

Met dit document willen we u een idee geven van hoe een survey eruit zou kunnen zien. Het bevat niet de gehele survey maar per onderwerp worden enkele vragen uitgelicht.

Survey open foutencultuur

Tekstscherf 1

De financiële markten steunen op een goed functionerende en betrouwbare infrastructuur. Voor de AFM is beheersing van operationele risico's en solide processen daarom van groot belang. Met dit onderzoek wil de AFM een beeld krijgen van de manier waarop binnen dit deel van de financiële sector wordt omgegaan met operationele risico's, fouten en incidenten. Dat er dingen misgaan in een onderneming is niet bijzonder, dat gebeurt in elke organisatie. Wat wel kan verschillen is in de manier waarop ondernemingen hiermee omgaan.

We benadrukken dat uw anonimiteit gewaarborgd is. Er wordt in deze enquête niet gevraagd naar achtergrond gegevens van de invuller, zoals leeftijd, geslacht, of afdeling, met uitzondering van de vraag of u een leidinggevende positie heeft. Gegevens zijn daardoor niet herleidbaar tot individuele medewerkers en de antwoorden die u geeft kunnen dus geen consequenties voor u persoonlijk hebben. De uitkomsten van dit onderzoek worden alleen op het niveau van de onderneming en de sector als geheel geanalyseerd.

Hierna volgen stellingen. Klik met de muis op het blokje van uw keuze. Denk niet te lang na; het eerste antwoord dat opkomt, is vaak het beste. Het gaat om uw eigen ervaringen en waarnemingen en er zijn geen goede of foute antwoorden; het gaat om uw mening.

Deel 1

Omgang met zaken die misgaan in praktijk

De volgende vragen gaan over hoe er binnen uw onderneming omgegaan wordt met zaken die onbedoeld (dus per ongeluk) misgaan. Voorbeelden zijn per ongeluk een vertrouwelijke bijlage meezenden, of onbedoeld een 0 te veel intypen in een handelsscherm of in een belangrijke berekening.

Als er iets is misgegaan wordt dit grondig geanalyseerd.	
Zaken die misgaan wijzen ons op wat we kunnen verbeteren.	
Binnen deze organisatie vertellen we dingen die mis zijn gegaan aan elkaar, zodat anderen niet dezelfde fout maken.	

Antwoordmogelijkheden per vraag:

1	2	3	4	5	6	7
Gaat helemaal niet op voor onze organisatie					Gaat volledig op voor onze organisatie	

Aandacht van de direct leidinggevende

Onderstaande vragen gaan over de aandacht van uw direct leidinggevende voor zaken die misgaan binnen uw onderneming.

Nadat er iets is misgegaan denkt mijn leidinggevende door hoe dit gecorrigeerd moet worden.	
Als ik bij mijn leidinggevende aangeef dat er iets is misgegaan, wordt van mij verwacht dat ik het zelf oplos.	
Ik krijg van mijn leidinggevende te horen wat er geleerd is van de dingen die zijn misgegaan.	

Antwoordmogelijkheden bij deze vragen:

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal mee oneens				Helemaal mee eens		

Deel 2

Incidenten

Dit deel van de survey gaat over incidenten; zaken die misgaan en intern gemeld moeten worden bij de onderneming waar u werkzaam bent. Deze incidenten worden geregistreerd om vervolgacties te kunnen ondernemen. Dit kan gaan om het melden van down time van belangrijke applicaties, het niet volgen van procedures of andere relevante zaken.

Soms besluit ik incidenten bewust niet te melden.	
Als er een vergissing wordt gemaakt die niet tot schade voor de cliënt kan leiden, dan wordt dit toch intern gemeld.	
Als ik me voorneem een incident te melden komt het daar soms toch niet van.	
Het management is bij incidenten vooral gericht op het voorkomen van juridische aansprakelijkheid.	
Het bestuur lijkt niet geïnteresseerd in incidentmanagement, hooguit als er een incident heeft plaatsgevonden.	
Het bestuur heeft een duidelijke visie op hoe de onderneming om zou moeten gaan met incidenten.	

Antwoordmogelijkheden per vraag:

1	2	3	4	5	6	7
Gaat helemaal niet op voor onze organisatie				Gaat volledig op voor onze organisatie		

Deel 3

Leren van incidenten

Dit deel van de survey gaat over hoe binnen de onderneming wordt geleerd van gemelde incidenten.

Binnen onze organisatie wordt openlijk gesproken over incidenten en mag iedereen hier over meepraten.	
We worden geïnformeerd over incidenten bij andere afdelingen.	
Naar aanleiding van incidenten zijn hier positieve veranderingen doorgevoerd.	

Antwoordmogelijkheden per vraag:

1	2	3	4	5	6	7
Gaat helemaal niet op voor onze organisatie					Gaat volledig op voor onze organisatie	

Slot

Is er nog iets dat u kwijt wilt over het omgaan met zaken die misgaan en/ of het melden van incidenten binnen uw organisatie? Bijvoorbeeld wat er nog binnen uw onderneming moet gebeuren zodat er nog beter met incidenten wordt omgegaan. Dan kunt u dat kwijt in onderstaand tekstveld.

Typ uw tekst hier...

Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst.

Bronvermelding

- De vragen uit deel 1 'Omgang met zaken die misgaan in praktijk' zijn ontwikkeld door Van Dyck, C., Frese, M., Baer, M., & Sonnentag, S. (2005). Organizational error management culture and its impact on performance: a two-study replication. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1228-1240.
- De vragen uit deel 1 'aandacht van de direct leidinggevende' zijn ontwikkeld door Dimitrova (2014) en gebaseerd op Rybowskiak, (1999). Dissertation Dimitrova 'Rethinking errors: How error-handling strategy affects our thoughts and others' thoughts about us'.
- De vragen uit deel 3 'leren van incidenten' zijn een aangepaste versie van de team leren schaal zoals ontwikkeld door Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative science quarterly*, 44(2), 350-383.