

Beheersing, registratie en afhandeling van klachten

1 DOEL

- Het uniform registreren en vastleggen van klachten die zijn geuit aan het adres van Stork Thermeq;
- Het toewijzen van een actiehouder welke de klacht zal afhandelen;
- Het omschrijven van maatregelen, teneinde de klacht naar tevredenheid van de klant op te lossen;
- Het evalueren van de binnengekomen klachten inclusief de genomen maatregelen.

2 DEFINITIES

2.1 Klacht

Een klacht wordt gedefinieerd als een duidelijk omschreven uiting van ontevredenheid van een klant (extern of intern) gericht aan Stork Thermeq over het functioneren van Stork Thermeq in al haar geledingen. Het begrip klacht kent geen beperkingen wat betreft uitingsvorm, plaats van indiening, doel van de klager, inhoud of complexiteit. Het gaat om het uiten van behoeften en wensen van de klant ter verbetering van de dienstverlening van Stork Thermeq.

Een klacht kan op diverse zaken betrekking hebben, zoals:

- het foutief of niet verrichten van een handeling of van een prestatie, waarbij het gaat om de wijze waarop Stork Thermeq heeft gehandeld, een termijn of beslissing die niet werd gerespecteerd;
- het afwijken van de vastgelegde dan wel afgesproken werkwijze.

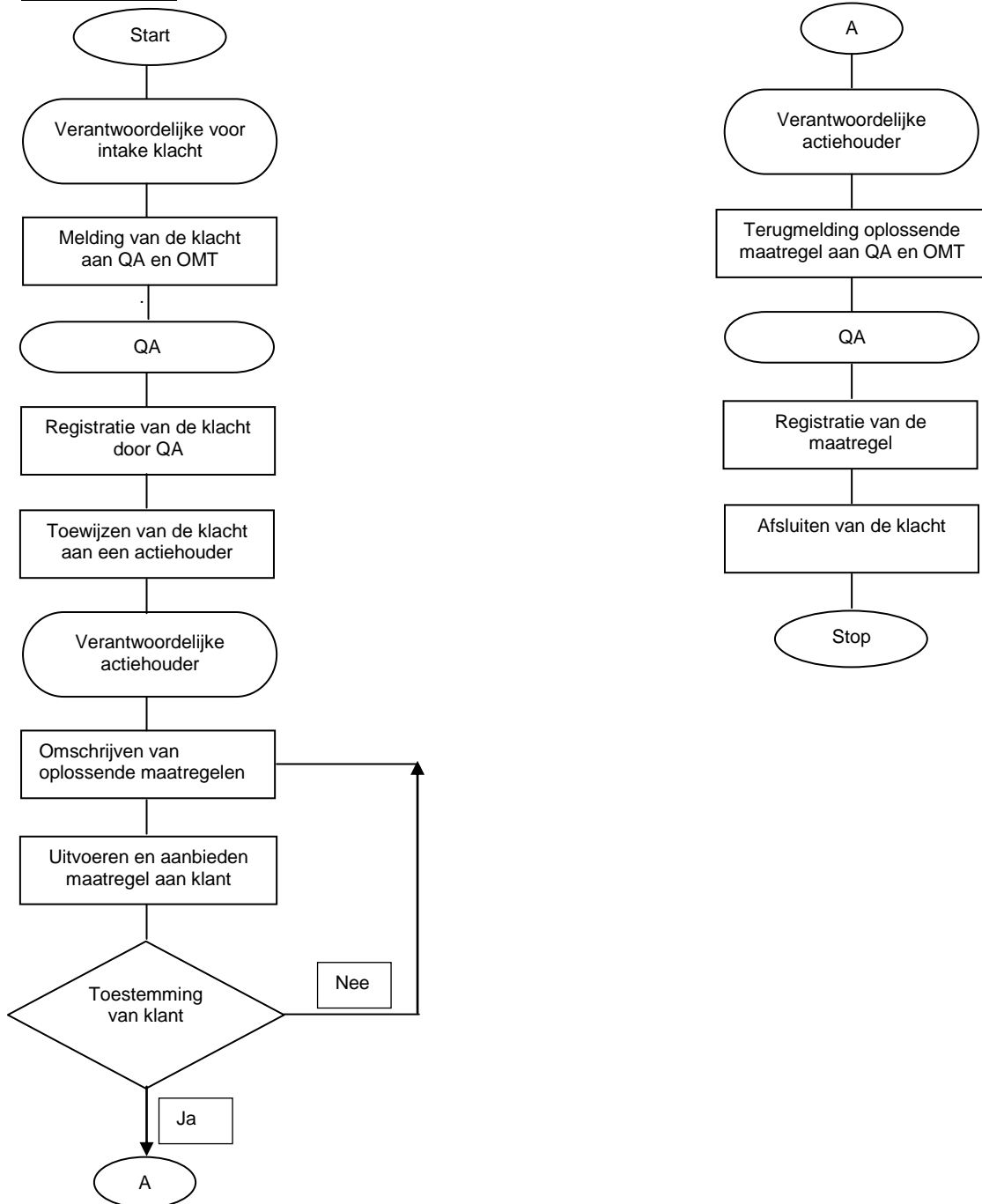
De klacht moet betrekking hebben op een aangelegenheid waarvoor Stork Thermeq bevoegd is.

Een vraag om informatie, een suggestie, bezwaren of bedenkingen en een NCR vallen niet onder deze klachtenprocedure.

Managementsysteem Stork Thermeq BV	Pagina 1 van 4
Deel D: Werkinstructies D 052 Klachten Afhandeling	Datum:01-02-2015

3 WERKWIJZE

3.1 Stroomschema



4 VERANTWOORDELIJKHEDEN / BEVOEGDHEDEN

4.1 Verantwoordelijke voor intake van de klacht

De verantwoordelijke voor intake van de klacht, degene waar de klant de klacht uit, zorgt er voor dat deze gemeld wordt aan QA. Tegelijkertijd met deze melding aan QA zal ook het OMT worden geïnformeerd. Deze melding gaat gepaard van alle beschikbare achtergrondinformatie, zoals door de klant aangedragen, voor zover deze direct betrekking heeft op de klacht. Verder worden de ontvangen klachten besproken tijdens het afdelingsoverleg waaraan de verantwoordelijke voor intake deelneemt, zodat het afdelingshoofd kan toezien op een correcte melding van de klacht binnen de organisatie.

4.2 QA

QA registreert deze klacht in een overzicht, waarna deze vervolgens wordt toegewezen aan een actiehouder. Het toewijzen van een klacht aan een actiehouder gaat in overleg met betrokkenen.

Nadat een klacht is afgehandeld door de actiehouder wordt QA geïnformeerd door de actiehouder over de genomen maatregelen en oplossingen. Tegelijkertijd met deze melding aan QA zal ook het OMT worden geïnformeerd. Vervolgens wordt door QA de klacht gesloten en afgevoerd van het overzicht.

Het overzicht en de opvolging van de hierop genoemde klachten wordt periodiek besproken tijdens de Performance Board.

4.3 Actiehouder

Nadat de klacht is toegewezen aan de actiehouder neemt deze per direct contact op met de verantwoordelijke van de klant die de klacht heeft geuit. Tijdens dit contact worden minimaal afspraken gemaakt over de wijze van klachtafhandeling en het tijdsbestek dat hiermee gemoeid gaat. Verder formuleert de actiehouder maatregelen die als doel hebben de klacht op te lossen. Deze maatregelen worden door de actiehouder aangeboden aan en besproken met de klant. Indien de klant niet akkoord gaat met de voorgestelde maatregelen zullen door de actiehouder nieuwe maatregelen worden geformuleerd. Wanneer de klant akkoord gaat met de aangeboden maatregelen zal de actiehouder ervoor zorg dragen dat deze worden uitgevoerd. Wanneer de klacht is opgelost zal de actiehouder QA informeren over de genomen maatregelen.

5 ARBO- EN MILIEU-ASPECTEN

Niet van toepassing.

6 REFERENTIES

- [C 04-2](#) : "Beheersing van afwijkingen"
- [E 066](#) : "NCR"
- [D 050](#) : "Onderzoeksprocedure klanttevredenheid"

Managementsysteem Stork Thermeq BV	Pagina 3 van 4
Deel D: Werkinstructies D 052 Klachten Afhandeling	Datum:01-02-2015

7 TE GEBRUIKEN FORMULIEREN

Niet van toepassing.

8 METEN EFFECT INSTRUCTIE

De geregistreeerde klachten, de genomen maatregelen en het gesorteerde effect van deze maatregelen wordt jaarlijks geëvalueerd tijdens de managementreview.

Verder zal de klachtenregistratie een input vormen voor het onderzoeken van klanttevredenheid (zie AM 03.040).

Deze instructie wordt beheerd door : de Kwaliteitsdienst.

Deze instructie is goedgekeurd door : de Directeur.

Managementsysteem Stork Thermeq BV	Pagina 4 van 4
Deel D: Werkinstructies D 052 Klachten Afhandeling	Datum:01-02-2015