

1. Doel

Deze instructie beschrijft hoe klachten worden geregistreerd en afgehandeld. *Er wordt onderscheid gemaakt tussen interne productklachten, externe productklachten en externe klantenklachten.*

2. Referenties

- I02.0-Klachten en afwijkingen.
- I08-Kwaliteitscontrole.
- F01.0 Klachten en afwijkingen (klachtenformulier HH)
- Excelbestand: Afkeuringen
- *Excelbestand: Klachtenregistratie en -analyse <JAAR>*

3. Interne productklachten

Dit zijn klachten naar aanleiding van interne afkeur: afwijkingen die door Medewerkers kwaliteitscontrole van Greenpack of TNI worden vastgesteld.

- *De Teamleider kwaliteitscontrole ontvangt interne product klachten van de Medewerkers kwaliteitscontrole van Greenpack of TNI.*
- *Bij afkeuringen door TNI wordt er door de Teamleider kwaliteitscontrole opnieuw beoordeeld of de klacht terecht is. Met eigen afkeur lost de betreffende Medewerker kwaliteitscontrole dit op en wordt de klacht digitaal doorgegeven verwerkt in Excel bestand "afkeuringen" door de Teamleider kwaliteitscontrole.*
- *Teamleider kwaliteitscontrole informeert de afdeling verlading als de pallet binnen afzienbare tijd wordt verladen.*
- *Teamleider kwaliteitscontrole bepaald met Medewerker orderverwerking wat met de afkeuring moet gebeuren, waarin Teamleider productielijn uitvoerend is.*
- *Teamleider kwaliteitscontrole meldt de afkeur bij Operationeel Manager.*
- *De klacht wordt digitaal verwerkt in "afkeuringen" met daarbij reden en actie en de traceerbaarheid.*

4. Externe productklachten

Dit zijn klachten naar aanleiding van afkeur door HH of externe partijen.

- *Teamleider kwaliteitscontrole ontvangt een klachtenformulier (F01.0 Klachten en afwijkingen (klachtenformulier HH)) van de (externe) verkoop.*
- *Teamleider kwaliteitscontrole zorgt dat een Medewerker kwaliteitscontrole eenzelfde order in verlading direct nakijkt op kwaliteit.*
- *Wanneer het product retour komt, kijkt Teamleider kwaliteitscontrole of klacht gegrond is.*
- *Teamleider kwaliteitscontrole informeert productie en de andere Medewerkers kwaliteitscontrole over de kwaliteitsproblemen uit de klacht*
- *Teamleider kwaliteitscontrole en Kwaliteitsbeheerder adviseren de verkoop organisatie wat er met de partij kan gebeuren.*
- *Teamleider kwaliteitscontrole vermeld de klacht in "afkeuringen", hierin vermeld hij de manier waarop de order verwerkt is (met betrekking tot traceerbaarheid).*

5. Externe klantenklachten

Dit zijn klachten van eindafnemers die via de verkooporganisatie worden doorgegeven en betrekking hebben op producten die door Greenpack zijn verpakt.

- *Afdeling Kwaliteitszorg ontvangt externe klacht van de verkooporganisatie.*
- *Manager kwaliteitszorg / KAM coördinator registreert de klacht in het Excelbestand "Klachtenregistratie en -analyse <JAAR>", vraagt indien nodig aanvullende informatie op.*
- *Informeert betrokken afdelingen.*
- *Verantwoordelijke stelt de te nemen directe actie(s) vast en geeft terugkoppeling aan de verkooporganisatie.*
- *Verantwoordelijke onderzoekt de klacht en maakt indien nodig oorzaakanalyse.*
- *Indien de oorzaak intern ligt, worden corrigerende en indien nodig preventieve maatregelen vastgesteld en uitgevoerd. De directie / Operationeel manager is eindverantwoordelijk voor de afhandeling van deze maatregelen.*
- *Manager kwaliteitszorg / KAM coördinator houdt de status van de klacht bij in het Excelbestand "Klachtenregistratie en -analyse <JAAR>".*

6. Periodieke analyse van gegevens

- Een overzicht van externe klachten wordt vastgelegd in Excelbestand "afkeuringen".
- Een overzicht van interne klachten wordt vastgelegd in Excelbestand "afkeuringen".
- *Teamleider kwaliteitscontrole* stuurt de overzichten wekelijks naar de intern betrokkenen.
- Periodiek analyseert de *Teamleider kwaliteitscontrole* de klachten. Waar nodig stuurt *Teamleider kwaliteitscontrole* het proces bij.
- *Bevindingen van externe klantenklachten worden periodiek besproken tijdens het werkoverleg kwaliteitszorg en in de jaarlijkse directiebeoordeling.*