

KEPNER-TREGOE

KT Incident Mapping ondersteunt een team georiënteerde benadering voor het krijgen van een holistisch beeld van een complexe situatie waarmee het eenvoudiger wordt consensus over te nemen acties te bereiken.

KT Incident Mapping kan als in-house training of facilitatie worden georganiseerd.

Daarbij wordt maximaal ingespeeld op uw behoefte in het krijgen van helderheid in lastige situaties.

Het Nederlandse spoorwegennet komt regelmatig in het nieuws. De ene keer over meer of minder investeren, de andere keer over nieuwe treinen met of zonder WC, de volgende keer over het winterklaar zijn van de organisatie. In Nederland hebben we een zeer intensief gebruikt spoorwegennet, waarbij de inrichting zodanig is, dat er bij verstoringen gemakkelijk veel neven-effecten optreden. Het bekende domino-effect. Dergelijke verstoringen resulteren in steeds dezelfde taferelen: gestrande reizigers op verschillende stations (met Utrecht als grootste knelpunt), treinen gestopt in een baanvak midden in een weiland en de website die niet bereikbaar is.

De journalisten hebben dan niet te klagen wat betreft input: namens de reizigers horen we dan vaak de afkeurende berichten van reizigersorganisatie Rover, de politiek woordvoerders van de verschillende partijen hebben ook hun mening klaar (met Charlie Aptroot, woordvoerder verkeer en vervoer voor de VVD als aanvoerder). Aan de verantwoordelijke minister van Infrastructuur en Milieu, Melanie Schultz de schone taak om zich keer op keer te verdedigen.

Op 3 februari 2012 begint de echte winter voor Nederland. Zou de NS winterklaar zijn? Na een periode van relatief zacht winterweer, valt ineens een forse hoeveelheid sneeuw, en lijkt een periode van stevige vorst aan te breken. Er wordt zelfs gesproken over het organiseren van een Elfstedentocht...

Vele berichten overspoelen de media. Iedereen heeft zijn mening weer klaar en er heerst weer de traditionele verbazing: hoe kan dit toch gebeuren? Het is lastig om een goed beeld te krijgen van de situatie. De informatie is verspreid aanwezig in kranten, websites en nieuwsbulletins.

Een Incident Map biedt uitkomst. Dit is een visuele weergave van oorzaak-gevolg ketens, omstandigheden en barrières. Uit verschillende nieuwsberichten is zo'n Incident Map gemaakt. Bij het maken van een dit overzicht bleek hoe lastig het is uit een (kranten-)artikel de exacte relaties tussen gebeurtenissen, omstandigheden en doorbroken barrières vast te stellen.

Kamerleden en analisten zouden de discussie kunnen aanscherpen door een dergelijk overzicht te creëren. Het is eenvoudig leesbaar en helpt, zonder het overzicht uit het oog te verliezen, de discussie te voeren over de bottlenecks waar het echt over gaat.

Incident Mapping is een goed hulpmiddel voor het grafisch weergeven van lastige situaties, waarbij onderlinge relaties goed zichtbaar worden. Naast dat het de discussies verheldert, biedt het ook de mogelijkheid om vanuit dit overzicht de verbeteracties te identificeren en uit te voeren.

"Onze Major Incident Review Rapporten zijn door het gebruik van KT Incident Mapping veel waardevoller geworden. De complete situatie inclusief de genomen en geplande acties zijn nu op elk moment inzichtelijk".

Telecom bedrijf

# Incident Mapping<sup>SM</sup>

Een grensverleggende benadering voor het grafisch weergeven van RCA's door de wereldleider in troubleshooting

Onderwerp: *Spoorwegen opnieuw spoor bijster*

KT

## WAAR

Spoorwegen in Nederland.

Van/Naar Utrecht Centraal en Amsterdam enige tijd helemaal geen treinen.

## WANNEER

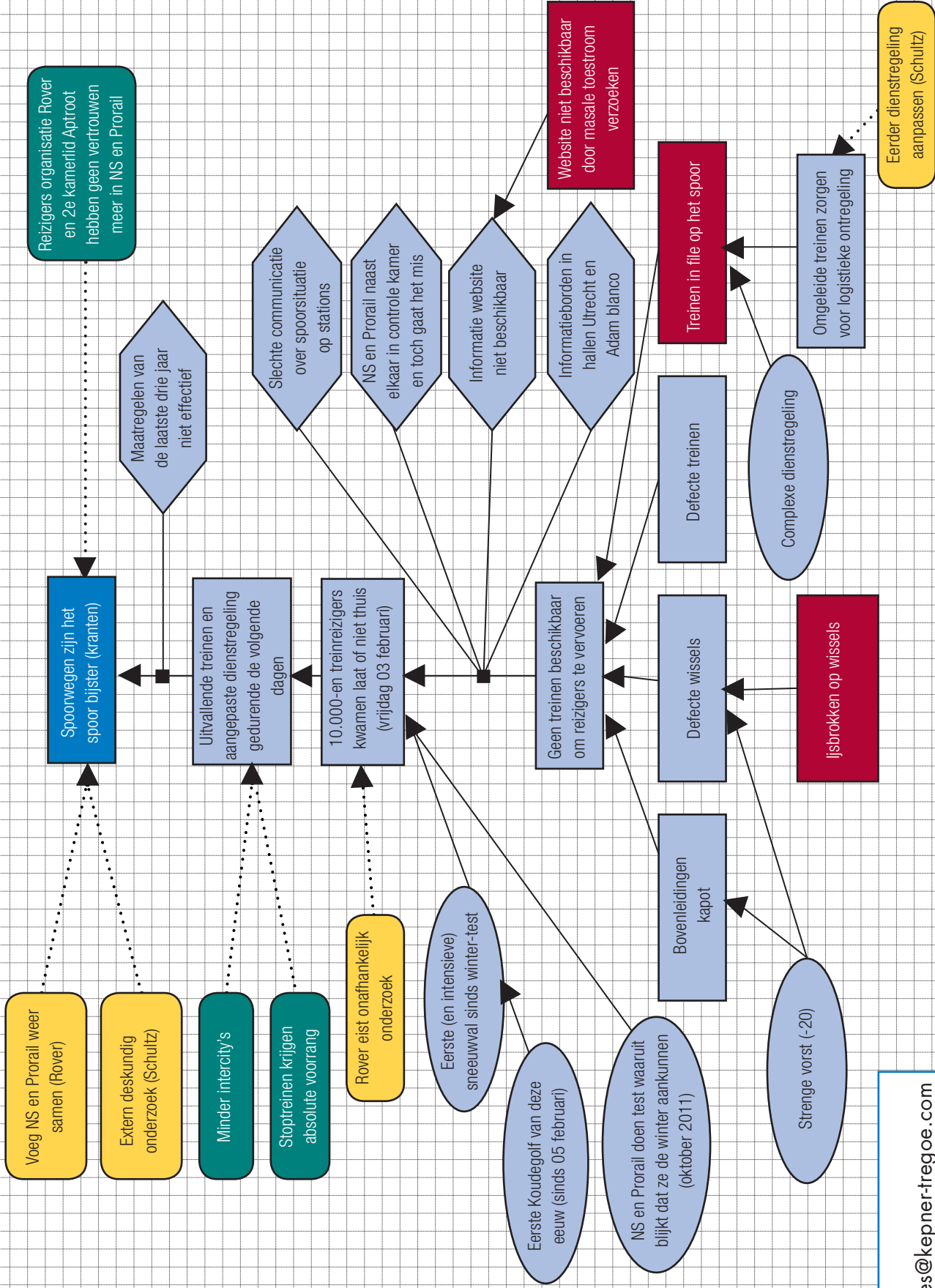
Vrijdagavond 03 februari 2012  
Bij invallende winter met veel sneeuw

## OMVANG

10.000-en treinreizigers komen laat of niet thuis  
20.000 claims

## OPMERKINGEN

Informatie van [www.knmi.nl](http://www.knmi.nl) en Eindhovens Dagblad 4 en 5 februari 2012



KT

Phone: 0575-568712  
Email: [European.Enquiries@kepner-tregoe.com](mailto:European.Enquiries@kepner-tregoe.com)