

1. Doel

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

2. Referenties

- I11.1-QS event sheet
- I02.1-Product klachten
- I08-Kwaliteitscontrole
- I17.2-Directiebeoordeling
- F37-Afgekeurd
- I17.0 Werkoverleg
- F01.0 Klachten en afwijkingen (klachtenformulier HH)
- Excel bestand: afkeuringen
- *Excel bestand: Klachtenregistratie en -analyse*

3. Behandeling van klachten, afwijkingen en voorstellen tot verbetering**3.1 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
 - Verlies van een schaar of mes
 - 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 kwaliteitssysteem worden geuit.
- Indien het overige klachten, afwijkingen of voorstellen tot verbetering betreft.
- Indien het interne zaken betreft die niet elders geregistreerd worden.
- Indien er een afwijking is op de QS eisen, volg dan I11.1 QS event sheet.

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

- Iedere medewerker is verplicht klachten en mogelijk afwijkende producten te identificeren en te rapporteren bij de *Operationeel Manager* / directeur en voorstellen tot verbetering te registreren of te melden bij de *Operationeel Manager* / directeur.
- *Interne productklachten* worden door *Teamleider kwaliteitscontrole* geregistreerd volgens I02.1 Product klachten.
- *Externe productklachten* worden genoteerd op een klachtenformulier (Excelbestand: afkeuringen). Er wordt zo duidelijk mogelijk aangegeven waarop de klacht, afwijking of het voorstel tot verbetering betrekking heeft en welke maatregelen genomen zijn.
- *Externe klantenklachten* worden door *Manager kwaliteitszorg* / KAM coördinator geregistreerd en afgehandeld volgens I02.1 Product klachten.

3.3 Opslag afwijkende producten (bijv. retour gekomen product)

- *Teamleider kwaliteitscontrole* adviseert (eventueel in overleg met de *Kwaliteitsbeheerder* en/of directeur) de verkooporganisatie of afwijkend product direct wordt weggegooid of dat het apart wordt opgeslagen.
- Afwijkend product (bijv. retour gekomen product) wordt op de daarvoor aangewezen plaats opgeslagen en duidelijk gemarkeerd met behulp van F37-Afgekeurd, om zo te voorkomen dat het onbedoeld toch vrijgegeven en (weer) uitgeleverd kan worden.

3.4 Vaststellen van de oorzaak en de te nemen maatregelen

- Productklachten worden volgens I02.1 Product klachten behandeld.
- De directeur is verantwoordelijk voor de *afhandeling* van *externe klantenklachten*. Hij is verantwoordelijk voor het beoordelen van de ernst en omvang van de klacht of afwijking. Afhankelijk van het probleem *worden* passende corrigerende maatregelen *genomen*, zoals: uitzoeken, reinigen, declasseren, herbewerking, herwaardering naar een alternatieve specificatie of aanvaarding met concessie, vernietigen, recall.
- De directeur en/of *Operationeel Manager* stelt de (vermoedelijke) oorzaak van een klacht of afwijking vast, dit kan o.a. met behulp van I01.1 Oorzaak analyse (bij interne audits) bepalen.

- De genomen beslissing en corrigerende maatregelen worden geregistreerd *in het Excel bestand Klachtenregistratie en -analyse*.
- Indien product vernietigd is vanwege voedselveiligheidsredenen, zal hiervan registratie worden bijgehouden door de afdeling orderverwerking (gekoppeld aan klachtnummer).
- Afhandeling van de klacht zal na gedegen onderzoek zo spoedig mogelijk plaats vinden. Hiervoor is niet een termijn te benoemen, *dit heeft te maken met de aard van de klacht*.

3.5 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 *m.b.t. interne en externe productklachten* worden geregistreerd op het klachtenformulier (Excelbestand: afkeuringen) en ze worden besproken in het werkoverleg Keur.
- *Preventieve maatregelen m.b.t. externe klantenklachten worden geregistreerd in het Excel bestand Klachtenregistratie en -analyse en worden besproken in het werkoverleg Kwaliteitszorg.*

3.6 Uitvoeren voorgestelde maatregelen en controle

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

3.7 Terugkoppeling naar klant

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

4. Periodieke analyse van gegevens

- Evaluatie van klachten en afwijkingen vindt plaats tijdens *het* werkoverleg.
- Afgehandelde klachten worden geanalyseerd door de *Manager kwaliteitszorg / KAM coördinator* ten behoeve van het de interne audits en de directiebeoordeling.
- *Manager Kwaliteitszorg / KAM coördinator beoordeelt of er sprake is van trends of terugkerende oorzaken en stelt waar nodig verbetermaatregelen vast.*