

Managen van proces risico's: onderdeel van de nieuwe HKZ schema's (2011)

Procesmanagement staat centraal bij de HKZ (en ISO) normen. In alle nieuwe of aangepaste schema's staat dat de risico's binnen de processen in kaart gebracht moeten worden volgens een vastgestelde methode. Maatregelen moeten worden genomen om de risico's waar mogelijk weg te nemen of te verminderen. Deze nieuwe eis is niet onlogisch. Kwaliteitsmanagement is voor een groot deel risicomanagement. Certificerende instellingen letten steeds nadrukkelijker op het voldoen aan deze eis.

We kunnen ons voorstellen dat niet elke organisatie zit te wachten op weer een aanpassing van het kwaliteitsmanagement systeem. Maar het kan ook van de positieve kant bekeken worden. Met een leuke werkwijze kan vlot worden voldaan aan de nieuwe eis en kan het systeem een nieuwe impuls krijgen.

Workshop als werkvorm

Het management en de medewerkers die rechtstreeks te maken hebben met de kritische werkprocessen zijn doorgaans goed op de hoogte van de risico's binnen die processen. Door een 'workshop' als werkvorm te gebruiken waar tegelijkertijd vertegenwoordigers van alle echt kritische processen aan deelnemen, wordt op een snelle, enthousiasmerende en interactieve manier aan de eis voldaan. Via een concreet en beproefd stappenplan worden de procesrisico's geïnterpreteerd en worden er maatregelen bepaald om de risico's af te dekken. De meerwaarde hiervan is dat 'kwaliteit' en het managen van (proces)risico's wordt teruggebracht naar de managers en medewerkers die hier dagelijks mee te maken hebben, in plaats van dat het op het bordje van de kwaliteitsmedewerker blijft liggen.

Voorafgaand aan de workshop wordt, voor zover dat nog niet is gebeurd, bepaald wat de kritische werkprocessen zijn, wie de proceseigenaren zijn en of er al procesdoelen en procesindicatoren zijn. Onze ervaring leert dat deze stap voor veel instellingen al een hele belangrijke stap is. Nog vaak komen wij organisaties tegen die hun kwaliteitsmanagement systeem hebben ingericht op basis van de HKZ-hoofdstukken, in plaats van dat op basis van processen te doen.

De workshop duurt meestal een halve of een hele dag, afhankelijk van de complexiteit of omvang van de organisatie.

Onderdelen van de workshop zijn:

- korte inleiding over de relevante eisen uit het HKZ schema en principes van proces- en risicomanagement
- door subteams of proceseigenaren inventariseren en wegen van procesrisico's aan de hand van het door Walvis ConsultingGroep ontwikkelde inventarisatieformulier
- presenteren van de geïnterpreteerde risico's en de wegging. Feedback van andere aanwezigen
- bepalen van voorgestelde maatregelen en voorzieningen om de (belangrijkste) geïnterpreteerde risico's af te dekken (parallel door de verschillende personen en subgroepen)
- presenteren van de voorgestelde voorzieningen en maatregelen. Feedback van de andere aanwezigen

Na afloop van de workshop

Na afloop van de workshop worden onder verantwoordelijkheid van de directie en de proceseigenaren de geïnterpreteerde risico's en de maatregelen 'in het net' uitgewerkt en wordt de uitvoering van de beheersingsmaatregelen gepland. Tevens wordt de gekozen methodiek beknopt beschreven, bijvoorbeeld aan de hand van het voorbeeld van Walvis ConsultingGroep.

De geïnterpreteerde risico's kunnen ook heel goed door interne auditors gebruikt worden bij het voorbereiden van audits. Periodiek worden de risico's en voorzieningen geëvalueerd.

Daarnaast kunnen de procesindicatoren en procesrisico's gebruikt worden om gericht op te sturen, bijvoorbeeld door ze onder te brengen in een management dashboard, maar daarover meer in een volgende Walvisgeluiden.

Geïnteresseerd?

Voor meer informatie kunt u contact met ons opnemen via **085- 878 06 40** of info@walviscg.nl