|  |
| --- |
| **Procedure Preventieve en corrigerende maatregelen** |
|  |
| **Doel**  1. Het treffen van preventieve maatregelen om de oorzaken van mogelijke  toekomstige afwijkingen weg te nemen, om zo het ontstaan ervan te voorkomen.  2. Het treffen van corrigerende maatregelen om de oorzaak van afwijkingen weg te  nemen en herhaling te voorkomen.  **Beschrijving**  Preventieve maatregelen zijn maatregelen die voorkomen dat er problemen ontstaan, meestal naar aanleiding van (op handen zijnde) veranderingen in wet- en regelgeving, maatschappelijke veranderingen, etc.  Corrigerende maatregelen zijn herstelmaatregelen die worden getroffen om de oorzaak van de afwijking weg te nemen waardoor herhaling voorkomen wordt.  Corrigerende en preventieve maatregelen worden SMART geformuleerd, zodat de maatregel Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden is vastgesteld en kan worden uitgevoerd.  **Verantwoordelijkheid**  De directeur is verantwoordelijk voor het tijdig vaststellen en uitvoeren van preventieve en corrigerende maatregelen.  **Proceseigenaar**  De directeur is proceseigenaar en is eindverantwoordelijk voor het formuleren, uitvoeren en monitoren van de uitvoering van de preventieve of corrigerende maatregel.  **Werkwijze**  **Preventieve maatregel**   1. Preventieve maatregelen worden gevormd naar aanleiding van een klant tevredenheidsonderzoek, klachtenanalyse, interne auditresultaat, een risico-inventarisatie, en of een verzoek tot uitvoeren preventieve maatregel. 2. De directeur analyseert of de potentiele afwijking structureel van aard is. 3. Wanneer de afwijking niet structureel van aard is en de gevolgen ervan gering worden er geen preventieve acties uitgevoerd. 4. Wanneer de afwijking structureel blijkt te zijn wordt de vermoedelijke oorzaak door de directeur vastgesteld en een preventieve maatregel geformuleerd 5. In het jaarlijks teamoverleg wordt de preventieve maatregel besproken. Er wordt nagegaan of dit een effectieve maatregel is en zo nodig aangepast. 6. De directeur zorgt voor de uitvoering van de vastgestelde maatregel en stelt een termijn vast waarbinnen de maatregel wordt uitgevoerd. 7. Eventuele werkinstructies, procedures, protocollen of formulieren worden aangepast. En de werknemers worden geïnformeerd d.m.v. een email.   .  **Corrigerende maatregel**   1. Corrigerende maatregelen worden gevormd naar aanleiding van een klant tevredenheidsonderzoek, klachtenanalyse, interne auditresultaat, een risico-inventarisatie, een of een verzoek tot uitvoeren preventieve maatregel. 2. De directeur analyseert of de afwijking structureel van aard is. 3. Wanneer de afwijking niet structureel van aard is en de gevolgen ervan gering worden er geen preventieve acties uitgevoerd. 4. Wanneer de afwijking structureel blijkt te zijn wordt de vermoedelijke oorzaak door de directeur vastgesteld en een corrigerende maatregel geformuleerd 5. In het halfjaarlijks teamoverleg wordt de corrigerende maatregel besproken. Er wordt nagegaan of dit een effectieve maatregel is en zo nodig aangepast.. 6. De directeur zorgt voor de uitvoering van de vastgestelde maatregel en stelt een termijn vast waarbinnen de maatregel wordt uitgevoerd. 7. Eventuele werkinstructies, procedures, protocollen of formulieren worden aangepast. En de werknemers worden geïnformeerd d.m.v. een email.   **Registratie**  Ten behoeve van de aantoonbaarheid moeten alle preventieve en corrigerende maatregelen schriftelijk worden vastgelegd en gearchiveerd. Alle genomen maatregelen dienen te worden geregistreerd in het overzicht preventieve en corrigerende maatregelen.    **Beoordeling effect**  Nadat de maatregel is uitgevoerd, moet worden gemeten of de maatregel ook het gewenste effect heeft gehad en de afwijking daadwerkelijk is opgeheven. Zo niet, dan dient er opnieuw een verbetermaatregel te worden genomen totdat het gewenste resultaat is behaald of dient beargumenteerd te worden waarom dit niet mogelijk is. Ook dit wordt op het overzicht geregistreerd. |
|  |