



**KNOW NOW**  
TOOLS FOR BUSINESS SUCCESS

Zum Produkt im Know-NOW Webshop:

[VA Korrekturmaßnahmen](#)

## **UseNOW - TeachNOW - LearnNOW - FindNOW**

- Sofort nutzbar: Auswählen - Anpassen - Anwenden
- In der Praxis erprobt und bewährt
- Im Tagesgeschäft sofort anwendbare Hilfsmittel
- Aktuell durch regelmäßige Updates

**Prozess Name:** Korrekturmaßnahmen  
**Prozesseigentümer:** MBA  
**Stellvertreter:**  
**Geltungsbereich:** Die gesamte Produktion  
**Ihr Vorteil als Know-NOW User:**

**Vorgänger (Lieferant):** Lenkung fehlerhafter Produkte / Beschwerdemanagement / interne Audits /  
**Nachfolger (Kunde):** alle Unternehmensprozesse, die von der Nichtkonformität betroffen sind

**Ziele:** Bestimmung der Vorzeichenleistung / Zuständigkeiten zur nachhaltigen Beseitigung aufgetretener Probleme (Nichtkonformitäten), d.h. Steuerung der Abfertigung der Vorzeichenleistung und der Planung, Durchführung und Überwachung der Korrekturmaßnahmen zur Verhinderung des Wiedertretens / Aufklärung der Ursachen (ggf. an anderer Stelle).  
**Input:** (Was wird bearbeitet? Was wird konkret benötigt, um das Problem zu beheben?)  
 - Fehlermeldung, Reklamation  
 - Unfallmeldung, usw.  
**Output:** (Was ist das Ergebnis des Prozesses?)  
 - Wirksame Maßnahmen zur Vermeidung der Wiederholungen gleichartiger Nichtkonformitäten,  
 - Änderungen am Managementsystem,

Anpassung des Managementsystems und Aktualisierung der Planung zum Umgang mit Risiken und Chancen.  
 - Kenntnis der Risiken und Chancen  
**Dokumente:** (Welche Dokumente werden erzeugt und weitergegeben?)  
 - Maßnahmenliste  
 - Neue Vorgabedokumente  
 - Fehleraufzeichnungen

**Messgrößen:** (Wie werden die Ziele gemessen?)  
 - Fehlerquote / Anzahl Vorfälle  
 - Wirksame Maßnahmen / Wiederholfehler  
**Ressourcen:** (Was wird dafür benötigt? Worauf kommt es an? Was ist dabei am wichtigsten?)  
**1. Ausrüstung / Anlagen:**

**Anzahl und Zeitpunkt der Überprüfungen:**  
 - Quartalsweise Erfassung und Auswertung der Quoten  
 - Eingabe in die Managementbewertung  
**2. Personal / Qualifikationen:**  
 - FB (Fachkenntnisse)  
 - Q (Qualitätskenntnisse)

**Anstoß/Ergebnis (Was hat sich verändert am Prozess?)**  
 - Auftreten von Nichtkonformitäten oder Fehlern  
 - Geändertes Managementsystem, Aufzeichnungen  
**Chancen:** (Welche Erfolgsfaktoren sind bekannt?)  
 - Detaillierte, vollständige und eindeutige Problembeschreibung  
 - Erkennung der wirklichen Grundursache (Nachhaltigkeit)  
**Folgen bei Störungen / Abweichungen:**  
 - Information an MBA, GF  
 - Vorhandensein von Methodenkompetenz

**Risikoprüfung (Was ist die Wiederholungsgefahr?)**  
 - Die Wiederholungsgefahr des Problems wurde nicht erkannt  
 - Sofortmaßnahmen werden für Korrekturmaßnahmen gehalten  
 - Mangelnde Akzeptanz und unzureichende Umsetzung beschlossener Maßnahmen  
 - Keine Ermittlung der Wirksamkeit durchgeführter Maßnahmen  
 - Neue Risiken werden nicht erkannt

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?  
 ... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
 Registrieren und downloaden!

**Begriffserläuterungen**

**Korrekturmaßnahme** **Ihr Vorteil als Know-NOW User:**

Maßnahme zur Beseitigung einer erkannten Nicht-konformität (DIN EN ISO 9000:2015).

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

**Korrekturmaßnahme**

Maßnahme zum Beseitigen der Ursache einer Nicht-Konformität und zur Vermeidung des erneuten Auftretens (DIN EN ISO 9000:2015).

**Mangel**

Nichtkonformität in Bezug auf einen beabsichtigten oder festgelegten Gebrauch (DIN EN ISO 9000:2015).

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

**Nichtkonformität**

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Fehler, Nichterfüllung einer Anforderung (DIN EN ISO 9000:2015).

**Risiko und Chance**

Auswirkung von Ungewissheit (DIN EN ISO 9000:2015).

Potenziell ungünstige Auswirkungen (Bedrohungen) und potenziell günstige Auswirkungen (Chancen) (DIN EN ISO 14001:2015).

**Reklamation**

Kundenzufriedenheit. Ausdruck der Unzufriedenheit, die gegenüber einer Organisation in Bezug auf deren Produkt oder Dienstleistung oder den Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen selbst zum Ausdruck gebracht wird, wenn eine Reaktion beziehungsweise Klärung explizit oder implizit erwartet wird (DIN EN ISO 9000:2015).

**Umweltauswirkung**

Veränderung der Umwelt, ob günstig oder ungünstig, die sich ganz oder teilweise durch menschliche Aktivitäten und/oder natürliche Tätigkeiten ergibt (DIN EN ISO 14001:2015).

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools

**Umweltbelastung**

Ungünstige Auswirkung auf die Umwelt durch Freisetzung von jeglicher Art von umweltbelastenden Stoffen oder Abfällen (DIN EN ISO 14001:2015).

Informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Vorfall**

Maßnahme zur Beseitigung der Ursache einer möglichen Nichtkonformität oder einer anderen möglichen unerwünschter Situation (DIN EN ISO 9000:2015).

Registrieren und downloaden!

**Vorfall (Bereich Arbeitsschutz)**

Vorkommnis, das durch die Arbeit oder während der Arbeit auftritt und zu Verletzungen und Erkrankungen führt oder führen könnte (DIN EN ISO 45001:2018).



Erläuterungen zu den Prozessschritten:

**Ihr Vorteil als Know-NOW User:**

**Akutes Problem vorhanden, nichtkonformes Ergebnis erkannt**

Der eigentliche Prozess der Korrekturmaßnahmen kann durch die folgenden beispielhaft genannten Ereignisse angesprochen werden:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

QMS	UMS	SGAS
Abweichung von Produkt und Prozessvorgaben zu Fehlern oder Reklamationen führen	Umwelt-Vorfall mit beispielhaftiger Auswirkung, der zu einer Umweltbelastung führt	Arbeitsschutz-Vorfall, wie Unfall, Beinaheunfall oder sonstige kritische Situation am Arbeitsplatz

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

**Problem beschreiben und verstehen**

Vor jeglicher weiteren Aktivität ist es erforderlich, genau zu verstehen, worin das Problem besteht. Dies bedarf einer präzisen, objektiven und unvoreingenommenen Beschreibung des Problems, die sich auf den zugehörigen Prozess bzw. die Tätigkeit konzentriert und keine Spekulationen enthält. Die folgenden Fragen helfen dabei:

20

- Was genau ist das Problem?
- Wann trat es auf?
- Welche Ausrüstungen / Einrichtungen wurden benutzt?
- Welche Personen mit welchen Fähigkeiten waren beteiligt?
- Welche Verfahren oder Methoden lagen zugrunde?
- Welche Inputs an Materialien / Informationen wurden verwendet?
- usw.

**Korrektur durchführen, Auswirkungen begrenzen**

Maßnahmen treffen, um das akute Problem bzw. die akute Nichtkonformität zu beseitigen. Die Wirkung der Maßnahmen überwachen um sicherzustellen, dass der Prozess oder die Tätigkeit wieder ohne erhöhtes Risiko durchgeführt werden kann.

Zur Begrenzung bzw. Minderung der Auswirkungen können z.B. folgende Maßnahmen durchgeführt werden:

QMS	UMS	SGAS
Auslieferung von Material, um die Lieferfähigkeit wieder herzustellen. Nacharbeit des Dienstleistungsergebnisses	Umweltauswirkungen (Kontamination) durch Bindemittel bei Leckagen	Erstversorgung durch Schutz der Wunde, um deren Verschmutzung und folgende Entzündung zu vermeiden

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**

**informieren?**

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

40

Die Notwendigkeit für Korrekturmaßnahmen hängt davon ab, ob die Gefahr vorhanden ist, dass dieser Fehler erneut auftritt oder ein vergleichbarer Fehler an anderer Stelle erstmalig auftreten kann. Findet der problematische Vorgang regelmäßig statt ist eine Wiederholungsgefahr gegeben. War dies ein einmaliger Vorgang, kann sich das gleiche Problem wahrscheinlich nicht wiederholen.

**Ursache ermitteln, analysieren und Maßnahmen auswählen**

Bei der Findung der Ursache (root cause) geht es darum, das wiederholte Auftreten des gleichen Fehlers (Nichtkonformität) oder Vorfalles zu verhindern. Die Voraussetzung ist, dass die Beschäftigten (oder andere interessierte Parteien) in die Ursachenfindung eingebunden werden, die über den Arbeitsprozess und das Problem genau Bescheid wissen. Diese sollten den Prozess z.B. auf folgende Aspekte untersuchen:

- Ist die Verfahrens- bzw. Arbeitsvorgabe fehlerhaft bzw. unzulänglich?
- Liegen menschliche Ursachen vor (Irrtümer, Versehen, mangelnde Aufmerksamkeit)?
- Sind die Anforderungen mehrdeutig?
- UVM

Es sollten Analyse-Methoden genutzt werden, um den Ursachen eines Problems systematisch auf den Grund zu gehen. Beispiele hierfür sind:

- 5 Why-Methode
- Fehlerbaumanalyse
- Ishikawa-Diagramm (Fischgräten-Diagramm)
- Haken-Methode

Um Ideen gesammelt und Lösungsalternativen für Korrekturmaßnahmen zu entwickeln, hat sich die Methode des Brainstormings in Teamarbeit bewährt. Alle Beteiligten sollten

sich zusammensetzen und alle vorgeschlagenen Alternativen in ihre Überlegungen einbeziehen. Die entwickelten Alternativen könnten anhand von vorher aufgestellten Kriterien mittels Nutzwertanalyse bewertet werden.

**Achtung:**

Die Maßnahme „Schulung von Mitarbeitern“ ist für sich alleine als Korrekturmaßnahme nicht zulässig (wohl aber als flankierende Maßnahme). Mangelnde Kompetenz kann keine Grundursache sein, da sich hier die Frage stellt: „Warum durften bzw. mussten Mitarbeiter mit nicht ausreichender Kompetenz die Tätigkeit durchführen?“.

**Neue Risiken durch die Maßnahmen?**

Die Einführung von Korrekturmaßnahmen ist üblicherweise mit organisatorischen Änderungen, Anpassung von Prozessen bzw. Verfahren oder Veränderung der Infrastruktur oder der Arbeitsumgebung verbunden. Diese Änderungen erzeugen ggf. neue Risiken (oder Chancen), die in die Betrachtung einfließen und Berücksichtigung finden müssen.

**Überlegung über Maßnahmen bewerten**

Nachdem geeignete Korrekturmaßnahmen gewählt wurden, ist die Durchführung zu planen. Für alle Schritte zu ermitteln, um bekanntgeben zu können, was jeder Einzelne zu tun hat. Bei komplexen und umfangreichen Aktivitäten muss ergänzend zur Maßnahmenliste ein Ablaufplan für die erforderlichen Einzelschritte aufgestellt werden, um alle Beteiligten über die aktuellen und geplanten Vorgänge auf dem Laufenden zu halten. Ein wichtiger Gesichtspunkt bei der Planung ist der Zeitfaktor, d.h. die Dauer und die zeitliche Abfolge der einzelnen Schritte.

Im Bereich des Managementsystems für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit sind die folgende Überzeugungen für die Gefährliche nach dem STOP-Prinzip einzuhalten: Substitution, Technische Maßnahmen, Organisatorische Maßnahmen und Persönliche Schutzausrüstung.

**Achtung:**

Korrekturmaßnahmen sind ohne ungerechtfertigte Verzögerung umzusetzen.

**Ihr Vorteil als Know-NOW User:**

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

**Kostenlos und unverbindlich registrieren unter**

**[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)**

60

Sie möchten sich über dieses und weitere

**Tools**

**informieren?**

**... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:**

70

**Registrieren und downloaden!**

**Korrekturmaßnahmen wirksam?**

Eine Wirksamkeitsprüfung bestätigt, dass die Korrekturmaßnahmen nachhaltig umgesetzt wurden. Sie weist Sie mit Nachdruck auf die Fehlerursache hin und ist abgestellt ist. Die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen muss deshalb anhand objektiver Kriterien nachgewiesen werden. Dies kann durch verschiedene Maßnahmen geschehen, wie die Tabelle beispielhaft darstellt:

**Ihr Vorteil als Know-NOW User:**

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

	QMS	UMS	SGAS
Periodische Überwachung	X	X	X
Stichprobenprüfungen	X	X	X
Felduntersuchungen	X		
Dauerüberwachungen	X	X	X
Exakte Risikoüberwachung	X		X
Gefährdungsbeurteilung			X
Verminderung von Umweltauswirkungen		X	

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Die Wirksamkeitsprüfung liegt zeitlich in jedem Fall nach Durchführung der Korrekturmaßnahme. Das Ergebnis ist zu dokumentieren.

90

**Problem auch an anderer Stelle möglich?**

Häufig ergeben sich bei näherer Betrachtung Ähnlichkeiten an Produkten, Prozessen, Verfahren, Einrichtungen oder Arbeitsmethoden. Sind in anderen Bereichen Ähnlichkeiten vorhanden, ist zu überprüfen, ob dort eine Vorbeugungsmaßnahme ergriffen werden sollte, um das Auftreten des Problems an diesen Stellen bereits im Vorfeld zu verhindern.

100

**Änderung am QMS, UMS, SGAS nötig?**

Es ist zu prüfen, ob das Ergebnis der in diesem Verfahren durchgeführten Bewertungen erfordert, dass z.B. zur Standardisierung Änderung am Qualitätsmanagementsystem (QMS), Umweltmanagementsystem (UMS) oder Managementsystem für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (SGAS) durchgeführt werden sollen.

110

**Änderungen durchführen, Aufzeichnungen führen**

Im Falle von Änderungen müssen die entsprechenden Vorgaben zur Planung von Änderungen (Normabschnitt 6.1) bzw. dezidierte Festlegungen des Änderungsmanagements Berücksichtigung finden. Nachdem der Vorgang abgeschlossen ist, werden die Aufzeichnungen (z.B. Maßnahmenkatalog) beim MBA archiviert.

120

**Risiken und Chancen aktualisieren**

Es müssen sich die Flaklöger und Aufzeichnungen für Maßnahmen zur Umgang mit Risiken und Chancen zu aktualisieren und so aufzubereiten, dass diese im Rahmen der Managementbewertung herangezogen werden können.

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
Registrieren und downloaden!

## Prozesskennzahlen:

% Verteilung der Prozessfehler auf die Kernprozesse

[1] Anzahl Prozessfehler je Periode

[1] Anzahl von Vorfällen je Periode

% Anteil von wirksam umgesetzten Korrekturmaßnahmen

% Anteil Wiederholerfälle

**Ihr Vorteil als Know-NOW User:**

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

## Hinweise zur Nutzung des Dokumentes:

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Zu Such- und Suchbegriffen, die mit Nummern versehen sind, wurden erläuternde Informationen hinterlegt. Zur besseren Zuordnung, wo weitere Informationen hinterlegt

wurden, sind die entsprechenden Nummern fett formatiert.

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**  
informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
Registrieren und downloaden!

Verwendete Abkürzungen:

<b>D</b>	Direktführungsverantwortliche (diese Stelle ist für die Umsetzung verantwortlich)
<b>M</b>	Mitwirkung (diese Stelle ist verpflichtet mitzuwirken)
<b>I</b>	Information (diese Stelle muss informiert werden)
<b>GF</b>	Geschäftsführer
<b>MBA</b>	Managementsystembeauftragter (QMS, UMS, SGAS)
<b>FE</b>	Beteiligte Fachbereiche
<b>MA</b>	Mitarbeiter

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Der Prozesseigentümer ist verantwortlich für die Umsetzung der Vorgaben dieser Maßnahmen. Der Kunde ist verpflichtet, die Vorgaben dieser Maßnahmen an alle Mitarbeiter zu übermitteln.

**Kostenlos und unverbindlich registrieren unter**

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

Erstellt:	Geprüft:	Freigegeben:
-----------	----------	--------------

Hinweise zur Nutzung dieser Verfahrensweisung in Hinsicht auf deren Konformität mit unterschiedlichen Managementsystemnormen:

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Diese Verfahrensweisung folgt den Begrifflichkeiten und Texten, die mit der ISO/IEC-Direktive im Annex SL festgelegt wurden. Die Entwickler von Managementsystemnormen für die Technik des Know-NOW haben eine Leitlinie erhalten, neue Managementsystemnormen konsistent und kompatibel zu erstellen und aufzurufen zu überarbeiten.

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

Damit erfüllt diese Verfahrensweisung z.B. die Vorgaben der folgenden Normen:  
[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

- DIN EN ISO 9001:2015
- DIN EN ISO 14001:2015
- DIN EN ISO 45001:2018

Soll diese Verfahrensweisung für Managementsysteme genutzt werden, die auf Normen basieren, welche nicht oder noch nicht der High Level Structure folgen, müssen die Inhalte der Verfahrensweisung auf Richtigkeit und Vollständigkeit überprüft werden.

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**  
informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
Registrieren und downloaden!

**Hinweise zur Anpassung des Dokumentes an die Organisation:**

Um das Tool an Ihre Dokumentenstruktur anzupassen, gehen Sie (hier am Beispiel der Version MS Office 2010 dargestellt) bitte folgendermaßen vor:

1. Aktivieren Sie in der Leiste „Start“, Gruppe „Absatz“ das Symbol „Alle anzeigen“. Alternativ können Sie in der Leiste „Datei“ auf „Optionen“ klicken, im sich öffnenden Fenster „Anzeige“ auswählen und das Häkchen bei „alle Formatierungszeichen anzeigen“ setzen.
2. Löschen Sie nun zuerst das Textfeld mit dem Titel und danach die Grafik, indem Sie diese Objekte jeweils markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
3. Danach löschen Sie den verbliebenen Abschnittswechsel (oben), indem Sie diesen markieren und ebenfalls die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
4. Mittels „Doppelklick“ auf die Kopf- oder Fußzeile können Sie diese nun öffnen und die Texte und deren Formatierungen entsprechend Ihren Wünschen gestalten.
5. Löschen Sie das Kopfzeilen-Logo wie vorher, indem Sie dieses markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
6. Ein neues Logo fügen Sie ein, indem Sie in der Leiste „Einfügen“, Gruppe „Illustrationen“ auf das Icon „Grafik“ klicken und Ihre Datei auswählen.
7. Diese Hinweisseite entfernen Sie, indem Sie (ab dem letzten Seitenumbruch) alles markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
8. Das Dokument ist im Kompatibilitätsmodus (\*.doc) zu vorherigen Office-Versionen gespeichert. In der Leiste „Datei“, können Sie das Dokument durch Betätigen der Schaltfläche „Konvertieren“ in das aktuelle Format \*.docx umspeichern.

**Nutzungsbedingungen von Fachinformationen:**

- (1) Für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen haftet der Lizenzgeber. Dies gilt auch für Erfüllungsgehilfen.
- (2) Für Garantien haftet der Lizenzgeber unbeschränkt.
- (3) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.
- (4) Der Lizenzgeber haftet nicht für Schäden, mit deren Entstehen im Rahmen des Lizenzvertrags nicht gerechnet werden musste.
- (5) Für Datenverlust haftet der Lizenzgeber nur, soweit dieser auch bei der Sorgfaltspflicht entsprechender Datensicherung entstanden wäre.
- (6) Eine Haftung für entgangenen Gewinn, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Lizenznehmer sowie für sonstige Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (7) Der Lizenzgeber haftet nicht für den wirtschaftlichen Erfolg des Einsatzes der Tools oder Trainings.
- (8) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.