



Brown Paper Audit

Klachtenmanagement

Opgesteld voor: MAAS International B.V.
Opgesteld door: Lonneke van Harrewijn - QSN Risicomanagement BV
Son 06-10-2022

Inhoud

1	Algemene gegevens	3
1.1	Doelstelling	3
1.2	Thema(s)	3
1.3	Processen	3
1.4	Informatiebronnen	3
1.5	Kopie auditrapport	3
2	Management samenvatting	4
2.1	Conclusie	4
2.2	Kwaliteit proces –Wat gaat goed?	4
2.3	Kwaliteit proces – Tekortkomingen, verbeterpunten, prioritering en opvolging	5
	Bijlage – Foto sessie	9

1 Algemene gegevens

1.1 Doelstelling

Klant	MAAS International B.V.
Datum audit	06-10-2022
Doelstelling audit	Verificatie van de operationele activiteiten om een inzicht te krijgen in de doeltreffendheid en mate van implementatie van het managementsysteem ten behoeve van de continu verbeteren cyclus (PDCA).
Scope	<i>"Het verkopen van warme dranken, zoetwaren, frisdranken en verswaren via automaten, inclusief de levering en bevoorrading van en de service aan de automaten."</i>
Proces	Afhandelen van klachten (V9.5) d.d. 21-10-2020) uit MAAS BlueBook
Auditteam	Lonneke van Harrewijn (QSN)
Betrokkenen	Arian van Balen (KAM-Coördinator) Ingrid van de Burgt Stefanie van Beurden Steffie Walpot Karianne Wesselink
Actiepunten	Actiepunten worden opgenomen en opgevolgd in het Overzicht Continu verbeteren

1.2 Thema(s)

Thema	Stakeholdermanagement Risico management Communicatie met klanten Klachtafhandeling Vaststellen van verbeteracties (corrigerende maatregelen) en beheersmaatregelen (preventieve acties) Continu verbeteren
Interne & Externe Issues/Risico's	Zoals benoemd in de MAAS context-, stakeholder- en risicoanalyse

1.3 Processen

Procedure(s)	3.3 Afhandelen van klachten
--------------	-----------------------------

1.4 Informatiebronnen

Documenten	BlueBook MAAS versie 10.5 – procesbeschrijving Afhandelen van klachten (v9.5)
Systemen	SAGE CRM systeem

1.5 Kopie auditrapport

	De KAM Coördinator kan besluiten om het rapport te delen met andere interne stakeholders binnen MAAS, waaronder de auditees of het betreffende MT-lid (proceseigenaar).
KAM Coördinator	Arian van Balen

2 Management samenvatting

2.1 Conclusie

Tijdens deze audit is aan de hand van de procesbeschrijving uit het BlueBook met alle interne betrokkenen vanuit Commercie gekeken naar de werkelijke wijze van werken (IST) en de beschreven situatie (SOLL). Medewerkers kunnen goed aangeven wat goed loopt in het proces en wat beter moet of kan. De verbeteracties liggen in het verantwoordelijkheidsgebied van de Chief Commercial Officer.

De auditees waren open in het delen van informatie en hebben zelf verbetermogelijkheden aangedragen tijdens de interne audit. Ook is in voldoende mate aangetoond dat het managementsysteem zoals beschreven in het BlueBook is geïmplementeerd in de organisatie. De procesbeschrijving moet op enkele punten worden aangepast wegens organisatie ontwikkelingen.

De focus in de verbeteringen ligt in;

- de verantwoordelijkheid voor en het rapporteren van de procesperformance voor het afhandelen van klachten,
- de mogelijkheid tot het gebruik van het CRM systeem voor eenvoudigere opvolging en communicatie met Operations en andere afdelingen buiten Commercie ten aanzien van de opvolging van de klachtafhandeling, en
- het integrale inzicht in de structurele verbetermaatregelen die binnen de organisatie worden getroffen naar aanleiding van klachten of tips van klanten en de rapportage hierover in de Management Review, zodat geregistreerd aantoonbaar is dat het klachtenmanagementproces bijdraagt aan continu verbeteren binnen MAAS en de getroffen structurele maatregelen effectief zijn.

De sterke punten, verbeterpunten, de bijbehorende actiepunten en de verantwoordelijke zoals besproken tijdens de audit, worden hieronder benoemd.

2.2 Kwaliteit proces –Wat gaat goed?

Op basis van de uitgewerkte activiteiten is door de deelnemers het proces beoordeeld en zijn de volgende punten geconstateerd. Deze punten vormen een aanzienlijke verbetering ten opzichte van voorgaande audits dan wel zijn als goed beoordeeld.

Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden ten aanzien van het registreren, opvolgen en afhandelen van klachten richting klanten zijn goed bekend.

Betrokkenheid en verantwoordelijkheid van de auditees bij het komen tot een voor de klant passende en effectieve oplossing van de klacht is heel hoog.

Het proces Afhandelen van klachten is onderdeel van het inwerkproces van de betrokken medewerkers. Er is een duidelijke werkinstructie hoe te handelen.

2.3 Kwaliteit proces – Tekortkomingen, verbeterpunten, prioritering en opvolging

Op basis van de uitgewerkte activiteiten is door de deelnemers het proces beoordeeld en zijn verbeterpunten in kaart gebracht, geprioriteerd en is een verantwoordelijke voor het actiepunt benoemd. Het is waardevol dat de binnen MAAS bij dit proces betrokken medewerkers zelf hebben geconstateerd wat de verbeteracties zijn om de eigen performance te verbeteren.

Deze verbeterpunten punten zijn door de interne auditor getoetst tegen de eisen van de ISO 9001 norm om te bepalen of zich geen tekortkomingen in het proces bevinden. Het opvolgen van de bevindingen is van belang om de eigen procesperformance te verbeteren. Het niet opvolgen zou kunnen leiden tot een tekortkoming in de toekomst als het niet goed wordt opgepakt. De verbeterpunten worden door de KAM Coördinator opgenomen in het Overzicht Continu Verbeteren.

Het management is verantwoordelijk voor het analyseren van de oorzaak van de opmerking, het eventueel bepalen van een corrigerende maatregel en het bewaken dat de maatregel wordt uitgevoerd.

Tekortkomingen	Verbeterpunten	Prioritering noodzaak, resultaat en haalbaarheid	Middelen	Opvolging actiepunten	Verantwoordelijke	Realisatie datum	Hoe worden de resultaten geëvalueerd
	In de definitie van een klacht zoals beschreven in het BlueBook zijn ook 'opmerkingen ter verbetering' opgenomen. Dit werkt verwarrend en is niet gewenst.	midden	tijd	Aanpassing procesbeschrijving in BlueBook	KAM/QSN		Interne audit
	Klachten die door de Customer Care medewerkers snel / direct kunnen worden opgelost, worden wegens de administratieve last niet geregistreerd in het CRM systeem.	midden	capaciteit	Besluit nemen of hier wel of geen noodzaak voor is	George Schoof		

Tekortkomingen	Verbeterpunten	Prioritering noodzaak, resultaat en haalbaarheid	Middelen	Opvolging actiepunten	Verantwoordelijke	Realisatie datum	Hoe worden de resultaten geëvalueerd
	Toegevoegde waarde, nut en noodzaak van het wekelijkse klachtenoverzicht bepalen en het bespreken hiervan voorleggen bij de CCO.	midden			Stefanie van Beurden		Interne en /of externe audit
	Besluit uitvoeren, verantwoordelijke aanwijzen en evt. procesbeschrijving aanpassen. Wekelijks klachtenoverzicht ter bespreking binnen Commercie (operationeel) weer oppakken.				George Schoof		
					George Schoof		
	Vaststellen wat de gewenste maximale doorlooptijd (KPI) is voor het oplossen van een klacht (geboden effectieve oplossing voor klant). Het gaat hierbij niet om de structurele maatregel / verbetertraject.				George Schoof		
	Evt. aanpassen van procesbeschrijving (ook als			Aangeven bij KAM of de maandrapportage wel of	KAM/QSN		

Tekortkomingen	Verbeterpunten	Prioritering noodzaak, resultaat en haalbaarheid	Middelen	Opvolging actiepunten	Verantwoordelijke	Realisatie datum	Hoe worden de resultaten geëvalueerd
	besloten wordt de maandrapportage niet meer op te starten)			niet gebruikt gaat worden.			
	Updaten maandrapportage zoals Karianne deze heeft ontwikkeld.				Indien mogelijk in afstemming met Karianne		
	Verantwoordelijke voor rapportage vaststellen				George Schoof		
	Frequentie en doelgroep voor rapportage vaststellen.				George Schoof		
	In de procesbeschrijving Afhandelen klachten in het BlueBook is geen verwijzing opgenomen naar het proces Afwijkingen en corrigerende maatregelen. Hierdoor is niet duidelijk hoe de opvolging van de root cause analyse van klachten die leidt tot structurele verbeteringen, binnen MAAS wordt uitgevoerd.	Midden	Tijd	Aanpassing procesbeschrijving in BlueBook	KAM/QSN		Management Review en externe audit

Tekortkomingen	Verbeterpunten	Prioritering noodzaak, resultaat en haalbaarheid	Middelen	Opvolging actiepunten	Verantwoordelijke	Realisatie datum	Hoe worden de resultaten geëvalueerd
	In de Management Review wordt door de KAM coördinator gerapporteerd over de oplossing van klachten en effectiviteit voor de klant. Er wordt in de MR niet gerapporteerd over de interne verbeterprojecten die zijn opgestart n.a.v. root cause analyses van klantklachten en de effectiviteit hier van. Om aan te tonen dat de cascade van de processen Afhandelen klachten en Afwijkingen en corrigerende maatregelen effectief is geïmplementeerd verdient het een aanbeveling om dit in de Management Review op te nemen	Hoog	Tijd Beschikbare data	Verzamelen gegevens Aanpassen Management Review	KAM		Audit / Management Review

De audit is volgens planning uitgevoerd en de auditdoelstelling is behaald.

Bijlage – Foto sessie

MOET BETER	PRIO	WIE
- definitie v. klacht - e-mail → ingrediënten@maas.nl - opmaken v. wekelijks klachten overzicht - doorkloptijd klachten	laag niet	WMR / CLK info@honden. George → rapportages? al George
- werken met Sage binnen MAAS breed ↳ doorzetten naar andere afd / push-mechanismen - communicatie Sales / Operations		
- voortgangsbewaking klachten rapportage geen verantwoordelijke + geen rapportage.		George → tot nader overleg.