

BEKOPAK	BRCGS PACKAGING MATERIALS HANDBOEK	24-06-2025
06 PROCEDURES	KLACHTEN	Pag. 1 / 2 Versie: 5

1. Omschrijving

Deze procedure beschrijft op welke wijze Bekopak omgaat met verschillende soorten klachten.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

- Klachten over aan Bekopak geleverde producten (grondstof, materiaal en/of diensten).
- Klachten van klant over door Bekopak geleverd product.
- Interne klachten over door Bekopak geproduceerde producten.

In deze procedure wordt omschreven hoe bij Bekopak klachten b. en c. worden behandeld, geregistreerd, verbetermaatregelen worden getroffen en corrigerende acties worden uitgevoerd. *Voor klachten over aan Bekopak geleverde producten, zie FM 11 Afkeur grondstof.*

2. Referenties

- *BRCGS Packaging Materials*
- Procedure 7 Incident, Recall en traceerbaarheid
- Procedure 09.1 Oorzaakanalyse (bij interne audits) bepalen
- Procedure 12 Communicatie
- Bijlage 08 Leverancierslijst
- Bijlage 10 Directiebeoordeling
- Bijlage 12 Afgekeurd product
- *Bijlage 13 Recall Verwijzingen contacten*

3. Formulieren en registraties

- Formulier 05 Klachtenregistratie
- *Formulier 11 Afkeur grondstof*
- Bijlage 12 Afgekeurd product

4. Verantwoordelijkheden

- Manager:
 - Registratie van de klachten
 - Vervolg acties klachten
 - Communicatie met directie
 - Verbetermaatregel communiceren met medewerkers
- Directie:
 - Afhandeling klachten

5. Beschrijving van de klachten procedure

5.1 Omschrijving van de afwijking/ klacht

Iedere klacht over door Bekopak geleverde producten wordt direct behandeld en geregistreerd op Formulier 05 Klachtenregistratie. Er wordt een duidelijke omschrijving van de klacht gegeven.

Wanneer het een incident zou kunnen betreffen, wordt direct begonnen met Procedure 7 Incident, Recall en traceerbaarheid. In Bijlage 13 Recall Verwijzingen contacten wordt omschreven in welke situatie er sprake is van een incident.

Wanneer het een klacht betreft van producten met een handelsmerk, dan wordt altijd contact opgenomen met de eigenaar daarvan.

5.2 Markeren van afwijkend product

Iedere afwijkende partij producten, grondstoffen of verpakkingsmaterialen wordt bij het constateren van de afwijking direct apart gezet. De partij wordt duidelijk gemarkeerd met Bijlage 12 Afgekeurd product. De Markering mag pas worden verwijderd wanneer de directie de partij heeft vrijgegeven. Dit wordt genoteerd op Formulier 05 Klachtenregistratie.

5.3 Analyse van de afwijking/ klacht (wie/ wat/ wanneer)

Bij analyse van de klacht wordt aangegeven welke acties er volgen, door wie deze worden uitgevoerd en wanneer dat gebeurd moet zijn. Klachtenafhandeling vereist ook een oorzaak analyse op alle klachten met betrekking tot product kwaliteit, wettelijkheid, of veiligheid en als trends zijn geïdentificeerd. De oorzaakanalyse kan o.a.

uitgevoerd worden met behulp van Procedure 09.1 Oorzaakanalyse (bij interne audits) bepalen. Registratie vindt plaats op Formulier 05 Klachtenregistratie. Indien registratie op andere documenten, gebeurt dit in overleg.

Wanneer afwijkend product moet worden vernietigd, gebeurt dit altijd door een daartoe gespecialiseerd bedrijf. Er wordt een bewijs van destructie opgenomen in de administratie.

BEKOPAK	BRCGS PACKAGING MATERIALS HANDBOEK	24-06-2025
06 PROCEDURES	KLACHTEN	Pag. 2 / 2 Versie: 5

5.4 Directe actie, corrigerende en preventieve maatregelen

Zoals beschreven in Procedure 09.1 Oorzaakanalyse (bij interne audits) bepalen, wordt er onderscheid gemaakt tussen 3 soorten acties:

- Een directe actie is de onmiddellijke maatregel die genomen wordt om de situatie onder controle te krijgen. Vaak betreft dit communicatie met de betrokken partijen of het tijdelijk herstellen van de situatie om verdere impact te beperken. Directe acties richten zich niet op de oorzaak, maar op het beheersen van de gevolgen.
- Een corrigerende maatregel is een gerichte actie om de vastgestelde afwijking daadwerkelijk op te lossen. Hierbij wordt de afwijking verwijderd of gecorrigeerd, zodat deze in de huidige situatie niet meer voorkomt.
- Een preventieve maatregel richt zich op het aanpakken van de achterliggende oorzaak van een gedetecteerde afwijking of een potentiële afwijking. Het doel is om herhaling in de toekomst structureel te voorkomen. Dit vereist doorgaans een grondige oorzaakanalyse.

Maatregelen kunnen leiden tot aanpassing van het handboek. Maatregelen zullen altijd door de Manager naar de medewerkers worden gecommuniceerd.

5.5 Evaluatie klachten

Tijdens *het* werkoverleg worden *de* klachten geëvalueerd. Er wordt gekeken of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld en indien nodig worden er aanvullende acties beschreven en uitgevoerd.

5.5 Afhandeling klacht

Wanneer klacht is afgehandeld wordt *het* klachtenformulier door directie afgetekend. Jaarlijks worden alle klachten geëvalueerd tijdens de directiebeoordeling volgens agenda BIJ 10 Directiebeoordeling, zoals ook aangegeven in de Procedure 12 Communicatie.