

PROCEDURE KLACHTEN EN APPÈL - PUBLISHED - V7

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>Blad</b>
1 Inleiding .....	2
2 Ontvangst klacht/appèl en doorzetten naar klachteigenaar .....	2
3 Verantwoordelijkheden klachteigenaar .....	3
4 Klacht/appèl in behandeling nemen .....	3
5 Behandeling Klacht/appèl .....	3
7 Terugkoppeling klacht/appèl .....	3
8 Bespreken klacht/appèl .....	3
9 Analyseren klacht/appèl .....	3
10 Gerelateerde kwaliteitsdocumenten .....	4

## 1 Inleiding

Deze instructie beschrijft de te volgen werkwijze in geval van een klacht of bij een appèl tegen de uitkomst van een PT. Ook feedback van regelgevers wordt als een klacht verwerkt. Alle informatie m.b.t. tot de klacht wordt als vertrouwelijk behandeld.

Als de klacht een fout in een certificaat betreft dient ook de [Procedure A-certificaten](#) gevolgd te worden.

Zie ook procedure behandeling afwijkingen en observaties.

De klachteigenaar vertegenwoordigt de klant binnen VSL en monitort het proces van ontvangst van de klacht tot terugkoppeling van de afhandeling ervan aan de klant. Zie het document [TVB rollen VSL](#) voor wie de rol van klachteigenaar vervult.

Een kwaliteitscoördinator (KC) wordt in geval van diens afwezigheid vervangen door een andere kwaliteitscoördinator (KC) of de kwaliteitsmanager (KM).

De manager operations (MO) is in deze procedure de leidinggevende van de groep waar de klacht in behandeling is ter oplossing.

Een kopie van deze procedure moet beschikbaar worden gesteld op de VSL website.

## 2 Ontvangst klacht/appèl en doorzetten naar klachteigenaar

Verantwoordelijke:

- Melder
- Ontvanger
- KC/KM
- Klachteigenaar

### Melder

De melder meldt een klacht/appèl aan bij de organisatie.

Dit kan op verschillende manieren;

- Via een link op de VSL-website  
De corresponderende email wordt naar de mailbox van de KM gestuurd.
- Telefonisch/ mondeling, of via een CAPA als de klacht op eigen initiatief is gemeld.
- Via de mail.

### Ontvanger

De ontvanger maakt een CAPA aan en noteert alle door de klant aangegeven bezwaren duidelijk in het CAPA formulier (dit wordt indien nodig in het Engels opgesteld).

### KC/KM

De KC/KM vult alle benodigde metadata van de CAPA in en wijzigt de titel in "Klacht xxx" met opxxx de naam van de klant en geeft de melding prioriteit "urgent".

De KC/KM informeert de klachteigenaar en sales (vsl@vsl.nl) over de klacht.

### Klachteigenaar

De klachteigenaar informeert de melder dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen.

### 3 Verantwoordelijkheden klachteigenaar

De klachteigenaar is verantwoordelijk voor:

- Het controleren of de informatie in de aangemaakte CAPA volledig is.
- Het verzamelen en verifiëren van alle noodzakelijke informatie voor het valideren van de klacht.
- Waar nodig de melder of ontvanger van de klacht om extra informatie vragen
- Indien nodig, het ontvankelijk verklaren van de klacht en de klant hiervan een bevestiging sturen.
- Indien nodig, tijdig sturen van reminder(s) naar de behandelaar m.b.t. deadlines.
- Indien nodig, het informeren van de melder m.b.t. de voortgang.

Zie het document [TVB rollen VSL](#) voor wie de rol van klachteigenaar vervult.

### 4 Klacht/appèl in behandeling nemen

Verantwoordelijke:

- KC/KM/MO
- Behandelaar

De KC/KM bespreekt de ontvangen klacht/appèl met de MO om af te stemmen wie de behandelaar wordt.

De KM/KC bespreekt de klacht met de behandelaar en wijst de CAPA toe.

### 5 Behandeling Klacht/appèl

De behandeling van de klacht/appèl wordt uitgevoerd volgens procedure [Behandeling Afwijkingen en Observaties](#).

### 7 Terugkoppeling klacht/appèl

Verantwoordelijke:

- Medewerker PMO (A-certificaat)
- klachteigenaar

In de praktijk wordt de terugkoppeling automatisch, tijdens het versturen van het A-certificaat, verzorgd door een medewerker van PMO. Indien er over een klacht/appèl nader met de klant wordt gecommuniceerd zal de terugkoppeling door de betrokken medewerker worden verzorgd. De klachteigenaar neemt, indien nodig, contact op met de klant om te beoordelen of deze akkoord gaat met de afhandeling. De terugkoppeling aan de klant en de klanttevredenheid moet in de CAPA worden vermeld bij 'Oordeel'.

### 8 Bespreken klacht/appèl

Verantwoordelijke:

- KC/KM

De KC/KM plaatst de klacht/appèl en de getroffen maatregel(en) als dit nodig wordt geacht op het volgende Qualityboard-overleg waardoor ze worden opgenomen in de notulen. Indien nodig wordt aanvullend het MT geïnformeerd.

De KC bespreekt indien nodig de klacht in het betreffende werkoverleg.

### 9 Analyseren klacht/appèl

Verantwoordelijke:

<b>VSL Instructie :</b>	VSL-B&O/Winstr/015
Ingangsdatum :	3-2-2025
Versie :	7
Bladzijde :	4 van 4

PROCEDURE KLACHTEN EN APPÈL - PUBLISHED - V7

- KM

De KM maakt jaarlijks een analyse van de meldingen en bekijkt oorzaken en trends, risico's en kansen.

De resultaten van deze analyse wordt opgenomen in de jaarlijkse directiebeoordeling.

## 10 Gerelateerde kwaliteitsdocumenten

[Procedure A-certificaten](#)

[Behandeling Afwijkingen en Observaties](#)

[TVB rollen VSL](#)