



Klachten en afwijkingen

Code: GB.P6.0

Revisie: 4

Versiedatum: 02-01-2023

1. Doel

Deze instructie beschrijft hoe klachten, afwijkingen en voorstellen tot verbetering worden gerapporteerd en behandeld.

2. Verantwoordelijk

Manager Greenblend/ *Procesoperator*

3. Referenties

GB.P6.0 -Klachten en afwijkingen

GB.F4.0- Afkeur formulier

GB.O4.6 -Agenda en notulen werkoverleg.

GB.F5.0 -Klachten.

GB.P10.0 -Incident, Recall en traceerbaarheid

GB.P18.1 Oorzaakanalyse (bij interne audits)
bepalen

4. Behandeling van klachten, afwijkingen en voorstellen tot verbetering

4.1 Toepassingsgebied

Deze instructie is in de volgende gevallen van toepassing:

- indien door de opdrachtgever en/of derden klachten worden geuit over de uitgevoerde werkzaamheden en/of geleverde producten.
- indien bij de voorbereiding, gedurende de uitvoering of na afloop van de bedrijfsprocessen afwijkingen worden geconstateerd, zoals:
 - Glasbreuk
 - Defecten aan apparatuur
 - Producten die niet voldoen aan de gestelde *interne, klanten- en/of wettelijke* eisen
- indien afwijkingen worden geconstateerd m.b.t. door derden geleverde goederen of diensten.
- indien klachten en/of afwijkingen ten aanzien van het kwaliteitssorgsysteem worden geuit.
- indien het overige klachten, afwijkingen of voorstellen tot verbetering betreft.
- indien het interne zaken betreft die niet elders geregistreerd worden.

4.2 Aannemen en registreren van klachten, afwijkingen en voorstellen tot verbetering

- Iedere medewerker is *verplicht klachten en mogelijke afwijkende producten te identificeren en te rapporteren bij de manager Greenblend / Directeur.*
- Iedere medewerker is bevoegd om voorstellen tot verbetering te registreren of te melden bij de directeur.
- Productklachten worden door Manager Greenblend / *procesoperator / afdeling kwaliteitszorg* geregistreerd volgens GB.P6.0 -Klachten en afwijkingen.
- Klachten worden genoteerd op een klachtenformulier GB.F5.0 -Klachten. Er wordt zo duidelijk mogelijk aangeven waarop de klacht, afwijking of het voorstel tot verbetering betrekking heeft en welke maatregelen genomen zijn.

4.3 Opslag afwijkende (*retour gekomen*) producten

- Manager Greenblend/ *procesoperator* beslist (eventueel in overleg met de kwaliteitsmanager en of directeur) of afwijkend product direct wordt weggegooid of dat het apart wordt opgeslagen.
- Afwijkend (*retour gekomen*) product wordt op de daarvoor aangewezen plaats opgeslagen en duidelijk gemarkeerd met behulp van GB.F4.0- Afkeur formulier, *om zo te voorkomen dat het onbedoeld toch vrijgegeven en (weer) uitgeleverd kan worden.*

4.4 Vaststellen van de oorzaak en de te nemen maatregelen

- Productklachten worden volgens [GB.P6.0 -Klachten en afwijkingen](#) behandeld.
- De directeur is verantwoordelijk voor het behandelen van alle klachten. Hij is verantwoordelijk voor het beoordelen van de ernst en omvang van de klacht of afwijking. En *afhankelijk van het probleem* het nemen van passende corrigerende maatregelen zoals: uitzoeken, reinigen, declasseren, *herberwerking, herwaardering naar een alternatieve specificatie of aanvaarding met concessie*, vernietigen, recall.
- De directeur stelt de (vermoedelijke) oorzaak van een klacht of afwijking vast, *dit kan o.a. met behulp van GB.P18.1 Oorzaakanalyse (bij interne audits) bepalen*.
- *De genomen beslissing en corrigerende maatregelen worden geregistreerd op het klachtenformulier.*
- *Indien product vernietigd is vanwege voedselveiligheidsredenen, zal hiervan registratie van worden bijgehouden.*
- Afhandeling van de klacht zal na gedegen onderzoek zo spoedig mogelijk plaats vinden. Hiervoor is niet een termijn te benoemen, een en ander heeft te maken met wat de klacht betreft.

4.5 Het nemen van preventieve maatregelen

- de verantwoordelijke beoordeelt of het noodzakelijk is preventieve maatregelen te treffen om eenzelfde klacht of afwijking in de toekomst te voorkomen.
- preventieve maatregelen worden geregistreerd op het klachtenformulier [GB.F5.0 -Klachten](#). Deze worden besproken in het werkoverleg [GB.O4.6- Werkoverleg](#)

4.6 Uitvoeren voorgestelde maatregelen en controle

- de voltooiing van de maatregelen wordt gecontroleerd door de verantwoordelijke (directeur).

4.7 Terugkoppeling naar klant

- de klant/derden worden door de directeur op de hoogte gebracht van de genomen maatregelen (corrigerend en preventief).

5. Periodieke analyse van gegevens

- evaluatie van klachten en afwijkingen vindt plaats tijdens werkoverleg.
- afgehandelde klachten worden geanalyseerd door de kwaliteitsfunctionaris ten behoeve van de interne audits en de directiebeoordeling.