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

Doel

Dit formulier wordt gebruikt om de COVID-19 klachten mbt distributie door Movianto te logggen. Dit formulier is onderdeel v
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 onvangst, bevestigt schriftelijk de onvangst van de klacht, registreert de klacht en doet een te
afhandeling 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 (logisitiek 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 regsitreert 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
Eens per week monitort Plans de ontvangen klachten en bespreekt deze, indien nodig, met Movianto.

Vognr	Topdesknr	Datum melding	Klacht ontvangen via	Naam melder (uitvoerder)
1		2/17/2021	5.1.2e	5.1.2e
2		2/17/2021	5.1.2e	5.1.2e
3		2/17/2021	5.1.2e	
4		2/17/2021	5.1.2e	
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				

Organisatie	Contactgegevens melder	Datum van klacht	Productnaam
HAP Haarlemmermeer	5.1.2e @gchaarlemmermeer.nl	2/17/2021	Moderna vaccin
HAP Dordrecht	06 5.1.2e	2/17/2021	Moderna vaccin
HAP Hellegat		2/17/2021	Moderna vaccin
HAP Schievliet		2/17/2021	Moderna vaccin

Wat is de klacht
- vaccins voor 8h geleverd - vaccins niet op naam; afgegeven aan willekeurig persoon - geen instructies dat vaccins meteen in koelkast moesten
- Geen vooraanaankondiging/info levering - Movianto wilde pakket ergens anders afleveren
- Geen vooraankondiging/info levering
-Toebehoren is verkeerd verdeeld - Geen informatie over levering

Root Cause Analyse

CAPA	Afgehandeld door
	5.1.2e ?

Terugkoppeling afhandeling klacht aan uitvoerder
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee

Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee