

Ontvangst klacht  
Registratie klacht  
Melden bij Movianto  
RCA/CAPA  
Informereren/monitoren

**Doel**

Dit formulier wordt gebruikt om de COVID-19 klachten mbt distributie door Movianto te loggen. Dit formulier is onderdeel van het COVID-19 programma wordt tijdelijk (zolang de COVID-19 campagne duurt) een afwijkende klachtenregistratie gevolgd. De klachten bijvoorbeeld een medewerker van een huisartsenpraktijk, huisartsenpost, instelling, GGD, apotheker of ROAZ zijn.

**Verantwoordelijkheden:**

**LCC support:** neemt de klacht in ontvangst, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht, registreert de klacht en doet een teken aan de hand van de klacht. Informeert Plans, Current, QA, RP over ontvangst klacht

**LCC Current:** Geeft de afzonderlijke klachten door aan Movianto; vraagt RCA en CAPA op

**LCC Plans (logistiek manager):** eigenaar van de klacht. Monitort de klacht .

**Procedure**

Klacht komt bij Support binnen. Als de klacht ergens anders binnenkomt dan wordt deze schriftelijk aan support doorgezet

Support registreert de klacht op het tabblad "registratie klacht" en informeert Current, Plans, QA en RP over de klacht

Current bespreekt de klacht met Movianto en vraagt de RCA op en CAPA

Current verzoekt Movianto om de RCA naar support te sturen. Support registreert de RCA en CAPA in het tabblad "Registratie klacht"

Eens per week monitort Plans de ontvangen klachten en bespreekt deze, indien nodig, met Movianto.











