



Brown Paper Audit

Klanten tevredenheid onderzoek

Opgesteld voor: MAAS International B.V.
Opgesteld door: Lonneke van Harrewijn - QSN Risicomanagement BV
Son 19-10-2022

Inhoud

1	Algemene gegevens	3
1.1	Doelstelling	3
1.2	Thema(s)	3
1.3	Processen	3
1.4	Informatiebronnen	3
1.5	Kopie auditrapport	3
2	Management samenvatting	4
2.1	Samenvatting	4
2.2	Kwaliteit van het proces –Wat gaat goed?	5
2.3	Kwaliteit van het proces – Tekortkomingen, verbeterpunten, prioritering en opvolging	6
	Bijlage – Foto's van de sessie	9

1 Algemene gegevens

1.1 Doelstelling

Klant	MAAS International B.V.
Datum audit	19-10-2022
Doelstelling audit	Verificatie van de operationele activiteiten om een inzicht te krijgen in de doeltreffendheid en mate van implementatie van het managementsysteem ten behoeve van de continu verbeteren cyclus (PDCA).
Scope	<i>"Het verkopen van warme dranken, zoetwaren, frisdranken en verswaren via automaten, inclusief de levering en bevoorrading van en de service aan de automaten."</i>
(sub) proces	3.5.2.5 Klantentevredenheid
Auditteam	Lonneke van Harrewijn (QSN)
Betrokkenen	Arian van Balen (KAM-Coördinator) Karianne Wesselink Naomi Donninger
Actiepunten	Actiepunten worden opgenomen en opgevolgd in het Overzicht Continu verbeteren

1.2 Thema(s)

Thema	Stakeholdermanagement Communicatie met klanten Klantentevredenheid Geleverde producten en diensten Vaststellen van verbeteracties (corrigerende maatregelen) en beheersmaatregelen (preventieve acties) Continu verbeteren
Interne & Externe Issues/Risico's	Zoals benoemd in de MAAS context-, stakeholder- en risicoanalyse

1.3 Processen

Procedure(s)	3.5.2.5 Klantentevredenheid
--------------	-----------------------------

1.4 Informatiebronnen

Documenten	BlueBook MAAS versie 10.5 – procesbeschrijving Klantentevredenheid (v8.6 – 15-6-2022)
Systemen	SAGE CRM systeem

1.5 Kopie auditrapport

	De KAM Coördinator kan besluiten om het rapport te delen met andere interne stakeholders binnen MAAS, waaronder de auditees of het betreffende MT-lid (proceseigenaar).
KAM Coördinator	Arian van Balen

2 Management samenvatting

2.1 Samenvatting

Tijdens deze audit is aan de hand van de procesbeschrijving uit het BlueBook met alle interne betrokkenen vanuit Marketing gekeken naar de werkelijke wijze van werken (IST) en de beschreven situatie (SOLL). De betrokken medewerkers zijn de spil in het proces en kunnen goed aangeven wat goed loopt in het proces en wat beter moet of kan. Van de benoemde verbeteracties zijn er twee al in gang gezet. Ten aanzien van het uitvoeren van het gebruikersonderzoek en de daarbij beschikbare tools moet worden opgemerkt dat dit proces sinds 6 weken structureel wordt uitgevoerd en door Marketing wordt ondersteund. Hierdoor zijn nog niet alle stappen in het proces volledig uitgewerkt en geïmplementeerd.

De auditees waren open in het delen van informatie en hebben zelf verbetermogelijkheden aangedragen tijdens de interne audit. Ook is in voldoende mate aangetoond dat het managementsysteem zoals beschreven in het BlueBook is geïmplementeerd in de organisatie.

Binnen MAAS worden 4 soorten van klanttevredenheidonderzoek uitgevoerd;

- NPS enquête die aan de hand van de fase in de Customer Journey in SAGE en GrowPromoter geautomatiseerd wordt uitgestuurd;
- Implementatietevredenheidonderzoeken wat door de implementatiemanager wordt uitgestuurd per mail en de response intern wordt gedeeld met marketing en de betrokken stakeholders
- Maandelijks telefonisch tevredenheidonderzoek door FOM en telesales
- Gebruikerstevredenheidonderzoeken worden alleen uitgevoerd indien deze gecontracteerd zijn. Dit is voornamelijk het geval bij aanbestedingen en grote klanten. Deze onderzoeken en de frequentie hiervan zijn volledig maatwerk. Deze vorm van onderzoek wordt sinds juli 2022 structureel door MAAS aangeboden bij de relevante klantgroepen.

De segment marketeer is altijd betrokken bij de ontwikkeling, opstart en responseverwerking van de onderzoeken en de rapportage hierover aan de verschillende interne stakeholders. Opvolging van de resultaten en het treffen van verbetermaatregelen wordt door de betreffende stakeholders zelf opgepakt.

De procesbeschrijving voor het Klanttevredenheid proces heeft verdieping nodig om duidelijk te maken dat er verschillende typen van klanttevredenheidonderzoek worden uitgevoerd door MAAS. Ook wordt door het maken van een verwijzing naar proces 2.7.2.7 *Borging operationele dienstverlening op gebruiker- en klantniveau* het beeld over hoe binnen de organisatie vorm en opvolging wordt gegeven aan klantonderzoeken duidelijker. In 2.7.2.7 zijn nog niet alle processtappen, taken en verantwoordelijkheden beschreven. Dit proces wordt uitgevoerd als dit onderdeel is van de overeenkomst met de klant. Sinds medio 2022 wordt dit onderzoek standaard voor alle aanbestedingstrajecten aangeboden. Het proces wordt per medio augustus 2022 uitgevoerd en is nog niet volledig

uitgekristalliseerd. Er is nog geen beschrijving van de klanttevredenheid over implementatietrajecten.

De focus in de verbeteringen ligt in;

- Het doorontwikkelen van het proces voor gebruikers-onderzoeken, met name ten aanzien van het vervoer (aan- en afvoer) van de onderzoekszuilen die bij verdiepingsonderzoeken worden ingezet op machine niveau.
- Accountmanagers trainen op het proces *Borging operationele dienstverlening op gebruiker- en klantniveau* met de daaraan gekoppelde gebruikers-onderzoeken zodra dit proces beter is uitgewerkt en geïmplementeerd in de organisatie.
- Het beschrijven van alle vormen van klantonderzoek die binnen MAAS worden uitgevoerd, de bijbehorende processen, taken en verantwoordelijkheden.

De sterke punten, verbeterpunten, de bijbehorende actiepunten en de verantwoordelijke zoals besproken tijdens de audit, worden hieronder benoemd.

2.2 Kwaliteit van het proces –Wat gaat goed?

Op basis van de uitgewerkte activiteiten is door de deelnemers het proces beoordeeld en zijn de volgende punten geconstateerd. Deze punten vormen een aanzienlijke verbetering ten opzichte van voorgaande audits dan wel zijn als goed beoordeeld.

- Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden ten aanzien van het opstarten, opvolgen en afhandelen van klanttevredenheidsonderzoeken zijn goed bekend en worden goed uitgevoerd.
- Automatisering van de reguliere klanttevredenheidsonderzoeken en de procesflow (taken toewijzen) bij score < 7.
- Maandelijkse rapportage vanuit SAGE over de resultaten van uitgevoerde onderzoeken en opvolging.
- Bij het uitvoeren en opvolgen van de telefonische onderzoeken is er veel contact met de klanten. Klanten zijn vaak erg positief.
- De tool die voor de gebruikersonderzoeken wordt gebruikt is erg flexibel qua opzet van vragenlijsten zodat voor klanten goed maatwerk kan worden geleverd. Ook is het dashboard wat wordt meegeleverd erg prettig.
- Bij de gebruikersonderzoeken is er veel contact tussen de accountmanager en de segment marketeer om het onderzoek goed op te zetten en uit te kunnen voeren.

2.3 Kwaliteit van het proces – Tekortkomingen, verbeterpunten, prioritering en opvolging

Op basis van de uitgewerkte activiteiten is door de deelnemers het proces beoordeeld en zijn verbeterpunten in kaart gebracht, geprioriteerd en is een verantwoordelijke voor het actiepunt benoemd. Het is waardevol dat de binnen MAAS bij dit proces betrokken medewerkers zelf hebben geconstateerd wat de verbeteracties zijn om de eigen performance te verbeteren.

Deze verbeterpunten punten zijn door de interne auditor getoetst tegen de eisen van de ISO 9001 norm om te bepalen of zich geen tekortkomingen in het proces bevinden. Het opvolgen van de bevindingen is van belang om de eigen procesperformance te verbeteren. Het niet opvolgen zou kunnen leiden tot een tekortkoming in de toekomst als het niet goed wordt opgepakt. De verbeterpunten worden door de KAM Coördinator opgenomen in het Overzicht Continu Verbeteren.

Het management is verantwoordelijk voor het analyseren van de oorzaak van de opmerking, het eventueel bepalen van een corrigerende maatregel en het bewaken dat de maatregel wordt uitgevoerd.

Tekortkomingen	Verbeterpunten (door MAAS medewerkers zelf bepaald)	Prioritering noodzaak, resultaat en haalbaarheid	Middelen	Opvolging actiepunten	Verantwoordelijke	Realisatie datum	Hoe worden de resultaten geëvalueerd
	Het moet mogelijk zijn om SAGE vanuit meerdere fases van de Customer Journey klantonderzoeken te laten genereren (meer dynamisch) in plaats van uit 1 fase.	Hoog	Budget, tijd, kennis	Aanpassing SAGE	Karianne Wesselink	31-12-22	Overlegstructuur MAAS
	Tevredenheidmetingen over (bij)plaatsingen / omruilingen worden alleen gedaan voor trajecten waar de Implementatiemanager bij betrokken is, niet voor kleinere projecten of losse (bij)plaatsingen in het MKB. Hierdoor mis je input van een grote groep klanten die strategisch gezien ook steeds belangrijker (moeten) worden.	Laag	Capaciteit	Besluit nemen of hier wel of geen noodzaak voor is en het past bij de strategische doelen van MAAS.	George Schoof / Kariem Smeets	31-12-22	Overlegstructuur MAAS / business plan MAAS

Tekortkomingen	Verbeterpunten (door MAAS medewerkers zelf bepaald)	Prioritering noodzaak, resultaat en haalbaarheid	Middelen	Opvolging actiepunten	Verantwoordelijke	Realisatie datum	Hoe worden de resultaten geëvalueerd
	MKB klanten vinden het moeilijk om een cijfer te geven in het gesprek. Mede omdat de dienstverlening tijdens corona vaak lang heeft stil gelegen.	Midden	n.v.t.	Intern bepalen hoe hier mee om te gaan. Moet nu na corona meer informatie uit gaan komen, zoals voorheen. Eventueel kijken of NP vraag over 'Aanbevelen' hier in kan bijdragen.	Karianne Wesselink / George Schoof	31-12-22	Interne en /of externe audit
	De in gebruikers-ervaring onderzoeken vastgestelde KPI's (zowel door klanten als door MAAS) zijn niet realistisch en daardoor niet haalbaar.	Hoog	n.v.t	Sales en Marketing afstemmen wat haalbare KPI's zijn om interne en klant verwachtingen goed te kunnen managen.	George Schoof / Michel Goossen	31-12-22	Overlegstructuur, Rapportage
	Het gehele proces voor het gebruikers-ervaring onderzoek is nog niet volledig duidelijk en geïmplementeerd. (van offerte naar uitvoer) Accountmanagers zijn nog niet op de hoogte hoe dit proces loopt Verdeling en vervoer (transport van en naar de klantlocatie) van de onderzoeks-zuilen is nog niet praktisch / proces matig ingevuld.	Hoog / Midden ivm steeds grotere vraag hiernaar	Tijd	Met alle betrokkenen binnen MAAS het proces inrichten, vastleggen en intrainen bij Sales.	Naomi Donnering / Karianne Wesselink	01-03-23	Interne audit
	Alle klanttevredenheidonderzoeken goed in de procesbeschrijvingen in het BlueBook vastleggen (incl. taken/verantwoordelijkheden).	Midden	Tijd	Huidige procesbeschrijvingen in BlueBook i.r.t. klanttevredenheidonder-	KAM / QSN	01-01-22 voor bestaande onderzoek en. Per	Interne audit

Tekortkomingen	Verbeterpunten (door MAAS medewerkers zelf bepaald)	Prioritering noodzaak, resultaat en haalbaarheid	Middelen	Opvolging actiepunten	Verantwoordelijke	Realisatie datum	Hoe worden de resultaten geëvalueerd
				zoek reviewen en aanpassen		01-04-23 ook Gebruiker onderzoek en verder uitwerken	

De audit is volgens planning uitgevoerd en de auditdoelstelling is behaald.

Bijlage – Foto's van de sessie



