

Procesbeschrijving

Afhandelen van Constateringen

Procesresultaat	Het resultaat van het proces is dat constatering die gedaan worden op het niet functioneren of verbeteren van het asset management systeem worden vastgelegd en beheerst worden ingevoerd.
Eenheid	Wegen en kanalen
Norm	8.2 Management van wijzigingen
Versiedatum	12-04-2016
Proceseigenaar	Adjunct hoofd Eenheid – Ferry Geerlings
Procesbeheerder	Kwaliteitsmanager – a.i. Alex Roovers

In te vullen door het adjunct Hoofd [bedrijfsvoering]

Vastgesteld d.d.	12-04-2016
Draagt bij aan bedrijfswaarde	Draagt bij aan alle bedrijfswaarden omdat het de mogelijkheid biedt tot efficiënte, effectieve en uniforme invoer van wijzigingen aan de hand van constatering.
Risicoprofiel	Hoog
PI voor dit proces	1) Conform de interne audit is de wijziging op de juiste manier doorgevoerd (90%)

De RASCI van dit proces is vastgelegd in het bijbehorende handboek

Dit proces draagt tevens bij aan het voldoen aan ISO55001 10. afwijkingen

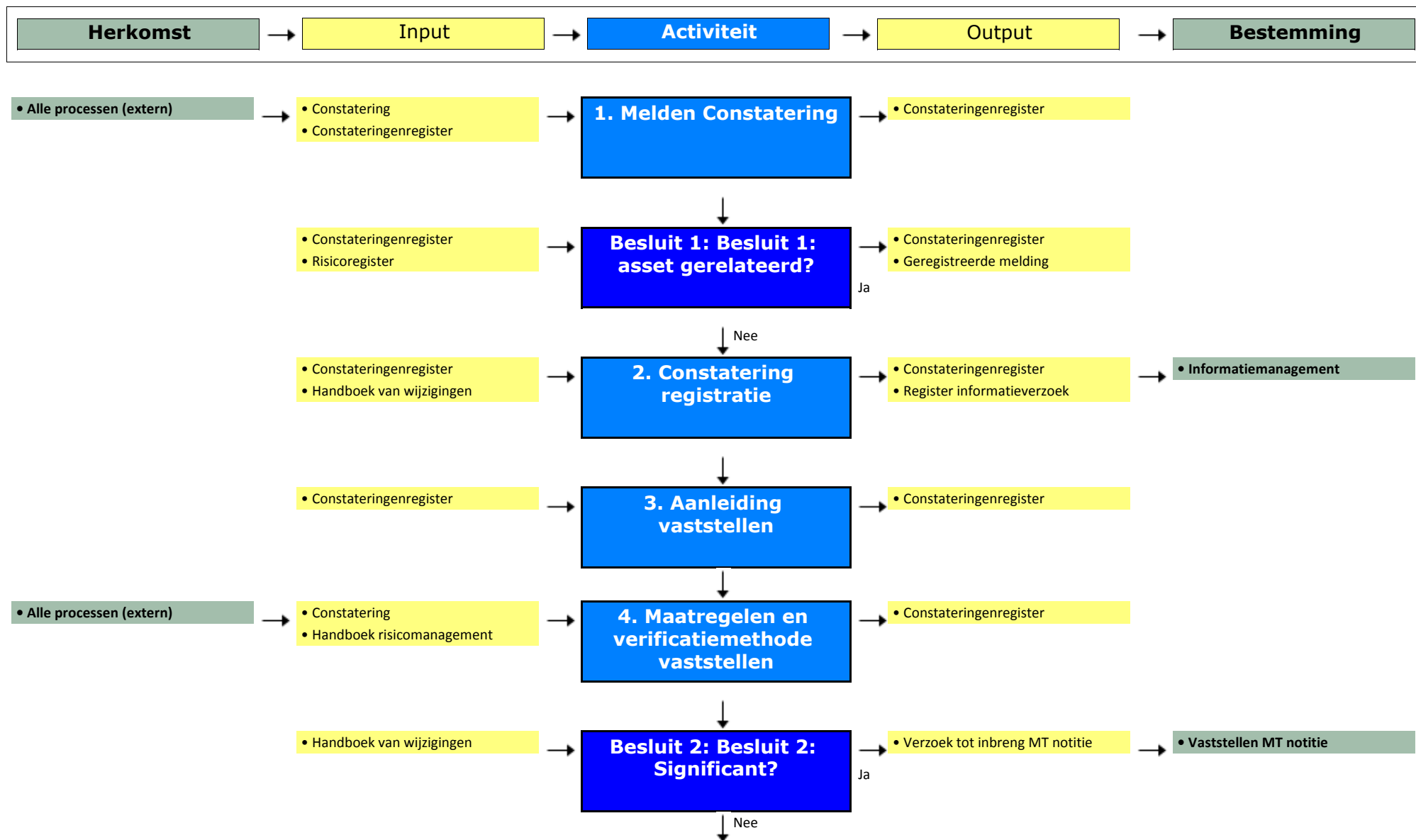
Processchema	Procesbeschrijving
	Wat / Wie / Wanneer
1. Melden Constatering	1. Melden Constatering / Wijzigingsbehandelaar <p>Iedereen (R) binnen de organisatie kan constateringen melden aan de kwaliteitsmanager (I). Constateringen kunnen (niet limitatief) bestaan uit:</p> <ul style="list-style-type: none">• (Potentiele) afwijkingen in processen/activiteiten• Niet (kunnen) voldoen aan gestelde eisen of doelstellingen door de organisatie• Voorstellen tot wijziging of verbetering.
Besluit 1: Besluit 1: asset gerelateerd?	Besluit 1: Besluit 1: asset gerelateerd? / Wijzigingsbehandelaar <p>De kwaliteitsmanager (A/R) beoordeelt of de constatering asset gerelateerd is. Indien dit het geval is stemt hij met de aanvrager (C) af wie de constatering in het proces meldingen zal inbrengen. Het proces is hiermee afgerond.</p>
2. Constatering registratie	2. Constatering registratie / Wijzigingsbehandelaar <p>De kwaliteitsmanager (A/R) registreert de constatering in het constateringregister en stelt vast wie binnen de organisatie als eigenaar wordt aangewezen en hiermee eindverantwoordelijk wordt gesteld voor de aanpak van de constatering. De kwaliteitsmanager gebruikt hiervoor het handboek wijzigingen waarin RASCI's staan vermeld per type wijziging. Informatie wijzigingen zullen worden toegewezen aan de informatiemanager. Constateringen worden door de kwaliteitsmanager zodanig geclassificeerd dat het mogelijk is om analyses naar de herkomst van constateringen uit te voeren.</p>
3. Aanleiding vaststellen	3. Aanleiding vaststellen / Wijzigingsbehandelaar <p>De eigenaar (A/R) van de constatering voert een analyse uit naar de aanleiding van de constatering. De opzet van de analyse moet zo zijn dat:</p> <ul style="list-style-type: none">• de daadwerkelijke aanleiding wordt benoemd en niet enkel gekeken wordt naar de optredende effecten.• vast te stellen of zich gelijksoortige constateringen voordoen of zouden kunnen voordoen bij andere onderdelen of activiteiten/processen van de organisatie. <p>De eigenaar van de constatering moet kunnen onderbouwen dat de gekozen methodiek voor de analyse in staat is om aan de hierboven gestelde eisen te voldoen.</p> <p>Op basis van de analyse moet door de eigenaar van de constatering worden vastgesteld wat het risico van de constatering is in relatie tot de bedrijfswaarden.</p> <p>De resultaten moeten worden gerapporteerd aan de kwaliteitsmanager (I) die dit vast legt in het constateringen overzicht.</p>

Processchema	Procesbeschrijving
	Wat / Wie / Wanneer
4. Maatregelen en verificatiemethode vaststellen	4. Maatregelen en verificatiemethode vaststellen / Wijzigingsverantwoordelijke <p>Op basis van de aanleiding analyse en de risico bepaling wordt door de eigenaar (A/R) van de constatering de volgende zaken vastgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tijdelijke maatregelen die de directe effecten van de constatering beheersbaar en controleerbaar moeten houden (indien van toepassing).• Definitieve maatregelen die herhaald optreden van de constatering moeten beheersen.• Een methodiek waarmee de effectiviteit en beheersing van de maatregelen en gerelateerde risico's wordt geverifieerd. <p>De eigenaar stelt vast wanneer de maatregelen en verificatie moet zijn uitgevoerd.</p> <p>De vastgestelde maatregelen, verificatiemethode en uitvoeringsdata worden gerapporteerd aan de kwaliteitsmanager (I) die dit vastlegt in het constateringen overzicht.</p>
Besluit 2: Besluit 2: Significant?	Besluit 2: Besluit 2: Significant? / Wijzigingsverantwoordelijke <p>Op basis van het handboek van wijzigingen bepaald de eigenaar (A/R) van de constatering of de wijziging significant is. De beschrijving van significantie is te vinden in het handboek van wijzigingen.</p> <p><u>Ja</u>: de wijziging dient te worden ingebracht in het MT, HE dient goedkeuring te geven over de wijziging</p> <p><u>Nee</u>: de wijziging kan worden doorgevoerd volgens het handboek van wijzigingen.</p>
5. Tijdelijke maatregel invoeren	5. Tijdelijke maatregel invoeren / Wijzigingsverantwoordelijke <p>De eigenaar (A/R) van de constatering borgt zo nodig dat een tijdelijke maatregel(en) conform plan wordt ingevoerd. Deze activiteit vindt slechts plaats als de wijziging "niet significant is", of als de wijziging "significant" is en er tevens een MT besluit over is gemaakt.</p> <p>Invoering van de tijdelijke maatregel(en) worden gerapporteerd aan de kwaliteitsmanager (I) die dit vastlegt in het constateringen overzicht.</p>
6. Definitieve maatregel invoeren	6. Definitieve maatregel invoeren / Wijzigingsverantwoordelijke <p>De eigenaar (A/R) van de constatering borgt dat de definitieve maatregel(en) conform plan wordt ingevoerd. Invoering van de definitieve maatregel(en) worden gerapporteerd aan de kwaliteitsmanager (I) die dit vastlegt in het constateringen overzicht.</p>
7. Verificatie uitvoeren	7. Verificatie uitvoeren / Wijzigingsverantwoordelijke <p>De eigenaar (A/R) van de constatering borgt dat de verificatie conform plan wordt uitgevoerd. Uitvoering van de verificatie en de conclusie worden gerapporteerd aan de kwaliteitsmanager (I) die dit vastlegt in het constateringen overzicht.</p>

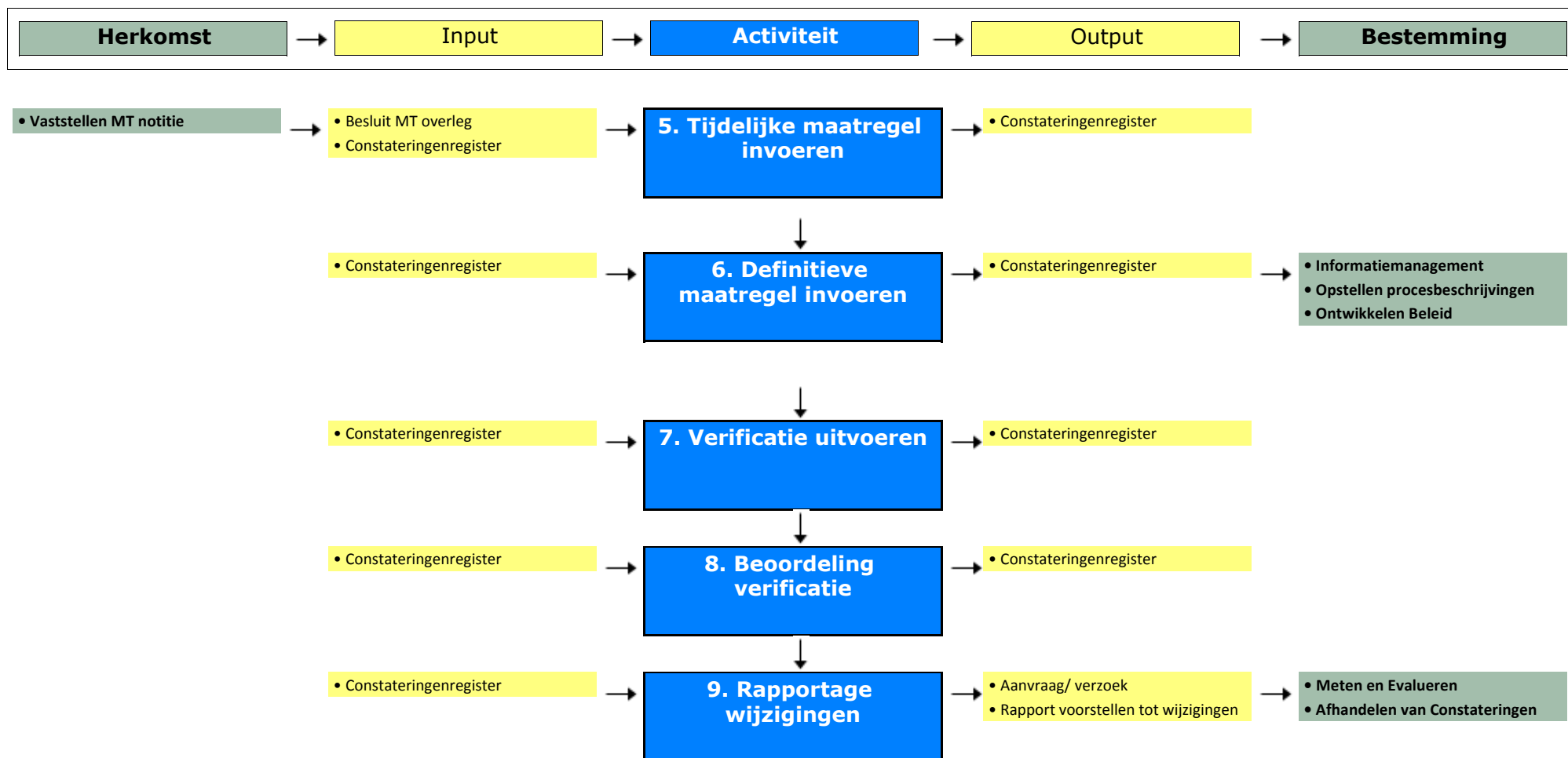
Afhandelen van Constateringen

Processchema	Procesbeschrijving
	Wat / Wie / Wanneer
8. Beoordeling verificatie	8. Beoordeling verificatie / Kwaliteitsmanager <p>De eigenaar (A/R) van de constatering beoordeelt het resultaat van de verificatie in overleg met de kwaliteitsmanager (C). Als geconstateerd wordt dat de maatregelen niet doeltreffend zijn worden door de eigenaar van de constatering aanvullende definitieve maatregelen en een verificatie methode vastgesteld. Daarnaast wordt door de kwaliteitsmanager (S) een nieuwe constatering opgesteld. Deze nieuwe constatering betreft; het falen van het sluiten van de eerdere constatering. Dit moet borgen dat er analyse plaats vindt waarom de constatering niet direct is gesloten (leermoment). Als geconstateerd wordt dat de maatregel(en) doeltreffend zijn wordt de constatering door de kwaliteitsmanager gesloten.</p>
9. Rapportage wijzigingen	9. Rapportage wijzigingen / Wijzigingsverantwoordelijke <p>Per kwartaal wordt door de kwaliteitsmanager (A/R) een rapportage opgesteld over de effectiviteit van het constateringen.wijzigingen proces. De rapportage kan ingaan op (niet limitatief):</p> <ul style="list-style-type: none">• Aantal constateringen open/gesloten• Aandeel constateringen op tijd en volledig gesloten• Herkomst constateringen (soort / proces / afdeling) <p>De rapportage wordt gestuurd aan de leden van het MT (I) en dient ook als input voor het management review proces.</p>

Afhandelen van Constateringen



Afhandelen van Constateringen



RASCI rollen

RASCI rollen

R Verantwoordelijk voor activiteit
A Eindverantwoordelijke
S Ondersteuner (facultatief)
C Te consulteren persoon of organisatie (verplicht)
I Te informeren persoon of organisatie

Activiteit	Functietype	Functie	Rol
1. Melden Constatering	Intern	Aanvrager	R
		Adjunct HE	A
		Kwaliteitsmanager	I
Besluit 1: Besluit 1: asset gerelateerd?	Intern	Kwaliteitsmanager	R/A
		Aanvrager	C
2. Constatering registratie	Intern	Kwaliteitsmanager	R/A
3. Aanleiding vaststellen	Intern	Wijzigingsverantwoordelijke	A/R
		Kwaliteitsmanager	I
4. Maatregelen en verificatiemethode vaststellen	Intern	Wijzigingsverantwoordelijke	A/R
		Kwaliteitsmanager	I
Besluit 2: Besluit 2: Significant?	Intern	Wijzigingsverantwoordelijke	A/R
		Managementteam (MT)	C
5. Tijdelijke maatregel invoeren	Intern	Wijzigingsverantwoordelijke	A/R
		Kwaliteitsmanager	I
6. Definitieve maatregel invoeren	Intern	Wijzigingsverantwoordelijke	R/A
		Kwaliteitsmanager	I
7. Verificatie uitvoeren	Intern	Wijzigingsverantwoordelijke	R/A
		Kwaliteitsmanager	I
8. Beoordeling verificatie	Intern	Wijzigingsverantwoordelijke	A/R
		Kwaliteitsmanager	C/S
9. Rapportage wijzigingen	Intern	Kwaliteitsmanager	R/A
		Managementteam (MT)	I

Afhandelen van Constateringen

Informatiebehoefte en Voorziening (IBIV) van dit proces:

Document	Locatie	Risicoprofiel	Kwalitatief voldoende als	AM docs
Aanvraag/ verzoek	E-mail	Midden		Nee
Besluit MT overleg	Zaak: 2982253 (2015) zaak: 3434843 (2016)	Hoog		Nee
Constatering	e-mail	Laag	Volledig is geformuleerd	Nee
Constateringenregister	Map 3640362	Laag	Actueel bijgehouden	Nee
Geregistreerde melding	SQUIT-XO, email, K:\WK-WKVI\Nautisch-registraties \Registratie storingen kunstwerken.xlsx	Hoog	Helder geformuleerd, actueel	Nee
Handboek risicomanagement	2806989	Midden	vastgesteld door HE	Ja
Handboek van wijzigingen	2016/0120532	Laag	vastgesteld	Ja
Rapport voorstellen tot wijzigingen	MAP 3640366	Laag		Nee
Register informatieverzoek	zaak 2792221	Hoog	Akkoord teamleider	Nee
Risicoregister	Naris/ PowerSuite	Hoog	Risico's dienen actueel te zijn bijgewerkt	Nee
Verzoek tot inbreng MT notitie	e-mail	Laag	Teamleider MT notitie vrijgeeft voor MT	Nee