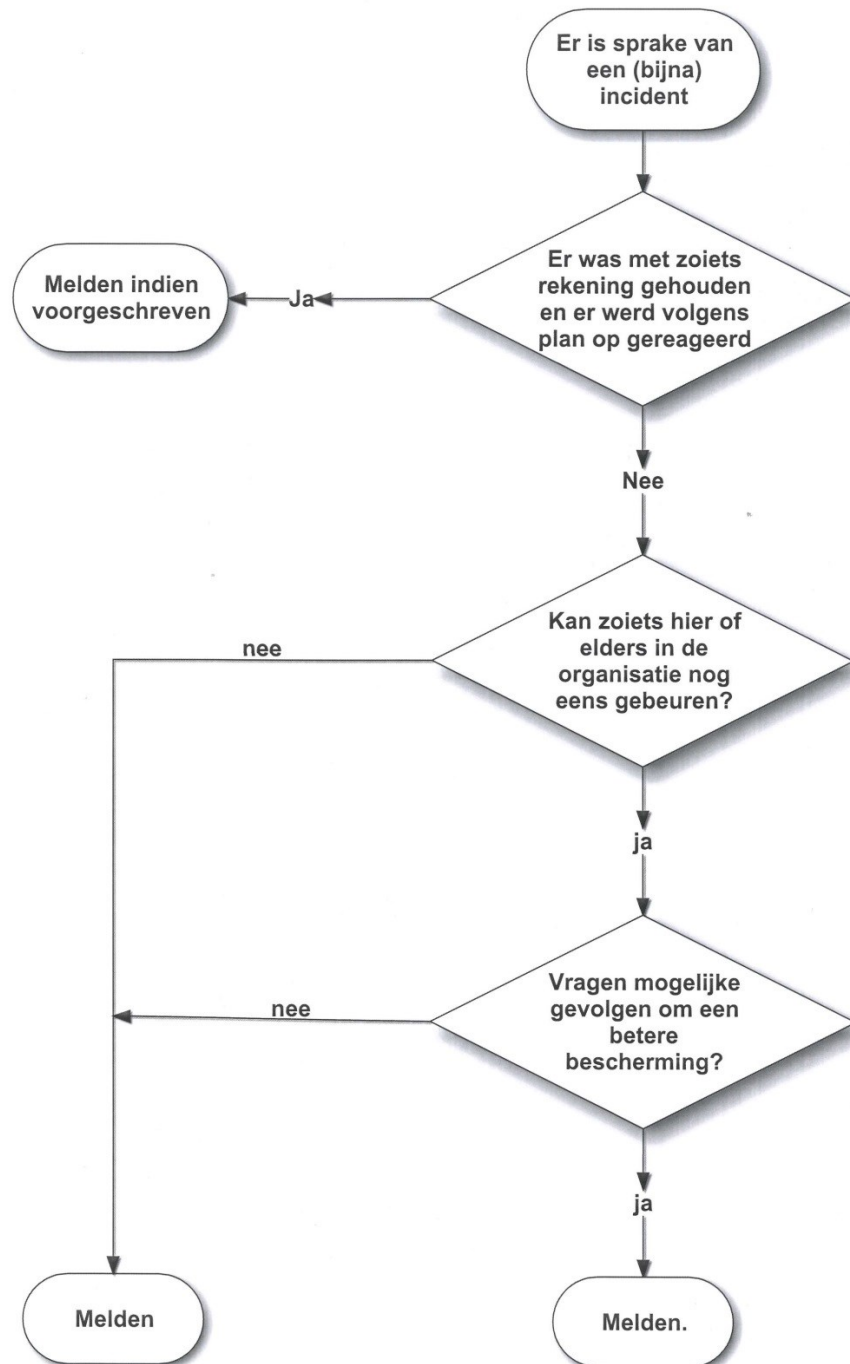


De herhaalttest (John Vollenbroek, 23 januari 2014)

Enkele kenmerken van betrouwbare organisaties:

- medewerkers zijn zeer gevoelig voor afwijkingen
- als afwijkingen opgemerkt worden, nemen ze geen genoegen met een simpele verklaring

De herhaalttest als vaste gewoonte kan een bijdrage leveren om dit te realiseren.



Twee voorbeelden. Beide op het gebied van veiligheid, maar de herhaalttest wordt bij elke afwijking gebruikt, zoals problemen met kwaliteit of efficiëntie.

Aan het eind van een dienst werd een pallet met 4 vaten (afmeting 120 x 120) op een pallet met 2 vaten (afmeting 120 x 80) gezet waarna de bovenste pallet omkantelde. In een sessie met de heftruckchauffeurs werd de herhaalttest in de vorm van 2 vragen aangeboden met het volgende resultaat:

1. Aan het eind van de dienst werd een grote lading op een kleinere gestapeld. Heb je het gevoel dat verkeerd stapelen zich bij ons kan herhalen? 6 x ja en 4 x nee
2. Heb je het gevoel dat bij ons het eind van een dienst meer foutgevoelig is? 8 x ja en 3 x nee.

Je kunt ook voorbeelden van buiten de organisatie aanbieden, zoals het ongeval in de Amercentrale.

In de rapportage van het bestuurlijk onderzoek worden nogal wat factoren vermeld die een rol bij dit tragische ongeval hebben gespeeld.

1. Het ontwerp van de steiger was door een niet op zijn taak berekende constructeur gemaakt.
2. Als men de regels had gevolgd (eigen ISO-regels en Arbeidsomstandighedenbesluit) was de steiger veilig geweest.
3. Het ontwerp was vooraf aan meerdere partijen voorgelegd. Daar werden de onvolkomenheden niet gesignaleerd en dus ook niet gecorrigeerd.
4. Signalen van beginnend bezwijken werden niet aan de ontwerper gemeld. Anderen bedachten een oplossing, die niet kon werken. Daarvan werd de ontwerper ook niet op de hoogte gesteld.
5. Verankeren was meegenomen in de offerte. Er waren ook gaten voor verankering vrij gemaakt, maar op de tekening die bij de bouw werd gebruikt, ontbrak het verankeren. Er was sprake van onvoldoende coördinatie van de verschillende activiteiten, waardoor een wel geplande stap niet werd uitgevoerd.

Hieruit werd een aantal vragen afgeleid, waarvan vermoed werd dat ze wat zouden gaan opleveren:

- Kan het bij ons gebeuren dat iemand met onvoldoende kennis en ervaring werk doet met mogelijk ernstige gevolgen? Waar en wanneer?
- Kan het bij ons gebeuren dat iemand van de regels afwijkt met mogelijk ernstige gevolgen, omdat het belang van die regels volgen niet gezien wordt? Waar en wanneer?
- Kan het bij ons gebeuren dat meerdere mensen iets controleren en gemaakte fouten niet ontdekken met mogelijk ernstige gevolgen? Waar en wanneer?
- Kan het bij ons gebeuren dat meerdere partijen aan een project werken en te laat of niet wordt ontdekt dat een bepaalde activiteit niet is uitgevoerd met mogelijk ernstige gevolgen? Waar en wanneer?
- Kan het bij ons gebeuren dat mensen een probleem signaleren en daarvoor een oplossing bedenken zonder zich te realiseren dat ze daarvoor onvoldoende kennis hebben met mogelijk ernstige gevolgen? Waar en wanneer?
- Kan het bij ons gebeuren dat we in een laat stadium tijdens het uitvoeren van werk, een probleem in het ontwerp ontdekken en dat snel op gaan lossen met de mensen die er op dat moment zijn met mogelijk ernstige gevolgen? Waar en wanneer?

Wat de herhaalttest als vaste gewoonte oplevert::

- Verantwoordelijkheid in de betekenis van 'wie voelt zich verantwoordelijk om het antwoord te vinden op de vraag of en wat er moet gebeuren' ligt ook bij de mensen die het werk doen. Focus gaat snel naar de toekomst.
- Mensen vinden het leuk. Ze willen goed werk afleveren en hun vakmanschap wordt geprikkeld.
- Verhalen uit verleden blijven levend. De spiegelneuronen worden geprikkeld en daarmee wordt het beter onthouden.
- Men realiseert zich sneller dat iets wat elders is gebeurd ook bij hen kan gebeuren.
- Niet eerder gemelde (bijna) incidenten komen alsnog op tafel.

Meer informatie over de herhaalttest is te vinden in mijn boekje 'Leren van fouten kan meer opbrengen'. Het boek 'Minder fouten maken' biedt een overzicht van de manieren waarop menselijke fouten ontstaan en de manieren waarop geprobeerd wordt ze te voorkomen of op zijn minst ervoor te zorgen dat er geen ongewenste gevolgen ontstaan.



Beide zijn te bestellen via www.minderfoutenmaken.nl

