

1 Toepassingsgebied

Deze procedure heeft betrekking op het vaststellen, beheersen en registreren van afwijkingen en het inventariseren, plannen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van alle herstel-, corrigerende- en preventieve maatregelen om deze afwijkingen en mogelijke toekomstige afwijkingen op te heffen en/of te voorkomen om op deze manier te werken aan continue verbetering.

Onder afwijkingen wordt verstaan, alles wat niet overeenkomt met de geplande en afgesproken dienstverlening of niet voldoet aan verwachtingen, wensen en/of behoeften van de klant, binnen de kaders van de afgesproken dienstverlening. Bij afwijkingen kan er een onderscheid worden gemaakt naar:

1. *afwijkingen, die betrekking hebben op specifieke werkprocessen en die tijdens het werkproces door medewerkers en/of leidinggevende worden vastgesteld, bijvoorbeeld (zie afkortingen/termen voor nadere uitleg):*
 - fouten
 - dienstverlening die niet volgens de afspraken wordt uitgevoerd
 - interne klachten
 - ondeskundig handelen (zie 3.2 P functioneren en beoordelen)
2. *afwijkingen die naar voren komen buiten het werkproces om, bijvoorbeeld:*
 - bij interne audits (17.1 P Interne audit)
 - door klanttevredenheidsonderzoek (zie 18.1 P Meten en evalueren klanttevredenheid en 18.3 D Analyse klanttevredenheidsonderzoek)
 - door externe klachten (zie 16.1 P Afhandeling klachten en verbetervoorstellen, 16.4 D Overzicht klachten en verbetervoorstellen en 16.5 D Analyserapport klachten en verbetervoorstellen)
 - door constatering aan de hand van prestatie-indicatoren (zie ook 15.1 P Prestatie-indicatoren en 15.2 D Overzicht prestatie-indicatoren)
 - door de leveranciersbeoordeling. (zie 5.4 P Leveranciersbeoordeling en 5.3 D Overzicht leveranciersbeoordeling)

In de brede zin van het woord kan ook onder een afwijking een ongeval of bijna-ongeval worden verstaan. Dit is geregeld via het Arbobeleid.

Om afwijkingen of mogelijke toekomstige afwijkingen op te heffen of te voorkomen en om zo te werken aan continue verbetering zijn er drie mogelijke verbeteracties, namelijk:

- *Herstelmaatregel : een maatregel die wordt genomen om de afwijking op te heffen, waarbij echter niet de oorzaak van de afwijking wordt weggenomen (noodoplossing).*
- *Corrigerende maatregel : een maatregel om de oorzaak van een afwijking weg te nemen om op deze manier herhaling te voorkomen. Corrigerende maatregelen worden afgestemd op de gevolgen van de afwijkingen die zich voordoen (structurele oplossing).*
- *Preventieve maatregel : een maatregel om de oorzaak van een mogelijke toekomstige afwijking op te heffen en om zo het ontstaan hiervan te voorkomen. Preventieve maatregelen worden afgestemd op de gevolgen van mogelijke toekomstige problemen (anticiperen op de toekomst).*

Bij kleine afwijkingen geldt dat deze alleen geregistreerd hoeven te worden in de verbeteractielijst als zij meerdere keren voorkomen. Verder hoeven ad hoc zaken die direct opgelost en niet gemonitord hoeven te worden niet te worden opgenomen in de verbeteractielijst.

2 Doel

Het doel van deze procedure is om afwijkingen en mogelijke toekomstige afwijkingen vast te stellen, te beheersen en te registreren om op deze manier op systematische wijze de afwijking indien mogelijk te voorkomen, te herstellen, om erger te voorkomen en/of om herhaling te voorkomen door middel van het nemen van herstel-, corrigerende dan wel preventieve maatregelen. Op systematische wijze initiëren en goedkeuren van verbeteracties, -maatregelen en -projecten, het bewaken van de voortgang en de effectiviteit van de verbeteracties, -maatregelen en -projecten en het vastleggen van de resultaten van de verbeteracties voor evaluatiedoelstellingen. Op deze manier kunnen afwijkingen en/of mogelijk toekomstige afwijkingen benut worden als instrument voor kwaliteitsverbetering. Verbeteracties worden uiteindelijk deel van het WK opereren door verbetering van beleid, werkwijzen, enz.

3 Verwijzingen:

Procedures/werkinstructies:

- 3.2 P Functioneren en beoordelen
- 5.4 P Leveranciersbeoordeling
- 15.1 P Prestatie-indicatoren
- 16.1 P Afhandeling klachten en verbetervoorstellen.
- 17.1 P Interne audit
- 18.1 P Meten en evalueren klanttevredenheid

Documenten/formulieren:

- 5.3 D Overzicht leveranciersbeoordeling
- 15.2 D Overzicht prestatie-indicatoren
- 16.4 D Overzicht klachten en verbetervoorstellen
- 16.5 D Analyserapport klachten en verbetervoorstellen
- 17.4 D Format bevinding interne audit
- 17.5 D Format rapport interne audit
- 18.2 D Evaluatieformulier klanttevredenheid
- 18.3 D Analyse klanttevredenheidsonderzoek
- 20.2 D (Format) Overzicht en voortgang verbeteracties op organisatieniveau
- 21.1 D (Format) Rapportage managementbeoordeling

4 Afkortingen/termen

- *Projectleider - verantwoordelijke en bevoegde persoon om een verbeterproject of -actie te leiden, te coördineren, voortgang en budget/kosten te bewaken, alsmede het resultaat te communiceren.*
- *Fouten: afwijking van de afspraken die in de procedures staan vermeld en/of afwijking van de prestatie-indicatoren, die kritisch zijn voor de bedrijfsvoering /het primaire proces. Deze afwijking kan geconstateerd worden door een medewerker en/of door de leidinggevende. Voorbeelden zijn:*
 - *voorstel waarbij de achtergrondinformatie van het adoptiekind niet compleet is,*
 - *een inkoopfactuur wordt betaald zonder dat deze is goedgekeurd,,*
 - *geen aankomsttelefoontje doen binnen acht weken na aankomst naar de adoptieouders,*
- *Dienstverlening die niet volgens de afspraken wordt uitgevoerd: medewerkers wijken af van de afspraken, omdat er in de praktijk een andere werkwijze is ontstaan, die volgens hen beter aansluit dan de werkwijze uit de procedure.*

Beheersing van afwijkingen, corrigerende en preventieve maatregelen en continue verbetering

Dok nr. : 6.7 P
 Pagin : 3 van 3
 Versie : 9
 Datum : 03.12.2015

- *Interne klachten: een kritiekpunt geuit en als zodanig ook bestempeld, door een medewerker van Wereldkinderen betreffende organisatorische, relationele, financiële of inhoudelijke aspecten bij het werk, waardoor de medewerker zijn functie niet optimaal kan vervullen. Dit kritiekpunt kan niet onmiddellijk door het geven van correcte informatie opgelost worden.*
- *Ondeskundig handelen: het niet voldoen aan de gestelde functie-eisen/competenties, waardoor de uitoefening van de functie niet voldoet aan de geldende criteria binnen de organisatie.*

5 Werkwijze

Stap	Verantwoordelijk/ bevoegd	Activiteit en omschrijving	Document/bestand
1	Medewerkers, directie	Signaleren van afwijkingen (zie voor specifieke omschrijving paragraaf 1 toepassingsgebied) en deze op afdelingsniveau rapporteren aan de directie.	
2	directie	Analyseren van de afwijking, bepalen of de afwijking kritisch / belangrijk genoeg is. Indien dat zo is wordt deze opgenomen in het overzicht en voorgang verbeteracties op afdelingsniveau dan wel organisatieniveau.	20.2 D
3	directie	Formuleren van verbeteracties (herstel-, corrigerend, preventief), bepalen van prioriteiten en deze bespreken op afdelingsniveau tijdens het afdelingsoverleg en op organisatieniveau tijdens een managementoverleg.	16.4 D 16.5 D 18.3 D 20.2 D
4	directie	Goedkeuren verbeteracties en aanwijzen verantwoordelijken/projectleiders op organisatieniveau door de Directie.	20.2 D
5	directie	Monitoren, evalueren en effecten vaststellen van de verbeteracties en bijsturen indien nodig. Dit kan gebeuren door interne audits, klanttevredenheidsonderzoek of door een eigen analyse evaluatie van medewerkers dan wel directie e.d.	17.4 D 17.5 D 20.2 D
6	directie	Rapporteren van het effect van de verbeteracties in een afdelingsoverleg bij verbeteracties op afdelingsniveau dan wel in het managementoverleg voor verbeteracties op organisatieniveau. Het effect van de acties wordt opgenomen in het overzicht op organisatieniveau.	21.1 D
7	directie	Evt. verwerken van resultaten van verbeteracties in beleid, doelstellingen, werkwijze, bedrijfsvoeringssysteem e.d.	