

Procedure afhandeling ‘Voorstel verbetering, herhaalde storing / lekkage en klachten’ conform STEK-eisen 3.8.2.

Binnenkomst ‘voorstel verbetering, herhaalde storing/lekkage of klacht(en)’:

Klacht(en) komt binnen via mail, telefoon, werkbbon of verbetervoorstel/klachtenformulier.

Formulier ‘voorstel verbetering, herhaalde storing/lekkage en klachten’:

Na binnenkomst van een ‘voorstel verbetering, herhaalde storing/lekkage of klacht’ wordt een formulier ‘betetervoorstel, herhaalde storing/lekkage en klachten’ ingevuld. Alle relevante informatie wordt genoteerd. Ook wordt vermeld aan wie de afhandeling van het verbetervoorstel of klacht wordt toegewezen.

Herhaalde storing/lekkage:

Ingeval van een herhaalde storing/lekkage komt de melding binnen via de werkbbon. Hierop is aangevinkt/genoteerd dat het een herhaalde storing/lekkage betreft.

Bijhouden verbetervoorstellen, herhaalde storing/lekkage en klachtenregistratie:

Het ‘voorstel verbetering, herhaalde storing/lekkage en- of klacht’ wordt bijgehouden via een register. Hierin wordt vermeld: de datum van binnenkomst, uniek registratienummer en aan wie de klacht is toegewezen. Nadat het ‘voorstel verbetering, herhaalde storing/lekkage of klacht’ is afgehandeld, wordt de afhandelingsdatum genoteerd.

Onderzoek:

De verantwoordelijk medewerker onderzoekt de melding en dient binnen alle redelijkheid op de essentiële vragen een antwoord te verkrijgen.

1. Wat is/was de oorzaak
2. Betreft het een incident of structureel probleem
3. Procesverbetering (ingeval van verbetervoorstel)
4. Is er een correctieve maatregel nodig (herstellen van het probleem)
5. Is er een corrigerende maatregel nodig (voorkomen dat probleem zich herhaalt)

De constatering worden bijgewerkt op het formulier ‘voorstel verbetering, herhaalde storing/lekkage en klachten’ en naar aanleiding van de constatering worden de noodzakelijke vervolgstappen uitgevoerd.

Noot: Als het onderzoek uitwijst dat iets structureel is, dient te allen tijde een corrigerende maatregel uitgevoerd te worden.

Noot: Bij een herhaalde storing/lekkage dient de eigenaar/beheerder te allen tijde te worden geïnformeerd. Hij krijgt tevens advies over de uit te voeren maatregel.

Correctieve maatregel:

De geadviseerde en- of uitgevoerde correctieve maatregel wordt altijd genoteerd op het formulier 'voorstel verbetering, herhaalde storing/lekkage en klachten' en bijgehouden in het register.

Corrigerende maatregel:

De geadviseerde en- of uitgevoerde corrigerende maatregel wordt altijd genoteerd op het formulier 'voorstel verbetering, herhaalde storing/lekkage en klachten' en bijgehouden in het register.

Evaluatie effectiviteit uitgevoerde maatregelen:

Elk kwartaal worden de uitgevoerde maatregelen geëvalueerd door de directie of directieverantwoordelijke. Het register, de formulieren en eventueel andere noodzakelijke middelen worden gebruikt om tot een gefundeerd oordeel te komen over de effectiviteit van de uitgevoerde maatregelen.

Hierbij hoort ook het controleren of relevante procedures en documenten zijn aangepast en gecommuniceerd met de medewerkers.