

## 1. VAN KLACHT NAAR VERBETERMANAGEMENT

Een klacht is in meerdere opzichten een kans om de kwaliteit en klantgerichtheid van onze organisatie te vergroten. Als u klachten correct afhandelt, vergroot dat de tevredenheid van de klanten en het kan klanten voor het leven opleveren. Bovendien kan het positieve mond tot mond reclame opleveren.

Een gestructureerde klachtenafhandeling levert verder een schat aan marktinformatie op en kan daarmee de kosten van duur marktonderzoek besparen. Onze klanten én medewerkers gelden tevens als klankbord voor onze organisatie. Uit de signalen van ontevredenheid kan exact worden afgeleid waar het functioneren van de organisatie kan worden verbeterd.

Fouten maken mag, of moet kunnen, maar belangrijker is ze in het vervolg te voorkomen! Denk maar aan de uitspraak: "voorkomen is beter dan genezen". De kosten door fouten en vooral de kosten van het herstel van fouten zijn relatief groot én moeilijk zichtbaar te maken. Nog een uitspraak die dit ondersteunt: "een ezel stoot zich in het gemeen niet twee keer aan dezelfde steen"!

*"We willen dus leren van onze fouten en er voor zorgen dat we het de volgende keer wel goed doen. Kortom TBH security services voert een actief verbetermanagement", aldus Directeur Ashley Mijnsals"*

### **International Security Agency Afwijkingsformulier**

In dit document vindt u de procedure **Beheer afwijkingen, klachten en verbeteringen** en het hierbij behorende **afwijkingsformulier**. Deze procedure is ten eerste in het leven geroepen om eenieder binnen onze organisatie de mogelijkheid te verschaffen ontvangen klachten, geconstateerde afwijkingen van standaard procedures en/of zijn of haar verbeterideeën naar de directie te communiceren. Ten tweede om snel en adequaat te kunnen reageren en verbetermanagement waar nodig toe te passen.

Het indienen van een klacht of een verbeteridee kan snel en efficiënt door gebruik te maken van het **afwijkingsformulier**. Dit formulier is verkrijgbaar bij zowel het management als bij de Directie. Ontvangen afwijkingsformulieren worden in vertrouwen behandeld. Conform de procedure *Beheer klachten, afwijkingen en verbeteringen* ontvangt de indiener van een klacht/afwijking/verbeteridee een terugkoppeling over de afwikkeling ervan.



## 1.2. Afwijkingsformulier

	<b>AFWIJKINGSFORMULIER BEHOREND BIJ PROCEDURE BEHEER AFWIJKINGEN, KLACHTEN EN VERBETERINGEN</b>
---	---

In te vullen door diegene die afwijking vaststelt of gemeld krijgt:			
Naam:		Datum:	
		Volgnummer:	
In te vullen door ontvanger van klacht			
Betreft dienst:		Verantwoordelijke afdeling:	
Soort klacht/afwijking:			
Naam Organisatie:			
Naam contactpersoon:			
Adres klant:			
Plaats klant:			
Telefoonnummer klant:			
Uw eventuele verbetersuggestie:			
Omschrijving afwijking/ tekortkoming/ klacht/ op- of aanmerking: (evt. bijlagen vastnieten aan dit formulier)			
Omschrijf hieronder de vermoedelijke oorzaak:			
Omschrijf ondernomen actie: (Korte termijn)	Datum:		Door wie?:
Resultaat:	Bevredigend :		Geef hieronder een motivatie: (Korte termijn, directe oplossing)
Voorstel preventieve/ corrigerende maatregelen:		Geef hieronder een motivatie: (Voor de toekomst)	

Dit formulier mailen naar

Paraaf KAM Coordinator: