



STICHTING NORMERING ARBEID

# 4-0 systematiek bij herstel non-conformiteiten

Sinds 1 januari 2022 is er een normwijziging voor de 4400-1 en 4400-2 ingevoerd door middel van twee aanpassingsrapporten (2021-271 en 2021-272-2). Het betreft de toepassing van de 4-O systematiek bij het herstellen van non-conformiteiten. De wijzigingen zijn opgenomen in de nieuwe versie van het handboek Normen per 1-1-2022. Het handboek vindt u op de website van SNA.



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. Om te zorgen dat een afwijking correct hersteld wordt, moet gekeken worden naar de **OORZAAK**, **OMVANG**, **OPLOSSING** en **OPERATIONALITEIT**. Dit is de zogenoemde 4-O systematiek.

## De oorzaak

Het is belangrijk om de oorzaak van de afwijking te achterhalen. Dit kan op meerdere manieren, u kunt daarbij gebruik maken van de volgende 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 of 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 door onjuiste invoer)?

## De omvang

Voordat de maatregelen bepaald kunnen worden, is het noodzakelijk om de omvang van het probleem inzichtelijk te maken. 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).

## De oplossing

Het is de bedoeling dat de afwijking volledig hersteld wordt. Om dit te kunnen doen moet de oplossing zowel met terugwerkende kracht doorgevoerd worden, als naar de toekomst toe.

## Operationaliteit

Om een blijvende verbetering te garanderen mag de laatste stap van het 4-O systeem niet worden overgeslagen. Bepaal daarom de operationaliteit (toepasbaarheid) van de oplossing en bepaal of de maatregel er daadwerkelijk voor zorgt dat de afwijking in het vervolg niet meer voor kan komen.

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 en structureel is doorgevoerd.



[www.normeringarbeid.nl](http://www.normeringarbeid.nl)