

Kwaliteitshandboek Kolibri



Onderdeel:	Procedure
Document:	PR18 Klanttevredenheidsonderzoek
Versie:	PR18/2.0/30 januari 2026

1. DOEL

Kolibri Labels wil zich continu verbeteren en om inzicht te hebben in de wensen en eisen van de klant wordt het klanttevredenheidsonderzoek ingezet. Op aangeven van de Senior Accountmanager binnendienst worden door het jaar heen klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Om hier goed inzicht in te krijgen zal dit geborgd moeten worden binnen het proces van klanttevredenheidsonderzoek.

2. MIDDELEN/ DOCUMENTEN

RF18	Vragenlijst klanttevredenheid
------	-------------------------------

3. VERANTWOORDELIJKHEDEN

Wie	Verantwoordelijkheden
Senior Accountmanager binnendienst (procesverantwoordelijke)	Coördinatie klanttevredenheidsonderzoek en uitvoeren analyse. Verzending vragenlijst.
Directeur/eigenaar	Opnemen verbeteracties.

4. WERKWIJZE

Tijdens het jaar worden klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd bij de klant.

De Accountmanager verzendt het betreffende formulier of legt deze voor aan de klant.

De volgende (hoofd)onderwerpen zijn in het onderzoek opgenomen:

1. Kwaliteit
2. Service
3. Doorlooptijd
4. Prijs
5. Leverbetrouwbaarheid

De Senior Accountmanager binnendienst verzamelt de gegevens en analyseert de uitkomsten, in samenspraak met de Directeur/eigenaar.

Eventuele verbeteringen worden opgenomen op de verbeterlijst als actiepunten en worden opgenomen in de Directiebeoordeling.