

Risicogebaseerd denken

en toch vooral kansen zien:
zo doe je dat



QAducation
kennisleverancier
voor kwaliteitsdragers

©QAducation

Risicogebaseerd denken

EN HOE DAT BAKKEN MET KANSSEN OPLEVERT

Je kunt wachten tot iemand uitglijdt in een plas water. Of vooraf een gele driehoek neerzetten. Dat is precies waar risicogebaseerd denken om draait: vóóraf bedenken wat er fout kan gaan. En daarop de juiste maatregelen nemen. Zo verbeter je processen, voorkom je fouten en creëer je kansen.

Ontdek hoe je deze manier van denken stap voor stap toepast, wat het je oplevert en hoe de kansen je straks om de oren vliegen.

Hoe werkt het?

Tijd om de loep aan de kant te leggen. Bij risicogebaseerd denken ga je voor een blik op het geheel. Je bedenkt vooraf wat er fout kan gaan en neemt maatregelen. Uiteindelijk heb je een overzicht van onacceptabele risico's én de maatregelen daarop in al je processtappen.

Risicogebaseerd denken doe je ook in het dagelijks leven. Misschien zelfs zonder dat je het doorhebt.

**WE GEVEN EEN VOORBEELD:
EEN SPLINTERNIEUWE GLAZEN VAAS STOP JE NIET
ZOMAAR IN JE TAS. ANDERS IS HET RISICO NOGAL GROOT
DAT DIE VAAS KAPOTGAAT. JE NEEMT VOORAF EEN
MAATREGEL: JE VERPAKT DE VAAS IN
BUBBELTJESPLASTIC EN ONDERVANGT DAARMEE HET
RISICO OP DUIZEND SCHERVEN IN JE TAS.**

Positieve gevolgen

Risicogebaseerd denken levert je veel op:

- Je verbetert processen.
- Je voorkomt fouten en reduceert daardoor kosten.
- Je voorkomt imagoschade en klantenverlies.
- Je creëert kansen.

Risico's zitten vaak in je hoofd. Je kent ze, maar schrijft ze niet op. Daardoor ben je je niet bewust van alle risico's en de bijbehorende maatregelen die je al neemt. Bovendien weet je soms niet waaróm je een bepaalde taak uitvoert. Als je risicogebaseerd denkt, maak je van een onbewust proces een actief proces. Risico's en maatregelen staan op papier, je weet beter waarom je iets doet en er zijn minder fouten om op te lossen. En dat zorgt dan weer voor meer werkplezier en een positieve sfeer.

EEN VOORBEELD. JE MERKT OP DAT BESTELLINGEN KEER OP KEER TE LAAT BIJ DE KLANT WORDEN GELEVERD. JE SIGNALEERT HET RISICO DAT KLANTEN BIJ JE WEGGAAN ALS DIT ZO BLIJFT. JE NEEMT EEN MAATREGEL: BETER COMMUNICEREN OVER DE LEVERTIJDEN. JE BELOOFT DE KLANTEN NU IETS WAT JE KUNT WAARMAKEN. JE VOORKOMT KLACHTEN EN ERVAART DE WAARDE VAN GOED COMMUNICEREN.

Stappenplan

STAP 1

BRENG PROCESSEN EN RISICO'S IN KAART

Wat speelt er in jouw organisatie? Om risico's te spotten moet je eerst weten welke processen er allemaal zijn. Leg die vast in een document. Bekijk vervolgens per proces wat er fout kan gaan.

EEN VOORBEELD. ER IS MAAR ÉÉN PERSOON DIE AUDITS KAN UITVOEREN. ALS DIEGENE OP VAKANTIE IS OF DE ORGANISATIE VERLAAT, LOOP JE HET RISICO DAT NIEMAND ANDERS AUDITS KAN UITVOEREN EN DAT HET PROCES STILLIGT.

STAP 2

BEPAAL WELKE RISICO'S ONACCEPTABEL ZIJN

Stel: je wilt een kruispunt oversteken. Er komt geen verkeer aan. Het risico om over te steken is acceptabel. Sta je bij hetzelfde kruispunt en komt er een vrachtwagen aan? Dan is het risico om over te steken onacceptabel; de kans is groot dat het misgaat.

Op deze manier kijk je ook naar de processen in je organisatie. Welke risico's zijn acceptabel en welke zijn onacceptabel? Om deze selectie te maken zijn allerlei hulpmiddelen beschikbaar, die we in de training 'Risicogebaseerd denken' met je delen.

NOG EEN VOORBEELD. JE RIJDT OP EEN SNELWEG WAAR JE 100 KM PER UUR MAG RIJDEN. HET METERTJE IN JE AUTO IS HET BORGINGSPUNT. RIJD JE 5 KILOMETER TE HARD, DAN IS HET RISICO OP EEN BOETE KLEIN EN DAAROM ACCEPTABEL. TRAP JE HET GAS VOLLEDIG IN, DAN IS HET RISICO ONACCEPTABEL; JE WEET VRIJWEL ZEKER DAT ER EEN BOETE OP JE MAT ZAL VALLEN.

Vind je het lastig om risicogebaseerd te denken? Kijk dan eens naar privésituaties. Daarin pas je deze methode onbewust al vaak toe.

STAP 3

PRIORITEER

Schrik niet van de ellenlange lijst met processen en risico's, want het is tijd voor de volgende stap: prioriteren. Je kunt niet alles tegelijkertijd oplossen en niet alle risico's zijn even groot. In de praktijk zien we dat er over deze stap veel gebrainstormd wordt: wat is nu echt belangrijk? Onze tip: gebruik je boerenverstand. Je zult zien dat je de grootste risico's allang kent. Maak een top vijf en ga daarmee aan de slag.

STAP 4

NEEM MAATREGELEN

Je kunt verschillende typen maatregelen nemen. We zetten ze op een rij:

- Vermijden. Het risico om het proces uit te voeren is té groot. Daarom vermijd je het proces.
- Elimineren. Je kiest ervoor om borgingspunten in het proces te zetten, waardoor risico's verdwijnen. Bijvoorbeeld het kalibreren van apparatuur.
- Reduceren. Je bouwt controlecycli in om de risico's te reduceren. Bijvoorbeeld met een interne audit of een managementbeoordeling.
- Kansen creëren. Je maakt van een maatregel meteen een kans. Stel: de apparatuur is verouderd. Je reduceert het risico door nieuwe apparatuur aan te schaffen. Daardoor loop je niet alleen minder risico dat de apparatuur kapotgaat, maar kun je ook twee keer zoveel monsters wegwerken.

STAP 5

EVALUEREN

Maandelijks in het overleg kun je de risico's en maatregelen doornemen. Júíst met de mensen die de processen uitvoeren. Zo blijft het leven in de organisatie en krijg je input van verschillende lagen in de organisatie. Neem daarnaast jaarlijks de risico's kritisch door op relevantie. Welke risico's zijn nog van toepassing? In 1990 liep je het risico dat het papier op was, terwijl je nét een fax de deur uit wilde doen. Nu heb je een probleem als het netwerk platligt.

Grijp die kansen

De maatregelen die je neemt om risico's de kop in te drukken, geven vrijwel altijd kansen. Die krijg je er gratis en voor niks bij. Extra bonus: het heeft een positief effect op je medewerkers. We leggen uit hoe het werkt.

De maatregel: je laat je hond uit, want je wilt niet het risico lopen dat hij binnenshuis zijn behoefte doet. De kans: ook jij maakt een heerlijke wandeling en werkt aan je gezondheid.

De maatregel: in plaats van een klantenenquête te houden, stellen jullie twee of drie vragen als je de klant toch aan de lijn hebt. De kans: je gaat in gesprek en krijgt waarschijnlijk meer input dan met een enquête.

Begin klein

Onze laatste tip: begin. Weliswaar klein, maar begin. Kies iets waarmee je dagelijks bezig bent op je werk of in je privéleven. Kijk wat er fout kan gaan en of dat acceptabel is. Zo leer je om risicogebaseerd te denken en daarmee buiten de gebaande paden te treden.

**ALLE BEGIN IS LASTIG.
START DAAROM SAMEN MET
QADUCATION MET
RISICOGEBASEERD DENKEN.
VOLG DE TRAINING.**

**QAducation bv
Kwakerpad 5
4844 RP Terheijden
+31 (0)851301635
hallo@qaducation.nl**

