

de e-auditmethodiek is de verstoring op de werkvloer minimaal en kunnen audits uiterst effectief worden uitgevoerd.

U wilt graag meer weten?

Wij vertellen u in een persoonlijk gesprek graag meer over de KEMA Value e-xelerator, onze ervaringen en de mogelijkheden voor uw specifieke situatie.

Kenmerken	Methodiek	
	ISO	Value e-xelerator
Kwaliteitsnorm	x	x
Branche / Keten specifiek	-	x
Branchespecifieke klanttevredenheidsonderzoek	-	x
Prestatiemeting	x	x
Vergelijkbaarheid van prestaties (benchmarking)	x	x
Externe beoordeling	x	x
Elektronische audits	x	x
Elektronische rapportage	x	x
Digitaal kwaliteitstelsysteem	-	x
Gebruikerstraining	-	x
Helpdesk ondersteuning	-	x
Aantal contact momenten	1x p/jaar	4x p/jaar



Meer informatie?

Neem contact met ons op:

KEMA Quality B.V.

Postbus 5185

6802 ED Arnhem

T +31 26 3 56 20 15

F +31 26 3 52 58 00

customer@kema.com

www.kema.com/nl

www.buyerRisk.com



Online inzicht in de prestatie van uw filialen?



Hoe krijgt u grip op prestaties van uw bedrijfsvestigingen of filialen? Hoe bewaakt u de uniforme aanpak en uitstraling binnen de formule? En welke praktische hulpmiddelen heeft u om prestaties te vergelijken en te verbeteren en gemaakte afspraken in de organisatie te verankeren? Zonder bureaucratische extra's, dus laagdrempelig. Tegen lage kosten, maar van hoge kwaliteit.

www.kema.com/nl/VE

VALUE e-XELERATOR.



Uw bedrijfsimago staat onder druk of klanten willen dat de dienstverlening in alle filialen of vestigingen vergelijkbaar is: de redenen om de prestatie van vestigingen of filialen in de greep te krijgen, kunnen er vele zijn. KEMA biedt met de Value e-xelerator de oplossing waarmee dat ook eenvoudig en praktisch gerealiseerd kan worden.

Wat is de Value e-xelerator?

De KEMA Value e-xelerator is een sturingsconcept op het gebied van kwaliteit. Het is bedoeld voor ondernemingen die online helder inzicht willen hebben in de prestatie van filialen of vestigingen en daar pro-actief op willen sturen. De kern van de KEMA Value e-xelerator is een elektronisch managementsysteem, dat in combinatie met elektronische benchmarking en e-auditing ervoor zorgt dat vestigingen of filialen aantoonbaar aan de door u gestelde eisen kunnen voldoen. Dat schept duidelijkheid en zekerheid in de onderneming.



Hoe werkt de Value e-xelerator?

Online kwaliteitsmanagementsysteem.

In de eerste plaats is de Value e-xelerator een digitaal managementsysteem. Dit betekent dat alle gegevens op één plaats beschikbaar zijn en gemakkelijk kunnen worden onderhouden. Processen kunnen op eenvoudige wijze worden gemodelleerd, geharmoniseerd en aangepast. Managementinformatie wordt op uniforme wijze ingevoerd, waardoor op elk moment betrouwbare data online beschikbaar zijn. Eventuele verbeteracties kunnen dus direct worden opgestart.

Benchmark.

Het tweede element van de KEMA Value e-xelerator is de geïntegreerde benchmark op het gebied van klanttevredenheid. Hierdoor krijgt u een goed beeld van de waardering door klanten van de prestaties van uw organisatie. De Value e-xelerator presenteert zowel de gemiddelde resultaten van de gehele onderneming als de



resultaten van afzonderlijke filialen of vestigingen. De inhoud van de benchmark is uiteraard afhankelijk van uw specifieke omstandigheden, wensen en behoeften. Afhankelijk daarvan kan de benchmark worden uitgebreid met andere onderdelen.

Meerwaarde Value e-xelerator.

De KEMA Value e-xelerator:

- maakt prestaties van dienstverlening aantoonbaar;
- maakt prestaties van dienstverlening vergelijkbaar;
- betreft belanghebbenden direct bij de kwaliteitsontwikkeling;
- uniformeert en digitaliseert het kwaliteitsmanagement;
- maakt audits langs elektronische weg mogelijk.

Meerwaarde certificaat.

- De Value e-xelerator zorgt ervoor dat vestigingen of filialen aantoonbaar aan de door u gestelde eisen kunnen voldoen. Dit scheidt duidelijkheid en zekerheid in uw onderneming.
- U krijgt een goed beeld van de waardering door klanten van de prestaties van uw organisatie, zowel voor de gehele onderneming als voor de afzonderlijke filialen of vestigingen. U kunt indien nodig direct zaken verbeteren.
- Door snelle benchmark-informatie zet u de resultaten van afzonderlijke filialen of vestigingen gemakkelijk af tegen de gemiddelde resultaten van de gehele onderneming.
- Door de combinatie met elektronische audits is de 'verstoring' op de werkplek minimaal.
- De continuïteit van de externe controles door KEMA – een deskundige en onafhankelijke partij met een goede naam- zijn voor u een 'stok achter de deur'.
- U loopt voorop en groeit mee met de kwaliteitsverbetering van uw bedrijf.

Certificatie.

Certificatie is het sluitstuk van het KEMA Value e-xelerator concept. Samen met KEMA stelt u de criteria op waaraan de filialen worden getoetst. In de praktijk zullen de criteria een mix zijn van eisen aan het werkproces en eisen aan de output daarvan (de geleverde dienst). Op die manier wordt het mogelijk om concreet te beoordelen of doelstellingen worden gehaald en of afspraken in de praktijk worden nageleefd. Filialen die aantoonbaar aan de gestelde eisen voldoen, ontvangen van KEMA een certificaat van conformiteit.

E-audits.

De certificatie wordt uitgevoerd op basis van een mix van elektronische audits (e-audits) en audits op locatie. Over de auditduur en -frequentie worden in overleg afspraken gemaakt. KEMA rapporteert de bevindingen digitaal. Door toepassing van