



Corrigerende maatregelen: pleisters plakken of duurzame maatregelen nemen?

NNK-webinar 16 maart 2021

Erik van Amelsvoort

Ouke Pijl

NNK
KWALITEIT . NETWERK

Erik van Amelsfoort

- Opleiding: HLO
- 2000-2019: QA manager bij Envirolab (later Eurofins) en W+B
- Sinds oktober 2019: Teamleider ISO/IEC 17025 bij RvA
- IRCA geregistreerd auditor
- Lid (geweest van) normcommissies Kwaliteitsmanagement en Conformiteitsbeoordeling
- Voorzitter werkgroep NPR 9021 (corrigerende maatregelen)



Erik Van Amelsfoort
Teamleider ISO 17025 bij Raad voor Accreditatie

Ouke Pijl

- Achtergrond: techniek, sociale wetenschappen, bedrijfskunde
- Loopbaan: particulier en regulier (hoger) onderwijs
- Snijvlak onderwijs, organisatie, certificering (ISO 9001, NVAO-accreditatie)
- 2021: Hogeschool Utrecht, Kwaliteit.pro, NNK-bestuur
- Adviseur, auditor, trainer, projectleider instellingstoets, publicaties
- Lid werkgroep NPR 9021 (corrigerende maatregelen)



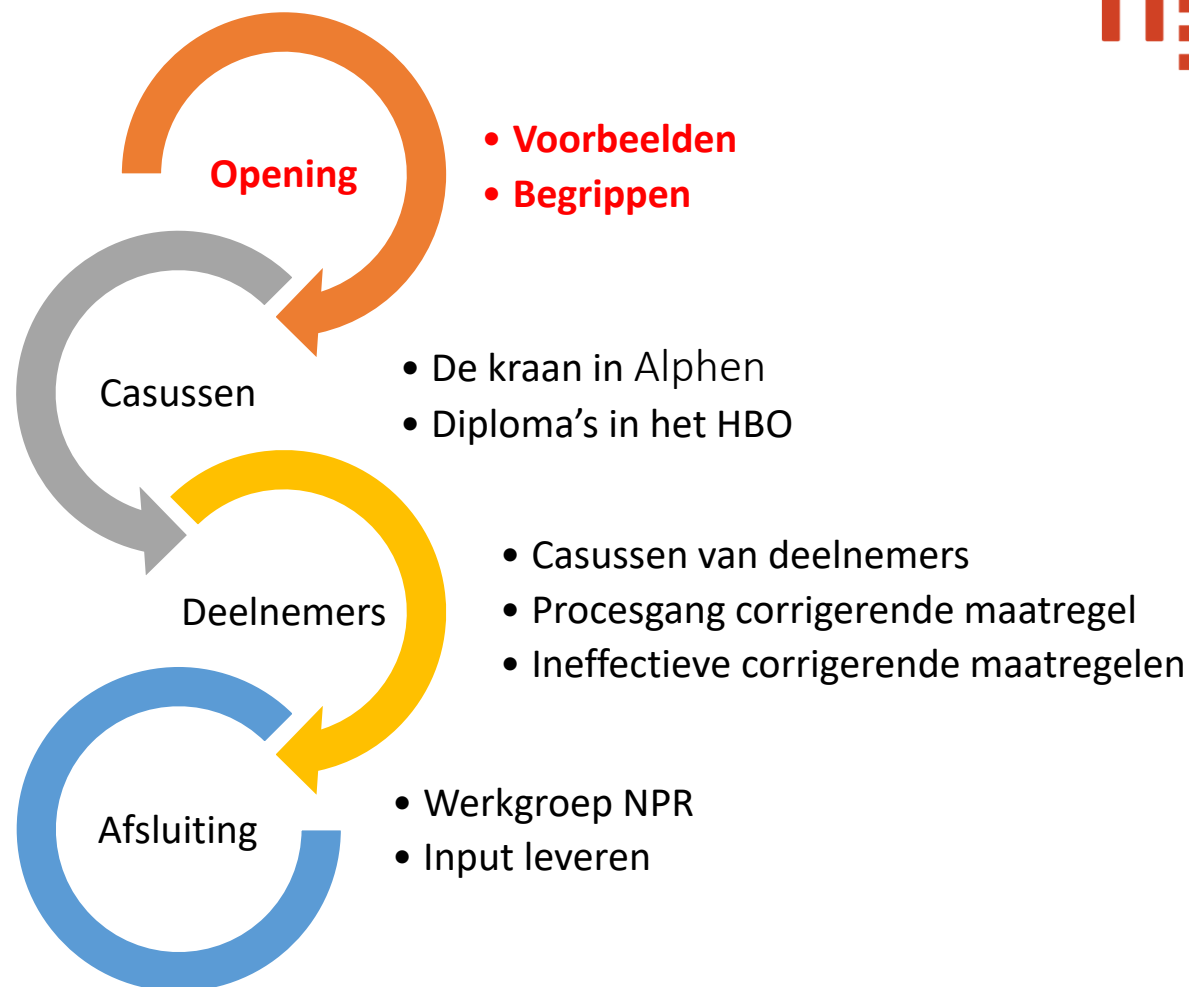
Ouke J. Pijl
Samen werken sturen leren | Kwaliteit.pro

Corrigerende
maatregelen:

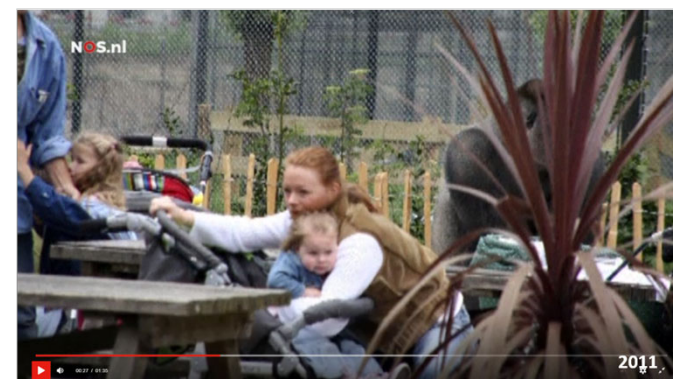
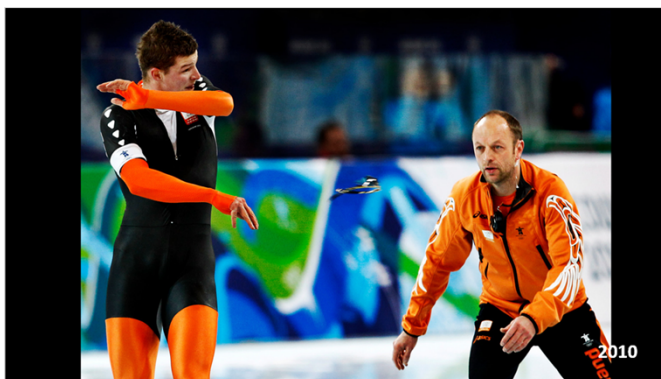
pleisters
plakken

of

duurzame
maatregelen
nemen?



Incidenten...



Van afwijking tot leren



AFWIJKING

- Incident: negatief of positief

CORRECTIE

- Damage control, Curatie

CORRIGERENDE MAATREGEL

- Voorkomen herhaling afwijking

LEREN

- Voorkomen afwijkingen, ook als deze zich nog niet hebben voorgedaan
- Preventieve maatregelen, Risicomanagement

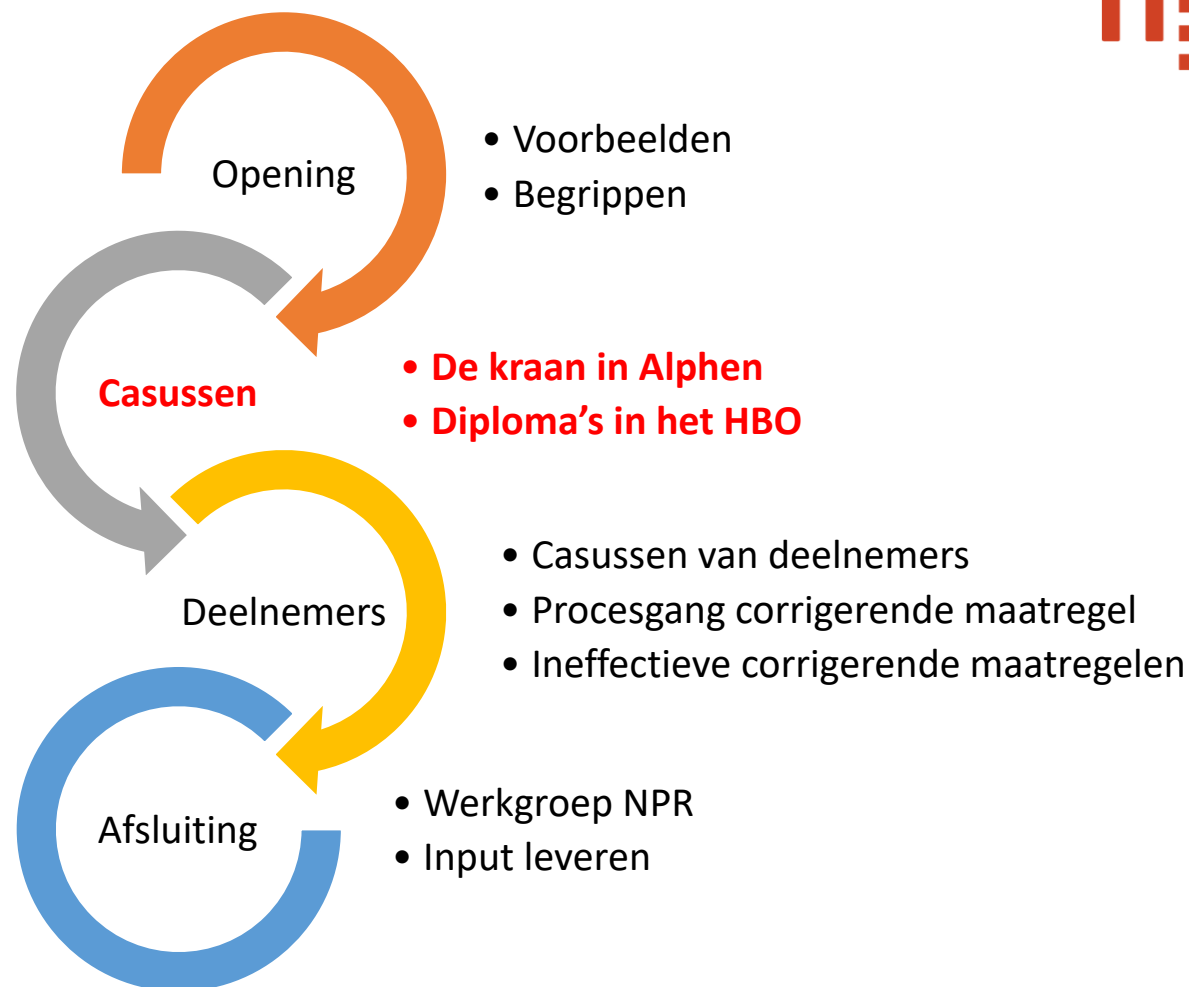


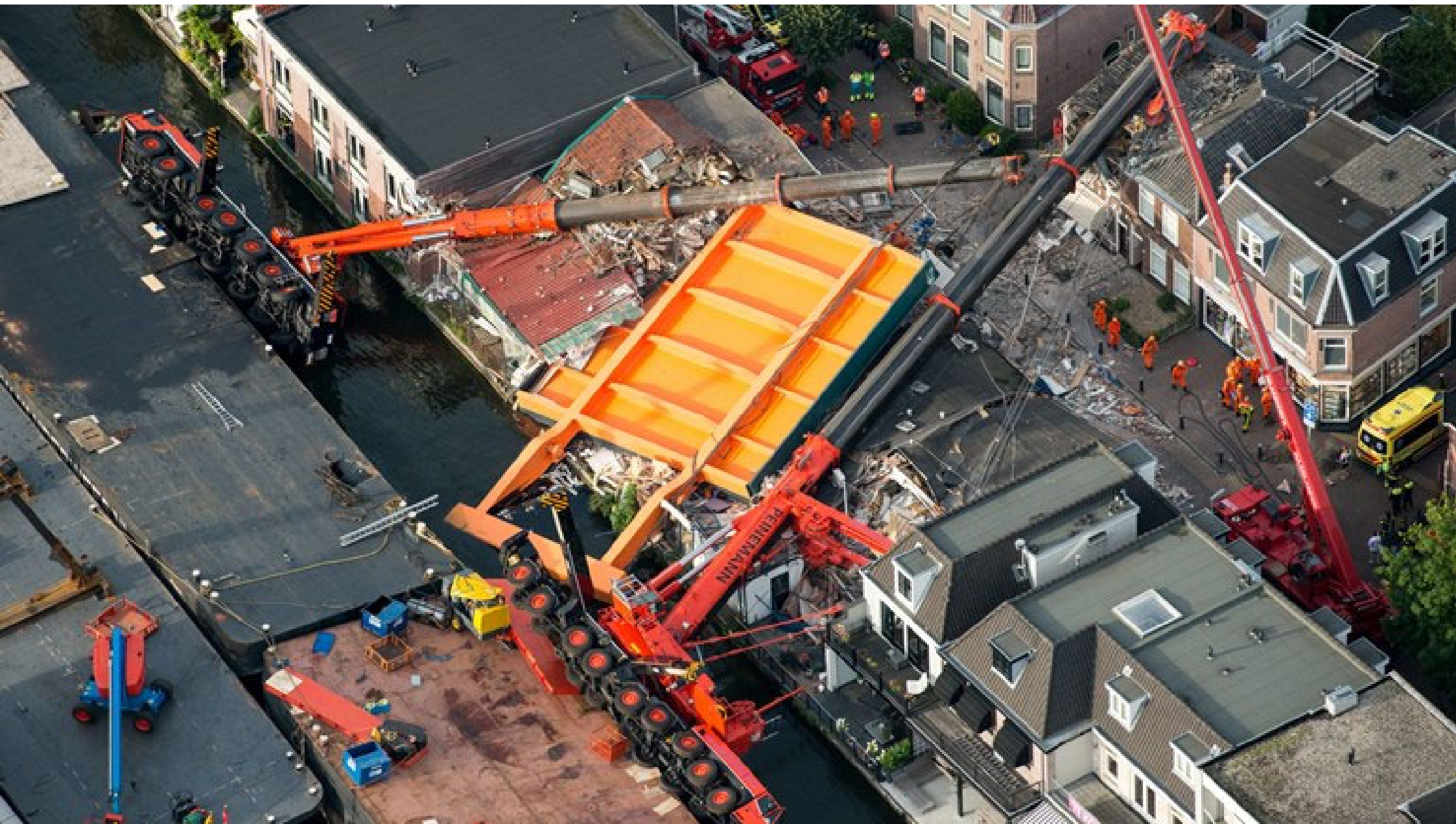
Corrigerende
maatregelen:

pleisters
plakken

of

duurzame
maatregelen
nemen?





Hijsongeval Alphen a/d Rijn

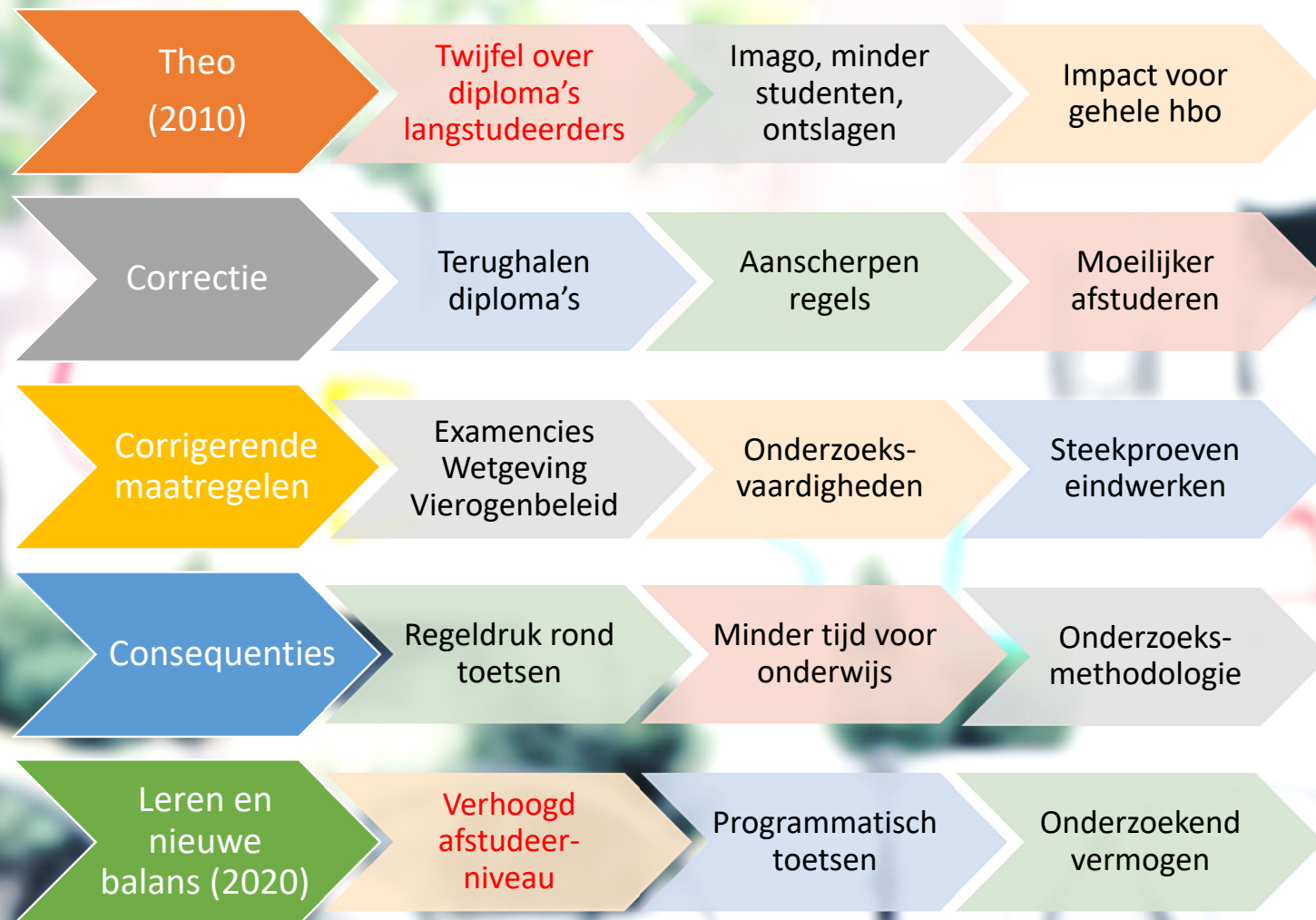


- Type contract: verschillende kwaliteitsniveaus binnen verschillende documenten
- Risico op omvallen was al voor het ongeval geïdentificeerd
- OvV: oorzaak: geen goed hijsplan en de bouw leert niet:
 - gebrekkige coördinatie werkzaamheden
 - diffuse verdeling verantwoordelijkheden
 - onvoldoende veiligheidsbesef
 - onvoldoende toetsing risico's
- Aanpassing van contracten
- Bewustwording: nieuwe medewerkers krijgen de casus Alphen a/d Rijn, als rollenspel: gemeente, aannemer en ingenieursbureau

Nadere info OvV: www.onderzoeksraad.nl/nl/page/4008/hijsongeval

Diploma's in het HBO

GEESLAAGD



SPANNINGSVELD

TRILEMMA IN HET HBO

Toegankelijkheid
Rendement
Niveau (BaMa)

BEKOSTIGING INSTELLING

Inschrijvingen
Bonus bij diploma's
Dure langstudeerders

MENSELIJKE MAAT

Relatie met student
Veel werk van een 5,4

ACCREDITATIE

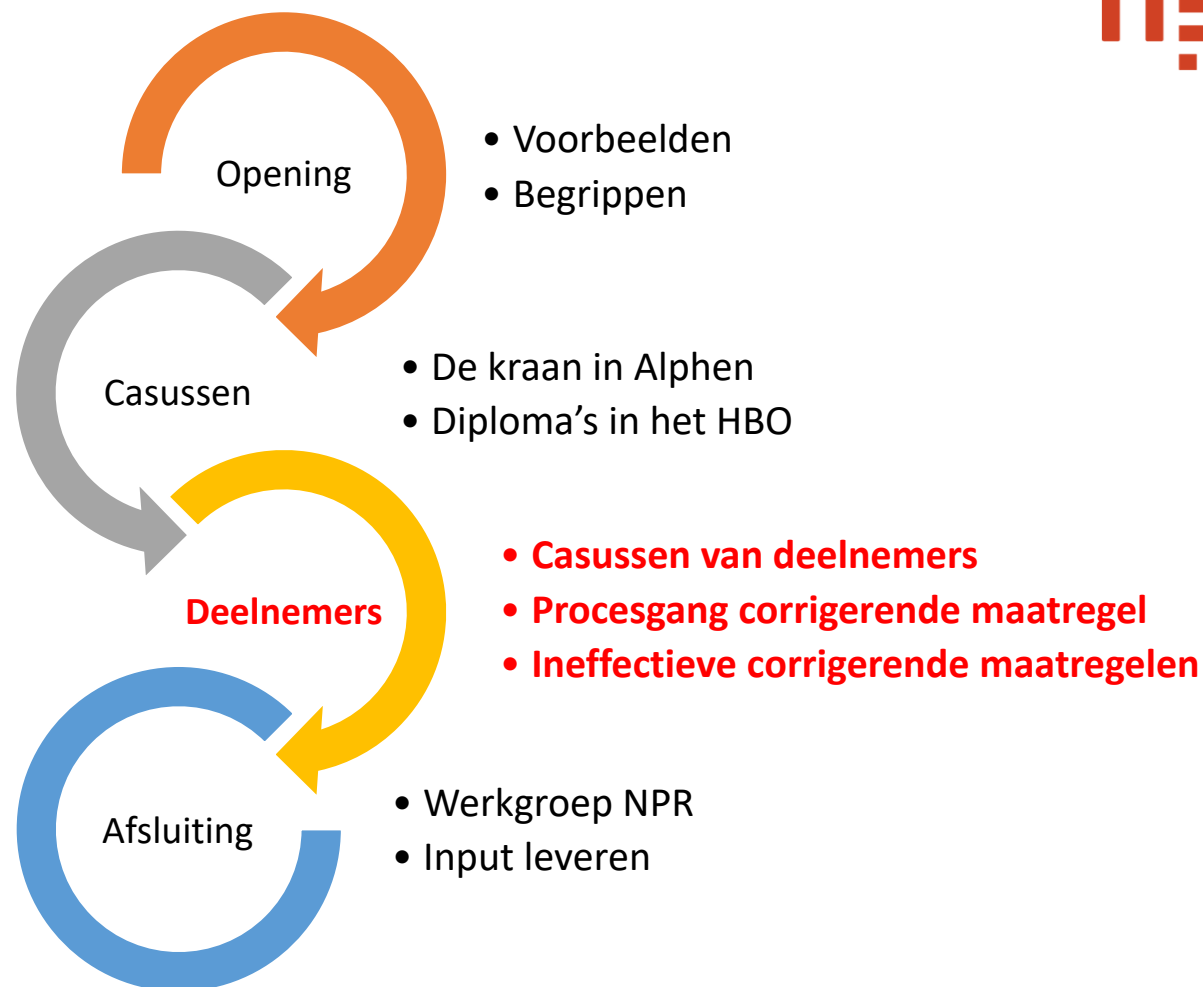
Open standaarden/Jurysport
Afbreukrisico (bestaan)
➔ Impact herstelperiode

Corrigerende
maatregelen:

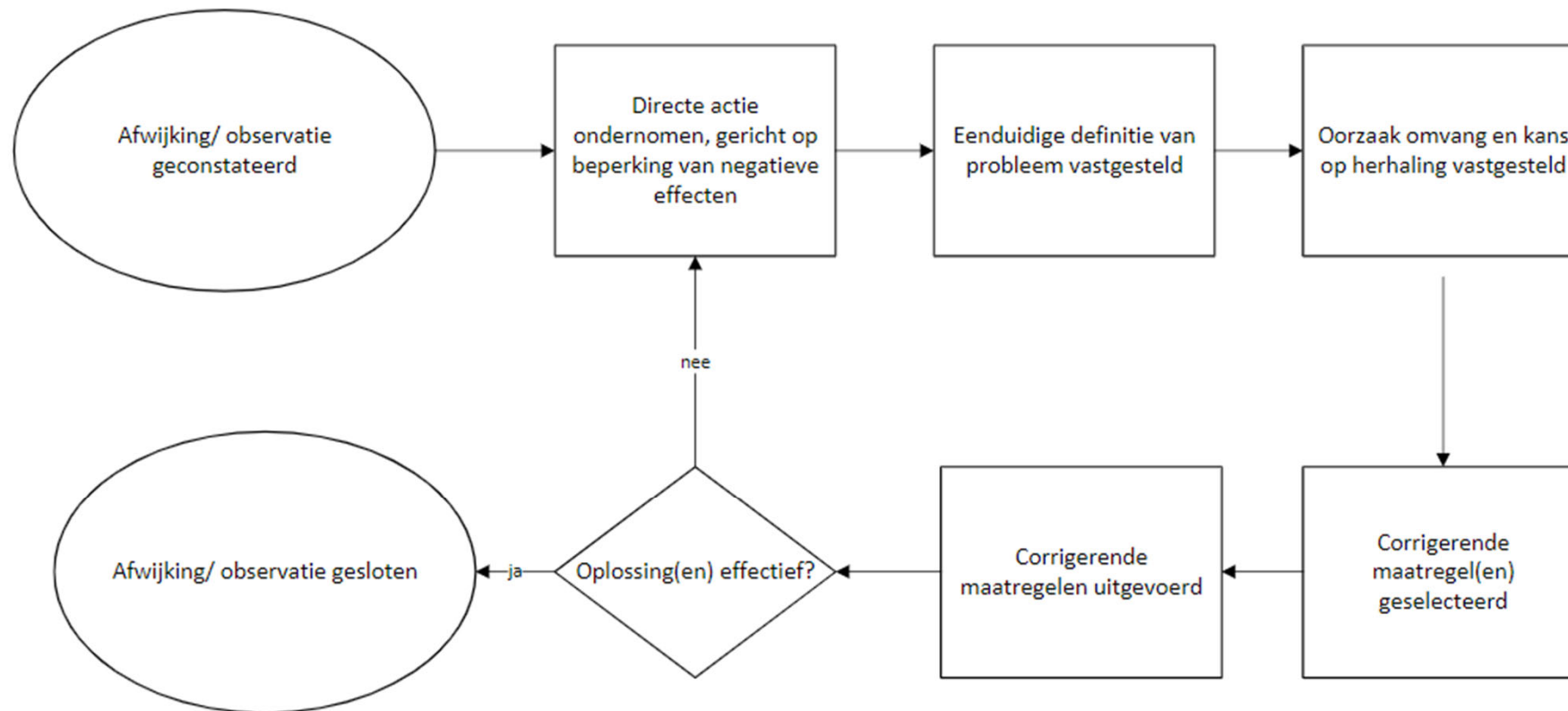
pleisters
plakken

of

duurzame
maatregelen
nemen?



Corrigerende maatregelen



Ineffectieve corrigerende maatregelen



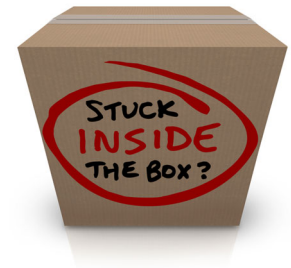
NEN-enquête en -werkgroep

- Mens
 - Niet willen of weten
 - Niet kunnen of mogen
 - Niet durven of doen
- Management
 - Geen prioriteit geven of faciliteren
 - Belang niet zichtbaar maken
 - Opvolging niet monitoren
- Proces en omstandigheden
 - Ingewikkelde werkwijze
 - Complexiteit analyse
 - Meerdere partijen en belangen



Leerstoornissen (Peter Senge)*

1. Ik ben mijn beroep/functie
2. De vijand zit buiten
3. De illusie van daadkracht
4. Focus op gebeurtenissen
5. Metafoor van de gekookte kikker
6. Illusie van leren door ervaringen
7. De mythe van het managementteam



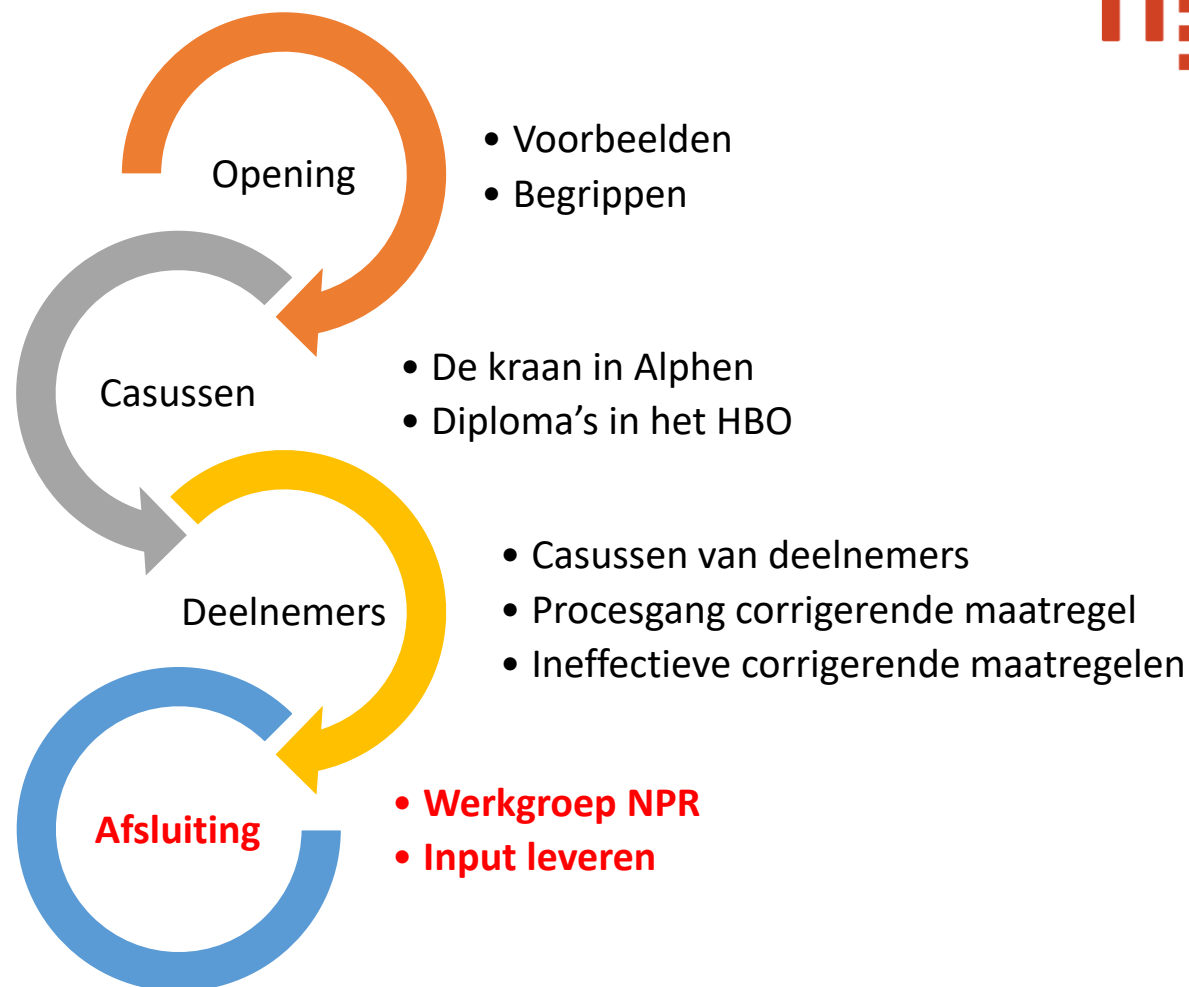
“Iedereen zei dat het niet kon, totdat er iemand binnenstapte die dat niet wist.”

Corrigerende
maatregelen:

pleisters
plakken

of

duurzame
maatregelen
nemen?



Idee NPR corrigerende maatregelen



- Repeterende afwijkingen
- Opvolging niet akkoord door 'toezichthouder'
- Evaluatie NPR 9019 (terugdringen kwaliteitskosten)
- Steun vanuit normcommissies en Platform Managementsystemen
- Verzamelen van allerhande info
- Enquête via NEN-website (september 2020): reacties van 63 personen
- Werkgroep van start eind 2020 (16 personen)
- Er moeten ook vooral voorbeelden worden toegevoegd (producten, diensten, sectoren)

Input voor werkgroep

- Oproep NEN Werkgroep
 - Voorbeelden/praktijkcases
- Te zijner tijd commentaar leveren op concept NPR 9021?
 - Stuur nu alvast een e-mail naar erik.van.amelsvoort@rva.nl
 - Vermeld 'NPR 9021'
- Contact
 - erik.van.amelsvoort@rva.nl
 - ouke@kwaliteit.pro

Gerelateerde normen

nen.nl

- Alle HLS-normen (ISO 9001/14001/17000-serie/27001/45001/etc)
- NPR 9021 (in ontwikkeling)
- ISO 10009 (Quality tools, in ontwikkeling)
- ISO 31000 (Risicomanagement)
- ISO 31010 (Risk assessment techniques, 31 stuks!)

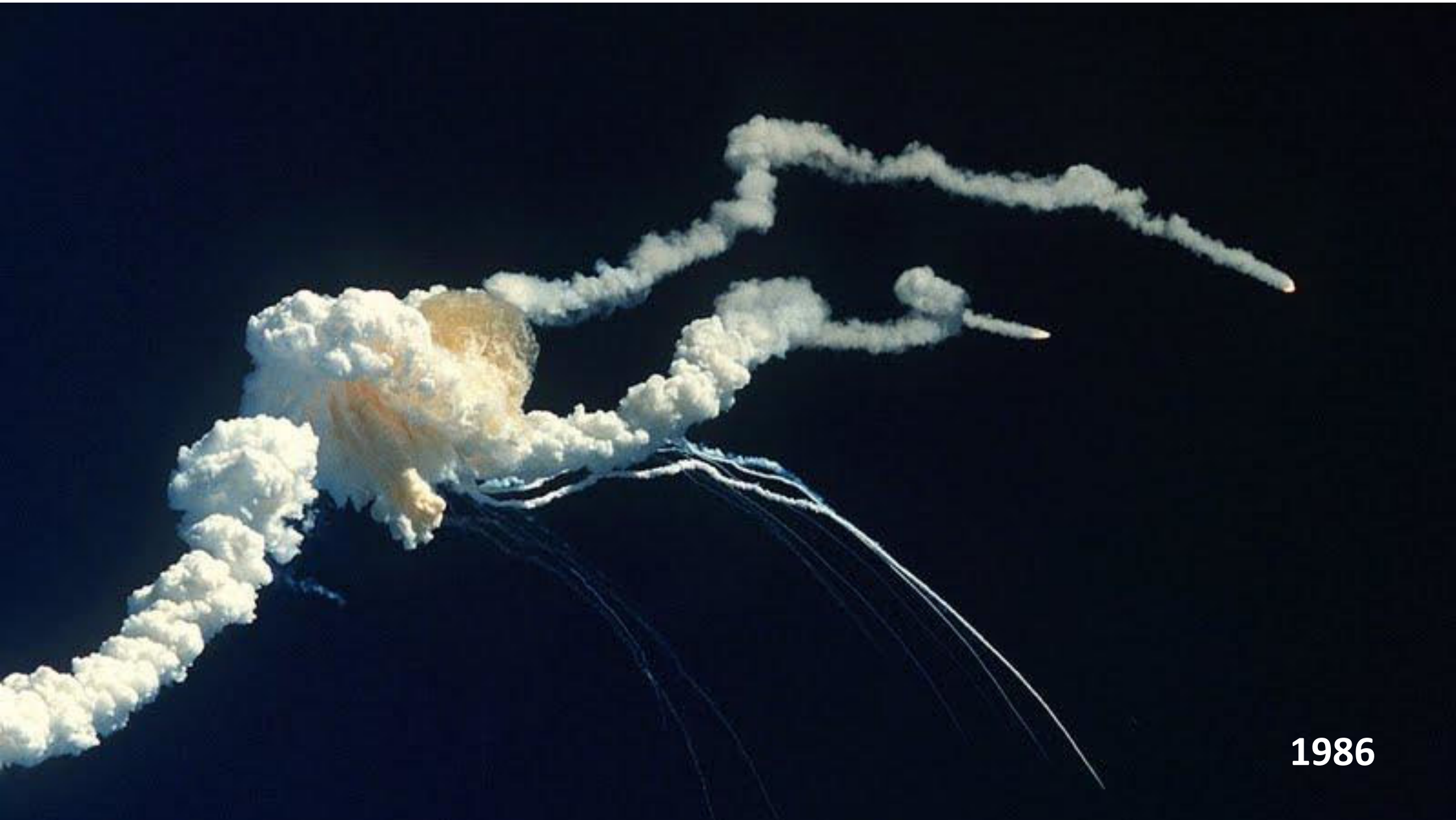
rva.nl

- RvA-BR004 (afwijkingen en corrigerende maatregelen)

lrca.org

- www.youtube.com/watch?v=j7YmNQ24mec





1986



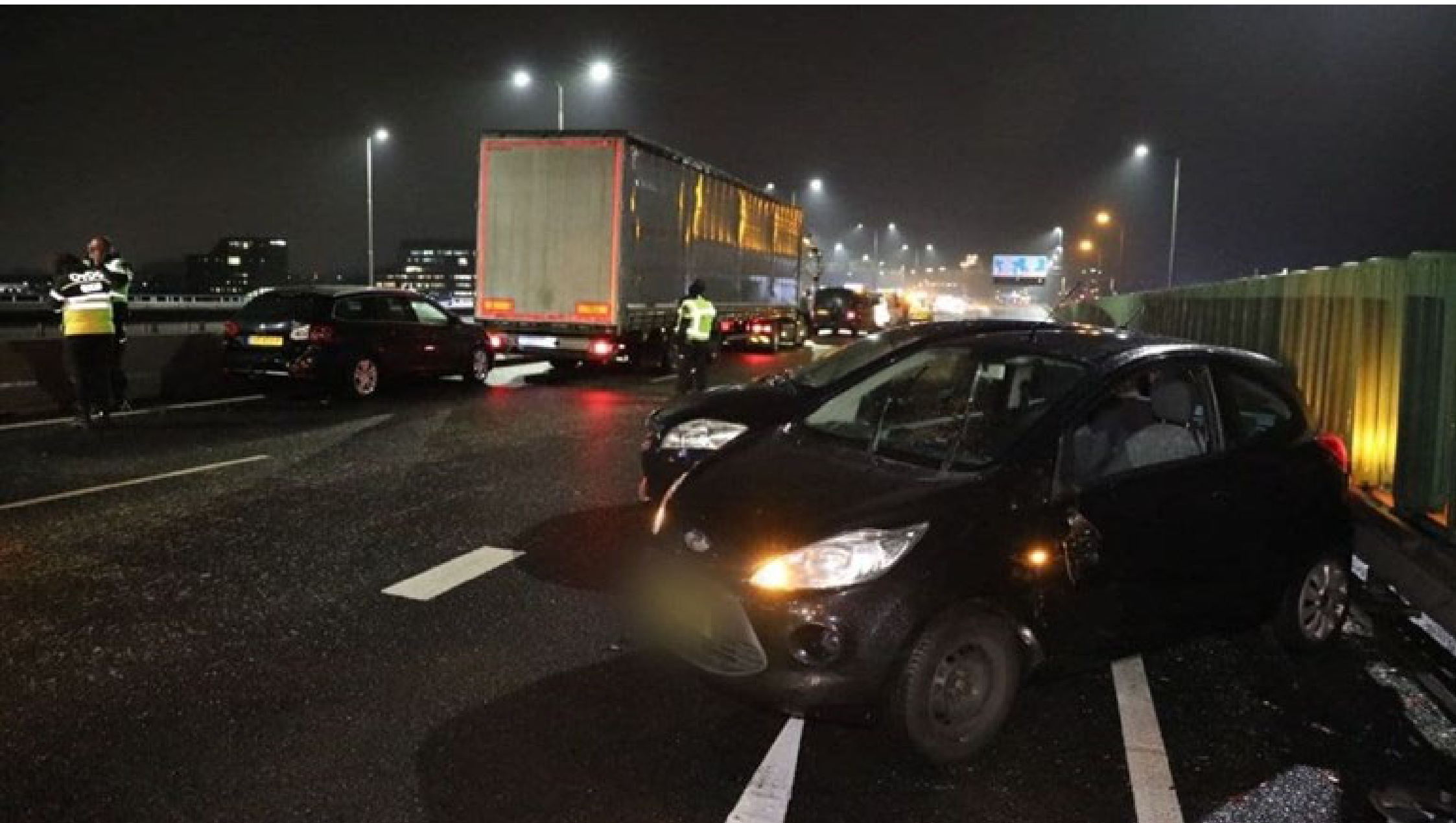
2010



2020



2021



A night scene on a highway. A large white truck with a red frame is stopped in the middle of the road. A dark-colored car is in the foreground, partially obscured by the truck. Several people in high-visibility vests are standing around the vehicles. The scene is illuminated by streetlights and the truck's lights. The text is overlaid on the left side of the image.

Rijkswaterstaat:

"Bij gladheidbestrijding kijken we altijd of we fouten hebben gemaakt. Dat was nu niet aan de orde, we hebben de protocollen goed gevolgd."



2021

NOS.nl

Druk op **Esc** om het volledige scherm te sluiten



00:27 / 01:35

2011