

Als er een menselijke fout is gemaakt, kun je die met behulp van dit programma analyseren om op zoek te gaan naar oorzaken en mogelijkheden om herhaling van een *soortgelijke* fout te voorkomen. Het eindresultaat is een concept-rapport in Word, zodat je het gemakkelijk kunt bewerken en aanvullen.

Je wordt door een checklist van vragen geleid, waarbij je telkens kunt aangeven wat volgens jou bij de te analyseren fout van belang is. Om die keuze te vergemakkelijken worden onze suggesties vergezeld van achtergrondartikelen. Die kun je lezen of downloaden, maar niet in het verslag opnemen. Veel van die artikelen zijn ontleend aan het boek 'Beter leren presteren met minder fouten en in minder tijd', te bestellen via www.beterlerenpresteren.nl.

Ook vind je op veel plekken in het programma zogenaamde invulvakken. Alle opmerkingen, aantekeningen die je daar maakt worden op dezelfde pagina's in het concept-rapport opgenomen.

Fouten, feilbaarheden en foutgevoelig gedrag.

Een menselijke fout wordt veroorzaakt doordat we ons onvoldoende beschermen tegen de feilbaarheden van ons brein. Voorbeelden van die feilbaarheden zijn onder andere:

1. Herinneringen worden als je ze niet regelmatig gebruikt, steeds moeilijker toegankelijk.
2. Handelingen worden regelmatig (1 op de 300 keer) anders uitgevoerd dan bedoeld door een kortsluiting in het brein op dat moment.

Het programma maakt bij de door jou gekozen en te analyseren fout duidelijk welke feilbaarheden daarbij een rol hebben gespeeld. Die feilbaarheden kunnen ook andere fouten veroorzaken. Vandaar het omschreven doel van de app om ook soortgelijke fouten in de toekomst te voorkomen.

Foutgevoelige gedragingen geven die feilbaarheden een kans. Voorbeelden daarvan:

1. Vertrouwen op je geheugen, ook als het lang geleden is dat je die herinnering hebt gebruikt.
2. Ervan uitgaan dat jij handelingen wel altijd perfect zult uitvoeren.

Foutgevoelig gedrag leidt niet altijd tot fouten, waardoor je dan niet het gevoel hebt risicovol bezig te zijn.

Een fout wordt meestal omschreven als een handeling met een onbedoeld resultaat. Soms is het onbedoelde resultaat wel gewenst. Iets wat je in ontwikkelingstrajecten van nieuwe producten of processen wel eens tegenkomt. Je had er niet op gerekend, maar je bent er dan wel blij mee.

Voor elke oorzaak gaan we na of:

1. We kunnen voorkomen dat de feilbaarheid een kans krijgt. Bijvoorbeeld door iets te automatiseren.
2. We de kans groter maken dat er rekening mee wordt gehouden dat foutgevoelig gedrag gaat ontstaan. Bijvoorbeeld door kennis over de feilbaarheden van het brein te delen of door een werkwijze te ontwerpen die de kans op een fout verkleint, zoals toestemming van een ander vragen voordat je iets doet.
3. De kans op ongewenste gevolgen na foutief gedrag voorkomen. Zo krijg je geen geld uit de geldautomaat als je niet eerst het pasje eruit haalt.
4. De kans op ongewenste gevolgen na foutief gedrag verkleinen. Bijvoorbeeld door je werk door een ander te laten controleren alvorens het naar de klant te versturen.



Op de volgende pagina vind je een voorbeeld van een eindverslag, gemaakt door het programma en aangevuld met in het notatieblok tussendoor gemaakte aantekeningen.

Beurshandelaar maakt fout van 200 miljoen euro

Opgesteld door: John Vollenbroek. *In rood is na het presenteren van het verslag door het programma, erbij gezet vanuit het gebruikte kladblok-scherm.*

Aangemaakt op: 09-04-2021

Omschrijving: Een beurshandelaar verwisselde twee vakjes bij het op de markt brengen van een nieuw aandeel. Hij bood voor 1 yen 610000 aandelen aan, maar dat had moeten zijn 1 aandeel voor 610000 yen. Er kwam een scherm met de vraag of hij er zeker van was, maar dat tikte hij uit gewoonte direct weg. Uit reacties van vakgenoten in de pers werd duidelijk dat het verwisselen van vakjes een veel voorkomende fout is, maar tot dan toe niet met zulke grote gevolgen. Deze fout kostte het bedrijf 200 miljoen euro.

De Herhaalttest:

1. Kan zoiets nog eens gebeuren? Ja
2. Kan het dan ook ernstige(r) gevolgen hebben? Ja
3. Wordt de herhaalttest in de organisatie verschillend beantwoord? Ja

De volgende menselijke fouten speelden vermoedelijk een rol:

Door onze manier van omgaan met (bijna) fouten herhaling ervan bevorderen

Mogelijke oorzaken en oplossingen:

- Een verkeerde manier van reageren op gemaakte fouten door individu en/ of team/ of organisatie
- Niet beslissen om ervan te leren of het naar een later tijdstip verschuiven.
- Fouten accepteren als iets dat erbij hoort.

Deze fout werd in de bedrijfstak geaccepteerd. Er werd geen herhaalttest gedaan. Men gokte dat de doos met geluk nooit leeg zou raken.

Routinematig ergens op reageren, terwijl dat deze keer geen goede reactie was

Mogelijke oorzaken en oplossingen:

- Wat het vaakste is gebruikt, wordt opnieuw voor gekozen.
- Gemakzucht. Doen wat je altijd doet. *Pop up scherm werd uit gewoonte weggetikt.*

Handeling anders uitvoeren dan de bedoeling was

Mogelijke oorzaken en oplossingen:

- Ontbreken/ afschaffen van controles
- Het ontwerp van apparatuur/ programmatuur maakt fouten mogelijk.

Dit soort fouten vindt gemiddeld 1 op de 300 keer plaats door een soort kortsluiting in het brein. Daar is niets aan te doen, behalve via software. Laat die controleren voordat de opdracht naar de beurs gaat wat het zou kunnen kosten/ opleveren.