

KMS-P-03 Verbeteren

1 - DOEL

Effectief aanpakken van afwijkingen en benutten van verbetermogelijkheden

2 - PROCESBEHEERSING

2.1 - Stakeholders

Directie
Kwaliteitsmedewerker
Medewerkers

2.2 - Risico's / kans

(1 klein - 5 groot)

Risico	Kans	Effect
Slechte opvolging klachten	4	4
Te weinig opvolging interne audits	3	3
Te weinig opvolging extra audits	2	4

2.3 - Indicatoren

- zie lijst KMS-L-03

2.4 - Meting

- via lijst met verbetermaatregelen

2.5 - Analyse

- MT-overleg

2.6 - Bijzondere middelen

- geen

3 - PROCESUITVOERING

3.1 - Iedere medewerker kan in het digitale systeem 'rtvs' bestaande of potentiële problemen melden aan de kwaliteitsmanager. Indien het probleem door een klant gemeld is, licht de kwaliteitsmanager de directie hierover in. Deze beoordeelt of de contacten met de klant door hem of door de betreffende teamleider worden onderhouden. De klant wordt binnen twee werkdagen geïnformeerd over de genomen verbetermaatregelen of over de te nemen stappen en de geplande afhandelingstermijn. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk, afhankelijk van de wens van de klant.

3.2 - De kwaliteitsmanager beslist of verbetermaatregelen nodig of mogelijk zijn. De kwaliteitsmanager delegeert de RTV aan de betreffende teamleider, die oorzaak, directe en structurele maatregelen invoert. De teamleider meldt de geplande maatregelen terug aan de kwaliteitsmanager, die de geplande gereeddatum invult in de lijst met verbetermaatregelen.

3.3 - In het MT wordt de voortgang en status van de verbetermaatregelen besproken. Als voorbereiding op ieder MT-overleg nemen de deelnemers de openstaande en gewijzigde maatregelen door.

3.4 - Als de maatregel is uitgevoerd meldt de verantwoordelijke dit aan de kwaliteitsmanager. Deze verwerkt dit in de lijst van verbetermaatregelen. Tevens wordt beoordeeld of een verificatie op doeltreffendheid nodig is. In dat geval wordt de geplande verificatiedatum vastgesteld. Indien geen verificatie noodzakelijk is, of zodra de maatregel doeltreffend is gebleken, wordt deze afgesloten.

3.5 - Wanneer door een certificerende instelling afwijkingen zijn vastgesteld dan gelden hiervoor de volgende termijnen:

- * Wanneer voor het eerst een niet-kritische afwijking is vastgesteld dan worden binnen zes maanden corrigerende maatregelen vastgesteld.
- * Wanneer een kritische afwijking is vastgesteld dan worden binnen drie maanden, of zoveel eerder als nodig volgens de CI, maatregelen getroffen.
- * Wanneer een niet-kritische afwijking is vastgesteld die binnen een periode van anderhalf jaar eveneens werd vastgesteld dan kunnen maatregelen worden getroffen conform bijlage 2 hoofdstuk 5 van BRL2000.

4 - AANVULLENDE VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

-

5 - TERMEN EN DEFINITIES

- * Herstelmaatregel - Een herstelmaatregel is gericht op het wegnemen van negatieve gevolgen van een afwijking in het project.
- * Corrigerende maatregel - Maatregel die n.a.v. een afwijking wordt genomen om de afwijking te elimineren of tot acceptabele proporties te reduceren.
- * Structurele corrigerende maatregel - Maatregel die wordt genomen om de oorzaken van een bestaande afwijking, gebrek of andere ongewenste situatie te elimineren om herhaling te voorkomen.
- * Preventieve maatregel - Maatregel die wordt genomen om de oorzaken van een mogelijke afwijking, gebrek of andere ongewenste situatie te elimineren om het optreden daarvan te voorkomen.
- * Verbetermaatregel - Structurele corrigerende maatregel.

6 REFERENTIES

7 - WIJZIGINGEN

[|revisies](#)

8 - BIJLAGEN

From:

<https://wiki.kanaalweg.sasteren.nl/> - **Sasteren-Wiki**

Permanent link:

<https://wiki.kanaalweg.sasteren.nl/beheer/archimil/qms/procedures/verbeteren>

Last update: **2026/06/01 10:55**

