

Factsheet 'Managing Complex System Disruptions'

VerDuS-programma	ExploRail
Titel onderzoek	'Managing Complex System Disruptions'
Projectleiders, universiteit	Prof. J.F.M. Koppenjan, Erasmus Universiteit Rotterdam
Partners	ProRail
Looptijd	Maart 2013 – augustus 2018

Aanleiding

Dit onderzoek richt zich op de manier waarop binnen de Nederlandse railsector verstoringen worden gemanaged en vooral in hoeverre het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR) erin slaagt daarbij een coördinerende rol te vervullen.

Toelichting

Op basis van observaties bij het OCCR en regionale verkeersleiding posten, documentenonderzoek, analyse van informatiestormen en besluitvorming tijdens verstoringen en interviews met betrokkenen binnen ProRail en de NS is de praktijk rond de aanpak van verstoringen in kaart gebracht.

Uitkomsten

De partijen op het spoor hebben verschillende opvattingen over wat een coördinerende rol moet inhouden en het OCCR heeft al gauw een informatieachterstand ten opzichte van de regio's, hetgeen regie en coördinatie bemoeilijkt. Bij pogingen deze zaken te verbeteren heeft ProRail de neiging oplossingen te zoeken in het verbeteren van procedures, plannen en informatiesystemen en minder in het bevorderen van vakmanschap, het ruimte bieden voor improvisatie en stimuleren van de samenwerking tussen teams middels gezamenlijke oefeningen en evaluaties. De vergelijking met verstoringsmanagement in België, Duitsland, Denemarken en Oostenrijk laat zien dat op deze terreinen veel winst te behalen valt en er risico's kleven aan een te grote focus op standaard procedures.