

3.2.4 | Klachtenafhandeling

Procesversie: 2.0 / Vrijgegeven

Doel

Herleidbare registratie en afhandeling van klachten conform het Klachtenafhandelingsplan.

Eigenaar

Proceseigenaar (projectrol):
Omgevingsmanager

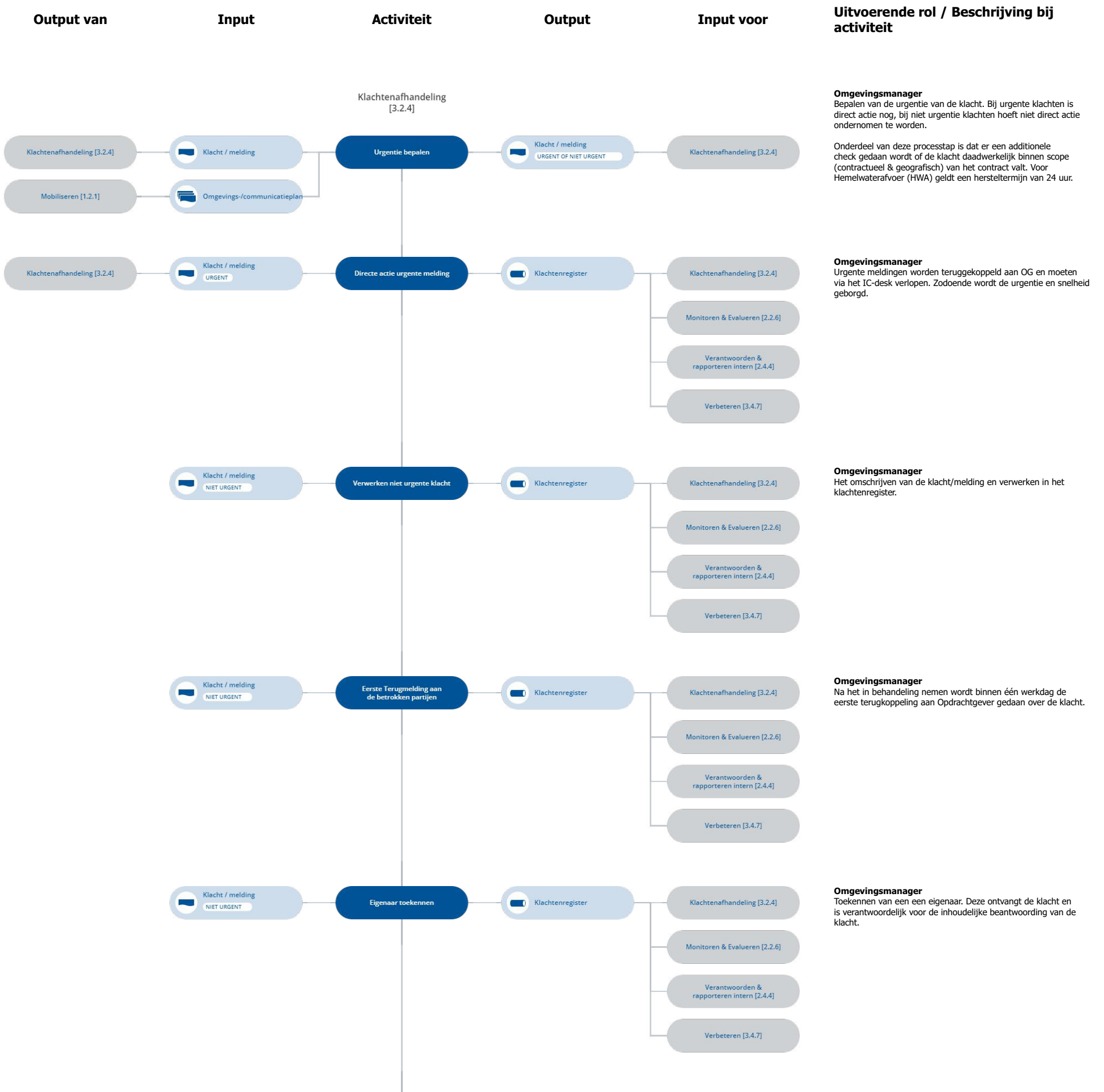
VW ICC Blauwdruk proceseigenaar:

Criteria voor start en einde proces

- Binnenkomende klacht
- Terugmelding naar betrokken partijen

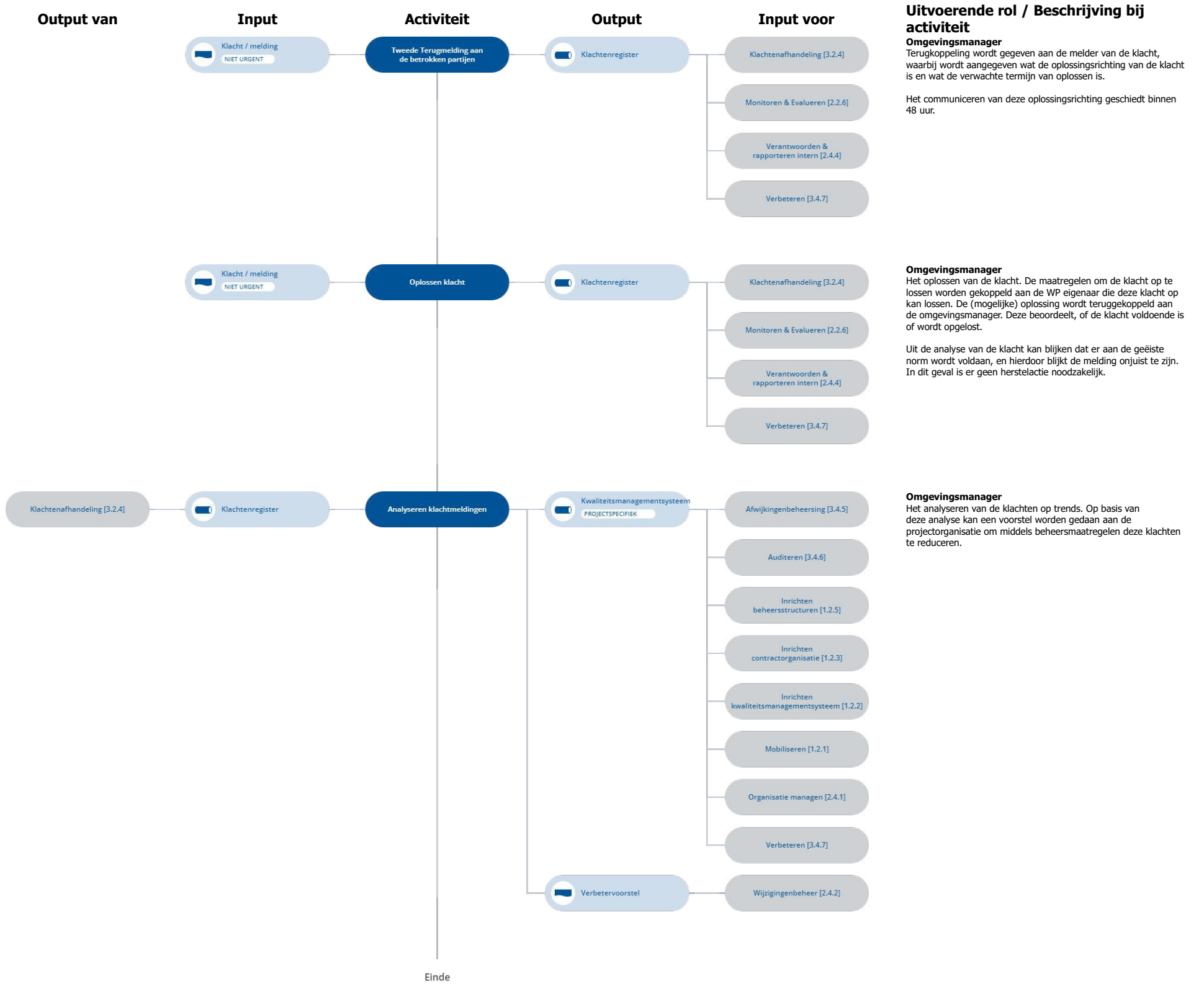
Van toepassing zijnde processen per norm

- ISO 9001/55001, 9001:2015/55001:2014 (09.01 Monitoren, meten, analyseren en evalueren)



3.2.4 | Klachtenafhandeling

Procesversie: 2.0 / Vrijgegeven



Uitvoerende rol / Beschrijving bij activiteit
Omgevingsmanager
 Terugkoppeling wordt gegeven aan de melder van de klacht, waarbij wordt aangegeven wat de oplossingsrichting van de klacht is en wat de verwachte termijn van oplossen is.
 Het communiceren van deze oplossingsrichting geschiedt binnen 48 uur.

Omgevingsmanager
 Het oplossen van de klacht. De maatregelen om de klacht op te lossen worden gekoppeld aan de WP eigenaar die deze klacht op kan lossen. De (mogelijke) oplossing wordt teruggekoppeld aan de omgevingsmanager. Deze beoordeelt, of de klacht voldoende is of wordt opgelost.
 Uit de analyse van de klacht kan blijken dat er aan de geëiste norm wordt voldaan, en hierdoor blijkt de melding onjuist te zijn. In dit geval is er geen herstelactie noodzakelijk.

Omgevingsmanager
 Het analyseren van de klachten op trends. Op basis van deze analyse kan een voorstel worden gedaan aan de projectorganisatie om middels beheersmaatregelen deze klachten te reduceren.