

CoThink[®]

**WE SOLVE PROBLEMS AND
TEACH YOU HOW TO SOLVE THEM**



Leren van grote incidenten

Webinar 18-1-2022

Ron Vonk

Zaterdag 15 januari 2022 | Het laatste nieuws het eerst op NU.nl



Grote stroomstoring bij Rijksmuseum trams

Miljoen huishoudingen getroffen door stroomstoring

27 maart 2015 14:23
Laatste update: 27 maart 2015 14:23

Door de grote stroomstoring zijn ongeveer 16 miljoen huishoudingen in Nederland en België zonder elektriciteit.

Dat meldt nu.nl. De stroomstoring in Noord-Holland heeft ook gevolgen gehad voor de tramdienst in Amsterdam.

De stroomstoring heeft ook gevolgen gehad voor de tramdienst in Amsterdam. Het Rijksmuseum in Amsterdam is ontruimd. In Amsterdam-Zuid zijn 30.000 aansluitingen getroffen, vooral in Amsterdam-Zuid. Het Rijksmuseum is uit voorzorg ontruimd; de verlichting is uitgevallen. Het museum blijft dicht en de tramdienst is onderbroken.



Het Rijksmuseum in Amsterdam is ontruimd. INTER VISUAL

Een stroomstoring veroorzaakt in het centrum van Amsterdam problemen. Bijna 30.000 aansluitingen zijn getroffen, vooral in Amsterdam-Zuid. Het Rijksmuseum is uit voorzorg ontruimd; de verlichting is uitgevallen. Het museum blijft dicht en de tramdienst is onderbroken.

Maandag 07 januari 2022 | Het laatste nieuws het eerst op NU.nl



Oorzaak 112-storing nog onbekend, Grapperhaus wil opheldering

4 juni 2019 21:48

Laatste update: 25 juni 2019 17:30

50 NU.nl-reacties

De oorzaak van de urenlange KPN-telefoonstoring van maandagavond is nog onbekend. Het noodnummer 112 was vanaf ongeveer 16.30 uur niet bereikbaar wegens een storing bij KPN. Minister van Justitie en Veiligheid Ferdinand Grapperhaus wil er zeker van zijn dat het noodnummer 112 blijft aanspreken en wil graag uitleg van de KPN-top.

Om 19.15 uur was de storing verholpen. "De oorzaak is nog onbekend", zei Grapperhaus, woordvoerder van KPN maandagavond in een reactie op de oproep van de Tweede Kamer. "Het is niet toegestaan dat het noodnummer 112 niet kan worden bereikt."

Containerschip 'APL Mexico City' ramt kraan in Antwerpse haven



• COILBacterie

Poepbacterie in het kraanwater brengt zorginstellingen in Noord-Holland in grote problemen



De Noordkasteelbruggen. © RV

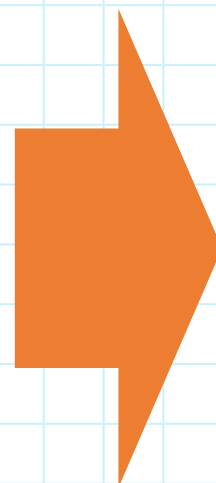
Forse klap tegen Noordkasteelbrug: brugwachtershuisje vernield

ANTWERPEN Een schip van rederij Maersk is zondag tegen de Noordkasteelbrug gevaren. Bij die klap is het brugwachtershuisje vernield. Zo laat Port of Antwerp weten. "Gelukkig raakte niemand gewond. Afgelopen zaterdag was er een gelijkaardig ongeval."

(Grote) incidenten: kans om veel te leren!

Wat kan worden geanalyseerd...

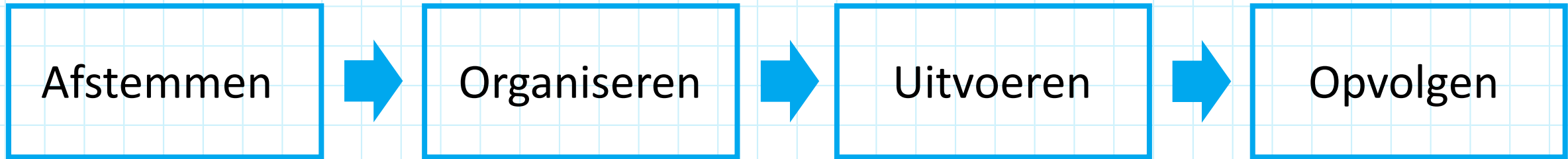
- Gevolgen en risico's
- Technische oorzaken
- Omstandigheden die hebben bijgedragen
- Preventies die hebben gefaald (en hun oorzaken...)
- Human errors (en hun oorzaken...)
- Herstelproces
- Verloop communicatie, samenwerking, (crisis)management, ...



Wat een analyse kan opleveren...

- Veel verbetermaatregelen
- Hoger kennis- en begripsniveau van betrokkenen

Aanpak analyse grote incidenten: groepssessie(s)!



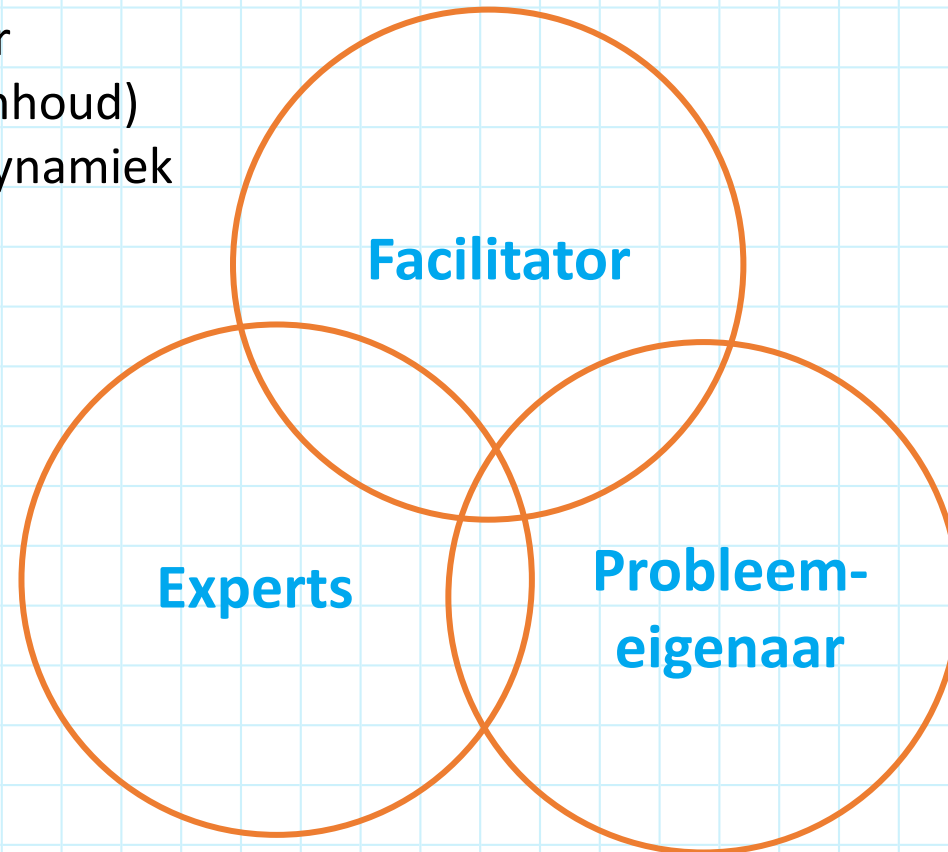
Wat dient te worden afgestemd?

- Scope verwachte resultaten
- Rolverdeling
- Wie / wanneer / waarom te betrekken
- Planning
- Communicatie voortgang
- Wijze en verspreiding van rapportage
- Follow up



Rolverdeling bij analyses van incidenten

- Structuur
- Logica (inhoud)
- Groepsdynamiek



- Kennis
- Ervaring
- Informatie

- Middelen
- Autoriteit
- Noodzaak

Wat moet er worden voorbereid?

- Data / tijden van sessie(s)
- Regelen van locatie
 - Tafels in U-vorm
 - Flipovers/beamer
- Uitnodiging naar deelnemers (door probleemeigenaar!)
 - Doel / verwachtingen
 - Uitgangspunten
 - Verwachte bijdrage
 - Hoe voor te bereiden



Uitvoering groepssessie

Start sessie

- Opening (door probleemeigenaar)
- Kennismaking
- Programma
- Uitleg aanpak
- Sessie-regels
- Check verwachtingen

Analyse

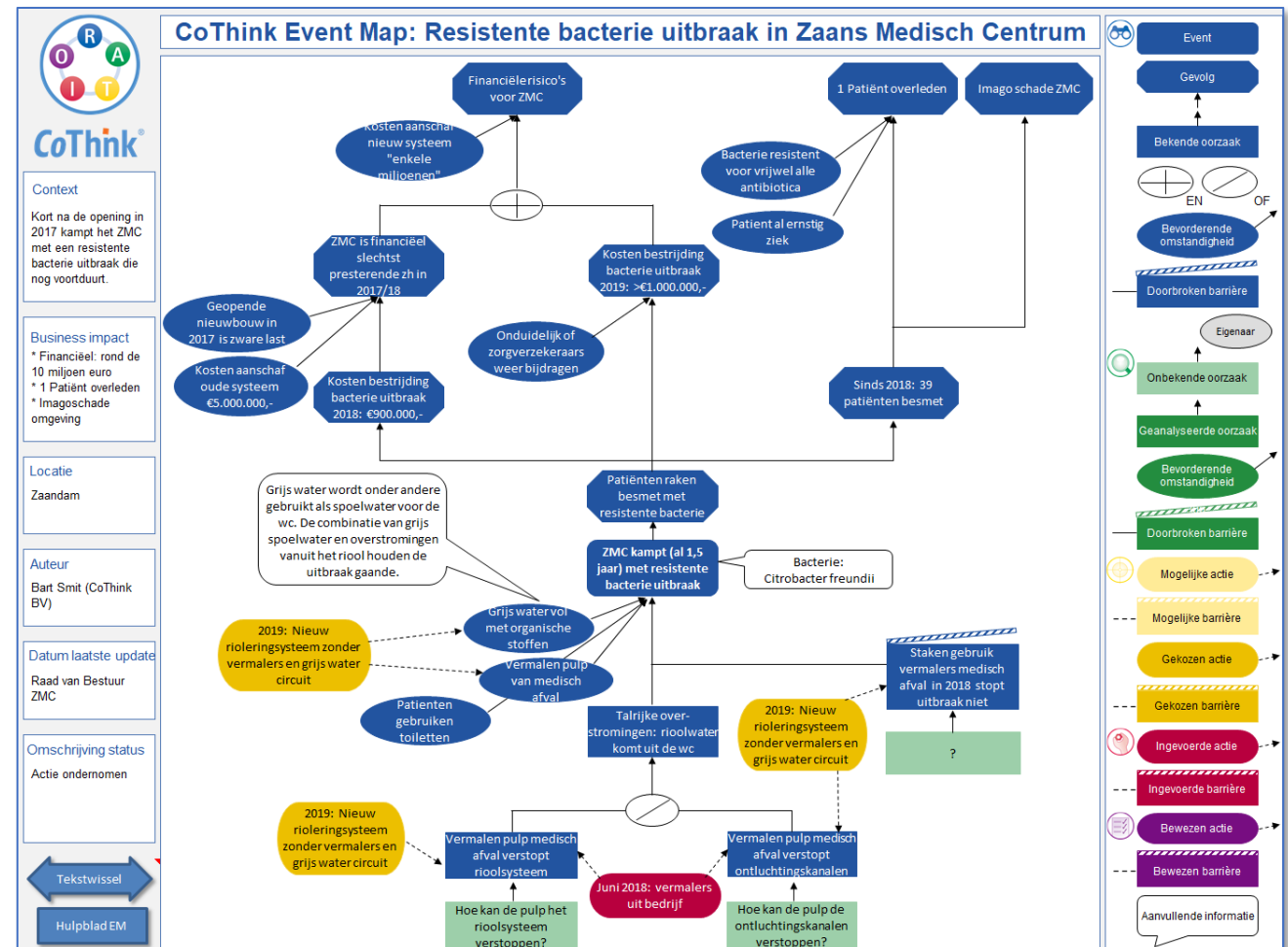
- Structuur door gebruik methoden
- Aandacht voor inhoud, proces èn relatie deelnemers
- Visualiseren van info
- Vastlegging op flipover

Afsluiting

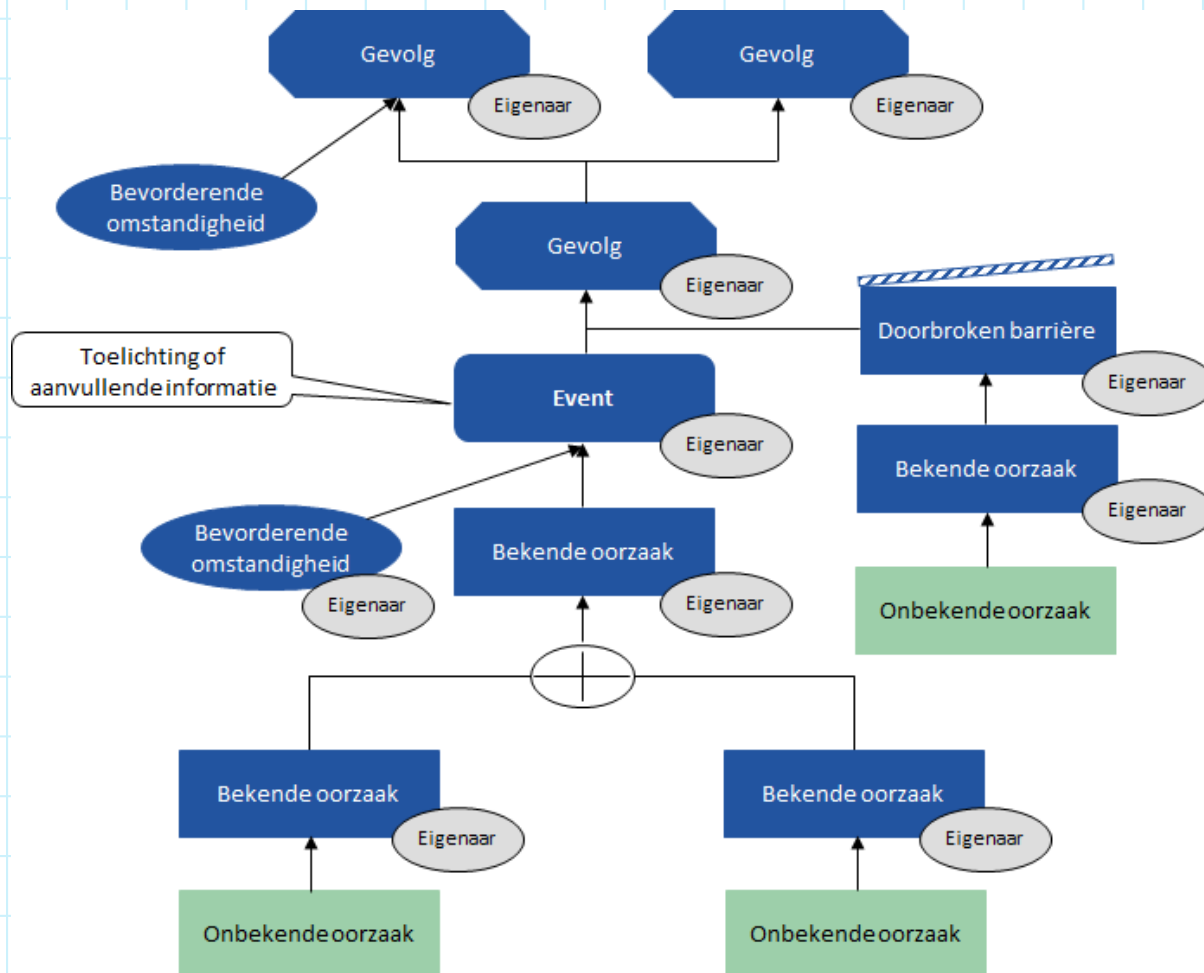
- Samenvatten / conclusies trekken
- Checken/completeren actielijst
- Follow up afspraken
- Evaluatie sessie

Event Mapping

- Visuele en holistische RCA methode
- Ontwikkeld door CoThink als belangrijkste basismethode voor problem solving & RCA
- Gebaseerd op 5 Why, Apollo, Barrière-Analyse, Fault Tree Analysis en jaren van RCA facilitaties in de praktijk
- Bruikbaar voor ieder type incident, groot of klein



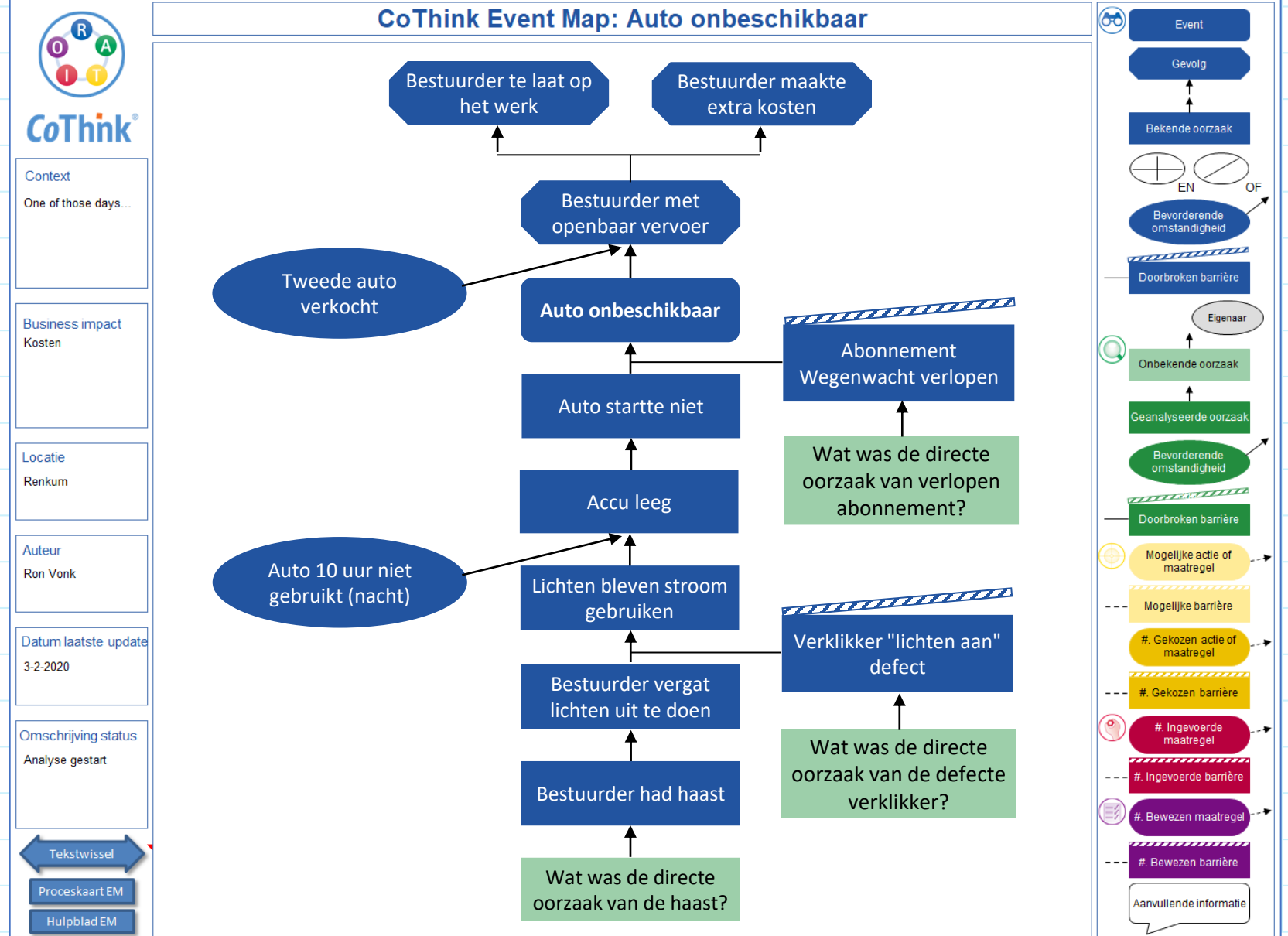
Event Mapping



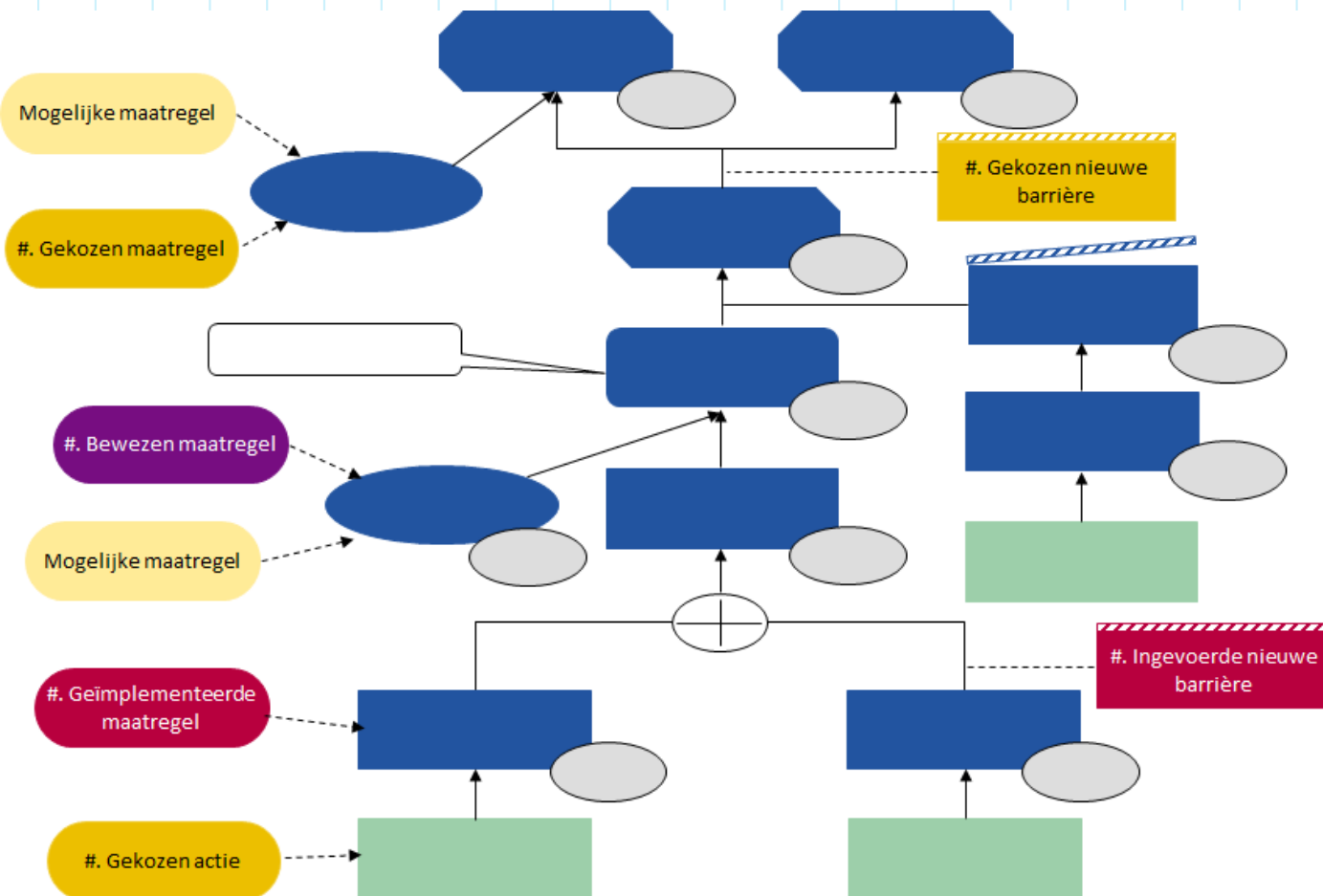
Bepaling / visualisatie van:

- Event
- Gevolgen (risico's)
- Bekende oorzaken
- Onbekende oorzaken
- Bevorderende omstandigheden (benodigde condities)
- Doorbroken barrières (gefaalde preventies)
- Eigenaren
- Toelichting

Event Mapping (voorbeeld)



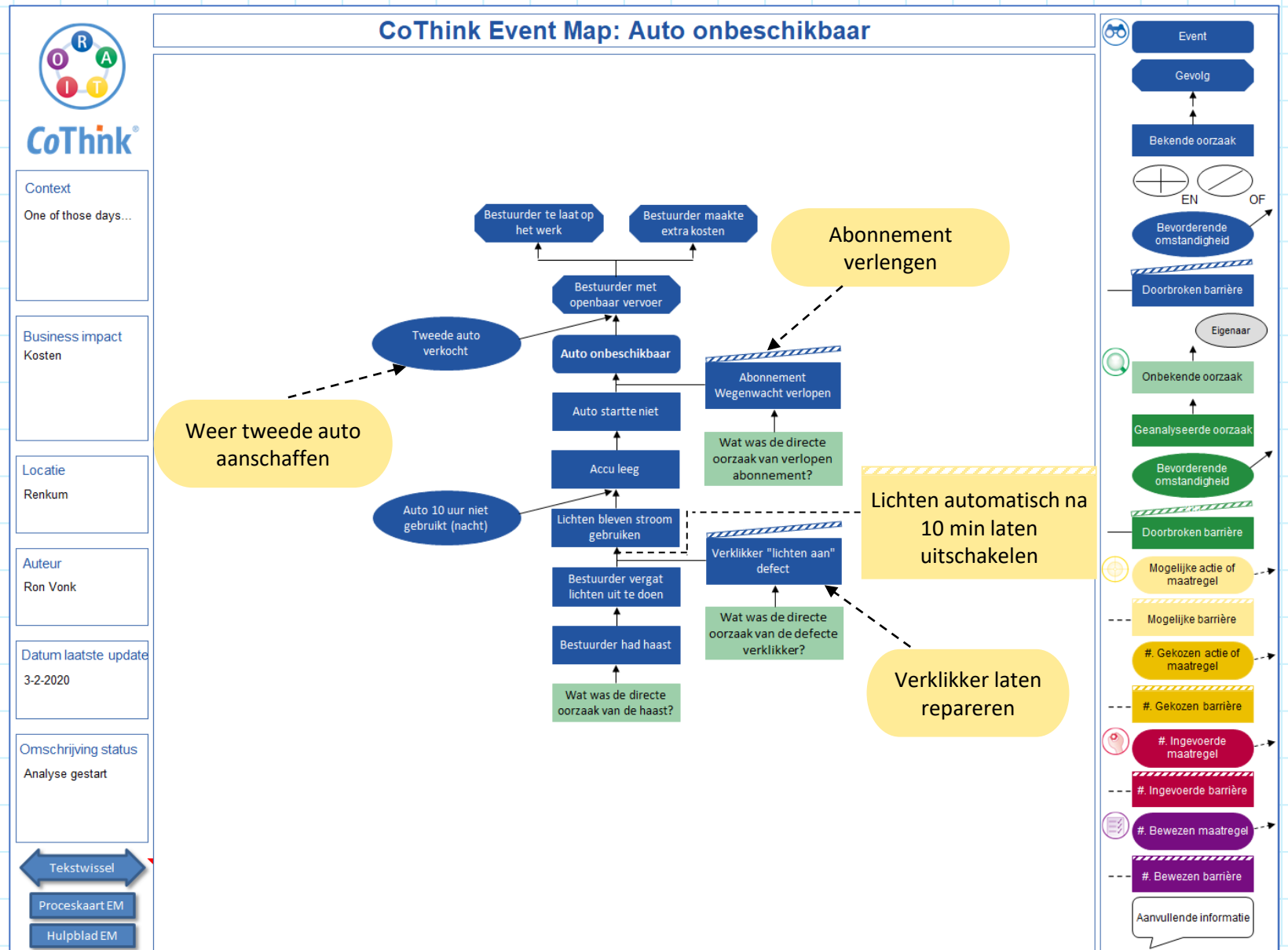
Event Mapping



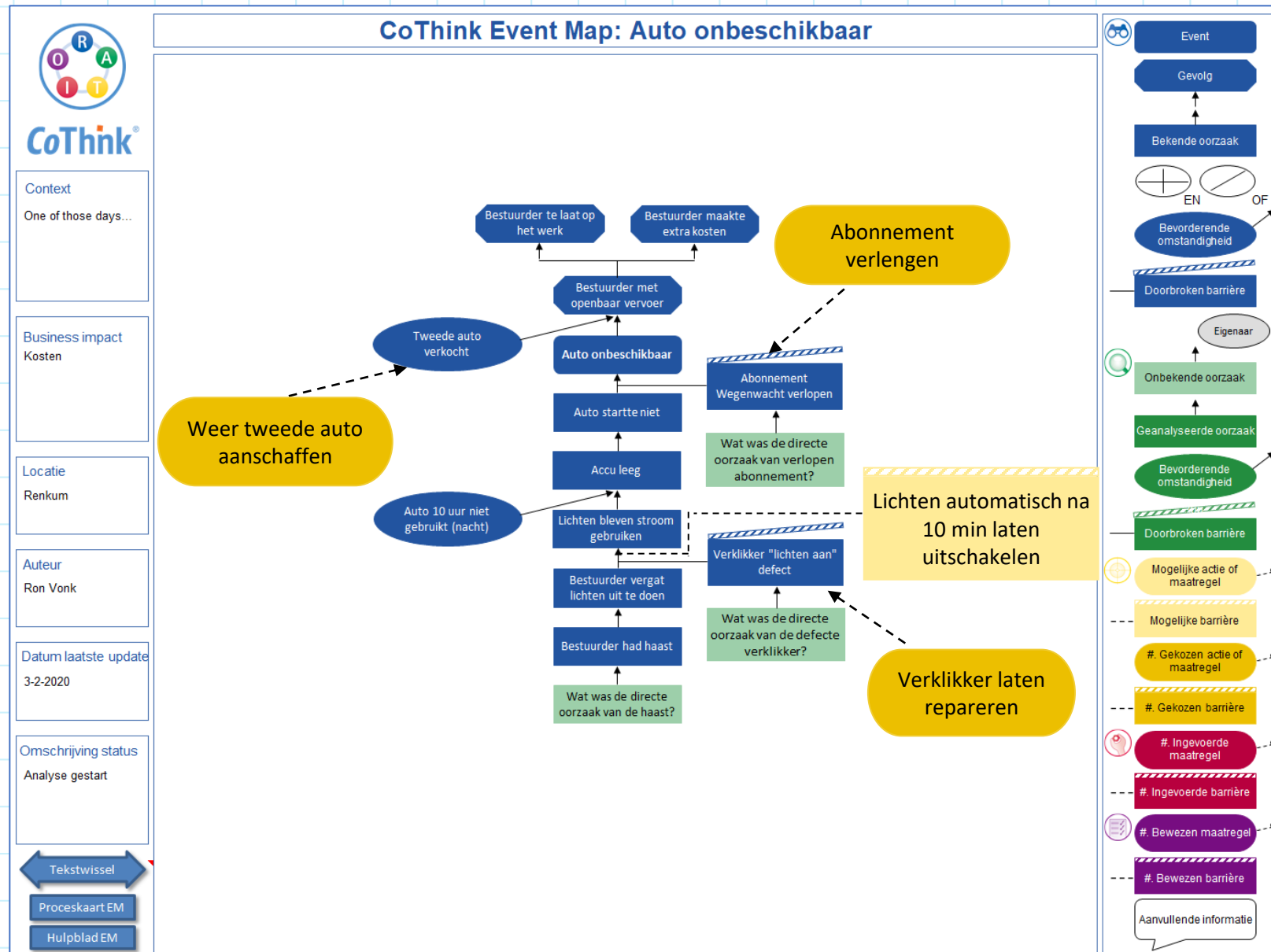
Bepaling/visualisatie van:

- Mogelijke acties, maatregelen en barrières
- Gekozen acties, maatregelen en barrières (aanbevelingen)
- Reeds ingevoerde maatregelen en nieuwe barrières
- Bewezen maatregelen en nieuwe barrières

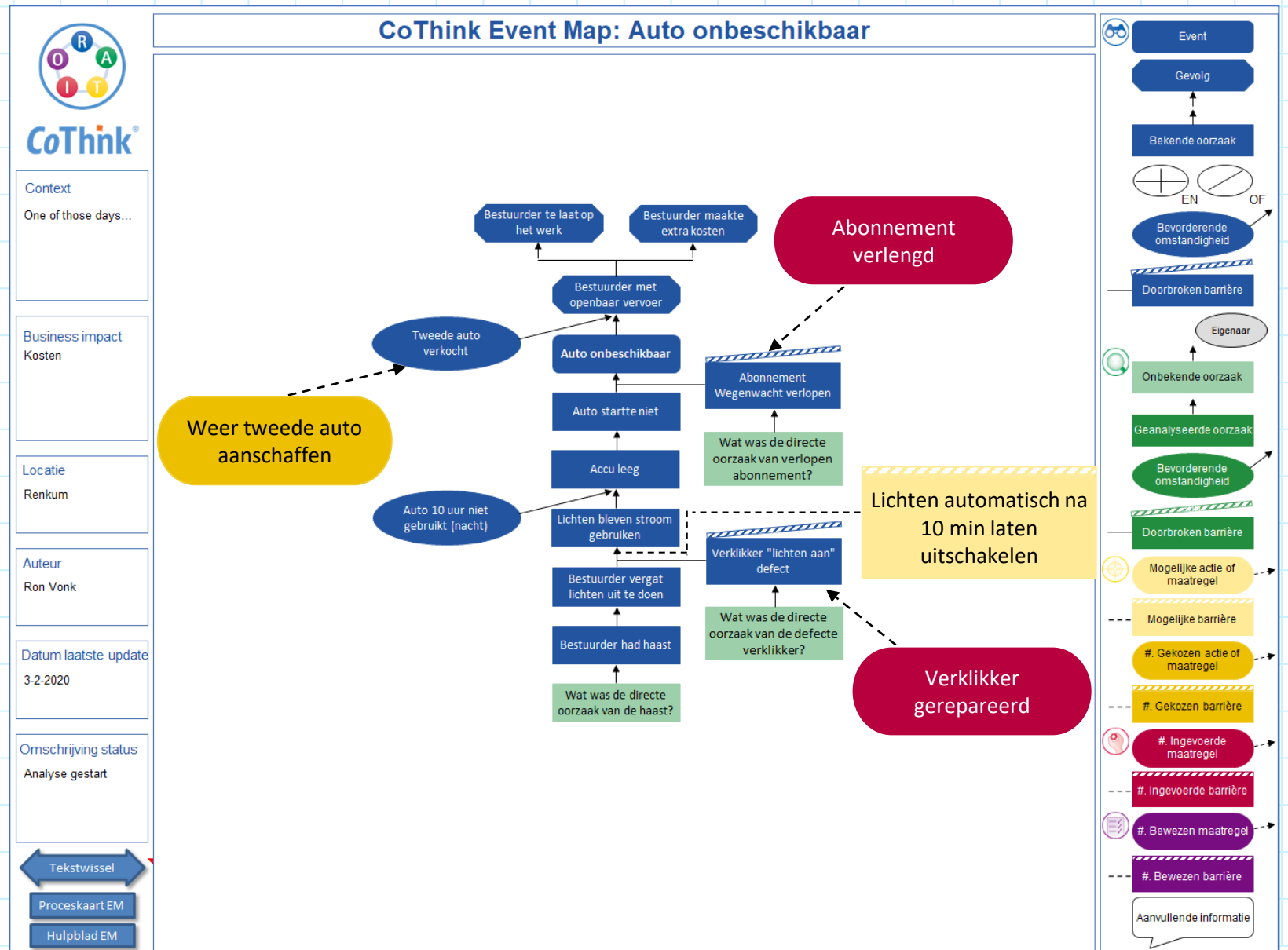
Event Mapping (voorbeeld)



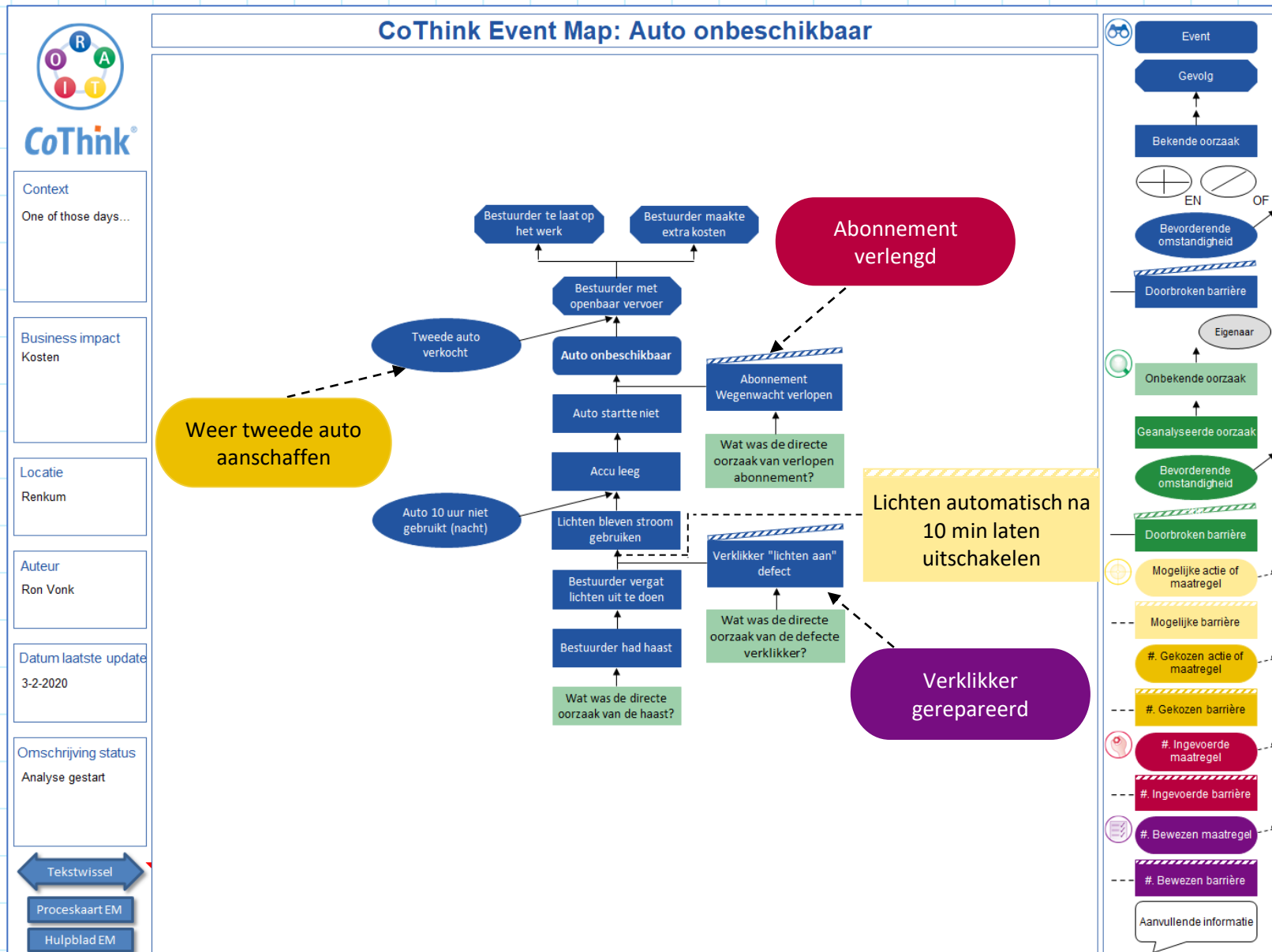
Event Mapping (voorbeeld)



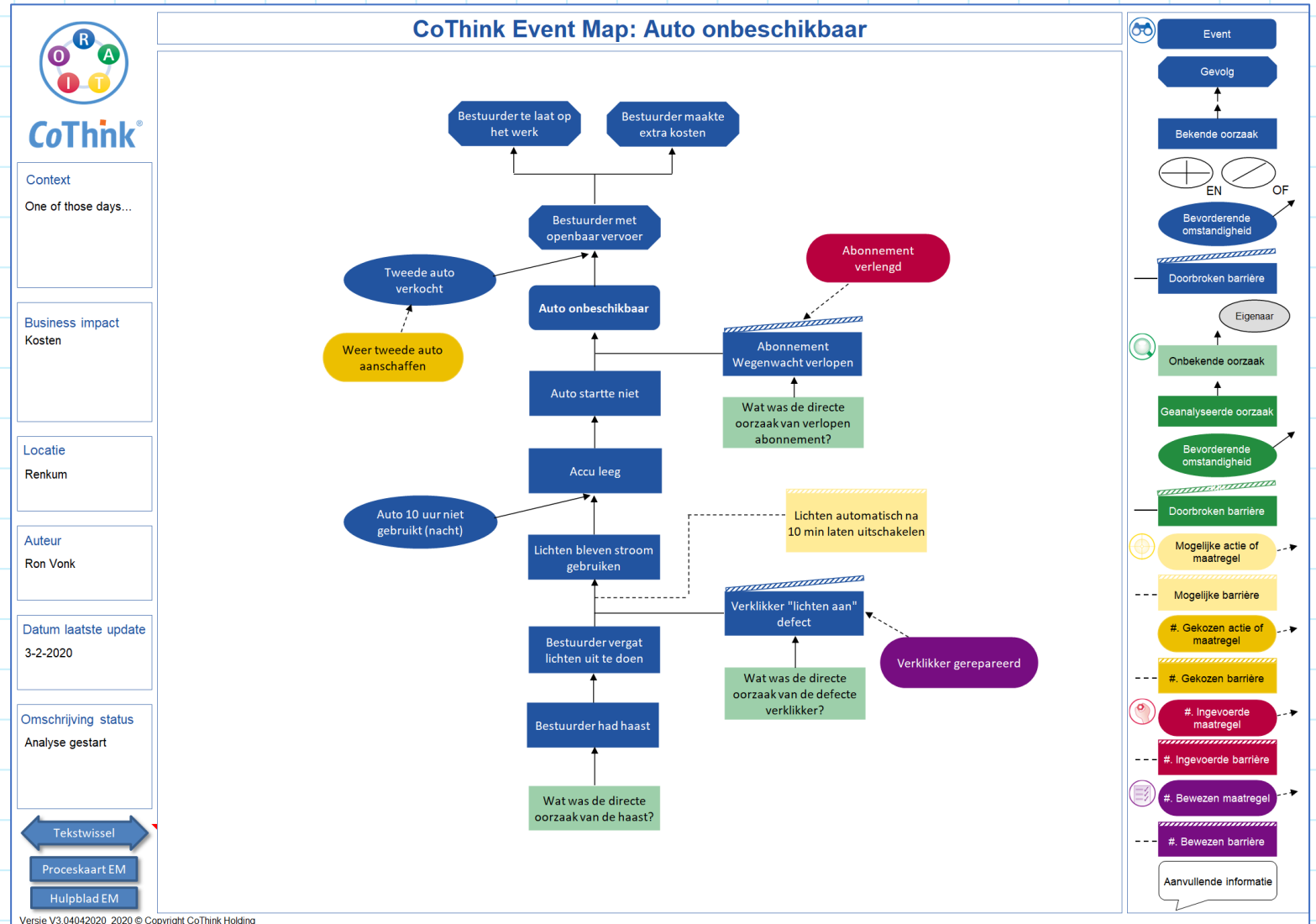
Event Mapping (voorbeeld)



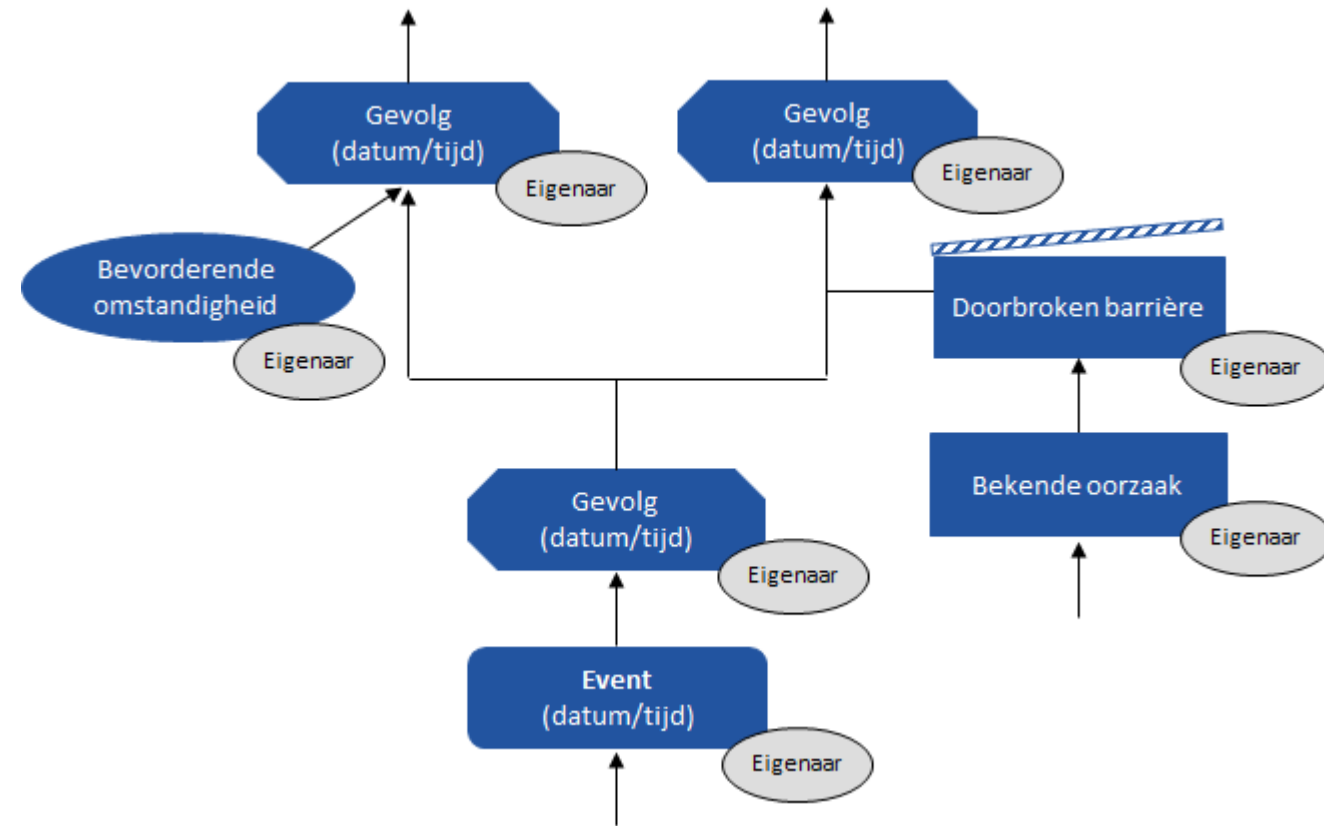
Event Mapping (voorbeeld)



Event Mapping (voorbeeld)



Event Mapping / Analyse herstelproces

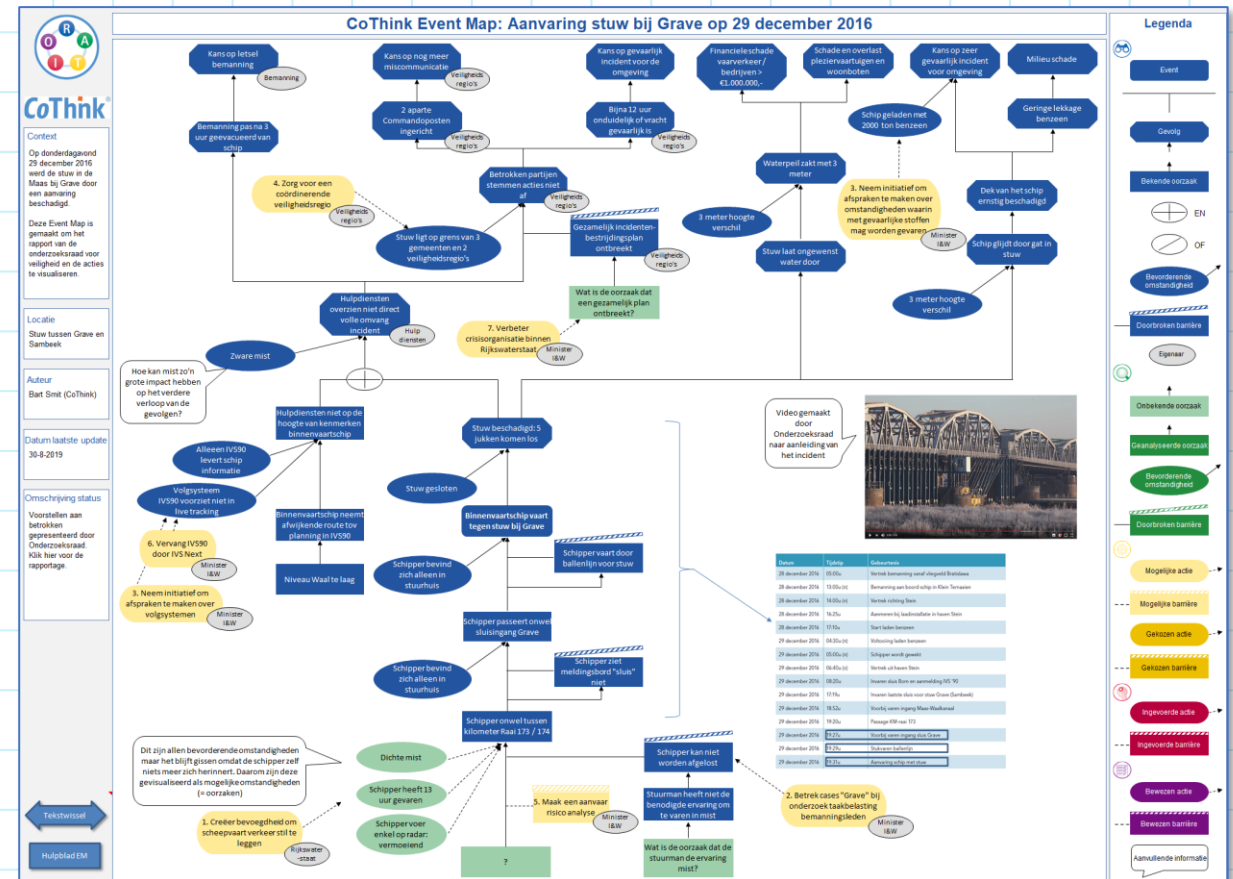


- Combinatie van chronologie (tijdlijn) en causaliteit
- Diverse gevolgen:
 - van technische aard (onderwerp + afwijking)
 - genomen acties (functie/rol + besluit)
 - genomen besluiten (functie/rol + besluit)
- Bij iedere stap in keten:
 - Wat droeg bij (bevorderende omstandigheden)?
 - Wat had het moeten voorkomen (doorbroken barrières)?

Event Mapping

Toepassing voor:

- Technische- / productieproblemen
- Kwaliteitsproblemen / klantklachten
- Veiligheidsincidenten
- Milieu-incidenten
- Project-evaluaties
- Etc.



Indien nodig, gebruik van aanvullende methoden voor:

- Bepalen nog onbekende technische oorzaken (ProbleemAnalyse)
- Bepalen nog onbekende oorzaken van “human errors” (Human Factor Analyse)

Opvolging groepssessies/ afronding analyse

- Rapportage van incident-analyse
- Verspreiding rapportage naar stake-holders
- Monitoring/bewaking van implementatie van aanbevelingen



- R** Reflecteren incident
- A** Analyseren van onbekende oorzaken
- T** Toewijzen acties & maatregelen
- I** Implementeren acties & maatregelen
- O** Observeren en evalueren resultaat



Rapportage mogelijkheden

Fact sheets

CoThink Event Map: Lager reductiekast RC108 RV001 vast

Acties en verbetermaatregelen

Nr.	Omschrijving actie of verbetermaatregel	Referentie (EM/PA)	Type actie/maatregel	Eigenaar	Geplande einddatum	Status	Resultaat van actie of verbetermaatregel
1	Nieuw lager met afschekingen plaatsen	Event Map 1	Verbetere maatregel	Kees	Wk 49	Gereed	
2	Proces aanpassen zodat polymerisatie niet meer optreedt	Event Map 1	Verbetere maatregel	Jan	Wk 1	Gereed	
3	Keuring als artikel opnemen in magazijnstroom en op voorraad nemen	Event Map 1	Verbetere maatregel	Kees	Wk 49		
4	By reguliere onderhoudswerkzaamheden vergelijkbare installaties controleren op juiste lagere	Event Map 1	Verbetere maatregel	Chantal	Wk 50		
5	Plaatsen voor vaste punten trillingmonitoren monteren	Event Map 1	RC-acties	Kees	Wk 49		
6	By ICare nagaan hoe dit is te verdueren						

Powerpoint-presentatie

**Root Cause Analyse
Reductiekast
RC108 Failure**

15-11-2018
Ron Vonk

Full report

**Root Cause Analysis
Reductiekast RC108 Failure**

Date : 18 november 2018
Author : Ron Vonk (CoThink)

Samenvatting belangrijkste tips...

- Definieer triggers voor uitvoering incident-analyse
- Zorg voor duidelijke rolverdeling
- Laat analyse faciliteren door onafhankelijke facilitator (intern/extern)
- Organiseer groepssessies ipv interviews
- Creëer veilige omgeving (condities vooraf, start sessie, groepsdynamiek tijdens sessies...)
- Gebruik goede (visuele) RCA methode voor analyse (bv Event Mapping)
- Beperk je zo mogelijk tot rapportage in de vorm van fact sheets



Voor meer info...



Ron Vonk
Managing Partner & senior Facilitator
+ 31 6 13 14 09 72
ron.vonk@cothink.nl

www.cothink.nl

