# Formulier herstel

Datum:

Instructie: Voor iedere non-conformiteit gebruikt u één formulier. Voor een goede onderbouwing van het herstel, dient u op alle vier de onderdelen (oorzaak, omvang, oplossing en operationaliteit) in te gaan. Een duidelijke omschrijving en een goede onderbouwing is daarbij noodzakelijk.

|  |  |
| --- | --- |
| **Norm artikel** | **Non-conformiteit (u kunt de non-conformiteit terugvinden in het rapport van de inspectie-instelling)** |
| 4……. |  |

|  |
| --- |
| **Oorzaak** |
| Bepaal de oorzaak / oorzaken van de non-conformiteit (afwijking).  Betreft het bijv. een foutieve uitvoering van de vastgelegde afspraken, onjuiste procedure etc.? Is er sprake van één oorzaak of zijn er meerdere oorzaken te benoemen? Van belang is vast te stellen of de vastgestelde non-conformiteit van structurele aard is? |
|  |
| **Omvang** |
| Bepaal de omvang van de non-conformiteit (afwijking).  Stel vast hoe vaak de non-conformiteit voorkomt, bijv. het aantal personeelsdossiers met de afwijking of de financiële gevolgen van een fout in een reserveringspercentage. Was de non-conformiteit van structurele aard of alleen van toepassing op een deel van de populatie? De totale omvang (indien mogelijk wel uitgesplitst per persoon) moet zichtbaar worden gemaakt, inclusief de gevolgen voor de onderneming bij herstel van de non-conformiteit. |
|  |
| **Oplossing** |
| Bepaal de oplossing voor de non-conformiteit (afwijking).  De oplossing moet tweeledig zijn, enerzijds met terugwerkende kracht en anderzijds structureel (naar de toekomst toe).  Stel op basis van de analyse van de oorzaak en de omvang wat de oplossing is van de vastgestelde non-conformiteit. Daarna bepaalt u of de geconstateerde non-conformiteit ook daadwerkelijk is hersteld en of het herstel heeft plaats gevonden over de hele populatie (met terugwerkende kracht). Onderbouw dit door aan te tonen hoe (terugwerkende kracht en naar de toekomst toe) en waar de fouten hersteld zijn. |
|  |
| **Operationaliteit** |
| Bepaal de operationaliteit (zorgt de maatregel er voor dat de non-conformiteit (afwijking) in de toekomst niet opnieuw gaat voorkomen) van de vastgestelde oplossing.  Het is dan ook van belang om binnen de organisatie te toetsen of er sprake is van een structurele oplossing. Stel vast of de genomen maatregel of maatregelen borgen dat de non-conformiteit in de toekomst niet meer kan voorkomen en toon dit aan. |
|  |