

Aanvaardbaar risico

Ype Wijnia

17 augustus 2012

Ongeveer 2 weken geleden stortte een festivaltent in bij het DickyWoodstock popfestival in Steenwijkerwold als gevolg van een lokaal optredende windhoos¹. Met de herinnering aan de ravage bij Pukkelpop van 2011 in Hasselt nog vers in het geheugen vrees je al snel voor dodelijke slachtoffers, maar die waren er gelukkig niet. Wel raakten 13 mensen zodanig gewond dat ze in het ziekenhuis behandeld moesten worden, maar ook hier leek het mee te vallen. De volgende dag waren 11 mensen al weer thuis. Nadat de lucht weer geklaard was, kwamen er uiteraard vragen op of het festival wel door had mogen gaan met het naderende noodweer in het vooruitzicht. De organisatie gaf hierop aan dat men wel buien had zien naderen, maar dat er geen enkele indicatie was dat het zo extreem zou worden. De hevigste bui was ook zeer lokaal, net als bij Pukkelpop vorig jaar. Als de tent 100 meter anders had gestaan was er niets aan de hand geweest, tenminste, volgens de gemeente. Ook de politie zag geen noodzaak verder onderzoek te doen. Dergelijk extreem van buiten komend onheil wordt toch blijkbaar als iets gezien dat nu eenmaal wel eens voorkomt, en als het je overkomt heb je gewoon pech. Een aanvaardbaar risico dus.

Heel anders was het bericht van woensdagavond. Vanwege naderend extreem weer kondigde de NS aan dat er minder treinen zouden rijden. Mocht het noodweer echt toeslaan en ongevallen bomen en blikseminslagen de treinenloop dwars zitten, dan zou met een lichter belast net dit minder snel als een olievlek om zich heen grijpen. De NS heeft de afgelopen jaren zoveel ervaring opgedaan met het vastlopen van de dienstregeling na extreem weer dat men ze gerust ervaringsdeskundige mag noemen. Dit was een risico dat men niet meer wilde lopen. Aangezien deze week nu niet de drukste is voor wat treinreizigers betreft en de NS (anders dan in de voorgaande jaren) deze zomer geen uitgekledede dienstregeling had, leek dat een redelijke voorzorgsmaatregel. Achteraf bleek het noodweer enorm mee te vallen, en was het dus niet nodig geweest. Maar ja, dat is wijsheid achteraf.

Je kan dit vraagstuk natuurlijk ook van de andere kant bekijken. Het zou Nederland ook niet zijn als er niet iemand was die dat uitgebreid zou doen. Voor wat betreft de NS hebben we daar gelukkig ROVER voor. Die waren het vooraf al uitdrukkelijk niet eens met het besluit van de NS². Ze voerden daarbij 3 argumenten aan. Het eerste was dat de dienstregeling veel te snel werd aangepast als er iets aan de hand was, en dat men daar maar eens mee moest ophouden. De tweede was dat men vond dat het systeem maar tegen dit soort noodweer moest kunnen. En de derde was dat de drukte op het spoor niet uithaalde, als er echt bomen op het spoor lagen kon er niets meer langs en zou alles toch vastlopen. Een cynicus zou daar nog aan toe kunnen voegen dat de enige reden om minder treinen te laten rijden was dat er dan ook minder vertraagd zouden zijn waardoor de bonus van de top niet in gevaar kwam³.

Om terug te keren naar de argumenten van ROVER, zo op het eerste gezicht lijken ze redelijk. Maar nadere analyse wijst uit dat er toch wel wat scheef zit. Dat een maatregel in het verleden vaak gebruikt is (en misschien wel ten onrechte) zegt namelijk niets over de noodzaak van de maatregel in de situatie die actueel is (sprekend vanuit het perspectief van woensdagmiddag). Ook het tweede argument is een drogreden. Men kan prima vinden dat het systeem tegen noodweer moet kunnen. Maar de ervaring wijst uit dat het systeem er niet tegen kan en dan is een mening over wat het systeem zou moeten kunnen totaal niet relevant. Dat is net zoiets als besluiten dat er geen noodweer meer mag optreden, luchtfietserij. Alleen het derde argument snijdt wel degelijk hout. Als de mate van vastlopen namelijk niet afhangt van de drukte op het spoor, dan is de maatregel compleet overbodig, behalve misschien voor de tijd die het kost om alle treinen weer op de goede plek te krijgen. Maar dat is een belang van het personeel van de NS, en niet een belang van de reiziger. ROVER lijkt dus wel degelijk een punt te hebben. Maar nu interpreteer ik uiteraard. Ik weet niet of ROVER het ook zo bedoeld heeft. Het kan ook zijn dat men uit onvrede met de prestaties van de NS het afgelopen jaar zomaar wat argumenten debiteert zonder dat er een dergelijke subtiele analyse achter zit.

¹ <http://www.dickywoodstock.com/>

² http://www.rtl.nl/components/actueel/rtlnieuws/2012/08_augustus/15/binnenland/Rover_onweersmaatregelen_NS_veel_te_voorbarig.xml

³ Voor de volledigheid: of die bonus er nog wel is weet ik niet, maar dat hoeft iemand er niet van te weerhouden dit als argument aan te voeren.

Alleen, mijn sympathie gaat in dit geval toch naar de NS uit. Een klein, aangekondigd en voorspelbaar ongemak lijkt geen groot offer om een mogelijk grote ravage te voorkomen. Als men daarentegen het risico had genomen en de zaak was compleet vastgelopen (dat zou ook het daadwerkelijk noodweren vereisen) zou ROVER ongetwijfeld vooraan hebben gestaan om de NS van de andere zijde te veroordelen. En stel nu dat het noodweer had toegeslagen maar dat de treinenloop (door de aangepaste dienstregeling) niet vast was gelopen. Dan had er ook weer iemand kunnen roepen dat er geen echt noodweer was omdat de treinen niet vastliepen. Kortom, in de beslissing over het omgaan met een onzeker risico heb je het als risicomanager altijd fout gedaan.

Maar hoe ga je hier nu mee om als risicomanager? Wellicht is de belangrijkste les om maar gewoon te accepteren dat je het achteraf vrijwel altijd fout hebt gedaan. Een tweede les is om te beseffen dat ook een risicomangement beslissing een afweging van belangen is. Welke keuze je ook maakt, er is altijd een groep die benadeeld wordt en daar (vooraf) tegen protesteert. De beslissing is dus zowel vooraf als achteraf in de ogen van anderen altijd fout. Met de mening van anderen hoef je dan ook geen rekening meer te houden, en zo blijft er tijd over voor de zaken waar het bij de risico beslissing echt om gaat: potentiële effecten en de kansen daarop, plus de kosten van eventuele beheersmaatregelen. Maar ook dan blijft het nemen van een beslissing over het al dan niet aanvaardbaar zijn vergelijkbaar met het met blote handen aanpakken van een 400 kilo zware gorilla. Je zou als risicomanager toch recht moeten hebben op een gevarentoeslag.

