



## Hoe om te gaan met afwijkingen?

November 2014

Voor u ligt het informatiebulletin van C+ certificering bv. In deze editie informeren we u over afwijkingen en hoe u voor uw bedrijf meerwaarde kunt creëren in de afhandeling van afwijkingen.

## Wat zijn afwijkingen?

Tijdens de audit kan de auditor afwijkingen signaleren. Een afwijking is een bevinding die wordt vastgesteld indien de documentatie en/of de implementatie van het systeem niet of gedeeltelijk in overeenstemming zijn met de eisen in de toegepaste norm, en als te verwachten is dat deze tekortkoming een direct negatieve invloed heeft op het functioneren van het managementsysteem en/of op de kwaliteit van de producten, processen en/of diensten. De oplossing van een afwijking door het nemen van effectieve corrigerende maatregelen is een voorwaarde voor de certificering of behoud van het uitgegeven certificaat. De auditor zal tijdens de slotbijeenkomst van de audit duidelijk maken of en welke constatering er zijn.

Voor het afhandelen van de geconstateerde afwijkingen krijgt u standaard 13 weken de tijd. Deze termijn is onder andere afhankelijk van:

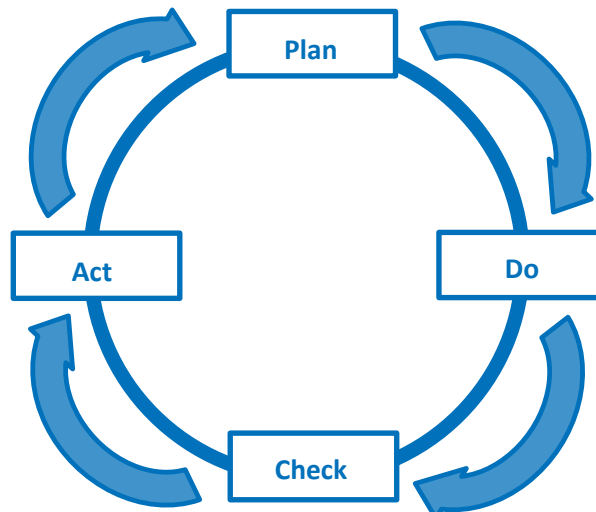
- De ernst van de afwijkingen;
- De afloopdatum van uw certificaat;
- De wijze van verificatie (middels documentenonderzoek of op uw locatie).

U dient schriftelijk te onderbouwen dat de afwijkingen zijn opgelost en dat de oplossing effectief is. In dit informatiebulletin leggen wij u uit welke stappen belangrijk zijn in het beoordelen en oplossen van de geconstateerde afwijkingen.

## Continu verbeteren

Verbeteren is een belangrijk onderdeel van uw certificering. Continue verbetering gaat een stap verder dan een oplossing zoeken voor de geconstateerde afwijkingen. De nadruk op verbeteren betekent een verschuiving van aandacht voor corrigerende maatregelen, naar aandacht voor zowel corrigerende als preventieve maatregelen. Dit is in de praktijk een moeilijke stap, maar wel een noodzakelijke indien u ook in de toekomst wil voldoen aan bijvoorbeeld de wensen en verwachtingen van uw klanten, wet- en regelgeving of eigen beleid en doelen. Deze zienswijze borgt dat verbeteren wordt gezien als een continu

proces en het vraagt dan ook om een meer proactieve manier van werken. Continu verbeteren wordt schematisch weergegeven in de onderstaande kwaliteitscirkel van Deming:



- **PLAN:** Binnen de huidige werkzaamheden een plan voor verbetering opstellen en doelstellingen vastleggen.
- **DO:** Het uitvoeren van het plan / verbeteringsvoorstel.
- **CHECK:** Het resultaat meten en vergelijken met de oorspronkelijke situatie en de doelstellingen.
- **ACT:** Bijstellen van de werkzaamheden aan de hand van de gevonden resultaten in de vorige stap.
- **PLAN:** Opnieuw kijken naar mogelijke verbeteringen van de huidige werkzaamheden etc.

De vier activiteiten zorgen voor een verbetering van de kwaliteit in een organisatie. Het cyclische karakter borgt de continue verbetering.

## Corrigerende en preventieve maatregelen

Wat is nu het verschil tussen corrigerende en preventieve maatregelen? Hier bestaat nog wel eens onduidelijkheid over.

- **Corrigerende maatregel:** Er heeft zich een probleem voorgedaan (een afwijking). Het gaat hier om het nemen van structurele maatregelen om de **oorzaken** van geconstateerde afwijkingen op te lossen om deze in de toekomst te **voorkomen**.
- **Preventieve maatregel:** Er is (nog) geen probleem (afwijking) geconstateerd. Het gaat hier om het nemen van structurele maatregelen om de **oorzaken** van een eventuele afwijking in de toekomst te **voorkomen**.

Beide maatregelen worden dus genomen ter preventie, ter voorkoming van afwijkingen. Dit verklaart de verwarring. De corrigerende maatregel wordt genomen als gevolg van een afwijking en moet ertoe leiden dat deze afwijking in de toekomst wordt voorkomen, terwijl de preventieve maatregel wordt genomen om een afwijking in zijn geheel te voorkomen. Het is dan ook van belang om de oorzaken eerst goed vast te stellen.

Naast deze maatregelen kan er ook sprake zijn van een **correctieve actie**: een directe herstelactie, waarbij niet wordt gekeken naar oorzaken maar enkel naar de oplossing.

## Hoe helpen wij u bij het doorvoeren van verbeteringen?

U ontvangt van ons een afwijkingsformulier per e-mail. Op dit document dient u per geconstateerde afwijking aan te geven welke oorzaken zijn vastgesteld, welke directe acties en structurele corrigerende maatregelen er zijn/worden genomen. De auditor zal deze vervolgens beoordelen waarna de certificatie positief wordt afgerond of wordt gecontinueerd.

Indien u vragen of opmerkingen heeft met betrekking tot de afhandeling van afwijkingen dan kunt u altijd contact met de auditor of ons kantoor opnemen.

**C+ certificering bv**  
050-5011182  
info@c-plus.nl

