|  |
| --- |
| **VERSIEBEHEER**  |

|  |  |
| --- | --- |
| **VERSIE** | **REDEN VAN AANPASSEN** |
| 0.1 | Eerste conceptversie |
|  |  |

**Wijzigingen ten opzichte van de vorige versie:**

* Eerste conceptversie

INHOUDSOPGAVE

[1. Doelstelling 2](#_Toc14178928)

[2. Scope 2](#_Toc14178929)

[3. Kader 2](#_Toc14178930)

[4. Procesarchitectuur 3](#_Toc14178931)

[5. Procesbeschrijvingen 4](#_Toc14178932)

[A. Verkoopklachtafhandeling 4](#_Toc14178933)

[B. Audituitvoering 4](#_Toc14178934)

[6. Procesinterfaces 4](#_Toc14178935)

[7. Registratie en verantwoording 5](#_Toc14178936)

# Doelstelling

Een procescluster is een aantal processen, die samen een geheel vormen, zoals ‘inkoopprocessen’, ‘HRM processen’ en ‘realisatieprocessen’. De procesbeschrijving laat zien hoe de processen in het cluster ‘samenwerken’. Benoem het nut van de verschillende processen in het procescluster en geef puntsgewijs aan welke functie deze vervullen.

Voorbeeld (procescluster issue- en verbetermanagement):

* Adequaat vastleggen en behandelen van issues, zoals klachten, non-conformities, ideeën etc.
* Voorkomen van uitlevering van non-conforme producten
* Adequaat managen van eventuele terugroepacties
* Analyseren van de issue-registraties teneinde structurele verbetermogelijkheden vast te stellen en te prioriteren
* Analyseren van grondoorzaken (rootcauses) en nemen van maatregelen om het opnieuw optreden van problemen te voorkomen of als dat niet mogelijk is de impact bij optreden te minimaliseren.
* Maatregelen systematisch doorvoeren in bedrijfsprocessen en competentiemanagement
* Managen van de voor issuemanagement benodigde vastleggingen (registraties)
* Garanderen van een kwalitatief hoogwaardige Management Review

# Scope

Geef aan waarop de procesbeschrijving zich richt en waar deze van toepassing is. Noteer ook uitzonderingen (waar is de procesbeschrijving niet geldig) en eventuele alternatieve werkwijzen.

Voorbeeld:

* De procedure geldt voor alle bedrijfsonderdelen, muv. R&D.
* Voor R&D geldt de aangepaste werkwijze volgens procesbeschrijving ‘projectmanagement’

# Kaders

Som op welke normen, richtlijnen en wet- en regelgeving van toepassing zijn. Vermeld ook eigen kaders, zoals bijvoorbeeld een verwijzing naar een overzicht van bevoegdheden. Verwijs alleen in algemene termen naar werkdocumenten, zoals werkinstructies en sjablonen.

Voorbeeld:

* Strategisch plan
* ISO 9001: 2015
* Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet)
* …

# Procesarchitectuur



# Procesbeschrijving

Beschrijf hier in enkele regels de werking van de verschillende processen. Nadere uitwerking gebeurt indien nodig in procedurevorm.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Proces | Procesdoel | KPI’s | Input (herkomst) | Activiteiten | Output (bestemming) |
| 1. Verkoopklachtafhandeling
 | Behouden en verbeteren klanttevredenheid | * Doorlooptijd klachten, gemeten klanttevredenheid bij afsluiting
 | * Per telefonische of email aangegeven klachten (klant)
* Tijdens direct klantcontact vastgestelde klachten en verbeterpunten (medewerker)
 | * Ontvangen, registeren en bevestigen klacht
* Bespreken klacht
* Bepalen grondoorzaak
* Bepalen genoegdoening
* Registreren non-conformiteiten voor het nemen van corrigerende maatregelen
* Afhandelen klacht
 | * Bevestiging klachtontvangst (klant)
* Start proces É. Non-conformiteiten
* Afhandelingsbrief (klant)
* Evt. Interne betaalopdracht (afd. financiën)
* Periodieke rapportage klachten (MT)
 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# Registratie en verantwoording

Tijdens de procesuitvoering worden gegevens vastgelegd t.b.v. het genereren van stuur- en managementinformatie en het afleggen van interne en externe verantwoording. Beschrijf hier welke gegevens en met welk doel deze worden geregistreerd.

Voorbeeld:

Voor issue- en verbetermanagement worden minimaal de volgende registraties aangehouden.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Registratie** | **Reden vastlegging** | **Manier van vastleggen/ presenteren** |
| Verkoopklachten | Afhandelen verkoopklachten en structureel wegenemen oorzaken. Managementinformatie. | Excel klachtenregistratieKlachtenrapportage |
| Auditformulieren | Aantonen van werken volgens afspraak en opsporen verbetermogelijkheden | Map afgehandelde auditformulieren |
| Preventieve analyses | Vergelijking analyseresultaten met voorgaande analyses. Opvolgen effectiviteit maatregelen. | Map analyserapporten |
|  |  |  |