

Leren van fouten

kan meer opbrengen

In 2003 verscheen de eerste druk van mijn boek 'Leren van fouten'. In de daarop volgende drukken zijn de nodige aanvullingen en veranderingen geplaatst, maar het werd tijd om het compleet te herschrijven en wel in twee verschillende boekjes. Een over het leren van fouten en een over het waarom van fouten en wat je eraan kunt doen.

Het nieuwe **Leren van fouten kan meer opbrengen** concentreert zich vooral op de manier waarop je als individu en als organisatie ervoor kunt zorgen dat er geleerd gaat worden als er eens iets fout gaat.

De NS heeft er al 1000 afgenomen om ze intern te gebruiken. Een opmerking uit het voorwoord van de directievoorzitster: *'John Vollenbroek heeft in een eenvoudige stijl zeer duidelijke methoden en technieken op een rij gezet in dit boek.'* en feedback van de projectleiding was *'Ik vind het een erg goed en stimulerend boekje om te leren hoe je verbetering na kunt streven, maar ook om te stimuleren om scherp te zijn op afwijkingen.'*

De inhoudsopgave staat op de volgende pagina.

In oktober verschijnt het tweede boekje: **Minder fouten maken.**

Daarin komt aan de orde:

1. Hoofdredeën waarom menselijke fouten gemaakt worden.
2. Wat de meest voorkomende menselijke fouten zijn.
3. Welke gereedschappen in de praktijk gebruikt worden om die fouten te voorkomen en wat de ervaringen daarmee zijn.

Als samenvatting komt er een tabel in, waarin je met een gemaakte fout als uitgangspunt snel kunt opzoeken wat daar meestal de redenen voor zijn en welke instrumenten daarop ingezet kunnen worden.

Inhoudsopgave

Leren van fouten: een overzicht	6
• Wat is een fout?	6
• Leren van fouten.	7
• Leren van fouten klinkt gemakkelijker dan het is.	8
• Leren van fouten is een gedragsveranderingsproces.	10
Leren van fouten loont!	12
• De stappen bij het leren van fouten.	12
• Stap 1. Weten dat er een fout gemaakt is.	13
• Stap 2. Reageren op een fout.	15
• Stap 3. Analyseren van kritieke gebeurtenissen en passende maatregelen nemen.	16
Stap 1. Weten dat er een fout gemaakt is	18
• Gewend zijn aan de fout.	18
• Het is onmogelijk de fout niet te signaleren.	18
• Het resultaat wordt pas later duidelijk.	18
• Zonder doelen geen fouten.	19
• Vakmanschap	20
• Mijn reacties maken melden aan mij niet aantrekkelijk.	21
• Eigen fouten aan anderen kenbaar maken.	21
• Andermans fouten zichtbaar maken valt niet altijd mee.	23
• Als het goed gaat blijven er meldingen komen.	24
Stap 2. Reageren op een fout	26
• Onze gedachten over het maken van fouten bepalen onze reactie.	27
• Het reageren op fouten als op slecht nieuws.	27
• De stijlen waarmee we fouten verklaren: locus of control.	29
• Waarom het leren van kleine fouten zo moeilijk gaat	32
• Mindset: de instelling waarmee je op weg gaat of juist thuis blijft.	32
• De statische en dynamische mindset.	35
• Statische of dynamische mindset van organisaties.	38
• De herhaalttest als standaardreactie.	44
• Benut het fenomeen plaatsgebonden geheugen.	46
• Een foutenonderzoek heeft een ander doel dan de herhaalttest.	46
• De fout vertalen in een of meer kritieke gebeurtenissen.	47
• De herhaalttest in een groep.	49
Stap 3. Analyseren van kritieke gebeurtenissen en passende maatregelen nemen	51
• Pragmatisch kiezen waar je je druk over gaat maken.	53
• Zes fouten om extra bij stil te staan.	54
• Beslissen op welk niveau geleerd gaat worden.	56
• Preventieve maatregelen bedenken.	58
• Herstelmogelijkheden bedenken.	60
Tot slot	62
Appendix: het foutendagboek	63