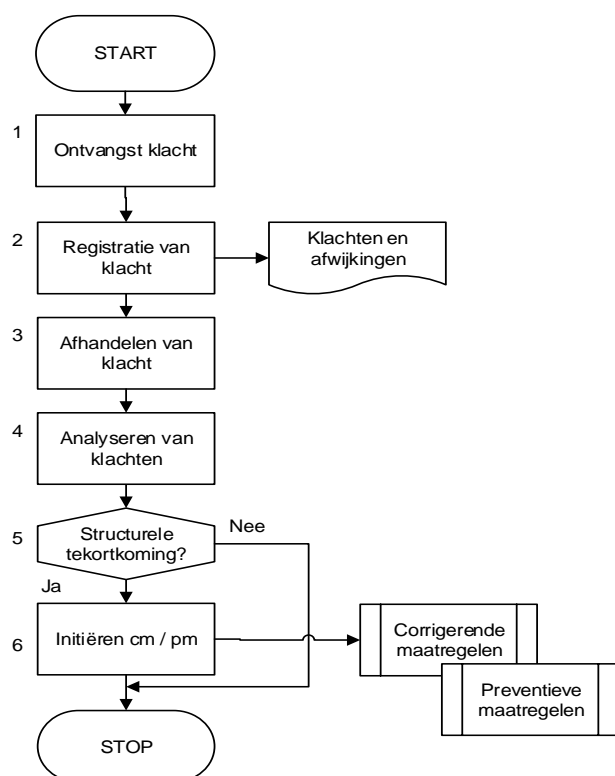


Behandeling van klachten en afwijkingen

Doel: Het vastleggen van de samenwerking, volgens welke ontvangen klachten worden geregistreerd en behandeld. Op deze wijze zal een periodieke analyse van klachten mogelijk worden, waarbij eventuele (structurele) oorzaken kunnen worden opgespoord en derhalve corrigerende maatregelen kunnen worden genomen.



Verantwoordelijk	Stap	Toelichting
Alle medewerkers	1	Onder een klacht verstaan we elke negatieve opmerking/prestatie van een klant of leverancier betreffende het presteren van bedrijf bv in geleverde goederen of diensten. Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of door middel van een retourzending worden ontvangen.
MT / JPG	2	De registratie en afhandeling van klachten en/of retourzendingen vindt plaats volgens de richtlijnen van de hiervoor geldende werkinstructie.
MT / JPG	3	De klacht wordt afgehandeld zoals is aangegeven op het desbetreffende klachtenformulier. Nadat deze is afgehandeld wordt de afhandelingsdatum ingevoerd. In het voorkomende geval dat de klacht nog niet in de klachtendatabase is ingevoerd, wordt dit alsnog gedaan.
MT / JPG	4	Tenminste éénmaal per jaar wordt door het Management team een analyse uitgevoerd van ontvangen klachten. Naast deze analyse beschikt een ieder die toegang heeft tot de klachtendatabase over de mogelijkheid om de analyse op elk gewenst moment zelf uit te voeren.
MT / JPG	5	Zijn er aan de hand van de resultaten van de klachtenanalyse, structurele tekortkomingen geconstateerd?
MT / JPG	6	Volgens de hiervoor geldende procedure, wordt een corrigerende of preventieve maatregel geïnitieerd.