

CoThink[®]

WE SOLVE PROBLEMS AND
TEACH YOU HOW TO SOLVE THEM

Van labelen leer je niet!

Arbo kennisfestival

26 november 2024



CoThink[®]

*We solve & prevent
problems and
teach you how*



Wereldwijd

RWE



VATTENFALL



amazon

SC Johnson
A FAMILY COMPANY

 **TOTAL**

ARLANXEO
Performance Elastomers

ASML

 **TATA**
TATA STEEL

We solve problems....and teach you how



RWS INFORMATIE

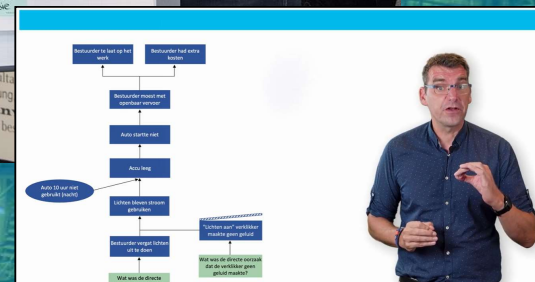
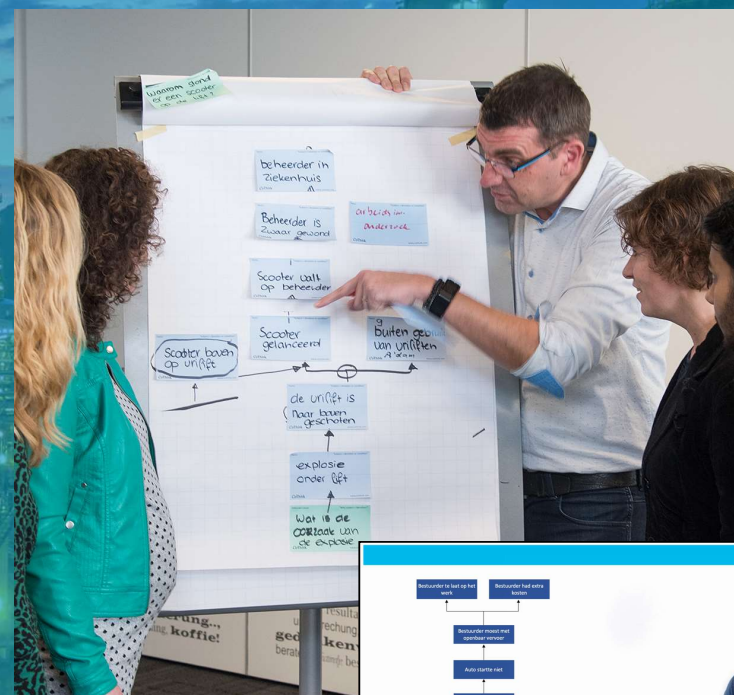
Hoog Water op het Noordzeekanaal 2 november 2023 Toelichting op de evaluatierapporten

Inleiding

Op 2 november 2023 heeft de spuisluis van het spui- en gemaalcomplex in IJmuiden door een storing ongecontroleerd open gestaan toen het vloed werd. Hierdoor is zee water het Noordzeekanaal ingestroomd en is de waterstand op het Noordzeekanaal snel opgelopen. Tijdens deze calamiteit is er door de betrokken partijen, Rijkswaterstaat, Waterschappen en aannemer, volgens afspraken gehandeld en is voorkomen dat het waterpeil in de stad Amsterdam opliep tot een problematische hoogte. Rijkswaterstaat heeft deze gebeurtenissen op zowel organisatorisch als technisch vlak geëvalueerd.

Het watersysteem

Via het spui- en gemaalcomplex in IJmuiden wordt overtollig water uit een



Wat mag je verwachten?

- ❑ 5 checks waardoor jij weet: dit is een goed oorzaken onderzoek
 - ❑ 3 cruciale rollen voor een veilig en zorgvuldig onderzoek
- ❑ 1 Methode voor het begrijpen, leren en voorkomen van incidenten

- ☐ **Introductie oorzaken onderzoek**
- ☐ **Rollen bij een oorzaken onderzoek**
- ☐ **CoThink Event Mapping voor analyse en rapportage**
- ☐ **Beoordeling van een analyse onderzoek**

Vragen? Opmerkingen? Graag en mag tussendoor



Wat is het doel
van een oorzaken
onderzoek?



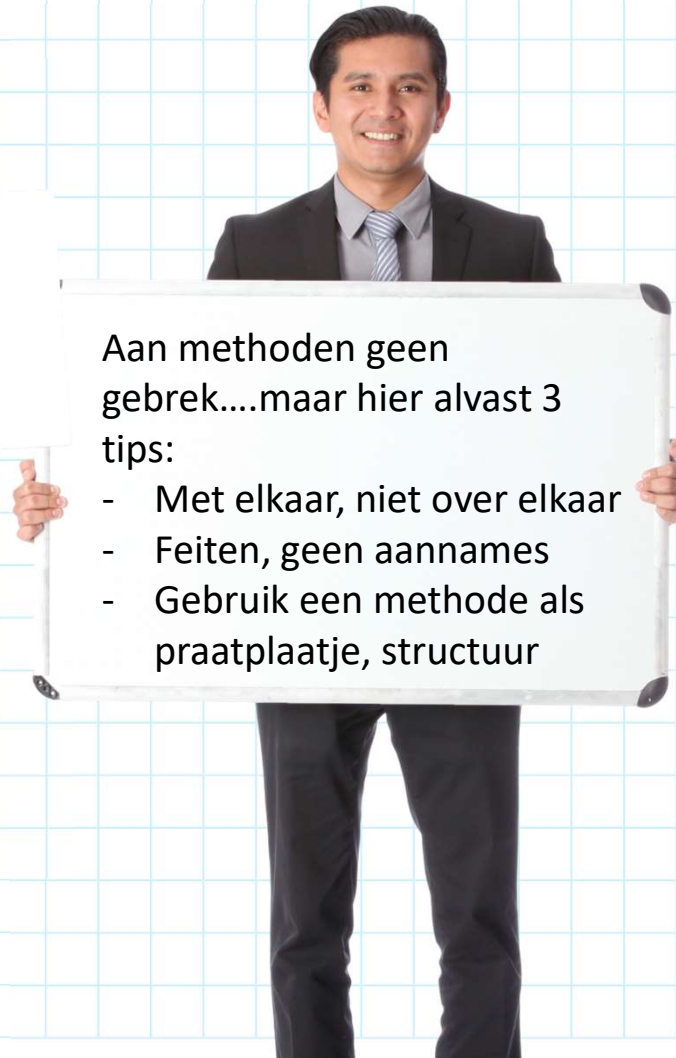
Begrijpen wat er is
gebeurd en maatregelen
nemen om herhaling te
voorkomen



Wanneer start
je een oorzaken
onderzoek?



Bij gebeurtenissen,
ongevallen, risico's waarbij
de gevolgen onvoldoende
handvatten bieden om
herhaling te voorkomen



Lastigheden bij onderzoeken van oorzaken

Wat gaat er mis bij het onderzoek?

Welke ongewenste dingen zie je gebeuren bij:

- ☐ Het uitvoeren van een veiligheids- / incidentenonderzoek?
- ☐ Het bespreken van onveilige situaties?
- ☐
- ☐ ...



Typische valkuilen bij onderzoek

Kan voorkomen worden door:

- Aannames & emoties ----- Feiten & data
- Bureauanalyse door medewerkers ----- Actieve betrokkenheid (Gemba)
- Overhaaste conclusies ----- Vragen stellen & Luisteren
- Trial en error acties ----- Logica en analyse
- Te veel nieuwe acties toevoegen ----- Bestaande preventieve acties verbeteren
- Chaos en subjectiviteit ----- Structuur en methoden (vaardigheden)
- Teveel woorden ----- Visualisatie

Van labelen leer je niet! Wat gaat hier mis?

“Ze hadden gewoon beter moeten opletten”

“Ik weet zeker dat er vaker dingen misgaan, maar ze hebben geen zin om dit te rapporteren”

“Het ligt gewoon aan de communicatie”

“Ze vinden de nieuwe regels niet belangrijk”

“Heb je gezien hoe zijn auto eruit ziet? Zo zal hij ook wel zijn werk doen”

“Hij heeft bewust het vinkje gezet terwijl de controle niet uitgevoerd was”

“Ik heb ook zo wel mening over wat hier mis is gegaan”

Stappen plan voor een onderzoek



Vorbereiding en doel bepalen



Beeldvorming en onderzoek doen



Analyse/Leer sessie houden



Analyse uitwerken



Review van de analyse



Aanbevelingen in kaart brengen



Management sessie houden



Rapportage maken



Delen van de resultaten

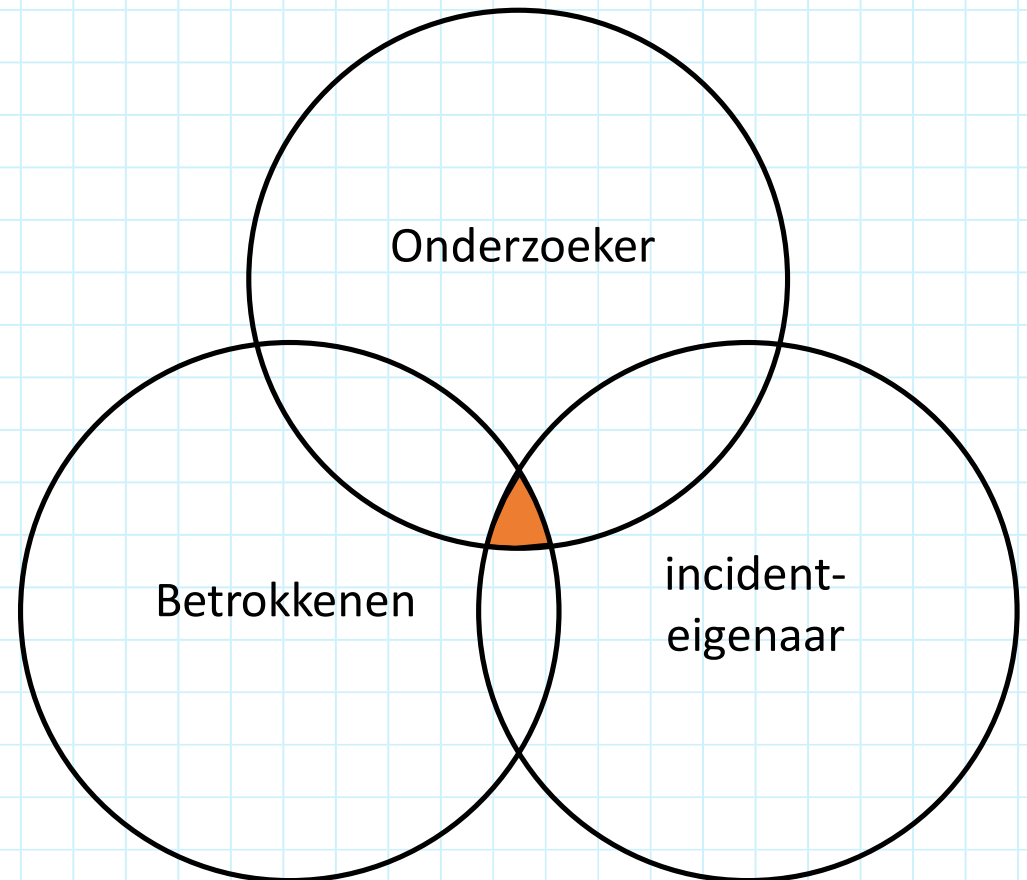
- ☒ **Introductie oorzaken onderzoek**
- ☐ **Rollen bij een oorzaken onderzoek**
- ☐ **CoThink Event Mapping voor analyse en rapportage**
- ☐ **Beoordeling van een analyse onderzoek**

Rollen en verantwoordelijkheden

Doel: afstemmen verantwoordelijkheden voor het borgen van een veilige omgeving tijdens elke fase van het onderzoek.

Het resultaat: een effectief, efficiënt, zorgvuldig en veilig onderzoek.

Aanpak: herken, erken de verschillende rollen en stem af wie welke rol heeft





- Vertrouwen
- Samenwerking

- ☒ **Introductie oorzaken onderzoek**
- ☒ **Rollen bij een oorzaken onderzoek**
- ☐ **CoThink Event Mapping voor analyse en rapportage**
- ☐ **Beoordeling van een analyse onderzoek**

Methoden

Waarom een methode gebruiken?

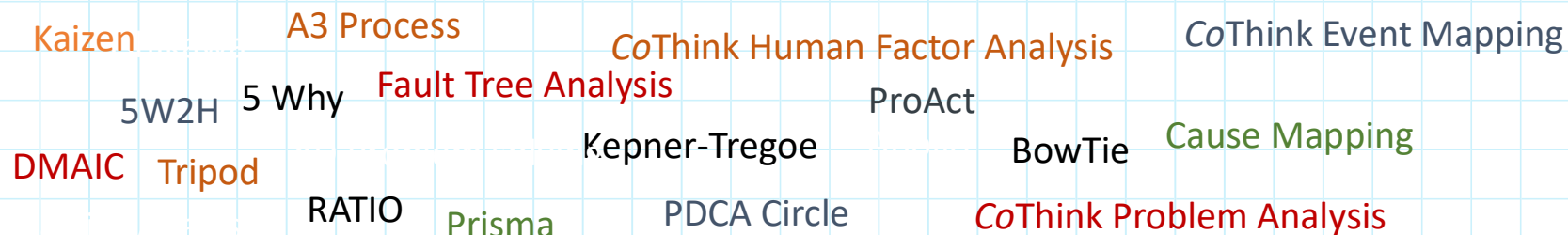
Een methode:

...kun je overdragen, trainen en delen

...geeft structuur om met anderen samen te werken

Maar

- ❑ ...er is een overdaad aan methoden
- ❑ ...en methoden kunnen verstikkend werken en hun doel voorbij schieten



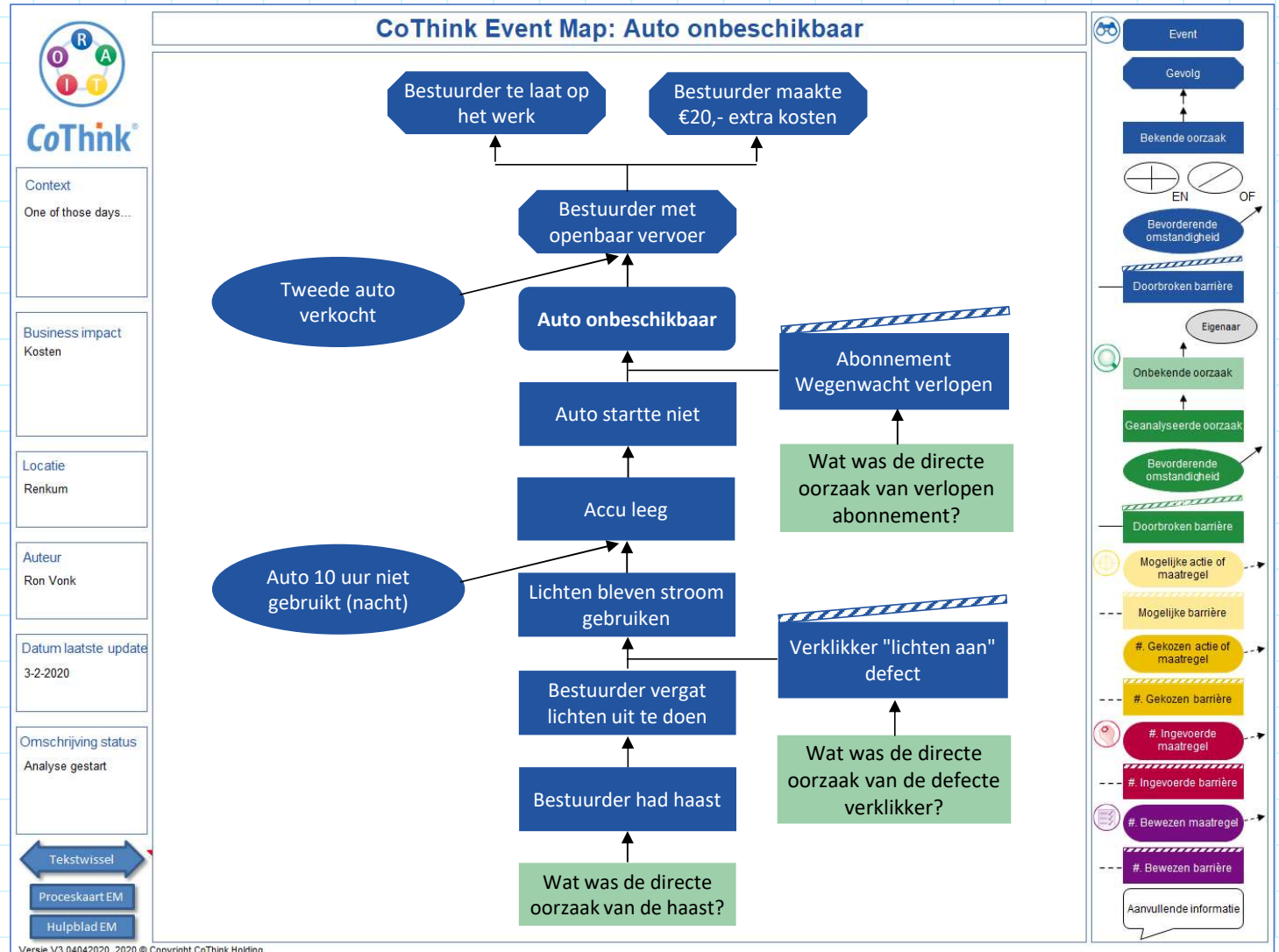
CoThink Event Mapping

- Een visuele en holistische onderzoeksmethode om de volledige context en oorzaak-gevolg relaties in beeld te kunnen brengen.
- Vanuit de praktijk ontwikkeld door CoThink met de ervaring: een logisch plaatje zegt meer dan duizend woorden
- Gebaseerd op 5 Why, Apollo, Barrière-Analyse, Fault Tree Analysis en > 20 jaar ervaring met onderzoeken in de praktijk
- Wordt gebruikt tijdens het onderzoek en voor de rapportage. Transparant en logisch

Hoe werkt het?

Bepaling en visualisatie van:

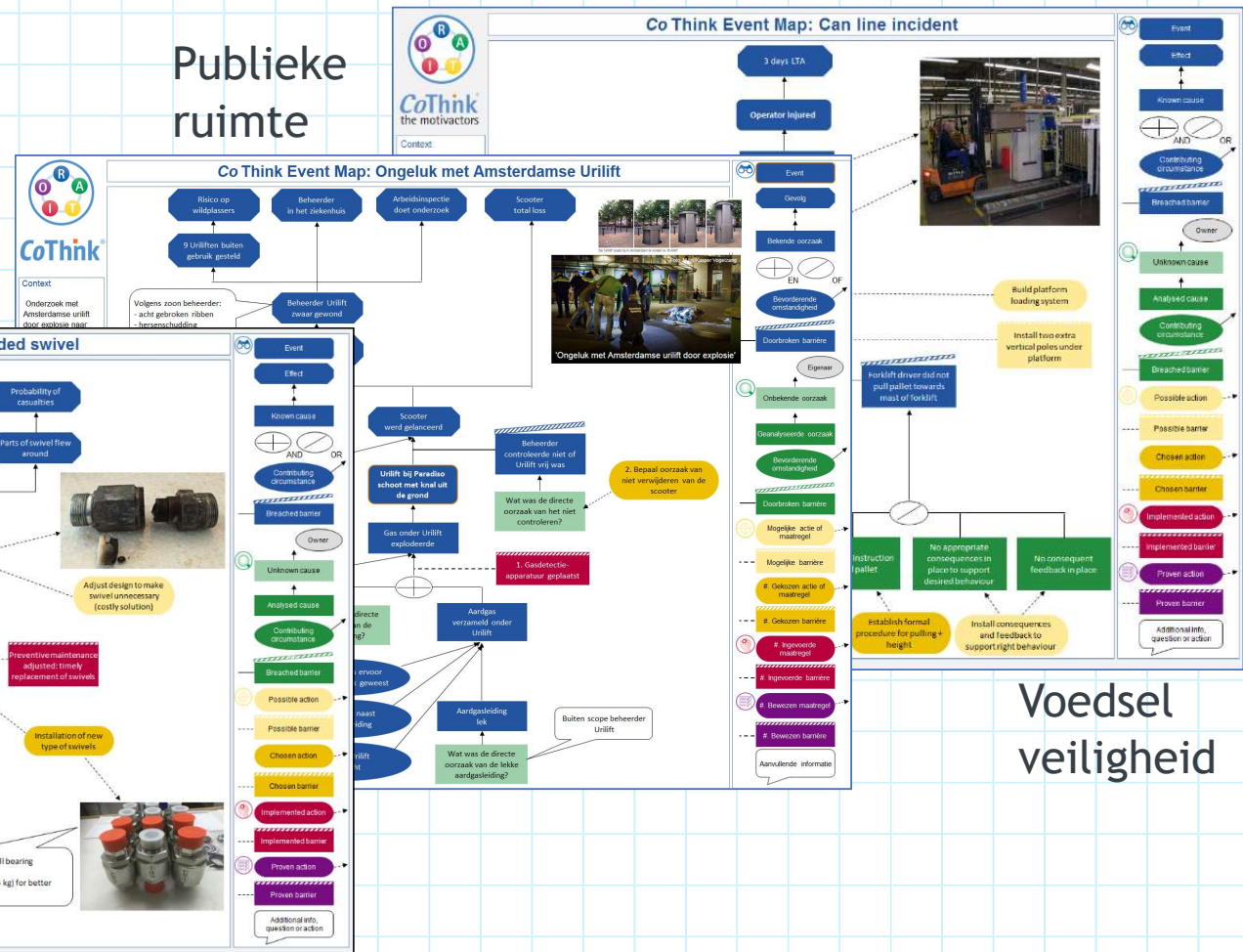
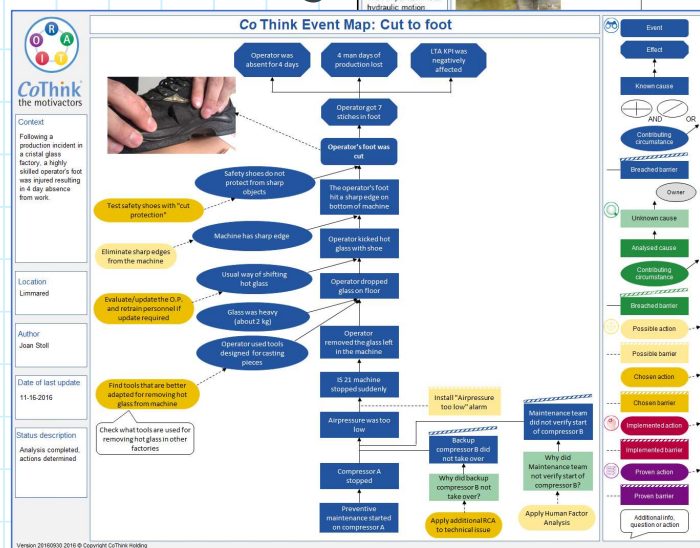
- Event
- Gevolgen
- Bekende oorzaken
- Onbekende oorzaken
- Bevorderende omstandigheden
- Doorbroken barrières



Voorbeelden

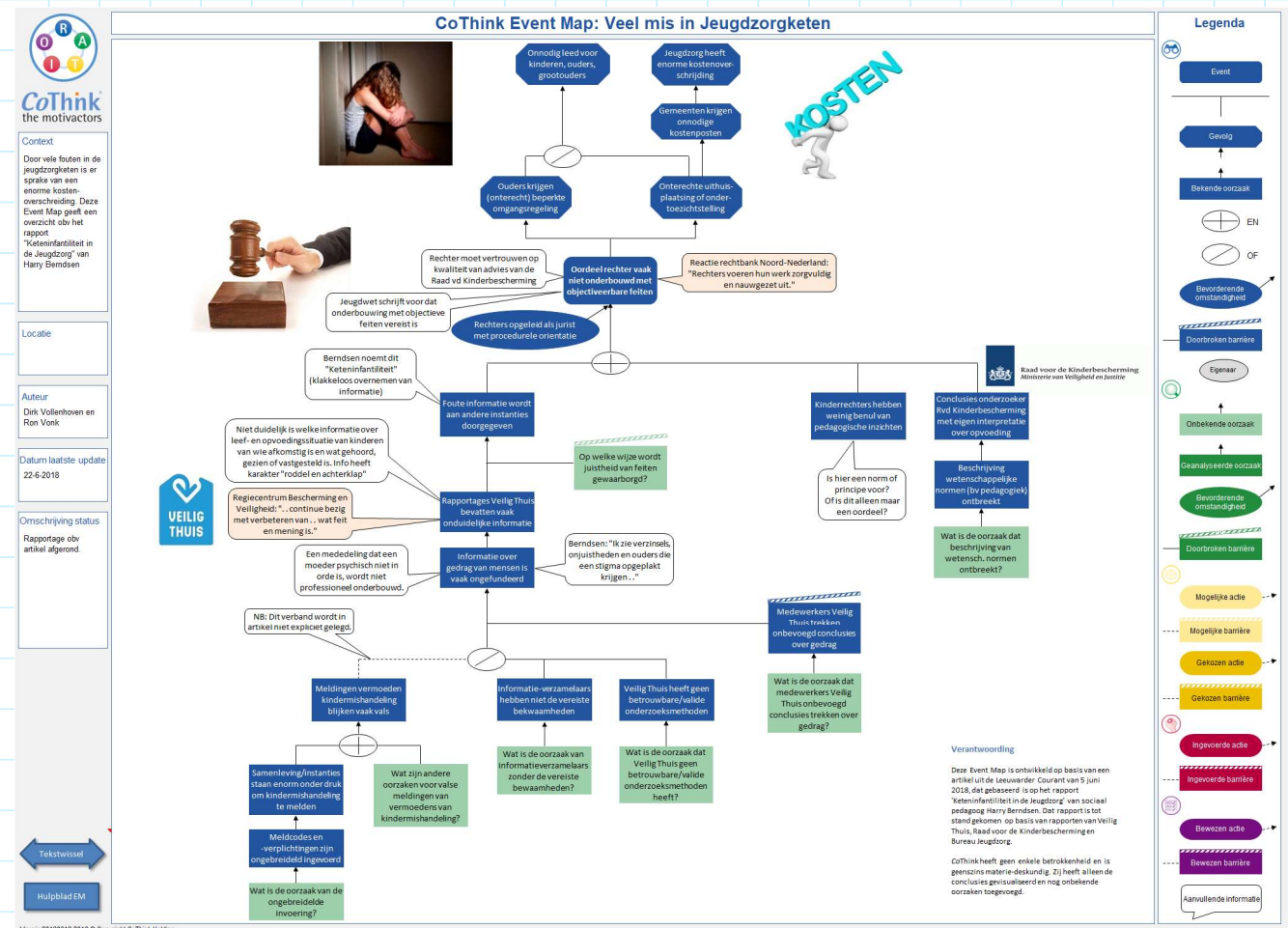
Industriële incidenten

Persoonlijke bescherming



Voedsel veiligheid

Voorbeelden



Make Things Visual – efficiënt en effectief rapporteren

- Event Map
- Tijdlijn voor het beschrijven van de loop van gebeurtenissen
- Foto's, video's, grafieken ter ondersteuning van de feiten

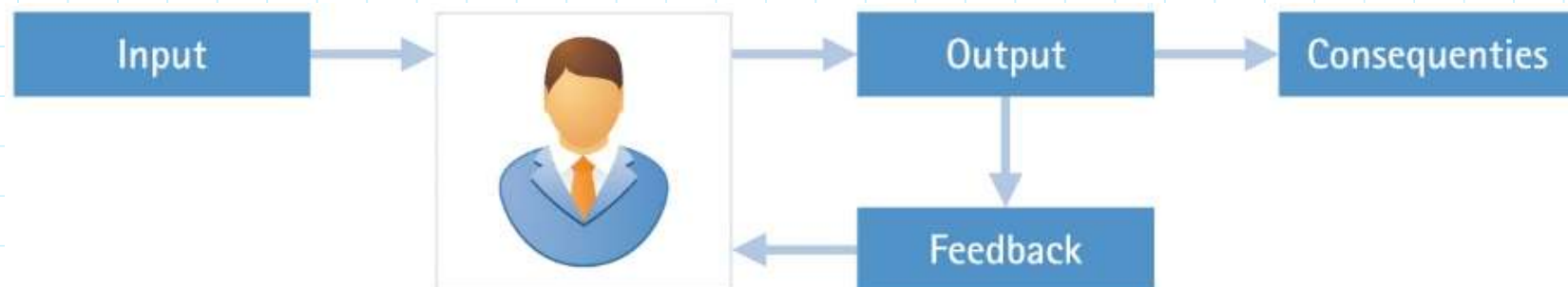
Van Labelen Leer je niet! Maar hoe vind je oorzaken voor afwijkend gedrag?



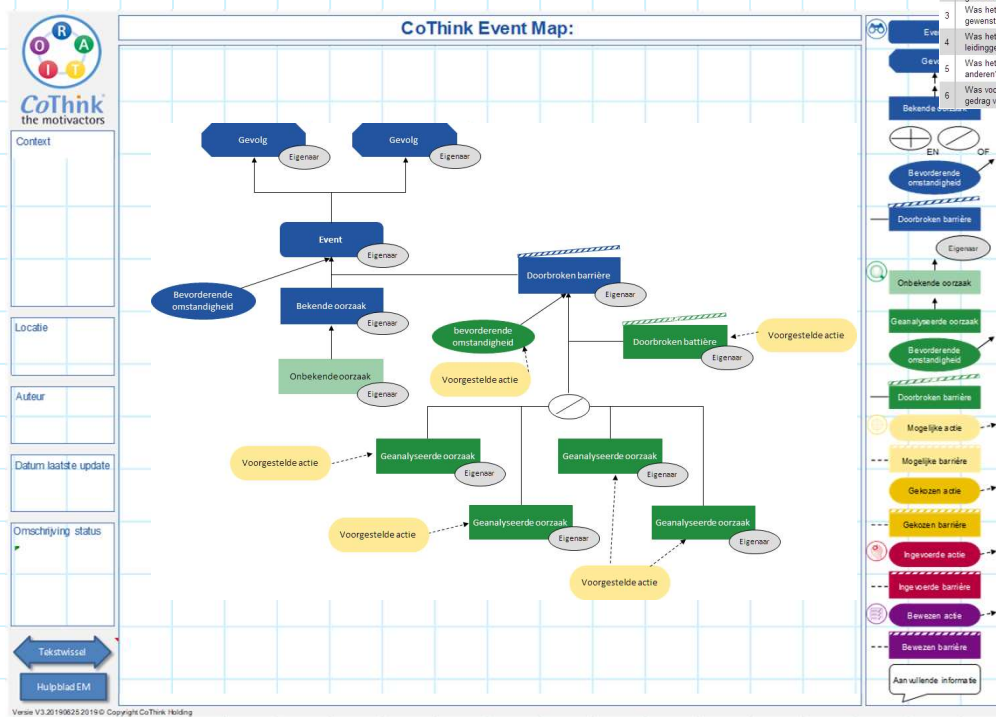
Van Labelen Leer je niet! Maar hoe vind je oorzaken voor afwijkend gedrag?

Afwijkend gedrag is altijd een combinatie van meerdere oorzaken. Er is nooit 1 oorzaak

Human Factor Analyse helpt om de verschillende oorzaken zorgvuldig te bepalen



Van Labelen Leer je niet! Maar hoe vind je oorzaken voor afwijkend gedrag?





Human Factor Analyse - Achteraf



CoThink
the motivators

Persoon of groep van personen	Persoon	
Ongewenst gedrag (output)	Ongewenst gedrag	
Gewenst gedrag	Gewenst gedrag	



```

graph LR
    Input[Input] --> Person((Person))
    Person --> Output[Output]
    Output --> Consequences[Consequences]
    Feedback[Feedback] --> Person
    
```

1. De onderzoeker en betrokkene(n) bepalen de oorzaken met de HFA vragenlijst
2. Met de Event Map visualiseert de onderzoeker de gevonden oorzaken uit de vragenlijst en voegt daar de acties aan toe

- ☒ **Introductie oorzaken onderzoek**
- ☒ **Rollen bij een oorzaken onderzoek**
- ☒ **Event Mapping voor analyse en rapportage**
- ☐ **Beoordeling van een analyse onderzoek**

Wat maakt een analyse onderzoek goed?

Vijf checks waardoor jij weet, dit is een goed onderzoek!

1. Is de oorzaak-gevolg analyse logisch? Kun je de analyse op en neer lezen met de waarom - daarom check
2. Gedrag is beschreven in 'iets wat je voor kunt doen', dus observatie en zonder oordeel
3. De feiten zijn specifiek en gevisualiseerd. We kunnen het *of* voordoen *of* tekenen
4. Verbeteracties en maatregelen zijn gekoppeld aan een oorzaak, afwijking of toestand
5. En last but not least... het onderzoek is *met* de betrokkenen uitgevoerd, niet *over* de betrokkenen

**Must have boeken
winnen in jouw
vakgebied?**

Scan de code en doe mee!

