



Uitleg omtrent het systeem hoe Schwartzmans bv klachten behandelt en afhandelt

Schwartzmans bv heeft meerdere processen omschreven op het gebied van afwijking in performance en verwachtingspatroon van klanten:

- Procedure product met afwijking
- Procedure en BW corrigerende maatregel
- Procedure en BW preventieve maatregel
- BW Retour van klanten [BW141](#)
- BW klanttevredenheid meten en beoordelen [BW234](#)
- Kwantitatief, Kwalitatief en naar Beleving prestaties meten en verbeteren [Web](#)

* BW staat voor Beste Werkwijze (bij veel organisaties werkinstructie genoemd)

Binnen onze organisatie gebruiken we een ict-programma genaamd MemoMelder, dit programma beheerst taken en afspraken die vandaag urgent zijn en taken welke in de toekomst gepland staan. Daar dit bedrijfsbreed is, kan er niets vergeten worden. Ook niet als een individu ziek is of een vrije dag heeft.

Klachten kunnen via de website, mail, telefonisch en mondeling in een gesprek aan ons doorgegeven worden. Welke dan in de MemoMelder gezet worden.

Een klacht komt bij ons PAARS in de MemoMelder binnen wat ervoor zorgt dat we altijd voor 17.00u de volgende dag contact opgenomen hebben met de persoon die de klacht gemeld heeft. De oplossing of de voortgangstatus wordt dan gemeld.

MemoMelder Legenda:

- Wit** De activiteit heeft geen hoge prioriteit om op te volgen.
- Geel** Morgen dient de activiteit door de persoon die hem in behandeling heeft afgewerkt te worden.
- Rood** De persoon die de activiteit in behandeling heeft dient de activiteit af te werken maar collega's zien de Rode activiteit ook en zullen assistentie aanbieden.
- Paars** Een nieuwe klacht is aangemeld, men dient vandaag contact op te nemen met de klant.
- Groen** De adviseur heeft een bezoekverslag ingesproken en deze dient nog afgeluisterd te worden en gekoppeld te worden aan een klant.

Openstaande memo's									
Alle openstaande memo's				Gesprekinfo -> IN : Duur: min UIT : Duur: min		Aantal Memo's : 45		Ververs	
	Melder	Ontvanger	Soort	Onderwerp	R	Bedrijf	Status	Datum	EindDatum
48549	KOBUS	TWAN	Telefoon rapport	Desinfecteren Diversey product	D	Dutch Bakery b.v.	Pending	11-4-2013	16-11-2013
50381	WILLIAM	WILLIAM	Voicemail	Friss kickback polymeer	C	Diversey B.V.	Pending	8-10-2013	18-11-2013
50483	MARJON	MARJON	E-Mail bericht	Neskrid schoenen	I	JVB Drunen	Pending	17-10-2013	19-11-2013

De gehele historie betreft opmerkingen of klachten tussen uw organisatie en Schwartzmans bv blijft voor u ten alle tijden inzichtelijk op onze webpagina.

Order Informatie Systeem					
Dooren van, Kobus Schwartzmans BV		Artikel snelzoeken	Artikel structuur	Std. Bestellijst	Bestelhulp
			Hulp nodig? Bel 0416-337065	Afmelden	FAQ
Overzicht vragen/klachten					
Datum	Onderwerp	Categorie	Status	Aangemeld door	
4-10-2015 11:23:02	Niet van toepassing	Opmerking	Closed		
1-7-2015 11:22:25	Hans van Rooij bellen	Opmerking	Closed	Hans van Rooij	
12-6-2015 16:09:38	Hans Rooij bellen	Opmerking	Closed		
14-4-2015 21:23:14	Peter van Gorkum Hoge druk	Opmerking	Closed		
2-4-2015 22:20:27	Prive	Opmerking	Closed		
31-3-2015 11:54:05	Poetssteen	Opmerking	Closed	Kobus	
25-3-2015 11:55:31	Inkomende telefoonmemo	Opmerking	Closed		
24-3-2015 21:15:03	Inkomende telefoonmemo	Opmerking	Closed		
2-12-2014 10:44:20		Opmerking	Closed		
6-11-2014 22:41:39	Peter v Gorkum TC rood	Opmerking	Closed		
19-9-2013 10:28:50	Inkomende telefoonmemo	Opmerking	Closed		
18-9-2013 09:15:09	Adres Sensor Partners	Opmerking	Closed		
17-9-2013 12:55:20	Kentalis	Opmerking	Closed		
17-9-2013 09:21:04	Inkomende telefoonmemo	Opmerking	Closed		

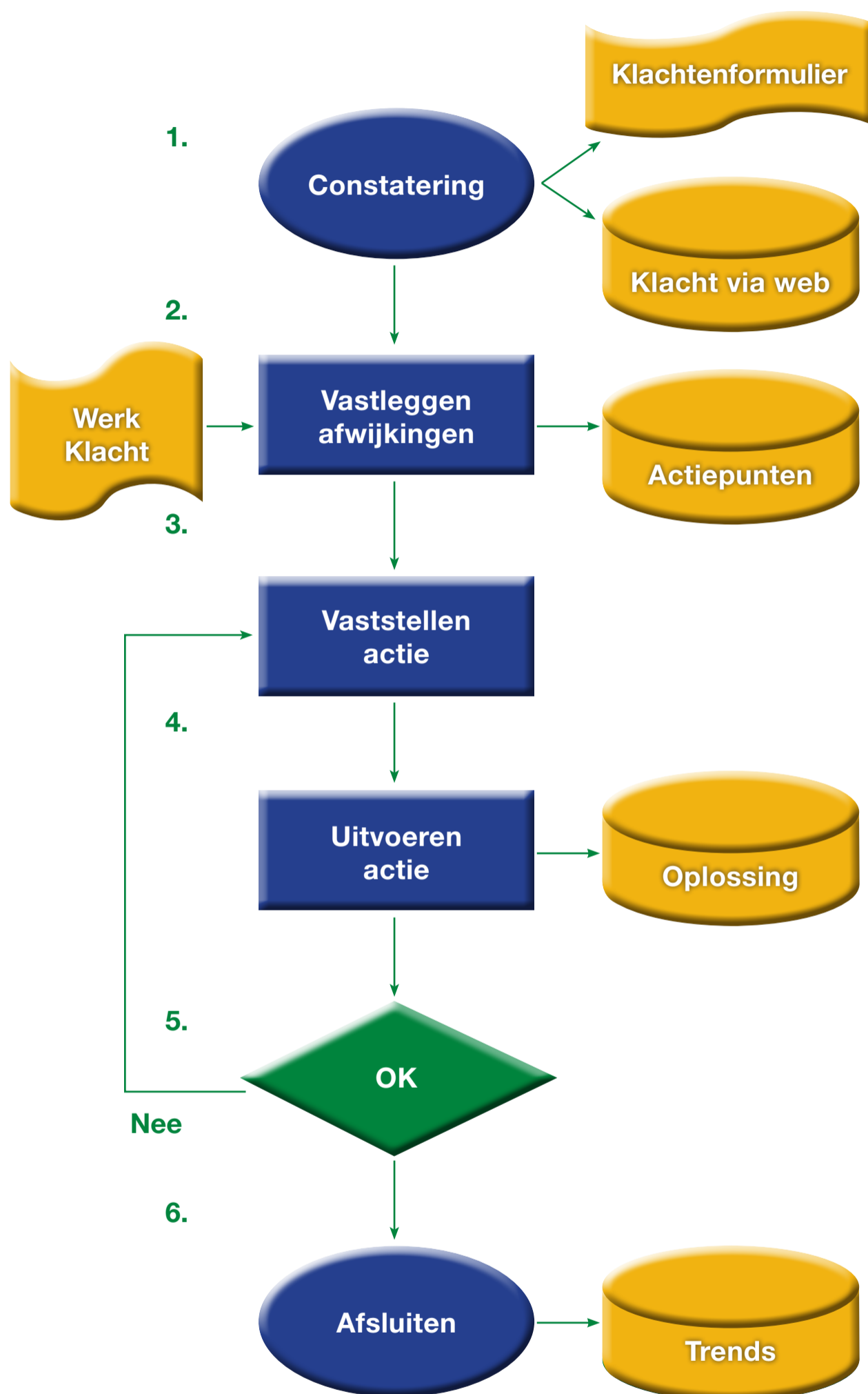
We meten de resultaten van de klachtafhandeling. De klachten worden bekeken en beoordeeld of de fout in de toekomst voorkomen kan worden.

becode	1SW	datefrom	1-1-2013 0:00:00
dateto	1-1-2014 0:00:00	dtreknr	*
franchisebecode	1SW	detaillevel	Debiteur
Minimum dagen	-1		

2 of 2 100% coop Find | Next Select a format

Totaal Debiteur	D16014	Brandw eer Midden en West Brabant	7,0	1
Totaal Debiteur	D16647	Fluidor Equipment BV	0,0	1
Totaal Debiteur	D16716	MPS Schoonmaakbedrijf	3,5	2
Totaal Debiteur	D17108	De Schoonmaakcoöperatie	2,4	8
Totaal Debiteur	D17195	Aqua Munda Schoonmaakdiensten	0,0	1
Totaal Debiteur	D17196	Asito B.V.	0,0	1
Totaal Debiteur	D17271	Holland Heating BV	0,0	1
Totaal Franchisenemer	1SW	Schw artzmans	3,9	125

Onderstaand de flowchart Product met afwijking – Revisiedatum 12-11-2013



1. Medewerker:

- Noteert ontvangen klacht op klachtformulier. Of geeft deze mondeling door aan de administratie/inkoop.
- Of melding komt via het web rechtstreek de MemoMelder in.
- Indien niet klant gerelateerd via memoMelder onder Schwartzmans.

2. Administratief- of binnendienst medewerker:

- Voert klacht in onder actiepunten in computerprogramma. MemoMelder (niet nodig via web).

3. Administratief- of binnendienst medewerker:

- Geeft aan wie de klacht moet oplossen.
- Stuurt taak naar betreffende medewerker.

4. Verantwoordelijke medewerker:

- Onderneemt actie en geeft oplossing/antwoord/feedback binnen 24 uur aan klant.
- Medewerkers hebben 100,00 budget om bij twijfel zelf klacht op te lossen.

5. Verantwoordelijke medewerker:

- Geeft aan in het computerprogramma dat de klacht is afgehandeld.
- Geeft aan wat de uiteindelijke oplossing is geweest. Dit is ten alle tijden inzichtelijk voor de klant en blijft inzichtelijk.

6. KAM-manager:

- Analyseert periodiek de afwijkingen en stelt eventuele trends vast. En gaat met de betrokkenen opzoek naar structurele oplossingen.

Speciaal voor opmerkingen en of klachten op veiligheid of milieu gebied hebben we een rubriek ISO/MVO aangemaakt in de memomelder en memoscan. Zet deze dus niet onder de rubriek KLACHT !!