

## AFWIJINGEN HERSTELLEN?

Periodiek wordt door de inspectie-instelling getoetst of uw onderneming aan alle van toepassing zijnde normelementen voldoet. Het kan zijn dat er bij uw onderneming non-conformiteiten (afwijkingen) worden vastgesteld. Hieronder geven we aan welke procedure u kunt volgen om de afwijking volledig te herstellen. *Let op: het gaat hierbij om afwijkingen die voor het eerst worden vastgesteld bij een inspectie vanaf 1 januari 2022.* Om te zorgen dat een afwijking correct hersteld wordt, is opvolging van het herstel van de vastgestelde afwijkingen nodig. Hiervoor moet gekeken worden naar de: **O**orzaak, **O**mvang, **O**plossing en **O**perationaliteit. Dit is de zgn. 4-O systematiek.

### ***We nemen ze stap voor stap met u door.***

Uw onderneming is geïnspecteerd door uw inspectie-instelling. De inspecteur heeft één of meerdere non-conformiteiten (majors of minors (drie maanden)) vastgesteld waar u opvolging aan moet geven, om opgenomen te worden in het register of de registratie in het register te kunnen continueren.

Het direct oplossen van een non-conformiteit zorgt ervoor dat de kans op blijvende verbetering gemist wordt. Tevens blijft de kans op herhaling aanwezig. Met als gevolg dat bij een volgende inspectie dezelfde non-conformiteiten weer worden vastgesteld. Dit heeft de volgende redenen: het waarom van de non-conformiteit is niet onderzocht en/of de opvolging heeft alleen betrekking gehad op de geconstateerde afwijking en niet op alle mogelijke afwijkingen die ontstaan zijn (bijvoorbeeld er is een dossier gecompleteerd maar niet alle dossiers zijn opnieuw beoordeeld). Daarnaast moet ook gekeken worden hoe de non-conformiteit in de toekomst voorkomen kan worden.

Er is voor uw gemak een formulier ontwikkeld welke u per non-conformiteit kan invullen en waarmee u het doorlopen proces kan vastleggen.

### **Stap 1: Oorzaak**

De oorzaak van een non-conformiteit kunt u op meerdere manieren achterhalen, onder andere door gebruik te maken van onderstaande vragen:

- Zit er een fout in de gebruikte software waardoor de afwijking is ontstaan?
- Is er sprake van een onjuiste instelling van de gebruikte software waardoor de afwijking is ontstaan?
- Is de fout ontstaan vanwege onbekendheid met de betreffende wetgeving/afspraken?
- Is de fout ontstaan door het ontbreken van een procedure?

- Indien er wel een procedure aanwezig is, is de fout ontstaan doordat deze niet gedeeld is met de verantwoordelijke personen?
- Is de afwijking ontstaan door een menselijke fout (bijvoorbeeld: onjuiste invoer)?

Van belang is dat u vaststelt wat de oorsprong van de oorzaak is (grondoorzaak).

### **Stap 2: Omvang**

Bij de tweede stap bepaalt u wat de omvang is. Het is aan u om antwoord te geven op de vraag: 'Hoe groot is het probleem?' Is het een incident of komt het vaker voor? Zou het vaker voor kunnen komen? Aan de inspecteur moet aangegeven worden bij welke werknemers de afwijking nog meer is voorgevallen. Daarbij moet ook bepaald worden wat de hoogte is van de financiële gevolgen voor de onderneming (indien van toepassing).

*Een voorbeeld: De inspecteur heeft vastgesteld dat een werknemer in een project bij één van uw opdrachtgevers is gestart met de werkzaamheden terwijl er geen (getekende) arbeidsovereenkomst was. Het is dan aan u om te onderzoeken of dit een incident is of dat het vaker voorkomt, of voor kan komen. Waren er maatregelen of procedures om het te voorkomen? Betekent dit dat deze maatregelen/procedures niet effectief zijn? Of betreft het een uitzondering?*

De antwoorden op deze vragen zijn belangrijk voor de volgende stap, het bepalen van maatregelen.

### **Stap 3: Oplossing**

Nu u weet wat de oorzaak en de omvang van de geconstateerde afwijking zijn, kan de afwijking gericht en volledig worden opgelost. De afwijking dient volledig hersteld te worden. Daarom moet de oplossing enerzijds met terugwerkende kracht doorgevoerd worden en anderzijds ook naar de toekomst toe.

*Een voorbeeld van een oplossing met terugwerkende kracht is: het alsnog giraal betalen van het minimumloon. Een oplossing naar de toekomst toe zullen de te nemen maatregelen zijn welke u neemt om de kans op herhaling te voorkomen!*

### **Stap 4: Operationaliteit**

De laatste stap is het bepalen van de operationaliteit van de oplossing: zorgt de maatregel er ook voor dat de fout in de toekomst niet nogmaals kan voorkomen? Dit is een stap die in de waan van de dag vaak vergeten wordt, maar een essentiële stap in blijvende verbetering en het bieden van een grotere zekerheid voor uw opdrachtgevers en werknemers.

*Om bij het bij stap 2 genoemde voorbeeld te blijven: Is tijdens de beoordeling van het herstel door de inspecteur vastgesteld dat nog een keer is voorgekomen, dat er geen (ondertekende) arbeidsovereenkomst was terwijl al wel is gestart met de werkzaamheden? Zo nee, dan zijn de maatregelen operationeel en effectief. Is het antwoord echter 'ja', dan volgt u opnieuw bovengenoemde werkwijze en begint u weer bij de eerste stap: zoek de oorzaak. Dit doet u net zo lang tot de maatregelen effectief zijn.*

**Tot slot**

Deze werkwijze zal door de inspecteur van de inspectie-instelling getoetst worden, enerzijds door te kijken naar het proces wat u doorlopen heeft en het beoordelen van uw onderbouwing en anderzijds door een steekproef te nemen om vast te stellen dat herstel juist is doorgevoerd.