

# KLACHTENPROCEDURE

BePork-kwaliteitshandboek dd 01/01/2021



---

Iedere BePork-deelnemer dient een klachtenprocedure te hebben. Alle ontvangen en verstuurde klachten en de opvolging met betrekking tot deze klachten moeten worden geregistreerd. Een oorzaakanalyse dient te gebeuren en geschikte correcties en corrigerende maatregelen dienen uitgevoerd worden (norm A5+).

Onderstaand formulier kan gebruikt worden voor de registratie en de oorzaakanalyse van de klacht. Klachten van belanghebbende kunnen op deze manier effectief afgehandeld worden en de informatie kan gebruikt worden ter vermindering van terugkerende klachten.

Het formulier is opgebouwd aan de hand van verschillende kolommen. Bij elke kolom wordt een woordje uitleg gegeven.

## Datum

De datum van de ontvangen of verstuurde klacht wordt genoteerd.

## Type klacht

Er wordt genoteerd of de klacht ontvangen of verzonden werd.

## Wie

De naam van de persoon of organisatie die de klacht verstuurde wordt genoteerd.

## Onderwerp

Het onderwerp van de ontvangen of verstuurde klacht wordt kort omschreven. Er kan steeds verwezen worden naar een e-mail.

## Oorzaak

De klacht heeft een oorzaak. Vragen die gesteld kunnen worden om de oorzaak te achterhalen zijn: Hoe komt het dat...? Waarom is het zo dat...?

## Remedie

Een opsomming van remedies die de oorzaken kunnen wegwerken worden genoteerd.

## Actie

Wie doet wat tegen wanneer om de klacht op te lossen?

## Datum afgehandeld

De datum waarop de klacht werd afgehandeld wordt genoteerd. Dit kan later zijn dan de voorziene deadline in de kolom "Actie" door omstandigheden.

In de tabel worden enkele fictieve voorbeelden weergegeven in het *cursief*.

## Klachtenregister

Naam:.....

Adres:.....

Klopcode:.....

Datum ontvangst	Type klacht	Wie	Onderwerp	Oorzaak	Remedie	Actie (wie, wat, tegen wanneer)	Datum afgehandeld
08/02/2021	Ontvangen	Slachthuis X	De varkens waren niet voor transport naar het slachthuis uitgevast.	De varkens werden vroeger dan 12u uitvasten opgehaald door de transporteur.	Planning met de transporteur afspreken.	Louis Tegen 10/02/2021 afspraken met transporteur maken rond planning.	10/02/2021
18/02/2021	Verstuurd	Louis	Aangekochte voer van collega landbouwer is beschimmeld.	/	/	Louis Tegen 18/02/2021 klacht versturen/bellen naar collega landbouwer.	18/02/2021 Antwoord ontvangen van collega landbouwer.
02/03/2021	Ontvangen	Slachthuis X	Naald aanwezig in varken en deze info werd niet doorgegeven aan het slachthuis.	Bij de behandeling brak een naald. Het Sanitelnummer van het dier werd niet geregistreerd en het dier werd niet gemarkeerd. De info werd niet doorgegeven aan het slachthuis.	Registratie Sanitelnummer. Markeren dier en info doorgeven. Registratie op formulier "Registratie afgebroken naalden".	Hannelore Tegen 12/03/2021 Samen met de dierenarts de werkwijze en het formulier overlopen.	16/03/2021 Dierenarts bezoek vond plaats op 16/03 i.p.v. 12/03.

16/03/2021	Ontvangen	Slachthuis X	Zie e-mail 16/03/2021. (Gewond varken werd getransporteerd tot bij het slachthuis.)	Onvoldoende controle van de varkens voor het opladen op het transportmiddel.	Transportwaardigheid wordt nagegaan vóór vertrek en is de verantwoordelijkheid van varkensproducent en chauffeur.	Louis Tegen 16/03/2021 samen met de transporteur de klacht bespreken.	16/03/2021
Datum ontvangst	Type klacht	Wie	Onderwerp	Oorzaak	Remedie	Actie (wie, wat, tegen wanneer)	Datum afgehandeld

<b>Datum ontvangst</b>	<b>Type klacht</b>	<b>Wie</b>	<b>Onderwerp</b>	<b>Oorzaak</b>	<b>Remedie</b>	<b>Actie (wie, wat, tegen wanneer)</b>	<b>Datum afgehandeld</b>