

IKM 3000

Han!son interim management heeft per 1 maart 2010 een aantal erkende IKM 3000 consultants in huis. Deze consultants/interim managers zijn in staat om uw organisatie verder te ontwikkelen en te versterken op het gebied van Integraal KlachtenManagement (IKM 3000).
IKM3000 is een **norm** voor Integraal Klachten Management en is gebaseerd op de internationale ISO 9001/9004, met de richtlijnen van ISO 10002, voor klachtenbehandeling.

De 3000 staat voor de volgende deelprocessen:

- ❖ Verwerven van klachten ; door luisteren en herkennen;
- ❖ Het oplossen van klachten; er voor verantwoordelijk voelen;
- ❖ Ervan leren; het verbeteren van de organisatie

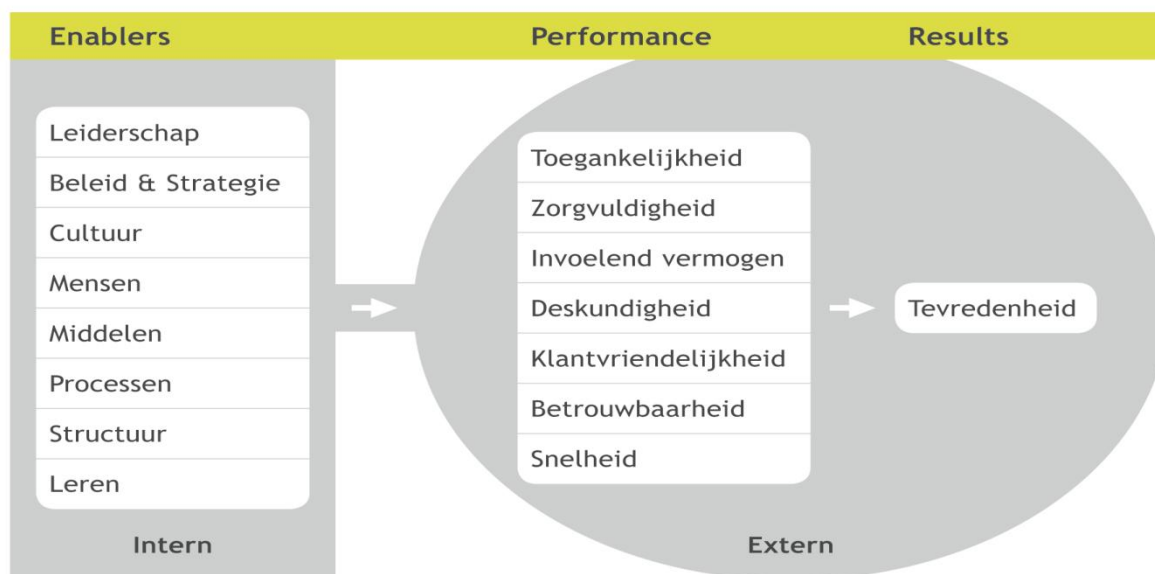
Uitgangspunt is de klant (on) tevredenheid.

Het **model** bestaat uit de succesfactoren, de te toetsen externe prestatie indicatoren, met als resultaat de meting op de klanttevredenheid.

Resultanten zijn van invloed op klantmanagement, reputatie management en verbetermanagement.

Model IKM 3000

Definitie 'klacht': elke vraag, opmerking, melding of reactie van een klant waaruit blijkt dat aan zijn verwachting niet is voldaan door de organisatie.



Wat doet han!son voor u?

Han!son ondersteunt u bij :

- Het opvolgen van de resultaten van de pre-audit ;
- Uw organisatie bewust te maken van integraal klachtenmanagement (attenderen, agenderen);
- Het verder ontwikkelen en versterken van uw organisatie op dit domein (8 succesfactoren);
- Uw organisatie begeleiden richting erkenning, dan wel certificering voor IKM 3000

We maken hierbij gebruik van verschillende tools, zoals gap-analyse, klachten balance scorecard en risico inventarisatie.

De aanpassing en optimalisatie gebeurt in de periode tot aan de (eventuele) audit voor de certificering. Hiervoor geldt een maximale termijn van 18 maanden. Na 18 maanden vervalt de pre-audit. Reeds IKM 3000 erkend zijn Eneco Energie, Zorgverzkeraar VGZ, PGGM, Menzis, Arval en Brabant Water. Zie ook www.ikm3000.com .