

## 1. Doel

De noodzaak van een goede oorzaak analyse;

Een goede oorzaakanalyse legt de kern van het probleem bloot. Hierdoor kan de juiste , meest effectieve verbeteractie worden bepaald zodat herhaling van afwijkingen en incidenten in de toekomst worden voorkomen.

## 2. Wanneer wordt er een oorzaakanalyse uitgevoerd

In praktijk wordt er niet voor elke afwijking of incident een oorzaakanalyse uitgevoerd. Voor kleine afwijkingen zonder grote gevolgen is dit ook niet nodig. Het is verstandig om vooraf te bedenken of er wel of geen oorzaakanalyse moet worden uitgevoerd.

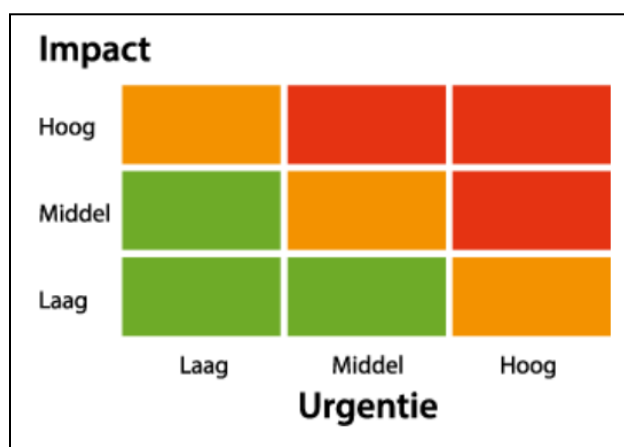
Bij een acuut, groot probleem wordt als oplossing meestal snel een directe actie uitgevoerd, maar is het probleem daarmee ook voor de toekomst opgelost?

Of een oorzaakanalyse noodzakelijk is kan bepaald worden door middel van een analyse van de impact en de kans op herhaling.

### Wanneer voer je een oorzaakanalyse uit?

#### Totale impact inschatting

- **Hoog** (grote financiële gevolgen, aanzien reputatieschade)
- **Middel** (substantiële kosten en / of aanzienlijke tijdsinvestering)
- **Laag** (gevolgen geringe en acceptabele herstelkosten)



#### Urgentie inschatting

- **Hoog** (herhaling is vrijwel zeker)
- **Middel** (herhaling is waarschijnlijk)
- **Laag** (kans op herhaling is gering)

### Beslissing

- Met spoed onderzoek uitvoeren
- Onderzoek uitvoeren
- Geen onderzoek uitvoeren

Bij een hoge impact of een grote kans op herhaling is een onmiddellijke oorzaakanalyse noodzakelijk. Dit is bijvoorbeeld het geval bij een voedselveiligheidsgevaar, een 'major' afwijking bij een externe audit of een stijgende trend van bepaalde afwijkingen.

Voorkomende situaties waarbij een oorzaakanalyse uitgevoerd moet worden zijn bijvoorbeeld: een recall, storingen met veel tijdverlies of grote hoeveelheden uitval / afval, terugkerende afwijkingen bij interne audits, grote afwijkingen bij externe audits of herhaaldelijk de klachten.

## 3. Hoe wordt er een oorzaakanalyse uitgevoerd

Bespreek / beschrijf het probleem zo duidelijk en specifiek mogelijk. Door het verzamelen van gedetailleerde informatie kan bepaald worden waar het probleem zich precies voordoet binnen het proces. Hoe meer gegevens, hoe nauwkeuriger en specifieker de oorzaakanalyse kan verlopen.

Een probleem- en oorzaakanalyse kan uitgevoerd worden met behulp van verschillende methodes. De meest gebruikte methode is de "5 x waarom" methode. Stel de vraag waarom er in het proces de stappen zijn genomen en waar het toe heeft moeten leiden.

#### **4. Bepaling van de acties**

Nadat de echte (achterliggende) oorzaak is vastgesteld kunnen er geschikte verbeteracties worden bepaald. Soms is er een combinatie van oorzaken. In dat geval kunnen meerdere acties nodig zijn.

Er zijn drie verschillende soorten acties mogelijk:

Directe actie: een actie die onmiddellijk genomen wordt om het probleem te stoppen en te herstellen, maar die niet gaat voorkomen dat het probleem zich nog eens voordoet. Deze actie voorkomt dat het probleem groter wordt.

Correctieve actie: een actie die gaat voorkomen dat het probleem zich nogmaals voordoet door de oorzaak weg te halen of aan te pakken.

Preventieve actie: een actie om de oorzaak weg te nemen van een mogelijke toekomstige afwijking.

Afwijkingen waarbij de potentiële impact groot is, dienen snel te worden aangepakt. Acties om afwijkingen met een minder grote impact weg te nemen, kunnen mogelijk op een later tijdstip worden uitgevoerd.

#### **5. Evaluatie / monitoring**

Zorg voor een correcte opvolging van de genomen acties.

Stel een evaluatiemoment vast en bekijk of de uitgevoerde acties/maatregelen ook werken. Indien blijkt dat de acties niet voldoende zijn geweest, kan ofwel uit dezelfde oorzaakanalyse een andere oorzaak genomen worden en een actie daarop uitgevoerd, ofwel kan een nieuwe oorzaakanalyse uitgevoerd worden.

##### Menselijke fouten

Menselijke fouten kunnen nooit verbannen worden, maar wel zoveel mogelijk vermeden worden door correcte instructies. Zorg ervoor dat alle instructies nauwkeuring en specifiek zijn zodat er geen verwarring kan ontstaan door een andere interpretatie. Vervolgens moeten de medewerkers hierin op een correcte manier getraind worden. Er wordt aangeraden altijd mee te delen waarom men iets op een bepaalde manier moet doen, zo blijft de informatie langer hangen.

##### Bijna-incidenten

Bijna-incidenten zijn vaak een voorteken voor een eventueel toekomstig incident. Probeer daarom altijd een oorzaakanalyse uit te voeren op een bijna-incident. Door concrete acties uit te voeren kan het zijn dat een toekomstig incident of probleem wordt voorkomen.

##### Oorzaakanalyses voor successen

Het is zelden een slecht idee om de oorzaak van een succes proberen te achterhalen. Op deze manier wordt meer inzicht verkregen in de goede kanten van het proces/bedrijf en kan hier in de toekomst beter op ingespeeld worden. Doordat de oorzaak van het succes is achterhaald, kan deze mogelijk toegepast worden op andere gebieden binnen het bedrijf om nog meer en gemakkelijker successen te boeken.

##### Conclusie

Een goede oorzaakanalyse voorkomt herhaling van problemen, zorgt voor een daling van de faalkosten en brengt het kwaliteitssysteem naar een hoger plan.