



## De "Root Cause"

06-Dec-2007

Probleemoplossing wordt vaak getipt als de nummer één 'tool' voor 'business improvement'.

Probleemoplossing wordt vaak getipt als de nummer één 'tool' voor 'business improvement'. Helaas is de realiteit anders, probleemoplossing is lastig en soms praktisch onmogelijk. Iedereen kan wel voorbeelden geven van problemen die jarenlang hun invloed uitoefenen op de business zonder dat ze ooit (volledig) opgelost worden en immuun blijken voor de vele goed doordachte oplossingen. Veelal is het volgende stadium, nadat die van de probleemoplossing gesneuveld is, effectbeperking!

De Root Cause Analysis methodiek (RCA) helpt iedereen in het bedrijf met zijn of haar analyse van een probleem, zowel informeel als formeel. In eerste instantie lijkt een structurele manier van analyseren volgens RCA omslachtig en wat formeel. Maar als je samen op een gestructureerde manier het probleem analyseert kom je snel tot de kern van de zaak: de Root Cause.

### **Agnes Kallenberg is technoloog bij de afdeling CTS.**

Ze heeft de RCI-cursus gevolgd en zelf diverse RCA's begeleid zoals de volgende case. Tijdens het uit bedrijf nemen van de MEOD ten behoeve van de onderhoudsstop van maart 2007 ontstond brand aan een pakking in de light ends kolom. Het uit bedrijf gaan bestaat uit veel gelijktijdige activiteiten die enkele etmalen in beslag nemen en waarbij meerdere ploegen achtereenvolgens betrokken zijn. Mede hierdoor was het niet duidelijk wat de oorzaak van de brand was. Er werd daarom een RCI-team samengesteld uit onder andere operatie, HSE/co, technologie en de pakkingleverancier. In de RCA sessie is de uitvoering van de shutdown procedure uitgebreid geëvalueerd. Hierdoor ontstond ook een goed beeld van de 'cleaning' van de installatie en welke factoren bepalend waren voor het incident. Over datgene dat daadwerkelijk was ontbrand, bestond echter onduidelijkheid. Hierop werd een Unknown Cause Analysis (UCA) gedaan waarin met grote mate van zekerheid werd vastgesteld dat achtergebleven product op de inwendige pakking de brandstof had geleverd.

Hoewel de RCA/UCA geen 100% zekerheid gaf, heeft deze wijze van werken wel aannemelijke analyse opgeleverd. Na de RCA-sessie zijn meteen maatregelen vastgesteld. Een rapportage zorgde ervoor dat de analyse en de acties goed werden geborgd.

### **De kracht van RCI is volgens Agnes:**

De methodiek dwingt tot een gestructureerde discussie, waarin gezamenlijk op basis van feiten tot consensus wordt gekomen over de oorzaak-gevolg keten. Dit is vooral nuttig daar waar er verschil van mening is en men geneigd is tot "jumping to conclusions". De RCA/RCI methode is erg effectief. Het met alle benodigde kennis om de tafel geconcentreerd bezig zijn levert meestal in korte tijd resultaat. Doordat in een multidisciplinair team wordt gewerkt, wordt het probleem van verschillende invalshoeken bekeken, wat tot een volledige analyse leidt. Door gebruik van de RCA methode wordt niet alleen het actuele probleem opgelost, maar leert de organisatie ook een denkwijze die helpt om volgende problemen gestructureerd te benaderen.