

John Vollenbroek
en Bas Vollenbroek

Mensen maken fouten



Leren
van fouten
uit het
nieuws

hNb

UITGEVERIJ NELISSEN | BARNEVELD

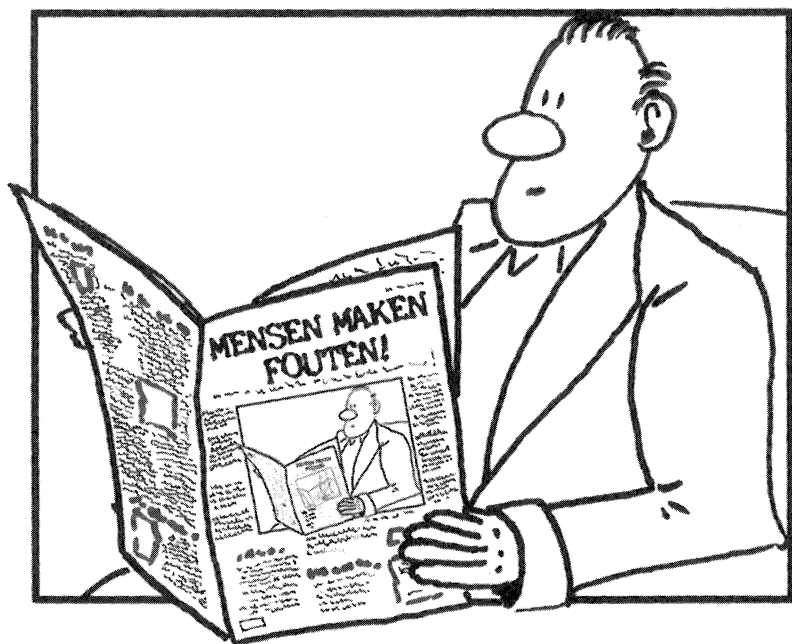
Copyright: © Uitgeverij Nelissen, Barneveld, 2006
Omslagontwerp: Matt Art Concept & Design, Haarlem
Illustraties: Bas Vollenbroek, Oldenzaal
ISBN-10: 90 244 0565 3
ISBN-13: 978 90 244 05657
NUR: 801
1e druk: 2006

ALLE RECHTEN VOORBEHOUDEN

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatie-werken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro).

Uitgeverij Nelissen
Postbus 358, 3770 AJ BARNEVELD
Telefoon: 0342 42 79 50, telefax: 0342 42 79 59
www.nelissen.nl, e-mail: uitgeven@nelissen.nl



*Wij hebben de gebreken en fouten van anderen nodig
om ons te troosten over de onze*
(J. DE CONINCK)

Ryanair vergist zich

BELFAST (ANP) - Een piloot van budget-luchtvaartmaatschappij Ryanair was gisteren de weg kwijt. Hij landde met zijn toestel op een militair vliegveld ongeveer acht kilometer van zijn bestemming, de luchthaven van het Noord-Ierse Derry.

Het vliegtuig was met 39 passagiers in Liverpool opgestegen. 'Eerst dacht ik dat de piloot een grap maakte', zei een reiziger. 'Totdat ik de militairen op het vliegveld zag staan.'

Ryanair stelde een onderzoek in naar de fout, meldde de Britse omroep BBC. Het is de eerste keer in twintig jaar dat een toestel van de maatschappij verkeerd vliegt, aldus een woordvoerder van de Ierse prijsvechter in de luchtvaart.

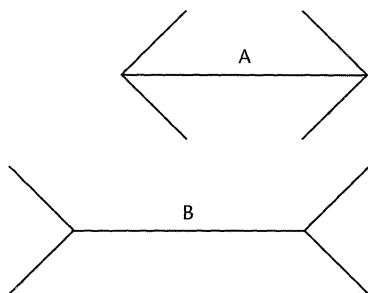
TC Tubantia, 30-3-2006

Iets controleren of afgaan op eerdere ervaringen

Er zijn meer voorbeelden bekend van mensen die het niet nodig vonden om instrumenten te raadplegen of hun aannames in de praktijk te toetsen. Als mensen eenmaal een verklaring hebben voor wat ze zien, sluiten ze zich vaak voor andere informatie af.

Bij de problemen op Three Miles Island, waar in 1979 een kerncentrale dreigde te ontploffen, geloofden de medewerkers de instrumenten niet die aangaven dat er te weinig koelwater was. Er waren al eens eerder problemen met die meter geweest en dus dacht men dat het niet aan te weinig koelwater kon liggen. Toen de middagploeg opkwam, controleerde die niet alleen de instrumenten, maar ook of die wel goed functioneerden: er bleek wél te weinig koelwater te zijn!

Er is een grote kans dat u een tekening zoals hieronder wel eens eerder hebt gezien. U weet dus welke van beide horizontale lijnen het langst is.



Meet voordat u verder leest de lijnen na en kijk of u gelijk hebt met uw inschatting van de lengte.

Ooit meegemaakt dat uw partner vroeg of u de achterdeur had afgesloten, waarop u geïrriteerd reageerde met een 'ja, natuurlijk heb ik dat gedaan' om er naderhand achter te komen dat de deur toch niet dicht zat? Of dat u bij IKEA meubels had gekocht en er pas op de parkeerplaats achter kwam dat ze niet in de auto pasten terwijl iemand vooraf opperde het eerst even na te meten?

Als u het niet nodig vond de lijnen in de tekening na te meten omdat u het plaatje herkende, hebt u zeer waarschijnlijk een foute conclusie getrokken, want de tekening is deze keer anders dan 'normaal'!

*Je moet niet alles geloven
wat je ziet, hoort of zegt*



Klanten ING gedupeerd door foute betalingen

Omschakeling mislukt

DEN HAAG - ING Bank heeft duizenden klanten jarenlang dubbele kosten in rekening gebracht voor hun betalingsopdrachten. De bank schat de schade op maximaal 38 miljoen euro. Dat er bij de ING iets fout is gegaan bij de introductie van een nieuwe betalingsstructuur is niet zo vreemd. Wel dat die fout pas na zes jaar werd ontdekt.

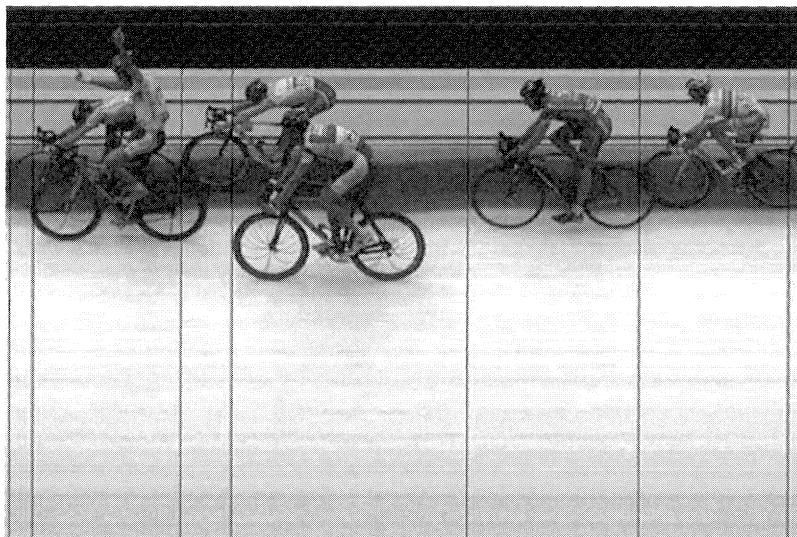
Bij de introductie van een nieuwe kostenstructuur voor zakelijk betalingsverkeer ging er bij de ING Bank in 1998 iets fout. ING berekende de kosten van bedrijfsbetalingen eerst over de totale omvang in een bepaalde periode. Daarna werden de kosten per transactie berekend. 'Bij deze omschakeling is er een menselijke fout gemaakt', zegt een ING-woordvoerder. 'De nieuwe kostenstructuur werd ingevoerd, maar de oude niet uitgeschakeld. Zo is de dubbel-telling ontstaan.' Volgens de ING gaat het bij de helft van de klanten om kleine bedragen, onder de 25 euro. De andere klanten zijn voor grotere bedragen benadeeld en hebben soms honderdduizenden euro's te veel betaald.

TC Tubantia, 12-9-2005

Op het laatst kan het nog fout gaan

Een fout als deze wordt vaak veroorzaakt door het afnemen van de concentratie aan het einde van een klus. Bij analyse van verkeersongevallen van beroepschauffeurs blijkt dat ongevallen vooral in de eerste 500 meter plaatsvinden of binnen twee minuten afstand van de eindbestemming. In het begin moet men nog wennen aan het verkeer, terwijl men aan het einde van de rit in gedachten al op de plaats van bestemming is.

Een ander voorbeeld komt uit de wielersport waar iemand denkt te winnen, de handen al omhoog steekt en dan nog wordt gepasseerd. Dit overkwam Eric Zabel in de voorjaarsklassieker Milan-San Remo van 2004, waar Freire hem nog op het laatste moment passeerde (zie foto).



Haastige spoed kost meestal poet



Radio leidt af, tegen lantaarnpaal

HENGELO - Bij een eenzijdig ongeval op de Enschedesestraat is vrijdagavond even voor half elf een 18-jarige Hengeloër gewond geraakt. De automobilist was bezig met zijn radio, lette even niet op, raakte de macht over het stuur kwijt en botste tegen een lantaarnpaal. Hij werd voor onderzoek met een ambulance naar het ziekenhuis gebracht.

TC Tubantia, 12-9-2005

De gordel om in de auto heeft meer voordelen

Bennie Jolink van de popgroep Normaal raakte een paar jaar geleden zeer zwaar gewond toen hij onder het rijden een cassettebandje in zijn autoradio wilde verwisselen.

We zijn niet altijd even handig in het tegelijk uitvoeren van verscheidene taken. Vooral als een van die taken ons dwingt na te denken, zoals bij autorijden toch vaak het geval is.

In de zomer van 2006 hield de politie verscherpte controles bij vrachtwagenchauffeurs. Het controleren op het dragen van de gordel stond voorop. Verkeersofficier van justitie Koos Spee zei daarover: 'Daarop letten we bijzonder goed, want een chauffeur die zijn gordel om heeft, heeft minder bewegingsvrijheid om zaken in zijn cabine te doen die de veiligheid in gevaar brengen. Een chauffeur klapte op een andere vrachtwagen die met pech op de vluchtstrook stond omdat hij een flesje frisdrank wilde pakken. Hij belandde daarna in de sloot en kwam met de schrik vrij. Het geeft aan hoe snel het vreselijk mis kan gaan.'

Regelmatig zie je dat chauffeurs die aan het bellen zijn of druk in gesprek zijn met een medepassagier slingerend rijden en je ziet dat hun snelheid onregelmatig is.

Hoe zou het komen dat alleen andere mensen daar last van hebben en ik dat nooit bij mezelf merk? Of is dat zelfbedrog?

1 spookrijder? Ik zie er wel 100



Tikfoutje: kosten 200 miljoen euro

Door onze correspondent

TOKIO, 9 DEC. - Een typfout heeft het Japanse effectenhuis Mizuho gisteren zeker 30 miljard yen (ruim 200 miljoen euro) verlies opgeleverd bij de aandelenhandel op de beurs van Tokio. De fout zorgde voor de nodige verwarring op de beurs.

Een handelaar van Mizuho Securities bood gisterochtend voor 1 yen (minder dan één eurocent) per stuk 610.000 aandelen te koop in het bedrijf J Com, dat juist die dag op de beurs werd gelanceerd. Het was een 'simpele menselijke fout', aldus een woordvoerder voor de camera's van de publieke omroep NHK. De handelaar vulde de cijfers in de verkeerde vakjes in op zijn computerscherm. Hij had slechts 1 aandeel willen verkopen, tegen een prijs van 610.000 yen. Het aantal aandelen dat hij in werkelijkheid aanbood, was ruim veertig maal het totaal aantal uitstaande aandelen J Com.

Het computersysteem gaf een waarschuwing, maar de handelaar negeerde deze omdat dergelijke waarschuwingen vaker zouden plaatsvinden. Na ontdekking van de fout en ineenstorting van de koers van J Com probeerde Mizuho de order te annuleren, maar dit bleek niet meer mogelijk. De zakenbank besloot derhalve tegen een enorm verlies de aandelen terug te kopen. Dit avontuur duurde slechts enkele minuten.

NRC, 9-12-2005

Waarschuwingen negeren

De betrokken medewerker was zo gewend aan het krijgen van de waarschuwing dat het een routinegebaar werd om die waarschuwing ongedaan te maken. Voordat Microsoft de prullenbak introduceerde, waren computergebruikers er helemaal aan gewend dat er na het wissen van een bestand de vraag kwam of je dat wilde bevestigen. Het opdoemen van dat scherm zorgde reflexmatig voor het drukken op de enter-toets.

Soortgelijk gedrag is ook wel eens waar te nemen in meetkamers van chemische fabrieken. Als het systeem te vaak alarmmeldingen geeft, komen operators in de verleiding ze direct weg te tikken. Men spreekt dan over een te grote mate van alarmvervuiling. De kunst voor de operator is niet aan de verleiding toe te geven en elke keer opnieuw na te gaan waarom een alarmsignaal af gaat.

Dat kan niet iedereen opbrengen. Zo werd in een bedrijf een alarmmelding vier keer weggedrukt. Vervolgens kwam een sprinklerinstallatie in werking. Het systeem was zo ontworpen dat een operator niet onbeperkt alarmen kon negeren. In dit geval waarschuwde het systeem door te alarmeren voor oplopende temperatuur in een leiding. Toen er geen actie werd ondernomen, kwam de sprinklerinstallatie automatisch in werking en dat leidde tot allerlei ongewenste gevolgen. De fabriek moest worden stilgelegd en helemaal worden schoongemaakt.

Voor een organisatie is het de moeite waard de mate van alarmvervuiling blijvend te bewaken. In het effectenhuis uit het artikel had men de computer zo kunnen programmeren dat bij een te grote afwijking van een norm niemand de gelegenheid krijgt de waarschuwing te negeren. Er kan bijvoorbeeld een vriendelijke waarschuwing worden gegeven: 'U staat op het punt 200 miljoen euro uit te geven. Volgens onze gegevens bent u daartoe niet gemachtigd. We zullen uw opdracht niet uitvoeren. Log opnieuw in, maar dan samen met uw directeur.'

*Als ik een fout maak, heb ik me vergist
Als een ander een fout maakt,
is dat een blunder*



Doden door astma-medicatie

Tienduizenden patiënten lopen risico;
artsen worden te laks

Ronald van Geenen - Rotterdam

Jaarlijks vallen in Nederland zeker tien doden door verkeerd gebruik van medicijnen tegen astma. Het aantal is een voorzichtige schatting van longartsen die zich dagelijks met deze ziekte bezighouden. De deskundigen maken zich grote zorgen over het medicijngebruik van astmapatiënten.

(...)

'Astmamedicijnen zijn de laatste decennia sterk verbeterd, daardoor ontstaat een zeker laksheid bij artsen.' Astmapatiënten krijgen luchtwegverwijders, die wel de benauwdheid wegnemen, maar niets doen aan de ontstekingen die astma veroorzaken. Daarvoor zijn ontstekingsremmers, corticosteroïden, nodig. Die middelen worden niet altijd voorgeschreven. Ook laten patiënten ze soms links liggen omdat zij het gevoel hebben dat die medicijnen niet werken. De ontstekingen kunnen dan fataal zijn.

(...)

Het Nederlandse College ter Beoordeling van Geneesmiddelen ziet geen reden in actie te komen, omdat artsen al via bijsluiters worden gewaarschuwd voor de risico's van luchtwegverwijders. De Zutphense longarts Ernst Lammers noemt die opstelling naïef. 'Niet iedereen volgt de richtlijnen. Ook patiënten moeten worden gewaarschuwd, zodat zij zelf kunnen beoordelen of hun arts volgens het boekje handelt.'

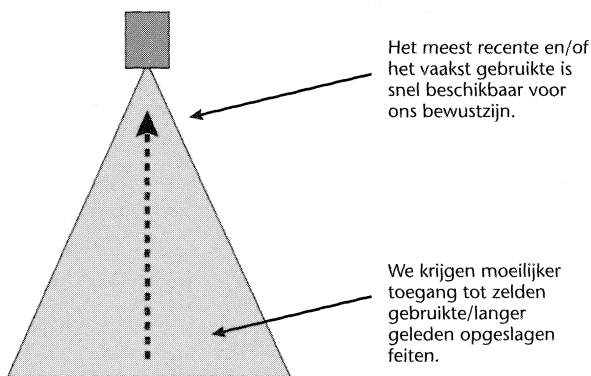
AD, 10-2-2006

Waarschuwingen vergeten

Het lijkt erop dat niet alle artsen richtlijnen lezen en/of voldoende nascholing volgen. Hoe zit dat met u als het gaat om werkzaamheden die u als routine bent gaan beschouwen, zoals autorijden? Als er wordt gevraagd of het zinnig is ook na het behalen van een rijexamen zich regelmatig te laten toetsen op veilig rijden, antwoordt vrijwel iedereen dat dat een heel goed idee is. Dat goede idee wordt echter niet vaak in actie omgezet.

Waarschuwingen slaan we op in ons geheugen voor waarschuwingen (de amygdala). Zoals bij alle geheugenplaatsen worden opgeslagen feiten daar doorlopend gesorteerd. Feiten die het laatst zijn opgeslagen en die het meest worden gebruikt, zijn het best beschikbaar voor ons bewustzijn. Wordt een waarschuwing niet of te weinig herhaald, dan zakt deze weg in vergetelheid. We hebben ook een geheugen voor routineactiviteiten. Hoe vaker iets gedaan is en tot gewenste gevolgen heeft geleid, des te sneller en beter die ervaring in ons geheugen ter beschikking komt voor ons bewustzijn.

De beschikbaarheidspiramide



De arts die te maken krijgt met zo'n astmapatiënt heeft te maken met twee vragen:

- 1 Wat doe je normaal gesproken in zo'n geval? Een antwoord op die vraag is snel beschikbaar in het geheugen voor routinewerkzaamheden (anterior cingulate cortex).
- 2 Is er iets om voor uit te kijken? Als de waarschuwing voor het geneesmiddel maar eenmaal is ontvangen en vervolgens in het continue sorteerproces steeds verder is weggezakt, wordt de arts niet meer gewaarschuwd dat deze keer wel eens anders zou kunnen zijn dan bij de meeste gevallen.

Wellicht herkent u het volgende beter uit de eigen praktijk: Als mensen langdurig met een bepaald computerprogramma werken, neemt de bereidheid af om bij een nieuwe upgrade de handleiding op veranderingen door te lezen. Pas als men in problemen komt, wordt de handleiding geraadpleegd.



Artsen kunnen hun fouten begraven
Architecten hebben hoge heggen
nodig om die van hen te verbergen
(George Sand)