

KMS-P-04 Meting Klanttevredenheid

1 - DOEL

Meten van klanttevredenheid

2 - PROCESBEHEERSING

2.1 - Stakeholders

Klanten
Directie

2.2 - Risico's / kans

(1 klein - 5 groot)

Risico	Kans	Effect
te weinig zicht op klantwens	2	4
krimpende markt	4	4

2.3 - Indicatoren

zie lijst KMS-L-03

2.4 - Meting

via lijst met verbetermaatregelen en directie-beoordeling

2.5 - Analyse

MT-overleg

2.6 - Bijzondere middelen

geen

3 - PROCESUITVOERING

3.1 - Iedere medewerker kan middels de procedure KMS-P-03 verbetermaatregelen doorvoeren op basis van signalen van klanten.

3.2 - In het teamoverleg worden klantsignalen besproken (positief, negatief en ontwikkelingen). Wanneer er hieruit een noodzaak blijkt voor een RTV wordt deze door de team-leider opgesteld.

3.3 - Periodiek stelt de kwaliteitsmanager een overzicht op van de omzet toe- en afname per klant per jaar.

3.4 - Een algeheel overzicht van de signalen wordt door de Teamleider besproken in het MT-overleg waarbij deze aangeeft hoe de signalen gemeten zijn. Zonodig wordt een meetprogramma voor de verschillende afdelingen opgesteld. Bij de bespreking in het MT worden zonodig verdere structurele acties ondernomen.

4 - AANVULLENDE VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

-

5 - TERMEN EN DEFINITIES

6 - REFERENTIES

[KMS-P-03 Verbeteren](#)

7 - WIJZIGINGEN

- 01-07-2015 stakeholders en risico's toegevoegd
- 01-09-2013 omzet toe- en afname toegevoegd
- 21-07-2010 definitief
- 1 nov '08 concept

8 - BIJLAGEN

From:

<https://wiki.kanaalweg.sasteren.nl/> - **Sasteren-Wiki**

Permanent link:

https://wiki.kanaalweg.sasteren.nl/beheer/archimil/qms/procedures/meting_klanttevredenheid?rev=1780311322

Last update: **2026/06/01 10:55**

