Correctieve Acties

Document Control	
Documentype	Procesbeschrijving
Documentnummer	1231
Versie	
Status	
Opmerking	
Toepassingsgebied	Company-wide
Betrokken groepen	Executive Management, Product Management, Service Management
Standaard specificatie	ISO 9001:2015(en) 10.2 Nonconformity and corrective action
Verantwoordelijk bewerker	
Controle door	Monika Schmidt
Goedgekeurd door	
Datum goedkeuring	
Geldig vanaf	1 juli 2020
Geldig tot	1 augustus 2020

Zelfs met een functionerend QM-systeem kan het optreden van problemen en fouten niet worden uitgesloten. Het is echter belangrijk om een tool te hebben die helpt bij het identificeren van fouten, het analyseren van hun oorzaken, het corrigeren van opgetreden fouten en het voorkomen dat ze opnieuw optreden.

Hier wordt onder "fouten" ook potentiële fouten verstaan. Een typisch voorbeeld zijn opmerkingen van medewerkers over gedocumenteerde procedures, waarin foutmogelijkheden niet voldoende zijn uitgesloten, omdat de beschrijvingen onvoldoende of onduidelijk zijn. Het is echter ook belangrijk dat een maatregel om een fout te voorkomen, wordt afgewogen tegen de ernst van het probleem en het risico op fouten.

3.1. Procesinitiatief

Redenen voor correctie en preventieve maatregelen kunnen zijn:

- Productfouten
- Servicefouten
- Feedback van klanten of werknemers over verbeteringen of gedragingen die verbetering behoeven
- Klachten van klanten
- Feedback van medewerkers over fouten of tekortkomingen in het QM-systeem
- Bevindingen uit de continue controleactiviteit van het management

3.2. Procedurespecificaties

De volgende procedurespecificaties beschrijven corrigerende en preventieve maatregelen in meer detail:

VA 005 Corrigerende en preventieve maatregelen bij de behandeling van productdefecten en klachten van klanten

VA 006 Corrigerende en preventieve maatregelen voor het QM-systeem

3.3. Rol van projectmanagement

Zowel de frequentie van fouten als de effectiviteit van corrigerende en preventieve maatregelen hebben een aanzienlijke impact op de beoordeling van het QM-systeem. Projectmanagement speelt een zeer belangrijke rol bij het beoordelen van klanttevredenheid. Vanaf het opstellen van offertes tot en met de realisatie van het project tot de daaropvolgende ondersteuning van onze klanten, is er direct contact met de klant en daarmee de nodige "feedback".