

Kwaliteitshandboek Kolibri



Onderdeel:	Procedure
Document:	PR03 Klachten
Versie:	PR03//2.0/30 januari 2026

1. DOEL

Het doel van deze procedure is te bereiken dat klachten van klanten zodanig worden behandeld, dat de schade of overlast voor de klant en/ of Kolibri geminimaliseerd wordt en dat herhaling in de toekomst wordt voorkomen.

Tot 'klachten' behoren de klachten van klanten over door Kolibri Labels geleverde producten en diensten. Ook klachten van leveranciers van grondstoffen worden hierin beschreven.

2. MIDDELEN/ DOCUMENTEN

RF03.1	Klachtbehandelingsrapport
PR06	Verbetermanagement
RF06.1	MTV-lijst
PR13	Leveranciersbeoordeling
RF13.1	Leveranciersbeoordeling
RF13.2	Vragenformulier leveranciersverklaring
PR18	Klanttevredenheid
RF18.1	Klanttevredenheidsonderzoek

3. VERANTWOORDELIJKHEDEN

Wie	Verantwoordelijkheden
Directeur/eigenaar	Goedkeuren en bewaken van afhandeling klachten/retouren. Goedkeuren van voorgestelde creditnota's. Interne terugkoppeling van klachtmeldingen naar betrokken afdelingen/medewerkers verkoop. Klachtbeoordeling a.d.v. orderbon, beschikbare voorraad en retour gekomen product. Productiefouten bespreken met Productie manager. Goedkeuren voor afhandeling van klachten. Goedkeuren van creditnota's. Ieder kwartaal overzicht van klachtanalyse externe klachten opmaken en bespreken in OPSA-overleg. Opnemen van verbeteracties op de MTV- lijst, in samenspraak met de Office manager.
Medewerker Verkoop	Aanname en registratie van klachten in CERM. Verzoeken om blokkeren van voorraadproducten waarop klachten zijn. Informeren klant over voortgang klacht. Opvolgen klachtafhandeling m.b.v. klachtregistratie in bedrijfssoftware. Aanmaken van herstelorder in bedrijfssoftware (indien nodig). Klachtmeldingen naar leveranciers werk derden. Klacht afsluiten.

Kwaliteitshandboek Kolibri



Onderdeel:	Procedure
Document:	PR03 Klachten
Versie:	PR03//2.0/30 januari 2026

Wie	Verantwoordelijkheden
Medewerker Expeditie	In ontvangst nemen van retouren. In quarantaine zetten van producten met klachten.
Productie manager	Herstellen of laten herstellen van klachten. Doorspreken van klachtmeldingen met betrokken medewerkers en bevindingen rapporteren aan de Directeur/eigenaar.
Office manager	Doorvoeren van eventuele aanpassingen in het kwaliteitshandboek n.a.v. klachten.
Administratie	Maken van creditnota's.

4. WERKWIJZE

4.1. Klachtinvoer bedrijfssoftware

- Klachten worden in CERM geregistreerd via de berichtenmodule.
- Via het klachtenformulier worden de verschillende soorten klachten gerubriceerd.
- Aan de hand van het formulier wordt ook bepaald of er een nieuwe order moet worden aangemaakt. De beslissing wordt gemaakt in onderling tussen verkoop en de Directeur/eigenaar. In enkele gevallen wordt deze gezamenlijke beslissing niet afgewacht, maar wordt er hangende het onderzoek omtrent de oorzaak van de klacht alvast een herstelorder ingezet, zodat de klant in ieder geval verder kan.
- Vervolgacties worden ingezet. Verkoop bewaakt of de acties tijdig worden opgevolgd. De klacht wordt gevolgd in het systeem.
- Corrigerende en preventieve maatregelen worden besproken in het OPSA-overleg (operations-sales).
- Vanuit de rubricering wordt periodiek een analyse gedaan naar oorzaak en gevolg, waarbij bij veel voorkomende klachten een structurele verbetering wordt gezocht.
- Pas wanneer het retourformulier is ingevuld c.q. wanneer de etiketten retour zijn ontvangen, worden de creditnota's verstuurd.
- Na goedkeuring van de Directeur/eigenaar maakt administratie de creditnota op.
- De afgewerkte order (AO) wordt voorzien van een oranje etiket met de tekst: "Let op! Hier zat een klacht op."
- Verkoop ontvangt van administratie een bericht dat de klacht is afgehandeld en sluit deze af.

Alle betrokkenen:

Alle acties worden aangevuld in het betreffende bericht in CERM met onderstaande gegevens:
Datum – naam – uitgevoerde actie.

4.2 Klachten op producten die op voorraad staan

Als aanwezige voorraad van een product vanwege een klacht niet mag worden uitgeleverd, geeft de medewerker van de verkoopafdeling dit door aan de Medewerker expeditie, onder vermelding van het klachtnummer. De Medewerker expeditie blokkeert de partij door deze in quarantaine te zetten.



Onderdeel:	Procedure
Document:	PR03 Klachten
Versie:	PR03//2.0/30 januari 2026

4.3. Afhandeling en oorzaakonderzoek

Een klacht/retour wordt door de Directeur/eigenaar doorgegeven (met toelichting, foto's, monsters, etc.) aan de betrokken Teamleider. Van iedere klacht wordt een Klachtbehandelingsrapport opgemaakt m.b.v. verplicht in te vullen criteria in CERM.

Vanuit het overzicht wordt een oorzaakanalyse uitgevoerd. De betreffende teamleider bespreekt de klacht/retour met de betrokken medewerker(s) en geeft de klacht/retour aan de Directeur/eigenaar.

Eventueel noodzakelijke Maatregelen ter verbetering worden opgenomen in de klachtmodule en/of geregistreerd via RF06 MTV-lijst.

4.3. Klachten leveranciers

Als de oorzaak van de klacht ligt in de aangeleverde grondstoffen, dan meldt de Medewerker bedrijfsbureau de klacht bij de betreffende leverancier. Deze klachten kunnen intern vastgesteld zijn, dan wel naar aanleiding van klachten van klanten.

De klachten die betrekking hebben op ingekochte producten, verpakkingsmaterialen of uitbestede diensten worden direct opgenomen met de betreffende leverancier. Wanneer bij een bepaalde leverancier veel klachten zijn geweest, wordt mogelijk afscheid genomen van deze leverancier.

4.4. Evaluatie

De Directeur/eigenaar maakt jaarlijks een overzicht van de klachten, waarin de oorzaak en verbeterpunten worden genoemd. De klachtenanalyse wordt in de directiebeoordeling en tijdens het OPSA-overleg besproken. Bij zich regelmatig herhalende klachten wordt nagegaan hoe deze in de toekomst voorkomen kunnen worden.

4.5. Verbetering

Maatregelen ter verbetering van het (productie-)proces naar aanleiding van een klacht worden aangedragen door de betreffende manager en indien nodig doorgevoerd in het werkproces. Indien een aanpassing nodig is in het Kwaliteitshandboek zorgt de Office manager hiervoor.