

4.1.7 Nazorg werkzaamheden

Doel

Het doel van deze procedure is een beheerste afwikkeling van een project, het tevreden stellen van de klant en het leren van eventuele fouten.

Samenvoegen documenten

Wanneer een onderzoek is afgerond worden alle documenten, werkmappen en dossiers met betrekking tot het onderzoek bij elkaar gevoegd om te voorkomen dat informatie verloren gaat.

Nacalculatie

Als daar aanleiding toe is, worden projecten nagecalculeerd. De nacalculatiegegevens worden vergeleken met de aanneemsom, waarna de resultaten door de directie en/of Office Manager in de projectevaluatie met de betrokkenen worden besproken. Als er, vanuit de nacalculaties, aanleiding voor is, kunnen de calculatieparameters voor toekomstige projecten worden aangepast.

Projectevaluatie

Met betrekking tot de projecten gaat de afronding als volgt. De projectleider rapporteert een project en laat dit controleren bij een 2e PL*. Na afronding (en voor facturatie) controleert OM* het project en bespreekt eventuele problemen met de projectleider. Het rapport gaat vervolgens naar het secretariaat en wordt verstuurd. Een kopie van deze verzendbrief wordt opgeslagen in NIPA-base onder het betreffende projectnummer en in het projectdossier.

Vervolgens maakt de projectleider de factuur en laat deze controleren bij de Office Manager. Na deze controle gaat de factuur naar het secretariaat voor verzending. De projectleider sluit het project af in NIPA-base.

Zowel intern als extern worden projecten geëvalueerd wanneer het geheel niet voorspoedig is verlopen. De projectevaluatie bestaat uit (voor zover van toepassing) het bespreken van eventuele:

- logistieke of procestechnische problemen;
- organisatorische problemen;
- financiële problemen;
- klachten.

De conclusies en/of actiepunten worden genotuleerd en toegevoegd in de projectmap. De evaluatie wordt eerst met de desbetreffende projectleider besproken en indien nodig met de desbeffende klant besproken. Voor verbeteringen en/of klachten wordt de informatiedrager Verbeterformulier of de informatiedrager Klachtenformulier ingevuld. Het verbeterformulier zal worden afgehandeld conform

procedure Meldingen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Het doel van deze procedure is het monitoren van de perceptie van de klanten/opdrachtgevers over de mate waarin aan hun behoeften en verwachtingen is voldaan.

Klanten zijn als belanghebbenden in het HLS-register ingedeeld in groepen. Per groep kunnen wensen vastgesteld worden waarop de onderneming haar dienstenpakket en leveranties kan afstemmen. De directie bezoekt regelmatig de strategische klanten per belanghebbende groep. De bezoeken worden gezien als representatief voor de gehele groep.

Relevante eisen en van toepassing zijnde wet- en regelgeving worden doorvertaald naar kansen en risico's voor de onderneming, genotuleerd en opgenomen in het HLS-register.

De klantgerichtheid wordt ieder jaar beoordeeld tijdens de beoordeling van het KAM-managementsysteem (onderdeel HLS-register).

Jaarlijks wordt een lijst met opdrachtgevers uitgedraaid met daarop de gefactureerde bedragen van de afgelopen 5 jaar. Dit zorgt voor een duidelijk overzicht in toe- of afname van de omzet per opdrachtgever per jaar. Samen met de gegevens omtrent klanttevredenheid en klachten uit het kwaliteitslogboek zorgt dit voor een duidelijk beeld met betrekking tot de klanttevredenheid. Tijdens het directie overleg wordt deze lijst en eventueel te ondernemen acties besproken.

Archivering

Na voltooiing van de opdracht wordt de projectmap afgesloten door de projectleider. Hierbij wordt de projectmap onderzocht op te bewaren gegevens. De volgende gegevens worden bewaard (voor zover van toepassing):

- alle originele registraties van waarnemingen, ongeacht de vorm, bijvoorbeeld aantekeningen, foto's, concept-rapportages of rapporten;
- alle (eventueel) gemaakte berekeningen;
- alle correspondenties in directe relatie met de opdracht;
- de offerte (indien schriftelijk aanwezig) en opdrachtbevestiging;
- logistieke documenten;
- plan en rapporten van onderzoek en analyse.

Alle documenten worden gedigitaliseerd en opgeslagen in de projectarchief. De digitale versie van de rapportage blijft ook beschikbaar in de projectmap op de F-schijf.

De projectinformatie wordt minimaal 10 jaar bewaard. Informatie over asbestblootstellingsgegevens, welke te vinden zijn in de ordner Asbestblootstelling, worden 40 jaar bewaard.

Verantwoordelijkheden

Administratief Medewerker

is belast met en verantwoordelijk voor

- * digitaliseren en versturen van rapportages en facturen

Afdelingshoofd

is verantwoordelijk voor

- * de kwaliteitsborging

Directie

is belast met

- * bezoeken van opdrachtgevers

Financieel medewerker

is verantwoordelijk voor

- * het verwerken van financiële gegevens

Office Manager

is verantwoordelijk voor

- * het nacalculeren van projecten indien nodig

Projectleider

is belast met

- * bezoeken van opdrachtgevers

is verantwoordelijk voor

- * de projectmap opbergen en controleren of alle gegevens in de map zitten
- * het samenvoegen van alle gegevens en documenten van een onderzoek na afronding"

Informatiedragers

Formulier	04	(Kwaliteitshandboek) Declaratieformulier
Formulier	08	(Kwaliteitshandboek) Kilometerregistratieformulier
Formulier	09	(NIPA base) Klachtenformulier (in NIPA base)
Kantoor administratie	42	(NIPA base) klanttevredenheidsenquête (in NIPA base)

Koppelingen naar boven

Procedure	4.1.4	Procesbeheersing (Milieukundige begeleiding)
Procedure	4.2.2	Kwaliteitsbewaking (Corrigerende en preventieve maatregelen)

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

Permanent link:
https://wiki.kanaalweg.sasteren.nl/beheer/nipa/kms/procedures/procesbeheersing_nazorg_werkzaamheden?rev=1780311276

Last update: **2026/06/01 10:54**

