

Klachten

AsfaltNu hecht waarde aan het kunnen leren en verbeteren en zal daarvoor de stap zetten naar een ISO 9001 certificering. Onderdeel daarvan is het omgaan met klachten. Om structureel aan een goed klachtenmanagement te kunnen voldoen, is er een klachtenprocedure noodzakelijk. AsfaltNu dient aan de volgende randvoorwaarden te voldoen:

- ❖ Reageren op een klacht
- ❖ De noodzaak evalueren en maatregelen treffen om herhaling te voorkomen
- ❖ De benodigde maatregelen implementeren
- ❖ De doeltreffendheid van de maatregelen beoordelen
- ❖ Zo nodig wijzigingen aanbrengen in het KAM handboek

Binnen AsfaltNu is de KAM afdeling verantwoordelijk voor klachtenmanagement.

Wat verstaan we onder een klacht?

Elke opmerking of aanmerking van een klant over een item waar deze niet tevreden over is dan wel ruimte voor verbetering wenst of ziet.

Aanmelden

Klachten kunnen worden via 3 kanalen worden gemeld :

1. via de AsfaltNu APP met de optie 'melden'
2. via de algemene site <https://www.asfaltnu.nl/contact> of via klachten@asfaltnu.nl.
3. Rechtstreeks bij de KAM coördinator (telefonisch/mail)

Afhandeling

1. Ieder melder van een klacht ontvangt een bevestiging dat de ingediende klacht wordt opgepakt.
2. De klacht wordt aangemeld in het registratiesysteem KaTo en direct gekoppeld aan een actiehouder. De klachten worden in 5 rubrieken verdeeld: Planning – Omgeving - Product – Communicatie – Diversen.
3. De actiehouder beoordeelt de klacht en maakt inzichtelijk welke voorval er heeft plaatsgevonden (binnen 1 werkweek).
4. De melder ontvang (binnen een werkweek) bericht of de klacht kan worden afgehandeld dan wel verder onderzoek vraagt
5. De benodigde acties worden intern uitgezet door de actiehouder (bewaking en monitoring via KaTo)
6. Wekelijks volgt KAM alle openstaande meldingen en koppelt terug naar de melders : opgelost of nog in onderzoek
7. Maandelijks ontvangt het management een overzicht van alle openstaande en opgeloste klachten met een trendanalyse op basis van de 5 rubrieken.
8. Maatregelen ter verbetering worden benoemd in KATO alvorens de klacht wordt afgesloten en belanden daardoor in het verbeterregister. Bespreking en opschaling wordt gevolgd door de veiligheidsraad.