

Kwaliteitshandboek Kolibri



Onderdeel:	Procedure
Document:	PR12 Preventieve en corrigerende maatregelen
Versie:	PR12/2.0/30 januari 2026

1. DOEL

Het doel van deze procedure is het treffen van maatregelen om de oorzaken van afwijkingen op te heffen, zodat herhaling voorkomen kan worden en daarnaast het vaststellen van maatregelen om mogelijke toekomstige afwijkingen te voorkomen (preventie).

2. MIDDELEN/ DOCUMENTEN

PR03	Procedure klachten
RF03.1	Klachtenbehandelingsrapport
PR06	Verbetermanagement
RF06.1	MTV-lijst
RF13.1	Leveranciersbeoordelingen

3. VERANTWOORDELIJKHEDEN

Wie	Verantwoordelijkheden
Directeur/eigenaar	Beheer klachtenregistratie (CERM) en monitoring van klanttevredenheid, alsmede opstellen van rapportages hierover en doen van verbeteringsvoorstellen naar aanleiding hiervan. Het vaststellen van verbetermaatregelen naar aanleiding van overige bevindingen uit het kwaliteitsmanagementsysteem.
Directeur/eigenaar	Het registreren van verbetermaatregelen (correctief en preventie) in het overzicht verbetermaatregelen (<i>MTV-lijst</i>). Het communiceren van de voortgang van verbetermaatregelen (o.a. in de directiebeoordeling. Het vaststellen van verbetermaatregelen vanuit de leveranciersbeoordeling (<i>PR13Inkoop en RF13</i>).
Office manager	Het vaststellen van verbetermaatregelen in samenspraak met de Directeur/eigenaar naar aanleiding van interne en externe auditresultaten, KTO en klachtregistratie, alsmede het volgen van de voortgang van verbetermaatregelen.



Onderdeel:	Procedure
Document:	PR12 Preventieve en corrigerende maatregelen
Versie:	PR12/2.0/30 januari 2026

4. WERKWIJZE

Deze procedure is van toepassing op alle registraties binnen het kwaliteitssysteem van Kolibri Labels. Het gaat hierbij onder meer om registraties van auditresultaten, klachten, blokkades en directie- en leveranciersbeoordelingen.

4.1. Vaststellen en vastleggen van verbetermaatregelen

Vanuit het kwaliteitsmanagementsysteem worden op diverse plaatsen corrigerende en preventieve maatregelen vastgesteld (zie verantwoordelijkheden).

Corrigerende maatregelen tijdens productie

Indien de producten niet aan de gestelde criteria voldoen is het toegestaan het product te blokkeren.

Juiste producten worden zichtbaar gescheiden van afgekeurde producten en in overleg met de Productie manager wordt bepaald of:

- contact wordt opgenomen met de leverancier van de grondstof, het product of de partij;
- producten, na overleg met de (interne) leverancier, worden teruggestuurd;
- producten, na overleg met de (interne) leverancier, worden hersteld;
- producten, na overleg met de (interne) leverancier, ter vernietiging worden aangeboden.

Indien nodig worden het proces of de procescondities aangepast.

Opmerking

Input voor corrigerende en preventieve maatregelen bestaat niet enkel uit de analyse van geregistreerde klachten. De analyse kan aangevuld worden met de volgende gegevens: uitgeschreven creditnota's, gemiste offertes, gespreksnotities met klanten/leveranciers, uitkomsten KTO's (klanttevredenheidsonderzoek), ervaringen van medewerkers, correspondentie, signalen uit de markt enz. Dit geheel dient te leiden tot het nemen van preventieve maatregelen voor mogelijke toekomstige klachten en afwijkingen.

Voortgangsbewaking van verbetermaatregelen

De voortgang van de verbetermaatregelen wordt aan de hand van de overzichten bewaakt door de Office manager en de Directeur/eigenaar.