

WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS

KLACHTENPROCEDURE

Author: John Laurijssens
Code: CR012P
Version: 3

SGS Food Analytics
Everdenberg 41
4902 TT Oosterhout

Table of Contents

1	INLEIDING	3
2	DE ACTION MANAGER	4
3	4-O SYSTEMATIEK	5
3.1	Oorzaak	5
3.2	Omvang	5
3.3	Oplossing	6
3.4	Operationaliteit	6
4	ISSUE INBOEKEN	7
5	FLOWCHART	9
6	WIJZIGINGEN	10

1 Inleiding

Ondanks ons streven om analyses van de hoogste kwaliteit te bieden, zijn vergissingen soms onvermijdelijk. Alle klachten worden zeer serieus opgenomen en alle benodigde acties worden ondernomen om kwaliteit gerelateerde vragen te kunnen afhandelen. De wijze van klachtafhandeling kan immers het vertrouwen van klanten herstellen en soms zelfs verbeteren.

Klachten kunnen bij SGS worden ingediend op verschillende manieren, namelijk telefonisch, via e-mail, of direct via de @MIS Client Portal. Alle ontvangen klachten worden geregistreerd in het digitale Action Manager systeem. U ontvangt een bevestiging dat de klacht ontvangen is. Doordat alle klachten vastgelegd worden, kunnen betrouwbaarder beslissingen en trendanalyses worden gemaakt.

Alle inkomende vragen en klachten worden in behandeling genomen door de afdeling Customer Relations. Deze afdeling zet de benodigde acties uit en zorgen voor een tijdige terugkoppeling. Customer Relations evalueert alle terugkoppelingen die door het laboratorium worden gegeven voordat het issue naar u wordt teruggekoppeld.

SGS maakt gebruik van de zogenaamde 4-O systematiek om een gedegen onderzoek naar elke klacht te garanderen. Zodra het onderzoek is afgerond wordt de klacht teruggekoppeld naar u als klant door de afdeling Customer Relations. Dit gebeurt ten laatste op de eerstvolgende werkdag, en wordt bij voorkeur eerst telefonisch, maar sowieso altijd schriftelijk gedaan.

2 De Action Manager

Alle klachten die wij ontvangen, of dat nu telefonisch is, via e-mail, in persoon of op enige andere manier, worden geregistreerd in de zogeheten Action Manager. Als u gebruik maakt van de optie Questions & Documents in de portal, dan kent u dit systeem al. U kunt in dit systeem namelijk vragen of klachten indienen, die dan direct van een volgnummer voorzien worden (het R-nummer) en daar ook direct een (voorlopige) einddatum krijgen. Intern ontvangt de afdeling Customer Relations direct meldingen voor alle nieuwe issues die in dit systeem worden ingevoerd, zodat deze zo snel mogelijk bij de juiste afdelingen kunnen worden weggelegd.

Standaard krijgen vragen en klachten op het moment dat u deze invoert, een due date van 24 uur. Dat houdt in dat uw issue uiterlijk binnen 24 uur opgepakt moet worden. Een medewerker van de afdeling Customer Relations bekijkt uw issue en zal acties uitzetten bij de betreffende afdeling. Bijvoorbeeld, als u een klacht indient over het resultaat van een telling van *Enterobacteriaceae*, dan zal een actie worden uitgezet bij de afdeling Microbiologie. Stelt u een vraag over een monstername, dan zal die naar de afdeling Logistiek worden uitgezet.

Voor de meeste vragen of klachten wordt 24 uur uitgetrokken, wat inhoudt dat op deze vraag binnen 24 uur een antwoord gegeven moet worden. Indien het issue meer tijd kost om tot een correct of volledig antwoord te komen, of als er andere factoren een rol spelen waardoor een issue naar verwachting meer tijd in beslag kan nemen, dan kan besloten worden deze limiet te verlengen. Als er bijvoorbeeld heranalyses moeten worden uitgevoerd, dan zal de due date van de actie daarop aangepast worden zodat het lab ook de tijd heeft om de additionele onderzoeken uit te voeren.

Het kan zijn dat bij het uitzoeken op één afdeling blijkt dat er ook werk voor een andere afdeling uit volgt. In dergelijke gevallen zal op dat punt een nieuwe actie uitgezet worden, waardoor ook de due date van het issue verzet kan worden. Daardoor is het meestal zo dat de due date die u te zien krijgt bij het invoeren van uw issue, minimaal één keer verlengd wordt voordat het issue gesloten kan worden.

Indien issues naar verwachting lang gaan duren, dan zal doorgaans een tussentijdse terugkoppeling worden gegeven om u op de hoogte te houden van de status van uw issue. Het is ook mogelijk dat er aanvullende vragen vanuit het laboratorium terugkomen, of dat er bijvoorbeeld onvoldoende monster over is om heranalyses uit te kunnen voeren. In dergelijke gevallen kan de afdeling Customer Relations ook besluiten tussentijds contact op te nemen.

Als het onderzoek door het laboratorium is afgerond, dan komt het weer terug bij de afdeling Customer Relations. De medewerker die uw issue oorspronkelijk in bewerking genomen heeft, zal het antwoord van het laboratorium en de genomen stappen om tot dat antwoord te komen, beoordelen. Het kan gebeuren dat er nog zaken ontbreken, of dat bepaalde informatie niet volledig is. In zulke gevallen zal dat als aanvulling nog aan het laboratorium gevraagd worden. Indien alle informatie compleet is, zal het issue teruggekoppeld worden.

Bij voorkeur proberen we om deze terugkoppeling eerst telefonisch te doen. In een gesprek kunnen immers bepaalde dingen benadrukt worden, die in een mailtje misschien niet goed overkomen, en kan direct een dialoog worden gevoerd over de bevindingen – u kunt direct reageren. Echter, de terugkoppeling zal te allen tijde ook nog schriftelijk worden verzonden. Deze terugkoppeling kunt u ook altijd terugvinden in de portal, want deze wordt bij het oorspronkelijke issue opgeslagen. Op die manier kunt u ook afgesloten klachten altijd opnieuw raadplegen.

3 4-O systematiek

De 4-O systematiek beschrijft een methode om er zeker van te zijn dat een grondig onderzoek wordt uitgevoerd. De naam is gebaseerd op het feit dat er vier stappen worden genomen, waarvan elk met een O begint.

3.1 Oorzaak

De eerste stap in het behandelen van een klacht is het vaststellen van de oorzaak van een afwijking – kortom, waarom is dit fout gegaan? Daarbij is het niet voldoende om enkel naar een directe oorzaak te zoeken, maar moet verder worden gezocht totdat de zogenaamde “grondoorzaak” gevonden is – de échte oorzaak van een fout.

Concluderen dat een hoog kiemgetal het gevolg is van een besmetting in het medium is een oorzaak, maar niet de échte oorzaak. Immers, een besmetting in het medium is op zichzelf ook weer een probleem, waar ook weer een oorzaak voor is.

Dat het medium besmet is, zou veroorzaakt kunnen zijn door een niet correct uitgevoerde sterilisatie. Dit is op zijn beurt weer een oorzaak, maar ook hier weer niet dé oorzaak, want ook hier kan weer op worden doorgevraagd (waarom is die sterilisatie niet goed gegaan?).

Dit constante doorvragen wordt omschreven als de 5-Y techniek, waarbij op elk antwoord een nieuwe vraag gesteld wordt, namelijk “waarom?”, oftewel “why?” in het Engels, vandaar de 5-Y. Ervaring leert dat doorgaans met maximaal 5 keer doorvragen de grondoorzaak in beeld komt, en pas als die bekend is kan een omvang worden bepaald.

3.2 Omvang

Als de grondoorzaak bepaald is, dan kan gekeken worden of er, naast hetgeen in de klacht wordt aangegeven, nog andere zaken beïnvloed zijn. Dit kan invloed hebben op de oplossing van het probleem, maar kan sowieso ook betekenen dat er nog meer resultaten afwijken.

In het voorgaande voorbeeld, indien een sterilisatiestap niet goed is gegaan wegens een technisch mankement, dan zal gecontroleerd moeten worden of alleen die sterilisatielrun fout is gegaan, of ook nog andere runs.

Als daaruit blijkt dat enkel die run fout is gegaan, dan moeten we gaan kijken wat er allemaal in die run heeft gezeten, want wellicht hebben daar nog meer verschillende media in gezeten, die dus ook allemaal besmet zouden kunnen zijn.

Door een dergelijk onderzoek zal duidelijk worden hoe groot het probleem is, oftewel wat de omvang van het issue is. Pas als dat bekend is, kunnen oplossingen en preventieve maatregelen worden vastgesteld.

3.3 Oplossing

Nu we de omvang van het probleem bepaald hebben, kunnen we gaan nadenken over de oplossing ervan. De meest voor de hand liggende oplossing is om het directe probleem, datgene dat in de klacht is aangegeven, op te lossen. Dit is uiteraard deel van de oplossing, maar idealiter willen we niet alleen dat probleem oplossen, maar ook de achterliggende oorzaak aanpakken, zodat dit probleem niet opnieuw kan ontstaan.

We hebben het dan over preventieve maatregelen. In ons voorbeeld hierboven kunnen we uiteraard een heranalyse uitvoeren om de resultaten, zoals die gerapporteerd zijn, te controleren en zo nodig te corrigeren. Daarmee is echter de grondoorzaak (het technisch mankement aan de sterilisator) niet aangepakt, waardoor ditzelfde probleem waarschijnlijk nog vaker zal gaan optreden.

Naast de heranalyses (niet alleen voor het monster waarover geklaagd werd, maar ook de overige monsters die mogelijk beïnvloed zijn, zoals uit de omvangsanalyse is gebleken) zal dus ook dat technisch mankement moeten worden opgelost, en zal gekeken worden naar een manier om deze voortaan proactief te kunnen opsporen en onderscheppen, nog voordat de rapporten verzonden worden, zodat verdere klachten voorkomen worden.

3.4 Operationaliteit

Nu we bepaald hebben wat de oplossing is, en welke preventieve maatregelen we kunnen treffen, komen we bij de laatste stap in het 4-O proces, namelijk de operationaliteit. Dat wil zoveel zeggen als dat er gecontroleerd wordt of de preventieve maatregelen die genomen zijn, ook daadwerkelijk effect hebben, en dat het oorspronkelijke probleem daarmee inderdaad opgelost is. Dit is vaak een punt dat in terugkoppelingen bij klachten niet ter sprake komt, aangezien dit lang niet altijd direct aantoonbaar is. Op de achtergrond blijft dit echter altijd een aandachtspunt en zal dus ook altijd beoordeeld worden.

4 Issue inboeken

In de @MIS Client Portal, onder de knop “Questions & Documents” treft u onze module voor het registreren van vragen en klachten aan. Indien u buiten de werktijden van onze afdeling Customer Relations tegen vragen of problemen aan loopt, simpelweg niet in de gelegenheid bent om te bellen of uw probleem liever schriftelijk wilt melden, dan kunt u hier uw vraag of klacht inschrijven. Dagelijks controleren onze medewerkers alle ingeschreven klachten en vragen en zullen deze zo spoedig mogelijk afhandelen.

Taal: Nederlands | Handleiding: | ms afmelden

Aangemeld: SGS Food Analytics B.V. (testaccount) (TEST)

ONDERZOEKSGEGEVENS | RAPPORTAGE TOOL | MONSTER OPHALEN | INFO | **VRAGEN & DOCUMENTEN** | ONDERHOUD

Questions & documents

New question | New complaint | Documents

My questions & complaints

Open Closed Recently Closed

Issue	Status	Due date	Description	Justified	
R04012108125341	Question	New	02-04-2021	Test call rebranding SGS	<input type="checkbox"/>
R04012101263190	Question	New	02-04-2021	Test na aanpassing mail footer	<input type="checkbox"/>
R0226210843589	Complaint	New	01-03-2021	Testen of dit in het NL binnenkomt.	<input type="checkbox"/>
R02262108300430	Complaint	New	01-03-2021	test bevestiging klacht ingelogd	<input type="checkbox"/>
R02262108271279	Complaint	New	01-03-2021	Test bevestigingsmail klacht ingelogd	<input type="checkbox"/>

Met de selectieopties boven het overzicht kunt u snel filteren op openstaande zaken, afgesloten acties en *recent* afgesloten acties, zodat u makkelijk het overzicht houdt. Door op het registratienummer (in groen weergegeven, beginnend met R...) kunt u de details van de betreffende klacht of vraag inzien, alsmede de terugkoppeling die u hierop ontvangen heeft, als die uiteraard al beschikbaar is.

U vindt in dit overzicht ook wanneer we verwachten een klacht of vraag af te kunnen sluiten, en of uw klacht terecht was. Dit laatste is uiteraard niet van toepassing op vragen.

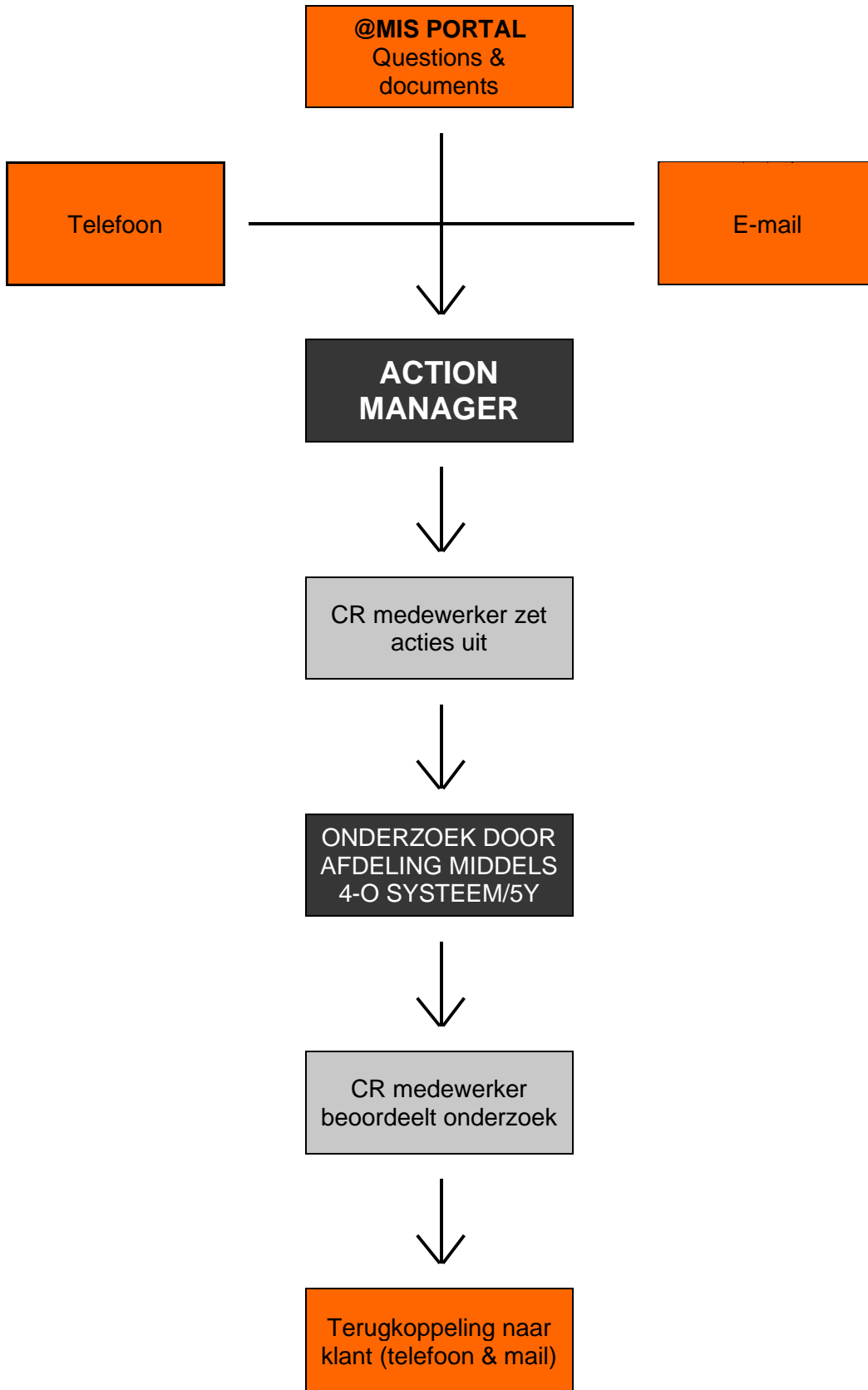
Met de knoppen bovenaan de pagina kunt u een nieuwe vraag of klacht indienen, zoals weergegeven in de volgende afbeelding:

The screenshot shows the SGS portal interface. At the top, there is a navigation bar with the SGS logo, a language dropdown set to 'Nederlands', and a 'ms afmelden' button. Below this is a menu bar with options like 'ONDERZOEKSgegevens', 'RAPPORTAGE TOOL', 'MONSTER OPHALEN', 'INFO', 'VRAGEN & DOCUMENTEN', and 'ONDERHOUD'. The main content area is titled 'Questions & documents' and includes a sub-menu with 'New question', 'New complaint', and 'Documents'. Below this is a section for 'My questions & complaints' with radio buttons for 'Open', 'Closed', and 'Recently Closed'. A table lists various issues with columns for Issue, Status, Due date, Description, and Justified. To the right of the table is a form to submit a new issue, with fields for Issue Id, Issue Type, Contact, Contact E-mail, and Problem. The form also includes fields for Order (SDG) and Sample(s), and 'Send' and 'Cancel' buttons. A note at the bottom of the form states: 'Default duration is 1 day, but depends on the complaint and can therefore be adjusted by the complaint coordinator!'.

Issue	Status	Due date	Description	Justified
R02102112322043	Complaint Closed	11-02-2021	test 6	<input type="checkbox"/>
R08161911290210	Question Cancelled	19-08-2019	Testmelding	<input type="checkbox"/>
R05291905424011	Question Cancelled	30-05-2019	systeemtest	<input type="checkbox"/>
R01281910504316	Question Cancelled	09-04-2019	Dit is een test. In het kader van een wijziging wordt de functionaliteit voor de mailing naar All external ...	<input type="checkbox"/>
R01281915370787	Question Closed	05-02-2019	Test case 3	<input type="checkbox"/>
R01251904315545	Question Closed	05-02-2019	Test melding 2 portal	<input type="checkbox"/>
R01241913390196	Question Closed	01-02-2019	Test inboeken via Employee Portal Test	<input type="checkbox"/>
R01241901415618	Complaint Closed	30-01-2019	Test complaint nr 2 via Client Portal test	<input type="checkbox"/>
R01241912511382	Complaint Cancelled	25-01-2019	Dit is een test klacht	<input type="checkbox"/>
R11081818402851	Complaint Closed	12-11-2018	TEST	<input type="checkbox"/>
R08241812120386	Question Closed	12-11-2018	test nieuwe portal database	<input type="checkbox"/>
R12131615451442	Question Cancelled	17-12-2016	test	<input type="checkbox"/>
R12131615471365	Question Cancelled	16-12-2016	test	<input type="checkbox"/>
R12031516264649	Complaint Cancelled	10-12-2015	Test voor het automatisch uitzetten van een 4-O actie bij upgraden	<input type="checkbox"/>
R07061511271150	Question Cancelled	09-07-2015	TEST	<input type="checkbox"/>

U kunt hier eenvoudig uw contactgegevens invoeren (naam en mailadres), uw vraag of klacht invoeren en eventueel een order- en monsternummer invoeren, waarop uw vraag of klacht betrekking heeft. Tenslotte klikt u onderaan op de "Send" knop om het formulier op te slaan. Uw melding zal dan zo spoedig mogelijk door onze medewerkers in behandeling worden genomen, U ontvangt op dat moment een bevestiging op het opgegeven mailadres.

5 Flowchart



6 Wijzigingen

Versie	Wijzigingen
1	Nieuw document
2	SGS layout
3	SGS Food Analytics B.V. aangepast naar Handelsnaam SGS Food Analytics. Tevens naam van de procedure aangepast naar Nederlands document.