

Bijlage**Klachten en verbeterformulier
Kwaliteitsactielijst****B-610a
B-610b**Kaasmakerstraat 8
3194 DJ HogvlietT | 0181 - 638 449
info@iivn.nl
www.iivn.nl**Definities:**

Bezwaar:	Een (externe) opmerking met betrekking tot een door IIVN genomen beslissing, beperkt tot het oordeel m.b.t. een inspectie
Klacht:	Een (externe) opmerking met betrekking tot de dienstverlening, procedures en/of documenten van IIVN
Misser:	Een afwijking t.a.v. een procedure of document of misgelopen externe mogelijkheden
Verbetervoorstel:	Een (externe) opmerking m.b.t. de werking van dienstverlening, procedures en/of documenten van IIVN
Afwijking:	Een tekortkoming waarbij afgeweken wordt van de procedure en/of bijlage. Ook wel een non-conformiteit genoemd.

Het vastleggen van bezwaren, klachten, verbetervoorstellen, missers en afwijkingen

Indien er een bezwaar, klacht, misser of verbetervoorstel wordt gemeld, maakt de ontvangende medewerker hier een klachten en verbeterformulier (B-610a) voor aan. De medewerker neemt hierin op:

- Omschrijving,
- Zijn/haar visie op de oorzaak,
- Genomen maatregel (correctieve maatregel).

Eventuele bijlage(n) ter verduidelijking voegt hij/zij toe. Hij levert het direct in bij de Technisch Beheerder.

Ontvangstmelding bij klachten

Binnen twee weken krijgt u van ons een schriftelijke bevestiging dat wij uw klacht in ontvangst hebben genomen of dat de klacht geen betrekking heeft op onze organisatie en/of onze dienstverlening.

De melding registreren

De Technisch Beheerder registreert de verbeternotitie in de "Kwaliteitsactielijst" (B-610b).

De melding onderzoeken

De Technisch Beheerder bespreekt met de betrokkenen wat er gebeurd is en verzamelt de benodigde gegevens, neemt indien nodig nog een correctieve maatregel, maar gaat vervolgens na of er naar aanleiding van de notitie structurele verbeteringen (corrigerende en/of preventieve maatregelen) mogelijk/noodzakelijk zijn. Acties hiertoe initieert en bewaakt de Technisch Beheerder.

De voortgang communiceren

Betreft het een externe klacht dan houdt de Technisch Beheerder in overleg met de directie, indien mogelijk, de klager periodiek op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

De melding afhandelen

De KAM-coördinator bewaakt eventueel te nemen acties en controleert of de aanpassingen effectief zijn. Hij noteert de datum van afhandeling op de Kwaliteitsactielijst.

Indien na evaluatie, aanvullende acties nodig zijn, wordt de planning aangevuld.

Alle betrokkenen worden geïnformeerd over de wijzigingen en bij klachten wordt de klager, indien mogelijk, geïnformeerd m.b.t. afhandeling van de klacht.

Voortgang rapporteren

Ieder kwartaal bespreekt de Technisch Beheerder de Kwaliteitsactielijst met de directie. De Technisch Beheerder initieert en bewaakt eventuele acties die hieruit voortvloeien.

Meldingen analyseren en effectiviteit beoordelen

De Technisch Beheerder maakt voorafgaand aan de jaarlijkse management review (P-650) een trendanalyse en beoordeling van effectiviteit en bespreekt deze.

Melding archiveren

De Technisch Beheerder bewaart de verbeternotities minimaal voor een periode van 2 jaar.

Afwijkende onderzoeksmethode bij bezwaren

Wanneer een bezwaar ontvangen wordt kan dit nimmer in behandeling genomen worden door de inspecteur welke betrokken is geweest bij de inspectie. In het geval van dat dit niet mogelijk is, zal een externe onderzoeker aangetrokken worden.