SPARK Desk – Meldingen- en klachtenregister

Meldingen registreren, afhandelen en ervan leren

Dit is een losse tool van SPARK Desk: een Excelwerkboek waarin je vastlegt, bewaakt en opvolgt. Met dit bestand je registreert klachten en incidenten, bewaakt termijnen en leert van de oorzaken. Alle cijfers op de dashboards komen uit de registers in hetzelfde bestand; je hoeft niets dubbel in te vullen en niets handmatig te verversen.

Wat je krijgt

Bestand	Wat het is
SPARK Desk - Meldingen- en klachtenregister.xlsx	Het lege werkbestand waarin je je eigen gegevens vastlegt.
SPARK Desk - Meldingen- en klachtenregister (voorbeeld).xlsx	Hetzelfde bestand, gevuld met fictieve voorbeeldgegevens. Handig om te zien hoe invoer doorwerkt naar de dashboards. Niet bedoeld om in te werken.

In het bestand zit ook een blad Handleiding met uitleg per onderdeel en een blad Over dit bestand met versie, werking en beperkingen.

Onderdelen

Onderdeel	Wat je ermee doet
Meldingen- en klachtenregister	Klachten, incidenten, afwijkingen en complimenten met afhandeltermijn, analyse en oorzaken.
Maatregelen	Eén register voor alle acties en besluiten uit alle onderdelen, met bron, eigenaar, deadline, effectbeoordeling en borging.
Instellingen	Organisatienaam, rapportagejaar, signaalhorizon, risicogrenzen, afhandeltermijnen en de keuzelijsten die je zelf aanpast.

Het bestand heeft 8 werkbladen, waarvan 1 dashboard.

Zo begin je

- Open het bestand in Excel. Vraagt Windows om toestemming, kies dan ‘Bewerken inschakelen’.
- Ga naar Instellingen: vul de organisatienaam in en pas eigenaren, afdelingen, processen en termijnen aan.
- Registreer in de witte kolommen. Grijze kolommen rekenen zelf en zijn beveiligd.
- Leg acties vast in Maatregelen: kies eerst de bron en daarna het bron-ID, dan telt de actie mee bij de herkomst.
- Volg de stand op het dashboard. De aandachtspunten verwijzen naar het blad waar iets openstaat.

Systeemeisen en techniek

- Gemaakt voor Microsoft Excel op een computer (Windows of Mac), bestandsformaat .xlsx. Dit is de eerste uitgave van SPARK Desk. Excel Online en de mobiele app zijn niet getest.
- Geen macro's, geen invoegtoepassingen, geen internetverbinding en geen koppeling met andere systemen.
- Alle berekeningen zijn formules; handmatig verversen is niet nodig.
- Lettertype Aptos, het standaardlettertype van Microsoft 365. Ontbreekt Aptos, dan kiest Excel een vervanger en kan tekst iets anders vallen.
- Werkbladen zijn beveiligd zonder wachtwoord, zodat formules niet per ongeluk worden overschreven. Filteren en sorteren blijft gewoon mogelijk.
- Registers hebben een vast aantal voorgenummerde regels (bijvoorbeeld 1.000 maatregelen en 500 meldingen of bevindingen).

Wat het wel en niet is

- SPARK Desk ondersteunt registreren, signaleren en overzicht houden. Oordelen en besluiten blijven bij de gebruiker.
- Gebruik van dit bestand is geen garantie op certificering, naleving of goedkeuring door een toezichthouder.
- Verwijzingen naar wetten en normen zijn hulpmiddelen bij het registreren, geen juridisch advies. Controleer altijd de actuele tekst van de betreffende wet of norm.
- Het lege bestand bevat geen persoonsgegevens. Jij bepaalt waar het bestand staat en wie erbij kan; er gaan geen gegevens naar SPARK.

Gebruiksrecht, ondersteuning en updates

- Je mag dit bestand gebruiken binnen je eigen organisatie, door zoveel collega's als nodig, en zoveel kopieën maken als je voor je eigen registraties nodig hebt.
- Je mag het bestand aanpassen voor eigen gebruik. Doorverkopen, delen met derden of publiceren mag niet. De opzet, inhoud en vormgeving blijven eigendom van SPARK.
- Vragen over de werking: support@sparkdesk.nl.
- Verbeteringen binnen versie 1.x zijn kosteloos. Nieuwe versies worden aangekondigd op de website en de socialmediakanalen van SPARK.
- Aankoop, levering en eventuele terugbetaling lopen via het verkoopkanaal waar je het bestand hebt gekocht; daarop zijn de algemene voorwaarden van SPARK en van dat kanaal van toepassing.

SPARK Desk – Meldingen- en klachtenregister · versie 1.1 · samengesteld op 19-09-2026 · support@sparkdesk.nl · © SPARK. Alle rechten voorbehouden.