



# Certificatie van Klachtenmanagement

IKM 3000 Certificatie

Goed omgaan met klachten van klanten is een kenmerk van een succesvolle organisatie. Dit geldt zowel voor een profit als een non-profit organisatie. Omgaan met klachten heeft forse impact op klanttevredenheid, klantbehoud, medewerkerstevredenheid en op het imago van de organisatie.

Organisaties merken bijvoorbeeld dat slordig omgaan met klachten de belangrijkste reden is waarom ze klanten verliezen. Bovendien leveren klachten de organisatie belangrijke informatie op om zichzelf te verbeteren. Het toenemende belang van klachtenmanagement voor organisaties heeft geleid tot het keurmerk IKM 3000. IKM 3000 is bedoeld voor organisaties die hun klachtenmanagement willen versterken.

## IKM 3000 certificaat

IKM 3000 is het eerste en enige keurmerk dat de kwaliteitsprestaties en de marktperformance van organisaties op het terrein van management van klachten en klantreacties onafhankelijk certificeert. IKM staat voor Integraal KlachtenManagement, 3000 voor de drie cruciale cycli binnen klachtenmanagement: de verwervingscyclus, de oploscyclus en de verbetercyclus. Het IKM 3000 certificaat toont aan dat een organisatie bewezen heeft alle wezenlijke aspecten rondom klachtenmanagement in de organisatie te verankeren.



IKM 3000 staat borg voor het:

- > open staan voor klachten
- > zorgvuldig behandelen van klachten
- > afhandelen van klachten naar tevredenheid van klanten
- > lering trekken uit klachten en op basis daarvan verbeteringen doorvoeren.

Met IKM 3000 krijgen organisaties een versterkte klantrelatie, efficiëntere processen, verbetermogelijkheden en grip op de kosten die gepaard gaan met het behandelen van klachten. Daarnaast draagt IKM 3000 sterk bij aan een transparante organisatie en levert concurrentievoordeel op door beter om te gaan met de stem van de klant.

# Certificatie van Klachtenmanagement

## IKM 3000 Certificatie

### ISO 9001-compliant

IKM 3000 heeft een link met de ISO 9001: met name verdieping van de kwaliteitsmanagementprincipes 'klantgerichtheid' en 'continue verbetering'. De ISO-norm is gebaseerd op een procesbenadering waarbij alle belanghebbenden van de organisatie de klant centraal stellen. De directie draagt daarbij de expliciete verantwoordelijkheid om klantgerichtheid te bewerkstelligen en om het bewustzijn van klanteneisen in de organisatie te stimuleren. Organisaties zijn volgens de ISO-norm verplicht de mening van klanten in hoeverre de organisatie heeft voldaan aan hun eisen te meten (klanttevredenheidsmetingen).

### ISO 10002

In de nieuwe richtlijn ISO 10002 zijn richtlijnen voor klachtenbehandeling door ISO verder uitgewerkt. De richtlijn ISO 10002 is getiteld Quality Management- Customer Satisfaction- Guidelines For Complaints Handling en geldt voor het gehele klachtenproces binnen organisaties (waaronder planning, ontwerp, uitvoering, onderhoud en verbetering) en is bedoeld voor alle typen transacties. De richtlijn is compatibel met ISO 9001:2000. Met IKM 3000 kan de richtlijn ISO 10002 worden gecertificeerd.

>> BORGEN VAN KLACHTENMANAGEMENT PAST BINNEN DE ONTWIKKELING IN ORGANISATIES VAN PRODUCTGERICHT NAAR KLANTGESTUURD. BOVENDIEN HEEFT ISO 9001:2000 DE EISEN TEN AANZIEN VAN KLANTGERICHTHEID EN KLACHTEN-MANAGEMENT FORS AANGESCHERPT. IN DE NIEUWE RICHTLIJN ISO 10002 ZIJN RICHTLIJNEN VOOR KLACHTENBEHANDELING DOOR ISO VERDER UITGEWERKT. DEZE RICHTLIJN KAN MET IKM 3000 WORDEN GECERTIFICEERD. <<

### Uitvoering

IKM 3000 checkt de kwaliteit van het klachtenmanagement aan de hand van een audit op het interne proces en een externe toetsing bij klanten die recentelijk een klacht hebben geuit. Intern worden acht succesfactoren van klachtenmanagement doorgelicht. Extern worden klanten gevraagd naar hun waardering op zeven performancefactoren en wordt hun algehele tevredenheid over het klachtenproces onderzocht aan de hand van twee resultaatsindicatoren.

### Pre-audit

IKM 3000 start met een pre-audit. Dit omvat een intake, documentscreening, interviews met betrokkenen en een beperkt klantenonderzoek. Daaruit volgt een rapport over de 0-situatie en over de ontwikkelingspositie van klachtenmanagement. Deze pre-audit levert dan een IKM 3000-audittrail op. Tevens krijgt de organisatie dan de status IKM 3000-gecommitteerd.

### Certificatie-audit

Na de pre-audit volgt de volledige audit voor IKM 3000, deze bestaat uit twee onderdelen:

- > Volledige doorlichting op alle succesfactoren en indicatoren intern via een audit
- > Onderzoek onder klanten op alle prestatie- en resultaatsindicatoren

De resultaten van de audit en van het onderzoek samen worden dan beoordeeld aan de hand van de norm. Als aan de norm is voldaan, krijgt u het IKM 3000-certificaat. Dit certificaat wordt verleend voor een periode van drie jaar. Het IKM 3000-certificaat hebben, betekent nog niet automatisch het ook behouden. U moet voortdurend voeling houden met de kwaliteit van de prestaties en met veranderende klantwensen. Daarom vinden er in overleg met DNV jaarlijks reviews plaats.

### Vragen?

Mocht u meer informatie willen, aarzelt u niet contact met ons op te nemen. Onze specialisten staan u graag te woord. Kijk ook op [www.ikm3000.com](http://www.ikm3000.com).

## DNV Certification

T +31 10 292 27 00 +32 3 206 65 30  
F +31 10 479 67 68 +32 3 206 65 11  
E [certificatie@dnv.com](mailto:certificatie@dnv.com) [dnv.certificationbelgium@dnv.com](mailto:dnv.certificationbelgium@dnv.com)  
W [www.dnv.nl/certification](http://www.dnv.nl/certification) [www.dnv.be/certification](http://www.dnv.be/certification)

MANAGING RISK

