

INSTRUKS FOR OBSERVATIONER OG FORBEDRINGSFORSLAG

I Herning Turist opererer vi med Alvorlige Observationer, Almindelige Observationer og Forbedringsforslag som alle medarbejderes bidrag til at skabe løbende forbedringer.

Observationer og Forbedringsforslag indtelefoneres til Solvej, Betina eller Magnus som sørger for registrering og det videre forløb – Alternativt kan man udfylde blanketten "Blanket for Observationer og Forbedringsforslag" og aflevere den til en af de tre nævnte.

ALVORLIGE OBSERVATION

Observation af forhold eller hændelse som:

- I alvorlig grad sætter kvaliteten af de leverede ydelser på spil (F.eks. gentagne gange leverer ydelser med dårlig kvalitet, herunder flere forbi kørsler, mange forsinkelser, gentagne ikke rengjorte busser, osv.)
- I alvorlig grad truer miljøet (F.eks. udledning af forurening til grundvandet, utætte tanke med brændstof og olie, lækager fra køretøjer på grus underlag, osv.)
- I alvorlig grad truer medarbejdernes sikkerhed og sundhed (F.eks. arbejdsskader, gentagne ensartede næved-hændelser, sexchikaner, mobning, indberetninger på WhistleBlower, osv.)

ALMINDELIG OBSERVATION

Observation af forhold eller hændelse som:

- Ikke passer i forhold til det vi har aftalt vi gør i Herning Turist (F.eks. holdt op imod skriftlige instruktioner, processer og procedurer men også holdt op imod mundtlige aftaler som alle er bekendte med)
- Fejl, mangler og/eller forhold som afviger (F.eks. tekniske fejl, manglende rengøring og vedligeholdelse, ændringer som ikke er kommunikeret, osv.)
- Næved-hændelser – En næved-hændelse er en hændelse, der var ved at ske, men som af forskellige årsager blev afværget (F.eks. tæt på en miljøhændelse, tæt på en personskade, tæt på et uheld, osv.)
- Indberetning som gentagne gange registreres på Ris & Ros Listen, så det begynder at ligne et mønster eller en tendens (F.eks. mange forbi kørsler samme stoppested, gentagne ikke rengjorte busser, gentagne klager over samme chauffør, osv.)

FORBEDRINGSFORSLAG

Forbedringsforslag er medarbejdernes bidrag omkring forhold hvor ting kunne gøres bedre og anderledes – Ingen mennesker kan indeholde viden om alle de rigtige løsninger hvorfor alle forbedringsforslag vil blive behandlet seriøst og positivt, uanset emnet.