|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Klachten en suggesties procedure** | | | |
| Bedrijf |  | P&C | F&V-SMART – 10.01 |
| GRASP – 3 |
| Bedrijfsleiding |  | Datum | .. / .. / 202. |

Procedure

Elke interne en externe klacht of suggestie betreffende elementen die door de GLOBALG.A.P. IFA F&V-SMART standaard of de GRASP add-on module worden afgedekt, dient afdoende opvolging te krijgen.

De opvolging omvat:

* Klachten en suggesties worden geregistreerd.
* Klachten en suggesties worden tijdig geëvalueerd.
* Klachten en suggesties worden tijdig opgevolgd.
* De opvolging van klachten en suggesties wordt geregistreerd.

De registratie en documentatie over klachten, suggesties en opvolging ervan over de afgelopen 24 maanden is voorhanden.

Onderstaand formulier kan gebruikt worden voor de klachtenbehandeling – één formulier per klacht.

Betreffende de GLOBALG.A.P. IFA F&V-SMART standaard:

* Indien klachten, gerelateerd aan de standaard, de reputatie en geloofwaardigheid van GLOBALG.A.P. kunnen schaden, moet de producent de certificatie-instelling onmiddellijk op de hoogte stellen.
* Indien de producent onder onderzoek staat en/of een sanctie heeft gekregen van de bevoegde en/of lokale overheid betreffende een element van de standaard, dient de producent de certificatie-instelling in te lichten, die op haar beurt melding maakt bij het GLOBAL.G.A.P. Secretariaat.

Betreffende de GRASP add-on module:

* Met klachten, vragen en bemerkingen inzake arbeids- en sociale aspecten kunnen de werknemers te allen tijde terecht bij de personeelsvertegenwoordiging, de vertrouwenspersoon, de Interne/Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk, de inspectiediensten en de vakbonden. De coördinaten van de interne vertrouwenspersoon en/of de externe dienst zijn beschikbaar voor de werknemers via het arbeidsreglement. Verdere details zijn beschikbaar op [www.werk.belgie.be](http://www.werk.belgie.be).
* De personeelsvertegenwoordiging wordt door de producent regelmatig mondeling op de hoogte gebracht van ontvangen klachten en suggesties.
* Waar van toepassing en zoals nodig zullen klachten en suggesties besproken worden in bijeenkomsten tussen de personeelsvertegenwoordiging en de bedrijfsleiding.
* In de mate van het mogelijke worden klachten en suggesties beantwoord binnen de 30 dagen en terwijl de betrokken werknemer(s) nog bij de producent tewerkgesteld zijn.
* Indien klachten of suggesties niet kunnen beantwoord worden, dan brengt de producent de betrokken werknemer(s) daarvan op de hoogte.
* Conform de Belgische wettelijke bepalingen dient elk ontwerp van arbeidsreglement en elke wijziging ervan aan de werknemers kenbaar gemaakt te worden. Standaard is een periode van 15 dagen voorzien gedurende dewelke de werknemers in het klachtendossier hun opmerkingen kunnen weergeven. Pas nadat afdoende met de opmerkingen is rekening gehouden, treedt het arbeidsreglement in werking.

Betreffende de GLOBALG.A.P. IFA F&V-SMART standaard en GRASP add-on module:

* Werknemers worden op de hoogte gebracht van de algemene inhoud van de standaard en de module en hun wettelijke rechten in dit verband.
* Werknemers is het te allen tijde toegestaan om klachten en suggesties in te dienen bij de werkgever betreffende elementen relevant voor de standaard. De werknemers kunnen dit zelf doen, ofwel via de personeelsvertegenwoordiging.
* Deze interne klachten worden eveneens via deze procedure behandeld.
* Werknemers worden regelmatig en actief op de hoogte gebracht over de klachten- en suggestieprocedure via: arbeidsreglement, specifieke affichage, klachten- en suggestie-bus, … (aan te passen/vullen).
* Elke klacht of suggestie mag anoniem gebeuren, indien gewenst.
* Aan de werknemers zullen geen sancties worden opgelegd voor het indienen van klachten of suggesties.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Initiële opmaak | Revisie 01 | Revisie 02 | Revisie 03 |
| Wijzigingen ten opzichte van voorgaande versie? | | |
| Ja / Neen | Ja / Neen | Ja / Neen |
| Indien JA:  Wijzigingen en aanvullingen duidelijk herkenbaar aanbrengen op document of eventueel nieuw document gebruiken. | | | | |
| Verantwoordelijke |  |  |  |  |
| Datum |  |  |  |  |
| Handtekening |  |  |  |  |

Klachten- en suggestieformulier

Registratie klacht/suggestie

|  |  |
| --- | --- |
| Indiener |  |
| Datum ontvangst |  |
| Wijze van ontvangst | mondeling / telefoon / fax / brief / e-mail / … |

Identificatie-omschrijving klacht/suggestie (korte omschrijving, eventuele bijlagen)

|  |
| --- |
|  |

Evaluatie klacht/suggestie in kader van GLOBALG.A.P. IFA F&V-SMART standaard of GRASP add-on module

|  |  |
| --- | --- |
| Verantwoorde klacht/suggestie |  |
| Niet-verantwoorde klacht/suggestie  en toelichting |  |

Voorstel correctieve actie(s), termijn(en) en verantwoordelijk(en)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Correctieve actie | Termijn | Verantwoordelijke |
|  |  |  |

Reactie-akkoord indiener

|  |
| --- |
|  |

Uitvoering correctieve actie(s)

|  |  |
| --- | --- |
| Verantwoordelijke |  |
| Datum |  |

Maatregel(en) om dergelijke klacht/suggestie in de toekomst te vermijden

|  |
| --- |
|  |

Controle

|  |  |
| --- | --- |
| Verantwoordelijke (naam) |  |
| Datum |  |
| Handtekening |  |

GLOBALG.A.P. IFA F&V-SMART standaard en GRASP add-on module

Op dit bedrijf wordt gewerkt conform de internationale GLOBALG.A.P. IFA F&V-SMART standaard en de GRASP add-on sociale module. De thema’s die door de standaard en de module worden afgedekt, zijn hierna opgesomd. De werknemers kunnen te allen tijde terecht bij het management en/of de personeelsvertegenwoordiging voor meer informatie. Verdere informatie over deze standaarden is tevens beschikbaar op [www.globalgap.org](http://www.globalgap.org).

GLOBALG.A.P. IFA F&V-SMART standaard

|  |
| --- |
| Interne documentatie |
| Continu verbeterplan |
| Resource management en training |
| Specificaties, leveranciers en stock management |
| Traceerbaarheid |
| Parallelle eigendom, traceerbaarheid en segregatie |
| Massabalans |
| Terugroepen en terugtrekken van producten |
| Klachten |
| Niet-conforme producten – die bijvoorbeeld leiden tot ziekte of klachten |
| Laboratorium testen |
| Uitrusting en onderdelen – inclusief transport |
| Voedselveiligheid beleidsverklaring |
| Food defense |
| Voedselfraude |
| Logo gebruik |
| GLOBALG.A.P. status |
| Hygiëne |
| Werknemers gezondheid, veiligheid en welzijn |
| Locatie management |
| Biodiversiteit en leefgebieden |
| Energie efficiëntie |
| Broeikasgassen en klimaatverandering |
| Afval management |
| Uitgangsmateriaal |
| Genetisch gemodificeerde organismen |
| Bodem en substraat management |
| Bemesting en biostimulanten |
| Water management |
| Geïntegreerde gewasbescherming |
| Gewasbeschermingsmiddelen |
| Na-oogst |

GRASP add-on sociale module

Recht op vereniging en vertegenwoordiging

GRASP werknemersvertegenwoordiging

Klachtenprocedure

Mensenrechten

Toegang tot wettelijke arbeids- en sociale bepalingen

Tewerkstellingsdocumenten en gedwongen arbeid

Uitbetalingen lonen

Lonen

Leeftijd tewerkstelling, kinderarbeid en minderjarige personeelsleden

Verplicht onderwijs en toegang tot scholen

Arbeidstijdregistratie

Arbeidstijden

Tuchtprocedure