

EUR Research Information Portal

Managing Railway Disruptions : the role of inter-team coordination during rail disruption management

Publication status and date:

Published: 27/09/2018

Document Version

Publisher's PDF, also known as Version of record

Citation for the published version (APA):

Schipper, D. (2018). *Managing Railway Disruptions : the role of inter-team coordination during rail disruption management*. [Doctoral Thesis, Erasmus University Rotterdam]. Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR).

[Link to publication on the EUR Research Information Portal](#)

Terms and Conditions of Use

Except as permitted by the applicable copyright law, you may not reproduce or make this material available to any third party without the prior written permission from the copyright holder(s). Copyright law allows the following uses of this material without prior permission:

- you may download, save and print a copy of this material for your personal use only;
- you may share the EUR portal link to this material.

In case the material is published with an open access license (e.g. a Creative Commons (CC) license), other uses may be allowed. Please check the terms and conditions of the specific license.

Take-down policy

If you believe that this material infringes your copyright and/or any other intellectual property rights, you may request its removal by contacting us at the following email address: openaccess.library@eur.nl. Please provide us with all the relevant information, including the reasons why you believe any of your rights have been infringed. In case of a legitimate complaint, we will make the material inaccessible and/or remove it from the website.

<http://hdl.handle.net/1765/109788>



Dankwoord (acknowledgements)

Portfolio

About the author

DANKWOORD

Na jaren werken is mijn proefschrift klaar. Hoewel promoveren soms kan aanvoelen als een eenzaam beroep, is er een groot aantal mensen die ik wil bedanken voor hun bijdrage aan het succesvol afronden van dit proefschrift.

Allereerst wil ik natuurlijk mijn beide promotoren, Joop Koppenjan en Lasse Gerrits, enorm bedanken voor de begeleiding tijdens het promotietraject. Joop, jij gaf mij veel vrijheid om mijn onderzoek zelf vorm te geven, maar je was ook altijd zeer betrokken. Ondanks je drukke bestaan als hoogleraar stond jouw deur altijd voor mij open en nam jij alle tijd om mijn onderzoek te bespreken of advies te geven. Daarnaast was je ook een uitstekende projectleider die een belangrijke bijdrage leverde aan het vormgeven van het onderzoeksproject en de valorisatie van onze onderzoeksresultaten. Lasse, zonder jou was ik waarschijnlijk nooit begonnen aan het schrijven van dit proefschrift. Ik kan mij nog goed herinneren hoe jij mij tijdens een goed gesprek in Lebkov overtuigde samen op zoek te gaan naar een promotieplaats. Je hebt een cruciale rol gespeeld in het mogelijk maken van deze ambitie middels je ideeën en zeer belangrijke bijdrage aan het gehonoreerde onderzoeksvoorstel. Jouw verhuizing naar Bamberg, aan het begin van mijn promotietraject, zorgde er voor dat de dagelijkse begeleiding en onze gesprekken over de spoorwereld en het bouwgeweld in Rotterdam voortaan via skype plaats moesten vinden. Gelukkig zagen we elkaar ook geregeld in levende lijve tijdens onze mooie reizen voor de internationale vergelijking van verstoringsmanagement. Nu onze internationale vergelijking is afgerond, ben ik blij dat je terugverhuisd bent naar Rotterdam, zodat we onze gesprekken over deze 'wereldstad' voort kunnen blijven zetten.

Uiteraard had dit onderzoek nooit plaats kunnen vinden zonder de financiering en medewerking van ProRail en NWO. Ik wil ten eerste ProRail en NS bedanken voor de toegang die zij verschaft hebben tot de werkvloeren van het OCCR, de verkeersleidingsposten en de regionale bijsturingscentra. Wij hebben urenlang mensen op de werkvloer mogen observeren, hen uitgebreid vragen mogen stellen over hun werkzaamheden en konden bovendien regelmatig aansluiten bij opleidingen, oefeningen en overleggen. Ik wil daarnaast de respondenten en managers bedanken voor deze gastvrijheid en hun enorme behulpzaamheid bij de dataverzameling. Ook de door ProRail en NWO georganiseerde bijeenkomsten waren zeer waardevol om regelmatig feedback te ontvangen op onze onderzoeksopzet en resultaten. Tot slot wil ik vanuit ProRail één iemand hier specifiek noemen: onze research coach Theo Stoop. Theo heeft ons vanaf het begin af aan wegwijs gemaakt in het OCCR, gaf uitgebreid uitleg over het spoorstelsel en het bijbehorende unieke jargon, hield ons op de hoogte van verstoringen en introduceerde ons bij de verschillende partijen. Theo heeft er zodoende voor gezorgd dat wij voortvarend met ons onderzoek aan de slag konden gaan.

Ik heb het de gehele tijd over 'wij' en dat is natuurlijk omdat ik dit onderzoek heb verricht binnen een consortium van onderzoekers. Alfons, Marcel, Hans en Sander bedankt voor de waardevolle bijeenkomsten in de Framboos in Leiden. Het was fijn om vanuit al jullie verschillende expertises feedback te krijgen op mijn onderzoek en samen te hebben gewerkt aan een wetenschappelijk artikel. Een speciale dank gaat uit naar Thijs. Wij hebben samen vele uren doorgebracht op het OCCR en de verkeersleidingsposten tijdens onze observaties. Ik ben nog altijd onder de indruk hoe jij als etnograaf zoveel gedetailleerde inzichten kwijt kon in zo'n verschrikkelijk klein notitieboekje.

Daarnaast wil ik mijn dank uitspreken richting mijn collega's bij Bestuurskunde aan de Erasmus Universiteit. Te beginnen bij de onderzoeksgroep Governance of Complex Systems (GoCS) waar ik deel van uit heb mogen maken. De onderzoeksgroep was niet alleen een fijne plek om mijn eigen werk te presenteren en te bediscussiëren, maar ook om meer te leren over andermans onderzoek en van gedachten te wisselen over theorieën rond complexiteit. In het bijzonder wil ik Erik Hans bedanken voor zijn bevologenheid bij het in goede banen leiden van de werkgroepen Network Governance, Harry en Peter voor de goede gesprekken tijdens de koffiepauze en Jacko voor het organiseren van de broodnodige fysieke inspanning tijdens de jaarlijkse voetbal- en sportwedstrijden.

Wat is een promovendus zonder zijn collega promovendi? De ondersteuning en gezelligheid van deze collega's is cruciaal bij het schrijven van een proefschrift. Nu is het zo dat als je een aantal jaar werkzaam bent geweest op dezelfde afdeling, je een zeer groot aantal aio's, tutoren en jonge onderzoekers leert kennen. Te veel om allemaal op te noemen en dat zal ik hier dan ook niet doen. Ik kan echter wel zeggen dat ik aan het begin van mijn promotietraject zeer gelukkig was met het warme welkom en de uitgebreide hulp van de meer ervaren promovendi. Daarnaast was het mooi om met een groot aantal ambitieuze en bovenal gezellige collega promovendi (ongeveer) tegelijkertijd aan het promotietraject te beginnen en gezamenlijk cursussen te volgen. Nu besteed je als promovendus vanzelfsprekend een groot deel van je tijd achter je bureau. Gelukkig stond mijn bureau in een 'blokje', die hoewel wisselend van samenstelling, door de jaren heen altijd de gezelligste van de afdeling was. Wat ik zeker ook niet zal vergeten is de gezelligheid buiten werktijd. De gezamenlijke dinertjes, borrels, verjaardagen, housewarmings, oud en nieuw vieringen, aio-uitjes en niet te vergeten de bruiloften laten zien dat we een hechte groep van collega's vormden.

Mijn dank gaat ook uit naar mijn familie en vrienden voor al hun steun. Voor een promovendus is het moeilijk om zijn werk los te laten en vaak ben je dan ook thuis nog bezig met het oplossen van een complexe puzzel of het herschrijven van een paper. Het is dan ook niet meer dan logisch dat dit proefschrift veel energie en tijd van mij heeft geëist. Ik wil mijn vrienden bedanken voor het regelmatig doorprikken van mijn academische en proefschrift bubbel. Vooral de weekendjes weg met mijn vrienden van de middelbare school zorgden (wonderbaarlijk genoeg) altijd weer voor hernieuwde energie. Richard, bedankt voor al je

interesse in mijn onderzoek. Helaas konden we, ondanks al jouw inspanningen, Spanje niet toevoegen aan de internationale vergelijking. Ik had het leuk gevonden om je de wondere wereld van het spoor te laten zien. Bedankt dat je mijn paranimf wilt zijn.

Speciale dank gaat ook uit naar mijn ouders. Zij staan altijd voor mij klaar. Niet alleen met een luisterend oor, maar ook toen wij twee keer in korte tijd verhuisden en daarbij een huis met een tuin kochten die wel een opknopbeurt konden gebruiken. De onvoorwaardelijke steun van mijn ouders heeft er ontegenzeggelijk voor gezorgd dat ik dit proefschrift succesvol heb kunnen afronden. Daarnaast laten zij en mijn zus, Denise, zien dat het belangrijk is om niet alleen hard te werken, maar ook tijd te maken voor ontspanning en gezelligheid. Denise, ik ben enorm trots op wat je allemaal bereikt hebt en heel blij dat je mijn paranimf wilt zijn. Nu je eindelijk in een normale stad woont, kan ik gelukkig vaker zomaar even langskomen voor een drankje en een goed gesprek.

Lieve Jolien. Stiekem noemde ik je wel eens mijn derde begeleider. Hoewel we inhoudelijk niet eens zo heel vaak aan het sparren waren over mijn proefschrift, snap jij als geen ander wat het betekent om een proefschrift te schrijven. Je hebt in jouw voorwoord plechtig beloofd mij door de laatste loodjes van het proefschrift te loodsen. Ik kan niet anders zeggen dan dat je je op een geweldige manier aan je belofte hebt gehouden. Je stond altijd voor mij klaar en wist mij te motiveren als ik het even niet meer zag zitten. Jij bent onmiskenbaar het belangrijkste wat dit promotietraject mij heeft gebracht. Ik kijk enorm uit naar alle mooie momenten die nog gaan komen samen met jou en ons zoontje Jonas.

Rotterdam, juli 2018

PORTFOLIO

PhD training

Netherlands Institute of Government (2013-2015):

- Core themes and the Ph.D. Research Experience
- Formulating the research problem
- Operationalisation
- Case study research
- Interpretive policy analysis
- Content analysis
- General Methodology
- Network Governance
- Getting it published
- Your postdoctoral career
- Introduction to Network analysis

Other courses:

- Casos 2013 Summer Institute (Carnegie Mellon University, Pittsburgh)
- Gephi courses (Erasmus University Rotterdam, 2014)
- Professionalism and integrity in research (EGSH, 2016)

Teaching

2011-2012 - Beleid & Instituties, Bachelor 2, Bestuurskunde, Erasmus Universiteit Rotterdam (seminars).

2014 - Introductie Bestuurskunde, Pre-Master, Bestuurskunde, Erasmus Universiteit Rotterdam (seminars).

2015-2016 - Network Governance, Bachelor 2 & 3, Bestuurskunde, Erasmus Universiteit Rotterdam (seminars).

2016 – Network Governance, Exchange students, Bestuurskunde, Erasmus Universiteit Rotterdam (seminars).

2016 – Leren Onderhandelen, Bachelor 2, Bestuurskunde, Erasmus Universiteit Rotterdam (seminars).

2017 - Designing Effective Governance Institutions, International Master, Bestuurskunde, Erasmus Universiteit Rotterdam (lecture).

Publications in peer-reviewed journals

2018 Schipper, D. & Gerrits, L. *Differences and similarities in European railway disruption management practices*. Journal of Rail Transport Planning & Management.

2017 Schipper, D. *Challenges to multiteam system leadership: an analysis of leadership during the management of railway disruptions*. Cognition, Technology and Work.

Schipper, D. & Gerrits, L. *Communication and Sensemaking in the Dutch Railway System: Explaining coordination failure between teams using a mixed methods approach*. Complexity, Governance & Networks, 3 (2), 31-53.

2016 Merkus, S., Willems, T.A.H., Schipper, D., Marrewijk A.H. van, Koppenjan, J.F.M., Veenswijk, M. & Bakker, H.L.M. *A storm is coming? Collective sensemaking and ambiguity in an inter-organizational team managing railway system disruptions*. Journal of Change Management, 1-15.

2015 Schipper, D., Teisman, G.R., Ast, J.A. van, Pel, B. & Giebels, D. *Tipping point: kanteling en terugslag in Rotterdam*. Rooilijn, 48 (3), 210-217.

Schipper, D., Gerrits, L. & Koppenjan, J.F.M. *A dynamic network analysis of the information flows during the management of a railway disruption*. European Journal of Transport and Infrastructure Research, 15 (4), 442-464.

Schipper, D., Koppenjan, J.F.M. & Gerrits, L. *Coördinatie in complexe systemen: het ontstaan van stuurloosheid in het Nederlandse spoorwegsysteem*. Bestuurskunde, 24 (3), 32-44.

Schipper, D. & Spekkink, W.A.H. *Balancing the Quantitative and Qualitative Aspects of Social Network Analysis to Study Complex Social Systems*. Complexity, Governance & Networks, 2 (1), 5-22.

2014 Schipper, D. & Gerrits, L. *The Emergence of Metropolitan Governance: A coevolutionary analysis of the life-and-death cycles of metropolitan governance in the Amsterdam metropolitan region*. Complexity, Governance & Networks, 1 (2), 57-78.

Other publications

2018 Gerrits, L. & Schipper, D. *Wie Automatisierung das Störungsmanagement im Schienenverkehr verbessern könnte*. Internationales Verkehrswesen, 70 (1).

- 2013 Nijdam, M.H., Lugt, L.M. van der, Horst, M. van der, Schipper, D., Gerrits, L. & Bressers, N.E.W. (2013). *Flexibility in Port Organization and Management*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.

Scientific and practical conferences

- 2013 Poster presentation, *ExploRail symposium*, Utrecht, 14-10-2013.
RailaHead symposium, TU Delft, 23-25 October 2013.
- 2014 30th European Group for Organisation Studies Colloquium: Rotterdam (3-5 juli 2014).
Poster presentation, *ExploRail symposium*, Utrecht, 26-09-2014.
- 2015 IRSPM Conference: Birmingham (March 30 – April 01 2015).
Poster presentation, *ExploRail symposium*, Utrecht, 21-04-2015.
- 2016 Poster presentation, *ExploRail symposium*, Utrecht. NS headquarters, 25-05-2016.
- 2017 Final ExploRail Research Symposium, Amersfoort, 10 October 2017.

ABOUT THE AUTHOR

Danny Schipper (1985) studied Human Geography and Spatial Planning at Utrecht University. After obtaining his master's degree in Spatial Planning, he attended the Erasmus University to obtain a second Master's degree in Public Administration within the program Governance and Management of Complex Systems.

After graduation Danny started working at the Department of Public Administration and Sociology of the Erasmus University. After a brief period as a junior lecturer, he worked as a junior researcher in the Flexibility in Port Organization and Management project. This project was part of the Port of Rotterdam and Next Generation Infrastructures research program 'Next Generation Port Infra'. In this project Danny cooperated with researchers from the Erasmus Centre for Urban, Port and Transport Economics on the investigation of factors that enable or restrict flexibility in port development and management and thus the Port of Rotterdam's ability to adapt to changes and remain competitive.

During his time as a junior researcher Danny also co-authored the research proposal 'Managing Complex System Disruptions' (MaCSyD), which was funded by ProRail and the Netherlands Organization for Scientific Research (NWO) within the ExploRail research program on Whole System Performance. In 2013, Danny started as a PhD candidate within the MaCSyD-project, as part of a larger consortium of researchers from Erasmus University, Delft University of Technology and VU University Amsterdam. For his research he spent numerous hours at the control centres of ProRail and NS.

During his PhD Danny published several articles in international peer-reviewed academic and practitioner journals. He presented his findings at national and international conferences and has organized several workshops for NS and ProRail to share his findings and recommendations. Moreover, Danny was chair of the Governance and Management of Complex Systems research group from 2014 to 2015 and taught several courses in the Public Administration bachelor, pre-master and master programs.

In 2017, Danny started as a postdoctoral researcher, which gave him the opportunity to extend his comparative study into disruption management practices of European railway systems.