

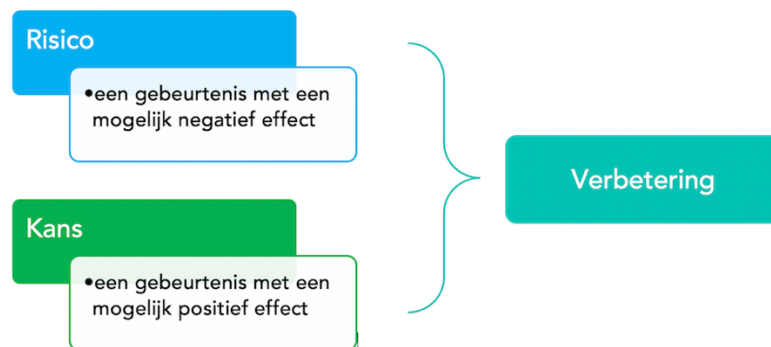
Het managen van risico's en kansen

Risico's en kansen voor kwaliteit zullen er altijd zijn, maar je bent er misschien niet altijd even bewust mee bezig. Het biedt daarom veel voordelen om deze structureel bij te houden. Hiermee voorkom je niet alleen onnodige fouten en kosten, je vergroot ook je slagkracht door actief bezig te zijn met verbetering.

Hoe is dat geregeld in de ISO 9001?

Op alle niveaus in de organisatie moet je rekening houden met kwaliteitsrisico's en -kansen. De directie doet dit voor de directieprocessen, de leidinggevenden doen dit voor de operationele processen. Waarom? Omdat stilstaan bij mogelijke risico's en kansen al snel leidt tot verbetering. Tenslotte draait de hele norm draait om structureel verbeteren, dus dit is daar een belangrijk onderdeel van.

Bovendien is dit een onderwerp waar je je nu waarschijnlijk ook al, bewust of onbewust, mee bezig houdt. De risico's en kansen moet je nu alleen beter onderzoeken, registreren en bijhouden.



Waar vind je dit terug?

Op veel plaatsen in de ISO 9001 wordt gerefereerd aan risico's en kansen. Je moet deze op alle niveaus in de organisatie vaststellen: voor de directieprocessen en voor de uitvoeringsprocessen. Dit betekent dat je deze voor de directie (kwaliteitsmanagement), projecten, diensten of producten moet evalueren. In deze ISO 9001 artikelen wordt ernaar verwezen:

- Risicogebaseerd denken (0.3.3)
- Inzicht in de organisatie en haar context (4.1)
- Inzicht in de wensen en verwachtingen van belanghebbenden (4.2)
- Het kwaliteitsmanagementsysteem en de processen (4.4)
- Acties om risico's en kansen op te pakken (6.1)
- Evaluatie van de prestaties (9)

Bepaal wat je als eerste gaat oppakken

Als je de verschillende evaluaties van risico's en kansen hebt uitgevoerd, dan komt daar vaak een waslijst met acties uit voort. Het is niet effectief om deze allemaal tegelijk op te willen pakken. Vaak werkt het beter om eerst de belangrijkste én de makkelijkste acties uit te voeren.

Je kunt bijvoorbeeld een top 3 of top 5 samenstellen en deze eerst afronden voordat je naar de volgende gaat. Bovendien, doe dit samen met je team en vergeet hier niet over te communiceren.

Bijkomend voordeel

Zoals het ook geldt voor de verbeteringen die je doorvoert, is het de bedoeling dat je de acties bij risico's en kansen bijhoudt. Dat is dan ook meteen een handig geheugensteuntje voor hoeveel jullie eigenlijk doen en verbeteren. We vragen ons allemaal weleens af wat we nu eigenlijk gedaan hebben. Je zult nu aan het eind van het jaar zien dat jullie meer vooruitgang hebben geboekt dan je dacht.

Hoe doen wij dat?

Zowel voor de directie als voor de operationele processen hebben wij een template in ons systeem voor de evaluatie van kansen en risico's. Het blijkt vaak heel verhelderend om eens met een afstand naar dit soort zaken te kijken. Vaak leidt een risico namelijk ook weer tot een interessante verbetering!



Groei mee met de ISO 9001

Voorbeelden - Templates - Stappenplannen

www.isoplus.nu