



**Document Number:** BNL-GEN-SOP003-NL

**Document Title:** GP 1103 - Klachtenbehandeling

**Document Notes:**

#### Document Information

**Revision:** 24

**Vault:** BNL-GEN-DOC-rel

**Doc Type:** BNL-GEN-MASTER-NL

**Status:** Release

#### Date Information

**Effective Date:** 27 Oct 2022

**Release Date:** 27 Oct 2022

**Next Review Date:** 27 Oct 2025

**Expiration Date:**

#### Control Information

**Author:**

**Owner:**

**Previous Number:**

**Change Number:** BNL-GEN-DCR0431-NL

## Signature Manifest

**Document Number:** BNL-GEN-SOP003-NL

**Revision:** 24

**Title:** GP 1103 - Klachtenbehandeling

**Effective Date:** 27 Oct 2022

All dates and times are in Europe/Brussels.

### GP 1103 - Klachtenbehandeling - aanpassing

#### Technical Approval

Name/Signature	Title	Date	Meaning/Reason
Katrien Luyten (KATRIEN_LUYTEN)		27 Oct 2022, 01:57:36 PM	Approved
Rene Veerman (RENE_VEERMAN)		27 Oct 2022, 04:24:08 PM	Approved

#### QHSE Approval

Name/Signature	Title	Date	Meaning/Reason
Kris Snauwaert (KRIS_SNAUWAERT)		27 Oct 2022, 04:55:39 PM	Approved

# GP 1103 - Klachtenbehandeling

## INHOUD

1. Doelstelling	2
2. Definities	2
3. Werkwijze	2
3.1 Behandeling van een klacht	2
3.2 Termijnen en antwoorden aan de klant	5
3.3 Processchema klachtenbehandeling	7
3.4 Rapportage	7
3.4.1 Algemeen	7
3.4.2 Rapportage	7
4. Registratie en archivering	8
5. Bijlagen	8

## 1. Doelstelling

Het doel van deze procedure is de behandeling van klachten vast te leggen, zodanig dat tekortkomingen worden gesignaleerd, geregistreerd en opgelost om herhaling te voorkomen en zodoende de doeltreffendheid van het zorgsysteem te verbeteren. Tevens dient de interne of externe klager geïnformeerd te worden over de bevindingen en de conclusie van het onderzoek.

Op éénvoudig verzoek kan elke geïnteresseerde partij een ongecontroleerde copy van de klachtenprocedure (GP 1103) ontvangen. De klachtenprocedure is overigens ook publiek toegankelijk via de SGS Website (<http://www.sgs.be/nl-NL/Our-Company/About-SGS/SGS-in-Brief/SGS-in-Belgium/Quality-in-Belgium.aspx> voor België en <https://www.sgs.nl/nl-nl/our-company/about-sgs/sgs-in-brief/sgs-in-netherlands/quality-in-the-netherlands> voor Nederland).

Indien binnen een sector een andere methodiek werd vastgelegd, hetzij wereldwijd binnen de sector, hetzij in samenspraak met een klant, hetzij in overeenkomsten, akkoorden, normen, of welke externe bron dan ook, en deze methodiek is in overeenstemming met alle geldende (wettelijke) bepalingen, reglementeringen en voorschriften, dan zal deze methodiek voorrang krijgen op wat in deze procedure is vastgelegd, op voorwaarde dat deze methodiek beschreven staat in een sectorale of operationele procedure.

## 2. Definities

Klacht (intern of extern):

- a) Elke schriftelijke (brief, mail, fax, ...) opmerking die ontevredenheid, misnoegen te kennen geeft over geleverde prestaties of de uitvoering van een opdracht alsook mondelinge opmerkingen en/of vraagstellingen, welke, na verzoek van de ontvanger, door de klager schriftelijk werden bevestigd en die niet onder b. vallen moeten als een klacht beschouwd worden en derhalve ook als dusdanig geregistreerd en afgehandeld worden.
- b) Een opmerking en/of vraagstelling welke snel mondeling of met directe communicatie (mail, of andere communicatieplatformen) opgelost wordt en geen bijzondere opzoekingen, ingrepen of structurele veranderingen veroorzaakt wordt niet als een klacht beschouwd en bijgevolg ook niet geregistreerd.

In de praktijk worden 6 types klachten onderscheiden:

1. Formele klachten (zie a.), zowel extern als intern (OFI in de IF-database);
2. Klachten met daaraan gekoppeld een Claim (verantwoordelijkheidsstelling) (OFI);
3. Klachten met daaraan gekoppeld een beroep (BNL) of een bezwaar (NL) (OFI);
4. Klachten over certificaathouders (enkel van toepassing voor afdelingen onder ISO 17021 en/of ISO 17065) (CACC in de IF-database);
5. Revised reports, rapporten waarvan de inhoud gewijzigd werd vergeleken met het origineel uitgegeven Rapport (database "Revised reports" op de QHSE teamsite);
6. Credit notes, nota's van financieel, boekhoudkundige aard, welke het bedrag van een eerder opgestelde factuur geheel of gedeeltelijk annuleren (CN registraties op de QHSE teamsite).

## 3. Werkwijze

### 3.1 Behandeling van een klacht

Alle klachten moeten zorgvuldig worden afgehandeld zodat:

- de klagende partij zo goed mogelijk tevreden wordt gesteld;
- voorkomen wordt dat de reputatie van SGS schade lijdt;
- er lering uit getrokken wordt.
- de confidentialiteit op geen enkel ogenblik in het gedrang komt

Bij de behandeling van klachten dient, voor zover mogelijk en gewenst, te worden bepaald wat de extra kosten zijn van:

- de gevolgen van de klacht;
- het onderzoek naar de oorzaken;
- te nemen maatregelen.

Dit om het voorkomen van klachten te ondersteunen met bedrijfseconomische cijfers.

De SGS (BNL) Groep is verantwoordelijk voor alle beslissingen op elk niveau van het proces van de behandeling van klachten. De indiening van klachten, het onderzoek ervan en de beslissing erover mogen niet leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van de klacht.

De flowchart in 3.3 geeft op algemene wijze het proces van de klachtenbehandeling weer. Hierin dient "klant" ook gelezen te worden als "klager".

In principe is de ontvanger van een klacht ook verantwoordelijk voor de registratie ervan. Daartoe registreert hij/zij de klacht of geeft deze door voor registratie.

Afhankelijk van de situatie en de business kan het evenwel opportuun geacht worden dat Lab en/of Operations autonoom een klacht kunnen registreren / afhandelen.

Bij voorkeur verloopt de klachtenbehandeling via Customer Services van een Business Unit. Daartoe zijn één of meer personen aangeduid die instaan voor de eerste reactie op een klacht. Zij staan eveneens in voor de registratie en kennisgeving aan de betrokken diensten en/of personen. Het IF-systeem laat toe de klant/klager automatisch een eerste reactie toe te sturen, maar het is niet verplicht hier gebruik van te maken. Hoe dan ook ligt de aantoonplicht i.v.m. een eerste reactie bij de afdeling.

Een klacht dient in ieder geval door een andere persoon, dan deze die rechtstreeks bij de klacht betrokken is/zijn, behandeld te worden. De Manager(s) Operations van de betrokken afdeling(en) is / zijn eindverantwoordelijk voor het juist behandelen van klachten. Daartoe voert elke afdeling het (deel)onderzoek. De verschillende deelonderzoeken worden gebundeld tot een finaal antwoord. Het contact met de klant over een externe klacht is in principe de taak van Customer Services, maar kan per business lijn en eventueel per locatie autonoom geregeld worden, onder de verantwoordelijkheid van de Business Unit Manager. De uitvoering van corrigerende maatregelen is een taak van de daarvoor aangewezen medewerker.

Bij de klachtenbehandeling dient altijd een oorzaakanalyse uitgevoerd te worden (zie ook de procedure GP 1104 - Verbeteringen) en naar de reikwijdte van het probleem gekeken, teneinde die corrigerende maatregelen te treffen die herhaling van het probleem uitsluiten. In het andere geval volstaat het een correctie door te voeren.

De respectieve kwaliteitsverantwoordelijke(n) van de betrokken afdeling(en) dienen altijd op de hoogte gebracht te worden. Voor zover de registratie niet door QA of HSE werd uitgevoerd, gebeurt de kennisgeving aan de kwaliteitsverantwoordelijke(n)/preventieadviseur(s) automatisch door gebruik te maken van het IF-systeem.

De kwaliteitsverantwoordelijke(n)/preventieadviseur(s) zal er vervolgens op toezien dat tijdig de nodige onderzoeken worden uitgevoerd en een antwoord naar de klant wordt verstuurd. Daarnaast zal QA of HSE onderzoeken of een klacht repetitief is. In dit verband is ook de procedure GP 1112 van belang.

De behandeling van klachten welke gekoppeld zijn aan of resulteren in een Claim worden, gezien hun specifieke karakter, door de juridische dienst overgenomen. Alle communicatie rond de situatie wordt eveneens aan het klachtendossier toegevoegd. Een claim wordt steeds dubbel geregistreerd. Een eerste maal als klacht, een tweede maal als claim, via de copy-functie in het IF-systeem. De claim-IF laat de juridische behandeling van de claim toe, zonder interferentie van het interne onderzoek. De klacht-IF maakt het mogelijk simultaan met en onafhankelijk van de claimbehandeling het interne onderzoek uit te voeren en te documenteren. De termijnen aangegeven in GP 1104 gelden niet voor de claim-IF, echter wel voor de klacht-IF. De claim-IF kan pas afgesloten worden nadat de juridische dienst hiervoor groen licht heeft gegeven. Dit betekent ook dat rapporten en bijbehorende monsters van een claim apart in quarantaine bewaard worden. De monsters mogen pas vernietigd worden na schriftelijke instructies van de klant(en) of akkoord van de juridische dienst om de betreffende IF af te sluiten.

Het afsluiten van een klacht gebeurt bij voorkeur door de kwaliteitsverantwoordelijke. In principe kan een klacht pas afgesloten worden wanneer de klant zich akkoord heeft verklaard met het ontvangen antwoord en de daarin opgenomen oorzaakanalyse en corrigerende maatregelen. Wanneer de klant na 2 weken echter nog steeds geen reactie heeft gegeven, zal dit geïnterpreteerd worden als een instemming met het antwoord en kan er tot afsluiten overgegaan worden **mits de corrigerende maatregelen doorgevoerd zijn of geborgd zijn in het systeem (bv. doordat ze kaderen in een andere registratie).**

Om de doorlooptijd van de feitelijke klachtenbehandeling in te korten, mogen (tijdrovende) acties t.g.v. klachten losgekoppeld worden van het afsluiten van de klacht zelf. Daartoe wordt een copy van de klacht genomen en omgezet naar een IMP (verbeteractie), voor verdere opvolging van de realisatie van de acties.

In voorkomend geval zal het afsluiten van verbeteracties, en klachten in het bijzonder, speciale aandacht krijgen tijdens interne audits. In de loop van de klachtenbehandeling of ter afsluiting wordt, op basis van alle beschikbare gegevens en de analyse ervan, een oorzaakcode toegekend. De oorzaakcodes en de verdere verwerking van klachten zijn beschreven in de procedure GP 1104 - Verbeteringen.

In het geval van een klacht over een certificaathouder met betrekking tot certificatieactiviteiten onder ISO 17021 en/of ISO 17065, waarvoor een certificatieafdeling verantwoordelijk is, moet deze afdeling de klacht binnen een gepaste termijn aan de betrokken certificaathouder doorsturen. Bij het onderzoek van de klacht over de certificaathouder moet rekening worden gehouden met de doeltreffendheid van het gecertificeerde managementsysteem. Waar van toepassing dient de certificatieafdeling, samen met de certificaathouder en de klager te bepalen, of en tot op welke hoogte de klacht en de oplossing ervan openbaar gemaakt zullen worden.

Een klacht met daaraan gekoppeld een beroep of een bezwaar (kortweg beroep) wordt behandeld zoals beschreven in GP B113. Elk beroep wordt geregistreerd in een IF onder het type OFI met aanduiding van "appeal".

Revised reports en Credit notes kennen een vereenvoudigde registratie, met enkel opgave van een oorzaakcode (zie de procedure GP 1104 - Verbeteringen). Er mag voor geopteerd worden deze integraal als een klacht te beschouwen, inclusief de bijhorende afhandeling. Wanneer de registratie en analyse van Revised reports en Credit notes geen toegevoegde waarde meer oplevert, kan en mag de Business Unit Manager, in overleg met de kwaliteitsverantwoordelijke, beslissen de registratie en de analyse ervan stop te zetten. Een dergelijke beslissing wordt vastgelegd in de Business Management review en bekrachtigd in de centrale Management review.

### 3.2 Termijnen en antwoorden aan de klant

1. Registratie : een klacht wordt zo snel mogelijk, bij voorkeur binnen 1 werkdag, na ontvangst geregistreerd. Er wordt aanvaard dat de registratie door omstandigheden tot maximaal 5 werkdagen later wordt geregistreerd. Indien de registratie buiten deze termijn valt zal daarvoor een motivatie gegeven worden in het IF systeem.
2. Eerste reactie: na registratie van de klacht wordt een IF-nummer toegekend. Bij voorkeur binnen 1 werkdag na registratie ontvangt de klant, in principe door de ontvanger van de klacht, een eerste reactie bij voorkeur met vermelding van het IF nummer, waarbij de volgende standaard eerste reactie wordt gebruikt:

Nederlandse versie:

«Wij bevestigen het bericht over uw klacht met betrekking tot (*omschrijving klacht*) van .../.../..... in goede orde ontvangen te hebben. In het kader van ons kwaliteitsbeleid en met het oog op een continue optimalisatie van onze dienstverlening werd uw klacht geregistreerd onder IF (*nummer van de IF*). Deze registratie houdt evenwel op geen enkele wijze enige erkenning van aansprakelijkheid, welke dan ook, in.

We zullen u op de hoogte houden van de bevindingen uit ons onderzoek.

We verzekeren u er alles aan te doen om aan deze klacht zo snel mogelijk gevolg te geven.»

Engelse versie:

«We confirm receipt in good order of your complaint regarding (*description of the complaint*) from .../.../..... Given our quality policy and in view of a continuous improvement if our services, your complaint has been recorded as IF (*nr. of the IF*). This registration implies no recognition of any liability of any kind.

We will keep you informed of the outcome of our investigations.

Please be assured we do everything in our power to respond to this complaint.»

Franse versie:

«Suite à votre message du .../.../....., nous accusons réception de votre réclamation portant sur (*description de la plainte*). Dans le cadre de notre politique qualité et en vue d'une amélioration continue de notre service, votre réclamation a été enregistrée sous la référence IF (*n° de l'IF*). Cette registration ne signifie aucune reconnaissance de responsabilité quelconque.

Nous vous informerons du résultat de notre enquête.

Soyez assuré que nous sommes résolu à répondre à cette plainte le plus vite possible.»

Andere, vergelijkbare standaard antwoorden zijn toegelaten.

3. Opvolging van de klachtenbehandeling : binnen Life Sciences moet de klant in principe de 30 dagen een finaal antwoord ontvangen. Deze termijn wordt door QA opgevolgd. Indien dit niet mogelijk is moet de klant hiervan geïnformeerd worden en zal hij een tussentijdse update ontvangen, in principe vanwege de ontvanger van de klacht.

Binnen de ISO 17025 en/of ISO 14065 geaccrediteerde afdelingen geldt een vergelijkbare benadering, m.u.v. de 30 dagen termijn. Wanneer de behandeling van een klacht een langere tijd in beslag zal nemen (vb. meer dan een maand), dan zal de klagende partij tussentijds een voortgangsrapportage ontvangen en dit om de maand zolang de behandeling loopt, in zoverre dit realiseerbaar is.

4. Afsluiten van de klacht: In geval van ISO 17025 en/of ISO 14065 geaccrediteerde afdelingen/activiteiten, zal de klager, in zoverre dit mogelijk is, geïnformeerd worden over de uitkomst van het klachten-onderzoek. Het antwoord dat naar de klant zal verstuurd worden, wordt ofwel opgesteld ofwel nagelezen en goedgekeurd door één of meerdere personen die niet bij de oorspronkelijke (lab)activiteiten betrokken waren.

De klager zal, in zoverre mogelijk, formeel geïnformeerd worden over het beëindigen van de klachtbehandeling.

5. Claims: in geval van claims, worden de standaard reacties, vastgelegd in de Claimsprocedure, gebruikt en niet deze hierboven vermeld. Tevens zal de registrator erop toezien dat enkel de « claimreactie » wordt verstuurd naar de klant, met verwijzing naar de claim-IF. De termijnen evenals updates zijn in geval van claims niet van toepassing.





#### **4. Registratie en archivering**

De rapporten van klachten worden (elektronisch) gearhiveerd in een database voor een periode van tenminste zeven jaar.

#### **5. Bijlagen**

##### **Database Improvement Forms**

##### **Analysis IF's**

GP 1103/B 1 - Voorbeeld registratie credit notes;

GP 1103/B 2 - Voorbeeld registratie van revised reports.