



Informatieblad

Verwachtingen actieplan (plan van aanpak)

Dit informatieblad is bestemd voor organisaties die actieplannen aanleveren bij de Inspectie in reactie op een audit – of inspectierapport. De Inspectie heeft geconstateerd dat de kwaliteit van actieplannen regelmatig onvoldoende is. Dit informatieblad geeft richtlijnen voor actieplannen met als doel om de kwaliteit van actieplannen te verbeteren.

Na een audit of inspectie stuurt de Inspectie een rapport. Als er tekortkomingen¹ zijn dan vraagt de Inspectie de organisatie om een actieplan² aan te leveren. Het doel van een actieplan is om de oplossingsrichting van een tekortkoming af te stemmen. De Inspectie heeft tijdens haar toezicht vastgesteld dat de inhoud van actieplannen regelmatig onvolledig of onvoldoende is. In dat geval is aanpassing van het actieplan nodig. Dit informatieblad geeft richtlijnen voor de inhoud van een actieplan.

De regelgeving van toepassing op het afhandelen van tekortkomingen vormt de basis van dit informatieblad.

De Inspectie vraagt de organisatie om binnen een afgesproken termijn na ontvangst van het rapport voor elke tekortkoming een actieplan aan te leveren met een beschrijving van:

1. de oorzaak ('root cause');
2. de maatregelen om de tekortkoming op te heffen; en
3. de maatregelen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

Hieronder volgt per onderwerp een toelichting.

1. de oorzaak ('root cause')

De root cause is de dieperliggende oorzaak van de tekortkoming. Het is de uiteindelijke verklaring waarom er niet wordt voldaan aan een wettelijke - of interne vereiste.

De root cause analyse is de analyse van de oorzaak van de tekortkoming. De organisatie heeft in haar processen een methodiek beschreven hoe de root cause wordt bepaald. Een voorbeeld is het blijven stellen van de waaromvraag totdat niet verder doorggevraagd kan worden. De root cause moet altijd iets zijn waar de organisatie zelf invloed op heeft.

Voorbeeld:

*Tekortkoming: Het manual is niet geactualiseerd met de werkelijke uitvoering.
De tekortkoming is onderbouwd met 5 voorbeelden.*

*1. Waarom is het manual niet geactualiseerd met de werkelijke uitvoering?
Omdat de organisatie zich er niet van bewust was dat het manual verouderde informatie bevat.*

*2. Waarom was de organisatie zich daar niet van bewust?
Omdat er geen signaal komt uit de interne processen.*

¹ Tekortkomingen worden ook wel "bevindingen" of "afwijkingen" genoemd.

² Actieplan wordt ook wel "CAP: of "plan van aanpak" genoemd.



*3. Waarom komt er geen signaal uit de interne processen?
Omdat het Management of Change proces geen verband legt met het manual.*

*4. Waarom legt het Management of Change proces geen verband met het manual?
Het Management of Change proces is onvolledig op dit punt.*

*5. Waarom is het Management of Change proces onvolledig?
Menselijke fout bij het opstellen van het Management of Change proces.*

Als de Inspectie de aangeleverde root cause analyse als onvoldoende beoordeelt dan is dat meestal omdat:

- de root cause niet (helemaal) aansluit bij de tekortkoming;
- de root cause ruimte laat om door te vragen (een volgende waaromvraag te stellen);
- de root cause iets is waar de organisatie geen invloed op heeft.

2. de maatregelen om de tekortkoming op te heffen

De maatregelen om de tekortkoming op te heffen zijn de maatregelen die de organisatie dient te nemen om (opnieuw) te voldoen aan de wettelijke – of interne vereiste.

De tekortkoming vermeldt aan welke wettelijke - of interne vereiste niet wordt voldaan. De tekortkoming kan zijn onderbouwd met voorbeelden. Een audit of inspectie is altijd een steekproef; het is mogelijk dat er meer voorbeelden zijn die niet zijn opgemerkt. Om de tekortkoming op te heffen is het van belang dat de organisatie controleert of er meer voorbeelden zijn die gecorrigeerd moeten worden.

In het voorbeeld van de tekortkoming op het manual:

De maatregelen om de tekortkoming op te heffen zijn:

- 1. Het corrigeren van het manual op de aangegeven 5 punten.*
- 2. Een 100% review van het manual om overige niet actuele teksten op te sporen.*
- 3. Het corrigeren van het manual op deze overige punten.*

De organisatie dient de maatregelen om de tekortkoming op te heffen zo snel mogelijk na goedkeuring van het actieplan uit te voeren.

Als de Inspectie de maatregelen om de tekortkoming op te heffen als onvoldoende beoordeelt dan is dat meestal omdat:

- de maatregelen alleen ingaan op de voorbeelden en niet op de tekortkoming in bredere zin;
- de maatregelen de tekortkoming niet (helemaal) verhelpen;
- de maatregelen de voorbeelden niet (helemaal) verhelpen.

3. de maatregelen om herhaling in de toekomst te voorkomen

De maatregelen om herhaling in de toekomst te voorkomen zijn de maatregelen die de organisatie dient te nemen om de root cause aan te pakken.

In het voorbeeld van de tekortkoming op het manual:

Het Management of Change proces aanpassen door hierin een relatie met het manual op te nemen.

Als de Inspectie de maatregelen om herhaling in de toekomst te voorkomen als onvoldoende beoordeelt dan is dat meestal omdat:

- de maatregelen niet (helemaal) aansluiten bij de root cause;
- de maatregelen herhaling in de toekomst niet (helemaal) voorkomen.



4. meer tijd nodig?

De Inspectie sluit een tekortkoming als de oorzaak is vastgesteld en "de maatregelen om de tekortkoming op te heffen" en "de maatregelen om herhaling in de toekomst te voorkomen" zijn uitgevoerd. Een maatregel is afgerond als deze daadwerkelijk is uitgevoerd. In het voorbeeld van het manual is dit onder andere het aanleveren van een nieuwe revisie van het manual en niet de toezegging dat het manual zal worden aangepast.

Als de organisatie een onderdeel van een actieplan niet binnen de gestelde termijn kan uitvoeren dan kan uitstel (extensie) worden aangevraagd. De Inspectie kan uitstel geven voor het uitvoeren van maatregelen. De Inspectie geeft geen uitstel voor het bepalen van de root cause en het bepalen van de te nemen maatregelen. Een verzoek tot uitstel moet bestaan uit de volgende onderdelen:

- Specificatie van de maatregel(en) waarvoor uitstel wordt gevraagd en de gewenste datum van uitstel;
- Onderbouwing waarom het niet mogelijk is om de maatregel(en) binnen de gestelde tijd uit te voeren;
- Een tijdsplan voor de periode tot de gewenste datum van uitstel.

Als er sprake is van een non-compliance met een wettelijke vereiste dan verleent de Inspectie alleen in uitzonderlijke gevallen uitstel voor het verhelpen van de constateringen bij de tekortkoming. Als de organisatie een non-compliance met een wettelijk vereiste wil laten voortbestaan dan kan ontheffing benodigd zijn.

In het voorbeeld van de tekortkoming op het manual:

(De manual revisie met de correctie op de aangegeven 5 punten is al gepubliceerd.)

In verband met de zomerverloven en de zomerproductie heeft de organisatie in totaal 4 i.p.v. 3 maanden nodig voor de 100% review van het manual en de correctie van onvolkomenheden die daaruit voortkomen. De organisatie zal ILT iedere maand op de hoogte stellen van de voortgang.

Afkortingen

CAP Corrective Action Plan (plan van aanpak)
ILT Inspectie Leefomgeving en Transport – Luchtvaart

Dit is een uitgave van:

[Inspectie Leefomgeving en Transport](#)
Postbus 16191 | 2500 BD Den Haag

T 088 489 00 00
www.ilent.nl
@InspectieLenT
Oktober 2023