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

Procedure

Elke interne en externe klacht of suggestie betreffende elementen die door de GLOBALG.A.P. IFA F&V-SMART standaard 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.

* 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.
* 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

|  |  |
| --- | --- |
| 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

Op dit bedrijf wordt gewerkt conform de internationale GLOBALG.A.P. IFA F&V-SMART standaard. De thema’s die door de standaard 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  |