

Voorbeeld Case

Stel 1000 klachten per jaar.

Door de stapsgewijze aanpak:

1. In **Onderzoek** (scan) worden de knelpunten benoemd.
2. In **Plan van Aanpak** worden de verbetertrajecten aangegeven.
3. Door **Implementatie** van de verbetertrajecten worden verbeteringen behaald.

Deze verbeteractiviteit heeft direct effect op de financiële resultaten.

In het hieronder gestelde rekenvoorbeeld zijn de kosten en besparingen inzichtelijk gemaakt. Genoemde bedragen zijn gestelde aannames.

| Kosten en besparing | | | |
|--|------------------|-------------------|--|
| | Kosten | Besparingen | Toelichting |
| Scan * | 5.000,00 | | |
| Verbeterpunten verwerkt in Plan van Aanpak | 0,00 | | |
| Resultaten inzet verbetertrajecten: | | | |
| Daling 10% aantal klachten | | 5.000,00 | 10% van 1000 klachten à 50,- in een periode |
| Daling 10% coulance | | 10.000,00 | 10% van 1000 klachten à 100,- in een periode |
| Daling 10% escalatie klachten | | 25.000,00 | 10% van 1000 klachten à 250,- in een periode |
| Daling 5% juridische zaken | | 25.000,00 | 5% van 1000 klachten à 500,- in een periode |
| Minder fte op klachten | | 100.000,00 | 2 fte, structureel |
| Implementatie manager | 28.800,00 | | externe inhuur 3 maanden |
| Totaal | 33.800,00 | 165.000,00 | |
| | | | |
| Besparingen | | 131.200,00 | |

*Bedrag van scan is afhankelijk van omvang onderzoek (organisatie, afdeling, keten).
€ 5.000,- is gemiddeld bedrag.