



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu



De macht van het getal

Meldpunt Incidenten
Rijkswaterstaat

Presentatie NVVK Congres 2013

Monique van Assen



Rijkswaterstaat...



Rijkswaterstaat
Meldpunt Incidenten Rijkswaterstaat

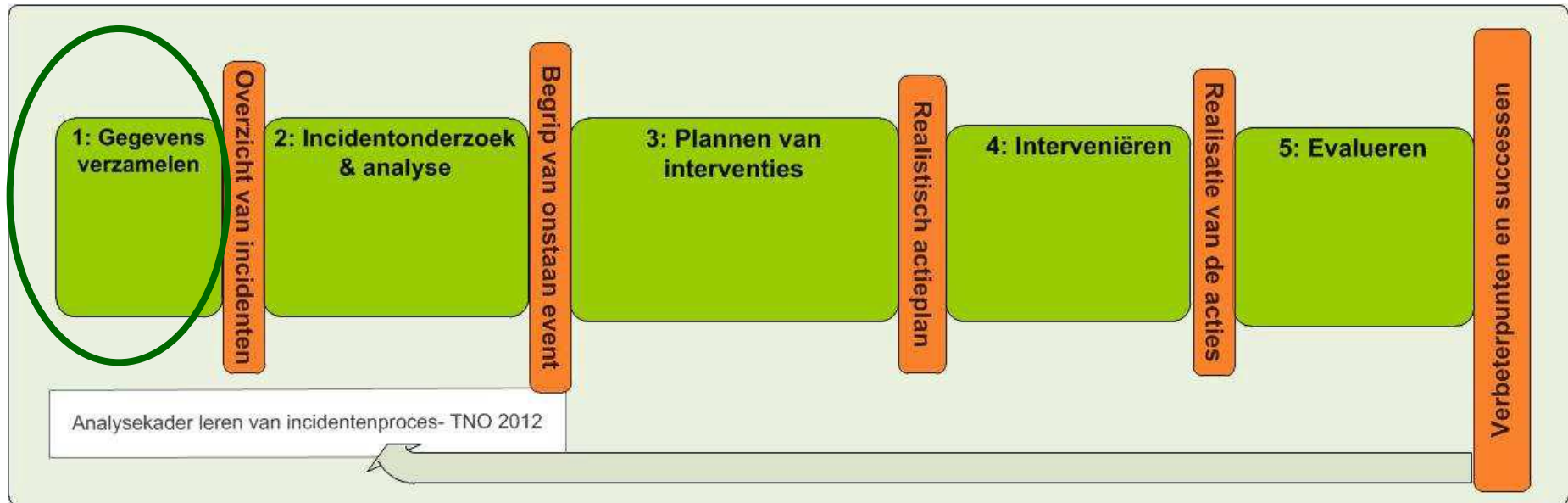


Opbouw presentatie

- Relatie met framework TNO
- Stimulerende en belemmerende factoren
- Aanpak verbeteren meld-/ registratie- en leerproces (paper)
- Beschouwing



Meldpunt Incidenten Rijkswaterstaat





Meldpunt Incidenten Rijkswaterstaat

- Gestart in 2010
- Ingang voor meldingen is 0800-8002

Rijkswaterstaat: 9000 medewerkers die kunnen melden

- 2011: 150 meldingen
- 2012: 370 meldingen



Factoren die leren beïnvloeden (TNO)

- De formele condities
- De mensen of actoren die leren
- Communicatie
- De informatie om van te leren
- Organisatiewaarden



Factoren toegepast op Rijkswaterstaat, voorbeeld:

	Stimulerend	Belemmerend
Formele condities	- Benutten bestaande infrastructuur 0800-8002 - Laagdrempelig	- Geen ingeregeld proces 'actie na melding'



Factoren toegepast op Rijkswaterstaat, voorbeeld:

	Stimulerend	Belemmerend
Formele condities	- Benutten bestaande infrastructuur 0800-8002 - Laagdrempelig	- Geen ingeregeld proces 'actie na melding'
Communicatie	- Veel communicatie bij start meldpunt	- Weinig continuïteit in communicatie - Onduidelijk wat wel/niet melden - Onduidelijk overlap andere registraties



Aanpak verbeteringen binnen Rijkswaterstaat

Stappen:

- Stap 1: Waar hebben we het over
- Stap 2: Wat registreren we
- Stap 3: Wat moet er beter
- Stap 4: Hoe gaan we dit doen
- Stap 5: Continu verbeteren



Beschouwing

- Eén centraal meldpunt is goede start
- Echt leren lukt niet zonder 'proces aan de achterkant'
 - Anders geen actie en geen groei in aantal meldingen
- De mate waarin dit proces slaagt, hangt sterk samen met diverse organisatiefactoren en de achterliggende veiligheidscultuur



Kortom:

Beter leren van incidenten kan alleen binnen een brede aanpak van veiligheidsmanagement en -cultuur.