

Instructie afhandeling afwijkingen Systemcertificatie (ISO/VCA/Groenkeur)

Het kan voorkomen dat u als (gecertificeerd) bedrijf te maken krijgt met een zogenaamde afwijking, ook wel “tekortkoming” genoemd. In de meeste gevallen krijgt u maximaal 3 maanden de tijd om deze afwijking op te lossen. Deze termijn is de maximale termijn waarbinnen de afwijking opgelost moet zijn, met andere woorden, de door u toegestuurde maatregelen naar aanleiding van de afwijking dienen uiterlijk 3 maanden na de constatering door ons te zijn beoordeeld en geaccepteerd. Veelal zal de auditor daarom met u een kortere afhandelingstermijn afspreken, bijvoorbeeld 2 maanden.

De constatering zal op een afwijkingsformulier worden genoteerd waarop u dan op een later moment de volgende onderdelen moet invullen:

- Oorzaakanalyse
- Omvanganalyse
- Herstelmaatregelen
- Corrigerende maatregelen



Oorzaakanalyse

Met de oorzaakanalyse zoekt u naar de basisoorzaken. Het zoeken naar basisoorzaken als eerste stap richting het oplossen van een afwijking, is een heel belangrijke.

Een voorbeeld:

De auditor stelt vast dat enkele middelen niet aantoonbaar gekeurd zijn (of niet gekalibreerd in geval van ISO 9001). U moet starten met het bepalen hoe dit ontstaan is: waarom zijn deze middelen niet gekeurd? Stel dat al vastgesteld kan worden dat deze middelen niet in uw keuringssysteem zijn opgenomen, dan is de tweede vraag die u stelt: waarom staan deze niet in het keuringssysteem? U stelt dan bijvoorbeeld vast dat het nieuwe middelen betrof die tussentijds zijn aangekocht. De derde vraag die u stelt is dan: waarom zijn die nieuwe middelen niet tussentijds in het systeem gezet? Wederom als voorbeeld stelt u vast dat dit ontstaan is in de tijd dat uw keurmeester ziek was. De vierde vraag is dan: waarom heeft niemand anders dat opgepakt? Het antwoord kan zijn, omdat er geen vervanger aangewezen is met deze taak binnen zijn functie. De vijfde vraag is

dan: waarom hebben wij geen vervanger aangesteld? Het antwoord kan dan zijn: er bestaat binnen onze organisatie geen vervangingsregeling.

Met dit laatste antwoord komen we aan de basis van de oorzaak van deze afwijking.

Omvanganalyse

Hoe breed en groot is nu de constatering (omvanganalyse)?

De auditor heeft op basis van zijn steekproef geconstateerd dat enkele middelen die hij tegenkwam niet aantoonbaar gekeurd bleken. U dient vast te stellen of er nog meer middelen zijn die niet gekeurd zijn (van belang voor de herstelmaatregel).

Ook dient u in relatie tot de basisoorzaken vast te stellen of er op andere gebieden problemen kunnen ontstaan ten gevolge van het feit dat u geen vervangingsregeling hebt ingesteld. Dit is van belang voor het bepalen van de corrigerende maatregelen.

Stel, u stelt vast dat er buiten de beoordeelde middelen, nog 10 ladders niet gekeurd blijken.

Herstelmaatregelen

Na de resultaten van de oorzaakanalyse en omvanganalyse zult u de desbetreffende middelen alsnog in het keuringssysteem willen zetten en zo nodig alsnog laten keuren en identificeren. Daarmee hebt u dit knelpunt hersteld.

Corrigerende maatregelen

U moet ook zorgen dat de constatering in de toekomst niet meer voorkomt (corrigerende maatregelen). U wilt namelijk herhaling van de constatering voorkomen. Herhaling kost namelijk tijd, moeite en soms ook geld. Geheel voorkomen kan vaak niet, aangezien door andere basisoorzaken dezelfde constatering toch weer kan plaatsvinden, maar indien u deze basisoorzaken wegneemt voorkomt u wel veel potentiële, al dan niet vergelijkbare knelpunten.

In dit voorbeeld kan een corrigerende maatregel zijn een vervangingsregeling in te stellen. Wie doet wat als iemand (langduriger) afwezig is. Natuurlijk moet die vervanger dan wel weten wat hij/zij moet doen.

Een tweede voorbeeld

De auditor constateert dat de eigen procedure van het bedrijf voor het uitvoeren van een interne audit niet is gevolgd. In de procedure wordt melding gemaakt van het jaarlijks samenstellen van een auditprogramma op basis van o.a. resultaten van de voorgaande interne audits. In registraties van voorgaande audits wordt melding gemaakt van de noodzaak om het jaar daarop desbetreffende onderwerp weer onderdeel van de interne audit te laten zijn. De auditor heeft geconstateerd dat dat niet gebeurd is. Op die basis constateert hij een afwijking.

Oorzaakanalyse:

Vraag 1: waarom is het desbetreffende onderwerp geen deel van de later gehouden interne audits geweest ?

Antwoord: dit onderwerp is niet opgenomen geweest in het auditprogramma van dit jaar.

Vraag 2: waarom is dit onderwerp niet opgenomen geweest in het programma?

Antwoord: er is onvoldoende gekeken naar de resultaten van de voorgaande interne audit.

Vraag 3: waarom is er onvoldoende gekeken naar de resultaten van voorgaande interne audit?

Antwoord: betreffende medewerker die het programma moest samenstellen was dit vergeten.

Vraag 4: waarom was de medewerker dat vergeten ?

Antwoord: vanwege drukte is het programma te snel samengesteld, zonder na te denken over daaraan gekoppelde verplichtingen.

Vraag 5: waarom heeft de medewerker andere prioriteiten gesteld (drukte leidt in principe tot keuzes maken en prioriteiten stellen).

Antwoord: betrof hier een persoonlijke keuze zonder dat hierop door iemand anders bewaking is gepleegd.

Omvanganalyse

De omvanganalyse is erop gericht om vast te stellen of er meer onderwerpen niet zijn meegenomen in de interne audit en in hoeverre er met betrekking tot de basisoorzaak meer knelpunten te constateren zijn.

Herstelmaatregel

Alsnog uitvoeren van interne audit gericht op betreffend onderwerp uit voorgaand jaar.

Corrigerende maatregelen

Maatregelen zijn zo veel mogelijk gericht op de aanpak van de basisoorzaak. Het aspect "drukte" is een lastig fenomeen dat vaak als oorzaak wordt aangegeven. Dat daar knelpunten uit voortkomen is een dagelijks feit. Om dat te voorkomen kan een takenlijst met een waarschuwingsfunctie een goed hulpmiddel zijn. Of een agenda of actielijst welke regelmatig in een overleg wordt besproken