



0
29-3-2012
NVVA

Beheersmaatregelen als onderdeel van leren

Linda Drupsteen

TNO



Waar gaat het over?

- Leren
- Onderzoek naar leren van incidenten
- Beheersmaatregelen als onderdeel van leren





Leren van...

fouten klachten
ongevallen
verrassingen
RI Erampen incidenten
successen
risico's



Wat is leren?

- › Leren is een proces waarin *op organisatieniveau* gereflecteerd wordt op eerdere gebeurtenissen en waarbij de lessen die daaruit getrokken worden, worden gebruikt om te verbeteren



Eerste orde leren

problemen oplossen

corrigeren van fouten in vertrouwde situaties

Tweede orde leren

gericht op het vernieuwen van de aangetroffen
situatie, in het werk, door reflectie

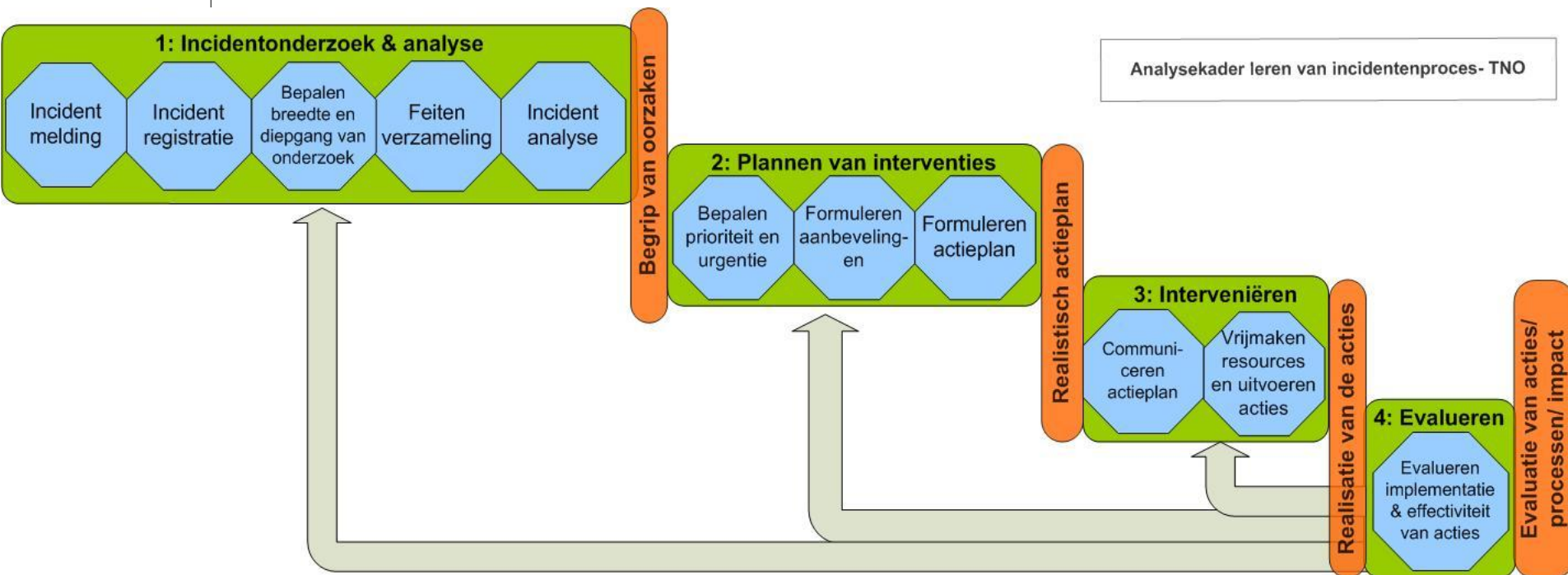
Derde orde leren (deutero leren)

effectiever en efficiënter

leren te leren



De leren van incidentencyclus 2011



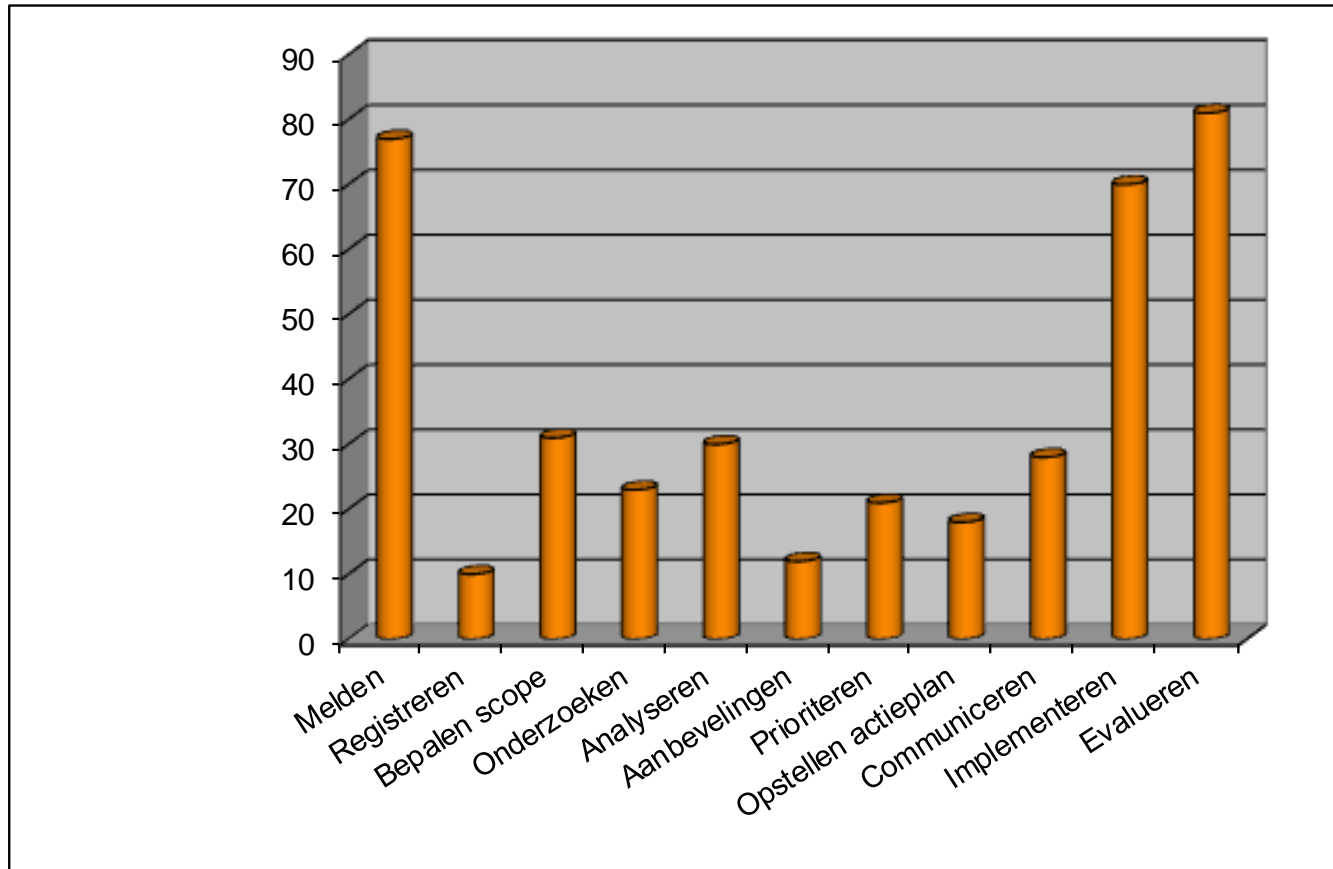


De quickscan

- › Is deze stap in uw organisatie geregeld?
- › Hoe goed werkt dit in de praktijk?
- › In welke stap zitten de belangrijkste knelpunten?



Waar zitten de knelpunten (aantallen)?





Knelpunten

- Keuze voor korte termijn acties, bepaald door beschikbare middelen en beschikbare kennis
- Er wordt niet beoordeeld of problemen zijn opgelost



Misvattingen

- Als je zaken formeel beter regelt in je het proces, dan leer je van incidenten
- Met betere tools los je het probleem op

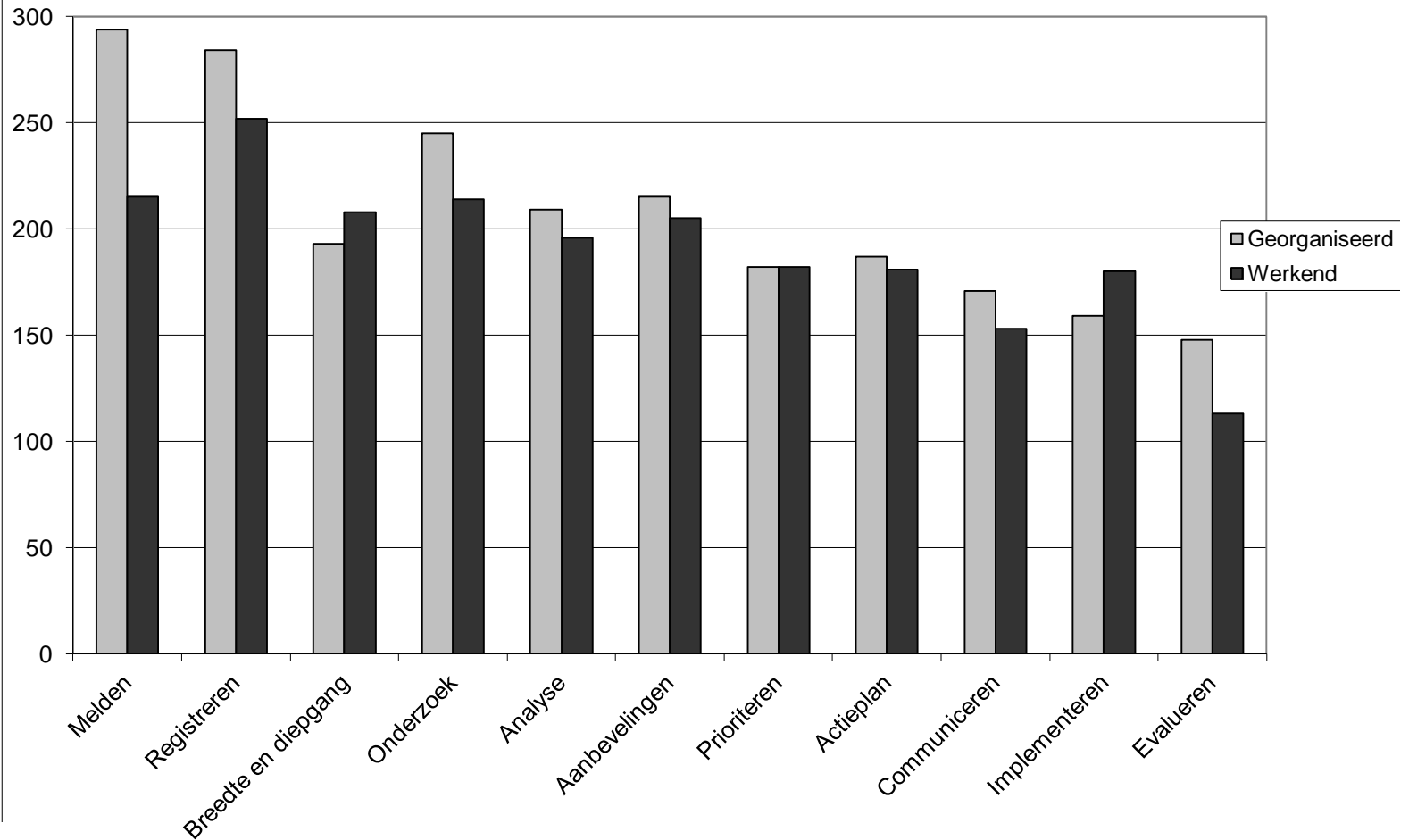
**ZO
DAT WAREN
DE REGELS**

**DAN GAAN WE
NU OVER NAAR
DE REALITEIT**

Loesje



Leren organiseren





Misvatting

Om leren te verbeteren moet er beter geanalyseerd worden

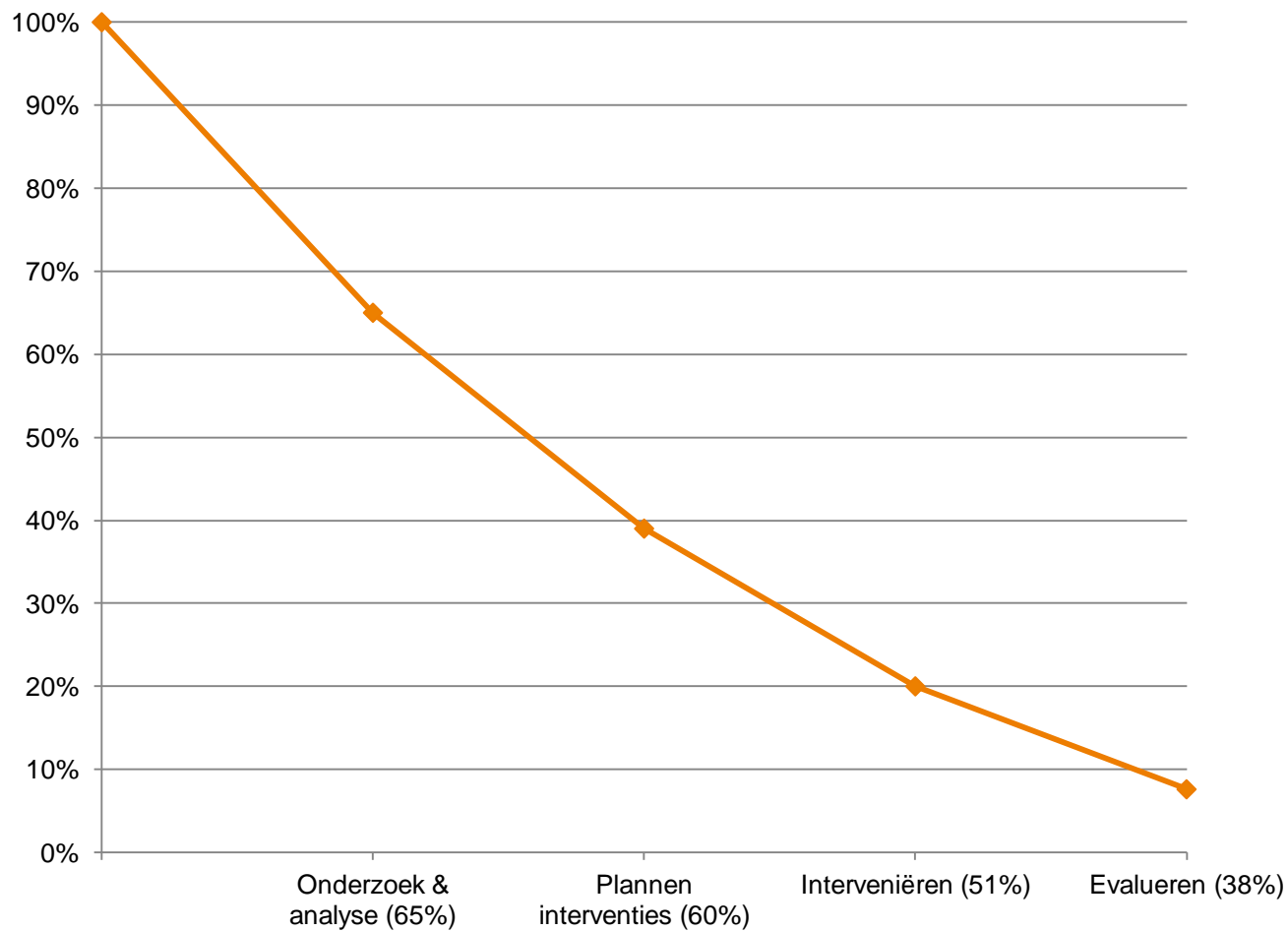


*Ik zocht me een ongeluk en
daarom vond ik het ook*





Benutting van leerpotentieel



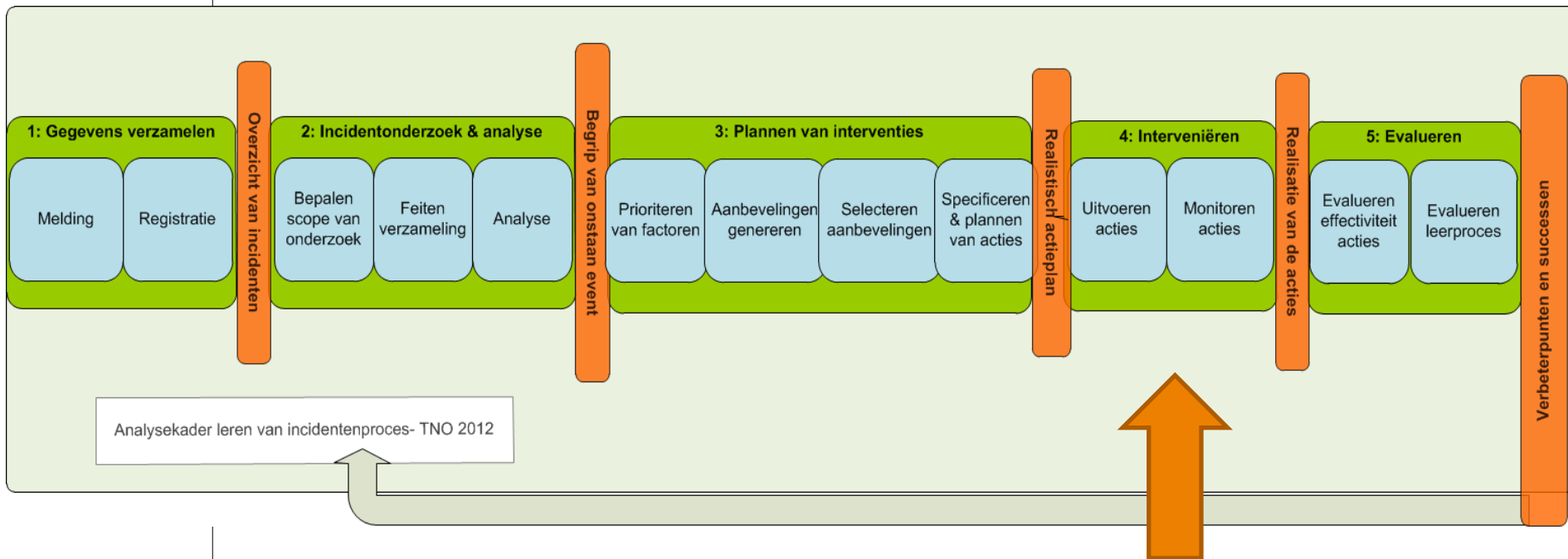


Oftewel

- › Om het leren te verbeteren moet het gehele proces doorlopen worden en niet slechts enkele onderdelen van de keten (hoewel dat uiteraard geen kwaad kan om te verbeteren).



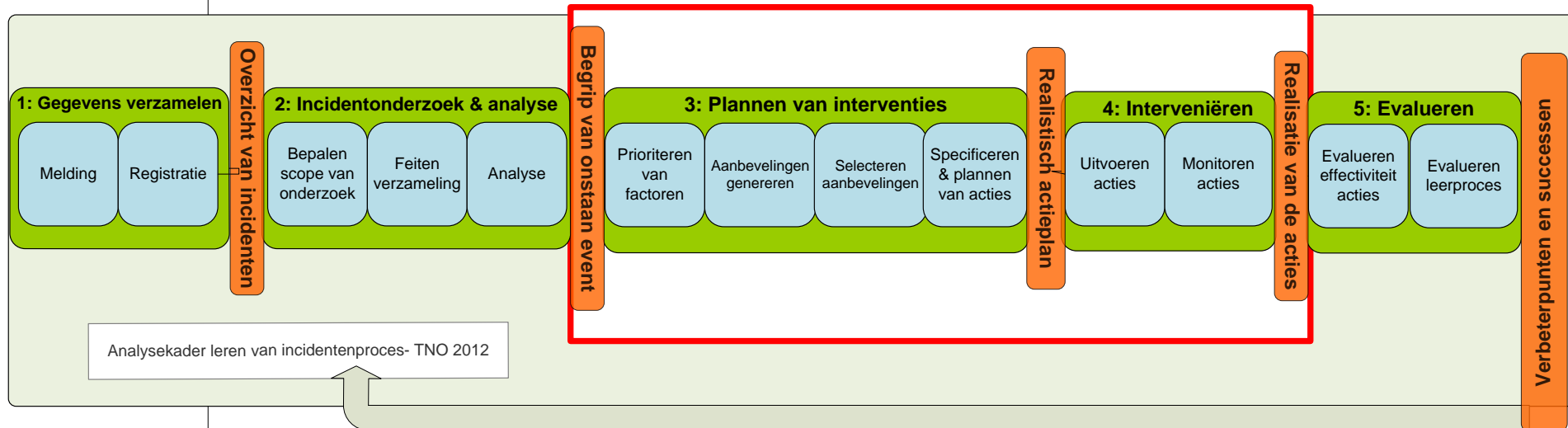
Model “leren van incidenten” 2012



1. Verzamelen van informatie
 2. Onderzoeken & analyseren
 3. Plan maken
 4. Maatregelen toepassen
 5. Evalueren
- Feedbacklussen: leren te leren



Beheersmaatregelen in het leerproces

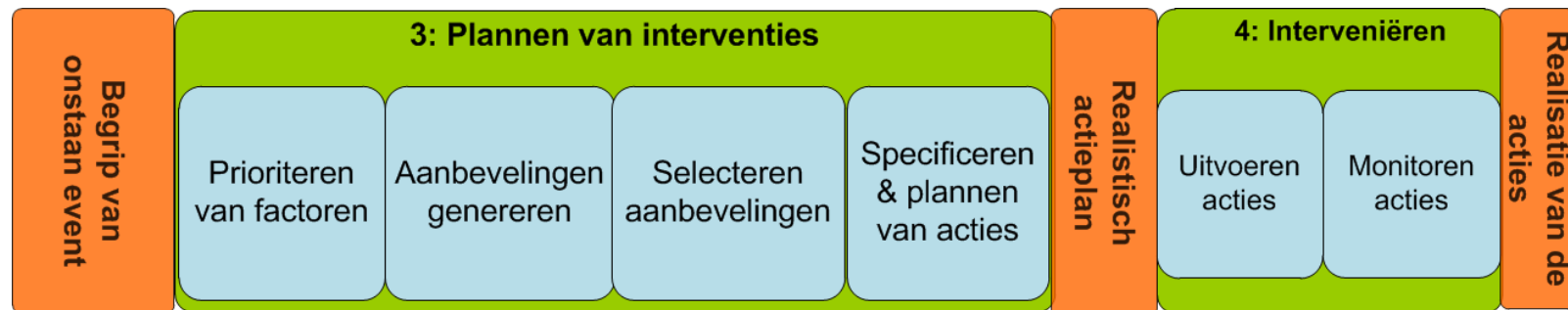




Beheersmaatregelen in het leerproces

- Prioriteren van factoren – risico's
- Aanbevelingen genereren
- Selecteren aanbevelingen
- Specificeren & plannen van acties

- Uitvoeren acties
- Monitoren acties





Evaluëren van de maatregelen

Wordt het
gedaan?

Wordt het goed
gedaan?

Worden de goede
dingen gedaan?

Kan het proces worden verbeterd?



Wordt de maatregel uitgevoerd?

Motivatie

Eigenaarschap

Mogelijkheid

Urgentie

Inbedding



Wordt de maatregel goed uitgevoerd?

Competenties

Middelen

Betrokkenheid juiste mensen

Lokaal vs breed



Worden de goede maatregelen genomen?

Prioritering

Ervaring,
opbouwen van
geheugen

Inbedding

Leerorde

- 1e PBM
- 2e bronaanpak (substitutie)
- 3e toepassen in nieuwe situaties



Maatregelen evalueren

Wordt het gedaan?

- Motivatie
- Eigenaarschap
- Mogelijkheid
- Urgentie
- Inbedding

Wordt het goed gedaan?

- Competenties
- Middelen
- Juiste mensen
- Verspreid

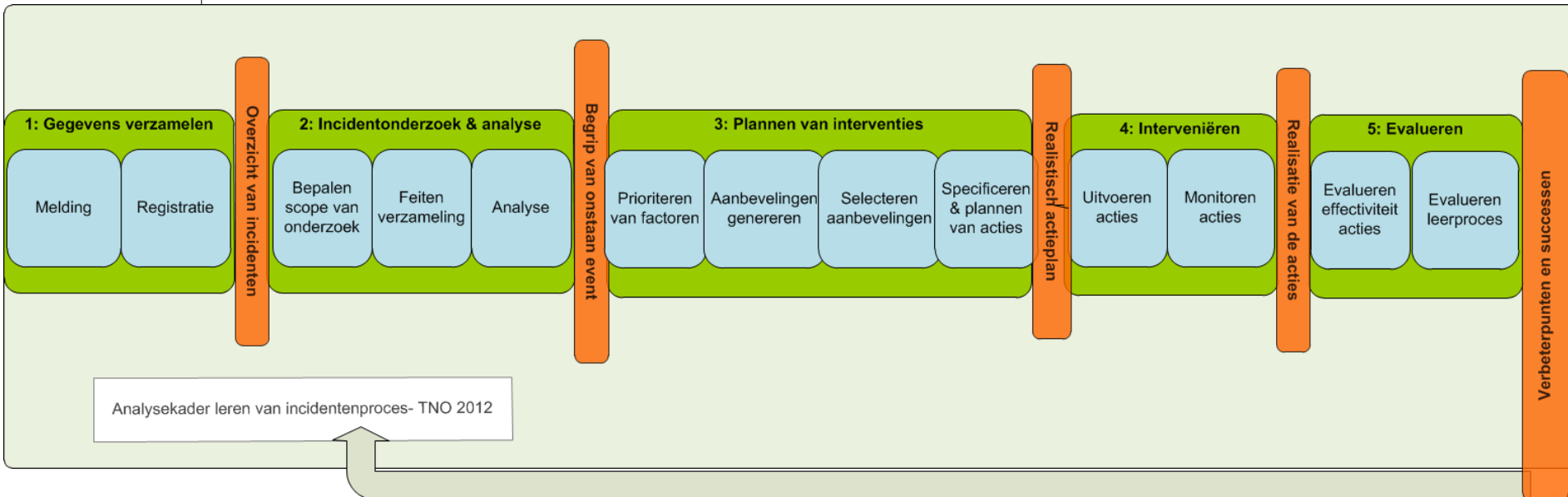
Worden de goede dingen gedaan?

- Prioritering
- Verleden
- Inbedding
- Orde van leren





Evalueren van het gehele proces





Samenvatting

Leren is een proces waarbij je terugkijkt op gebeurtenissen en dit gebruikt om te verbeteren

Beheersmaatregelen vormen onderdeel van een proces en zijn geen losse stap

Evaluatie vindt plaats op verschillende niveaus



Conclusie

- › Analyseer het leerproces in uw organisatie (quickscan)
- › Kijk terug en verbeter het proces als geheel
- › En: een tool is niet het doel



Vragen

Linda Drupsteen

linda.drupsteen@tno.nl