

Wat kan hier vandaag misgaan?

Lessen uit de cockpit voor risicomanagement

Als verkeersvlieger bij easyJet ben ik gewend om voortdurend te kijken naar risico's en menselijke factoren die samen bepalen of een vlucht veilig verloopt. Tegelijk werk ik als senior consultant bij InAudit, waar ik organisaties ondersteun bij het inrichten en bijhouden van risicomanagement en het beheersen van kritieke processen.

Die twee werelden versterken elkaar. Vanuit de cockpit leer je risico's vroeg te zien, prioriteiten te stellen en beslissingen te nemen onder tijdsdruk. In organisaties zie ik dat dezelfde principes helpen: goed kijken, de juiste diagnose stellen en vervolgens handelen. Waar het om draait is steeds: wat kan er vandaag misgaan?

Diagnose gaat boven procedure

Elke vlucht start met het benoemen van risico's, verdeeld over drie categorieën:

1. **Operationeel:** weersomstandigheden, de route, bijzonderheden rondom de luchthavens, passagiers met speciale wensen of aandacht.
2. **Technisch:** de staat van het vliegtuig, onderhoud en speciale procedures als systemen niet normaal functioneren.
3. **Menselijk:** is iedereen fit, uitgerust, en spelen privéomstandigheden een rol die de operatie kunnen beïnvloeden?

Procedures zijn belangrijk en in de basis gelijk, maar de omstandigheden veranderen continu. Het is dan ook essentieel om te overwegen wat

er vandaag anders kan lopen en wat dat betekent voor onze beslissingen.

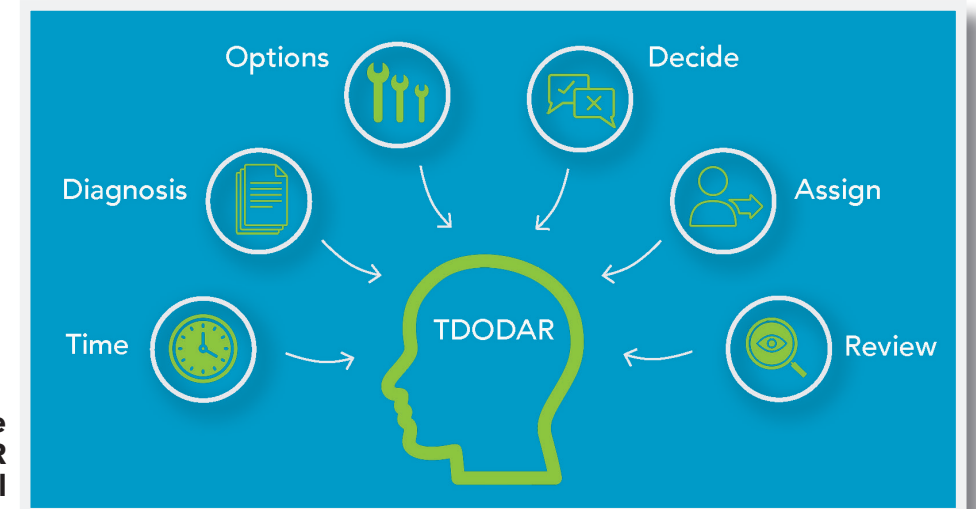
Vaak hoor ik bij trainingen dan: "Maar wij zijn geen vliegtuig, bij ons verandert alles veel langzamer, we hebben toch meer tijd?" Dat klinkt geruststellend, maar de praktijk laat zien dat niets zo voorspelbaar is. Zelfs wanneer alles op papier stabiel lijkt, duiken er continu nieuwe risico's op. Bijvoorbeeld: een deels mislukte systeemimplementatie, een storing of uitval van een cruciaal systeem, een datalek of een persgevoelig incident. Het blijft belangrijk te bedenken: ben je in control? Net als in de luchtvaart kan een klein signaal snel escaleren als je het niet tijdig herkent en prioriteert.



Naam: Jos Lippmann
Functie: Senior Consultant
Bedrijf: InAudit Advies
Achtergrond: Jos heeft ruime ervaring als manager kwaliteit in de zorg en is verkeersvlieger. Met een bedrijfskundige achtergrond, deed hij waardevolle ervaring op met risicomanagement. Dit onderwerp verdiepte hij met recent een masterstudie Risicomanagement aan de Universiteit Twente.



6 stappen van de T-DODAR Decision Model



Je kunt een procedure perfect volgen, maar als je ondertussen tegen een berg vliegt, helpt het niets. En hetzelfde geldt voor andere situaties: een procedure voor een brandstoflek uitvoeren terwijl de motor al in brand staat, lost het probleem niet op. Alleen door goed te diagnosticeren, te reflecteren en prioriteiten te stellen, kun je effectief ingrijpen.

Vuistregel

In de luchtvaart hanteren we de vuistregel van Airbus: Aviate, Navigate, Communicate. Eerst vliegen, dan navigeren, daarna communiceren. Dat laat zien dat de volgorde van handelen cruciaal is: diagnose, prioriteit en actie bepalen het resultaat, niet alleen een checklist.

Structuur helpt onder druk

Als er iets onverwachts gebeurt, is structuur onmisbaar. Daarom gebruiken we in de luchtvaart T-DODAR: Time (available), Diagnose, Options, Decide, Assign en Review. In organisaties met hoge risico's zie je hetzelfde terug in BOB (Beeldvorming, Oordeelsvorming en Besluitvorming). Het helpt om gestructureerd te werken, maar diagnose en prioritering zijn altijd leidend. Zonder die reflectie reageer je te laat of op de verkeerde dingen.

Communicatie als beheersmaatregel

Goede communicatie is essentieel. In de cockpit gebruiken we NITS:

- **Nature** – Wat is de situatie?
- **Intentions** – Wat wil ik doen?
- **Time** – Wanneer gebeurt het en hoelang heb ik daarvoor nodig?
- **Special instructions** – Wat wordt er concreet van de ander verwacht?

NITS dwingt om helder te communiceren én te reflecteren op wat prioriteit heeft. Zo voorkom je dat kleine problemen groot worden.

Wat de cockpit ons leert

Veiligheid in de cockpit hangt af van menselijk gedrag binnen duidelijke kaders. Procedures zijn er, maar toepassing is altijd contextafhankelijk. Afwijkingen benoemen en prioriteiten stellen is cruciaal. Diezelfde aanpak werkt in organisaties met gevoelige processen. Het mooie -en paradoxale- is dat ook organisaties die denken "wij hebben tijd genoeg" vaak sneller met verandering en onverwachte risico's worden geconfronteerd dan ze denken. Een pilotenbril helpt om continu te zien wat er écht speelt en daarop te handelen.



Tot slot: Risicomanagement bekeken door een pilotenbril

Effectief risicomanagement gaat niet over het perfect volgen van procedures, maar over diagnose, reflectie en prioritering. Lessen uit de luchtvaart: T-DODAR (BOB), NITS en Aviate, Navigate, Communicate, maken organisaties wendbaarder en helpen beter omgaan met risico's, vooral wanneer het onverwachte zich voordoet. Voor mij is dit de essentie van een pilotenbril: elke dag opnieuw vragen wat kan hier vandaag misgaan, juiste prioriteiten stellen en daarop handelen; of je nu boven de wolken zit of in een kantoor, waar processen soms even snel kunnen veranderen als in de lucht.