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	5.1.2e
2		2/17/2021	5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e	
3		2/17/2021	5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e	
4	M2102 8107	2/17/2021	5.1.2e	Anoniem
5		2/23/2021	5.1.2e	Anoniem
6	M210210150	23-02-2021	5.1.2e	5.1.2e
7		2/23/2021	5.1.2e	A.
8		2/24/2021		Anoniem
9		2/25/2021		Anoniem
10		2/26/2021	5.1.2e	Anoniem
11		2/27/2021		Anoniem
12		2/28/2021		Anoniem
13		3/1/2021		Anoniem
14		3/2/2021	5.1.2e	Anoniem
15		3/3/2021		Anoniem
16		2/25/2021	5.1.2e	Anoniem
17		2/25/2021	5.1.2e	5.1.2e
18		2/25/2021	5.1.2e	Anoniem
19		2/26/2021	5.1.2e	Anoniem
20		3/1/2021	5.1.2e 5.1.2e	Anoniem
21		02-03-2021	5.1.2e	5.1.2e
22	M2103 1455	3/3/2021	5.1.2e	
23	M2103 4803	3/9/2021	5.1.2e 5.1.2e	5.1.2e
	M2103 10140	3/17/2021	5.1.2e	5.1.2e

Organisatie	Contactgegevens melder	Datum van klacht	Productnaam
HAP Haarlemmermeer	5.1.2e @gchaarlemmermeer.nl	2/17/2021	Moderna vaccin
HAP Dordrecht		2/17/2021	Moderna vaccin
HAP Hellegat		2/17/2021	Moderna vaccin
Zorgpartners Gouda		2/17/2021	Pfizer
Stichting de Waalboog		2/23/2021	Pfizer
Dekatus	5.1.2e @planet.nl	2/23/2021	Astrazeneca
Accolade	5.1.2e @accoladezorg.nl	2/23/2021	Pfizer
Ouderenzorgorganisatie Avoord Etteleur	5.1.2e @bureaudebont.nl	2/21/2021	Pfizer
AGB 01024201	Huisarts	2/23/2021	Astrazeneca
Accoladezorg Bosch en Duin	Zorginstelling	2/24/2021	Pfizer
5.1.2e	01-50954	2/24/2021	Astrazeneca
Mijzo den Bosch	Ziekenhuisapotheek	2/24/2021	Pfizer
Huisartsenpraktijk Vredesplein	01-09441	2/24/2021	Astrazeneca
Stichting St. Jacob		2/24/2021	Pfizer
HA Cuijk		2/24/2021	Astraceneca
Hilverzorg	Zorginstelling	2/25/2021	Pfizer
Careyn	Zorginstelling	2/25/2021	Pfizer
de Wever	Zorginstelling	2/26/2021	Pfizer
Huisartsenpraktijk Menting	Huisarts	2/26/2021	Pfizer
Ipse de Bruggen Groene	Zorgisntelling	3/1/2021	Pfizer
Liemerije Zevenaar	Verzorgingshuis	3/2/2021	pfizer
Stichting Trajectum	Zorginstelling	3/3/2021	Pfizer
Gezondheidscentrum Brakkenstein	Huisarts	3/9/2021	Astazeneca
Medische Regio Groep BV	GGZ instelling	3/17/2021	Moderna

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 vooraankondiging/info levering
- Geen vooraankondiging/info levering
Bezorger had bij het afleveren de doos Pfizer onder zijn arm, men vond dit zeer onzorgvuldig. Het duurde ook langer dan 5 minuten om het vaccin in de koelkast te krijgen. Melder wil dit graag anoniem doorgeven
Geen vooraankondiging/info levering
Geen vooraankondiging/info levering
Geen vooraankondiging/info levering
Geen vooraankondiging/info levering, te laat geleverd, slechte communivatie --> zie mail in support archier
vaccin bij andere huisarts in zelfde straat afgeleverd, adres wel juist op verpakking
Mail met tijdvak pas in de ochtend ontvangen ipv avond van te voren
Geen mail met tijdvak ontvangen
Geen mail met tijdvak ontvangen
Geen mail met tijdvak ontvangen
tijdslot mail vlak voor levering
Geen mail met tijdvak ontvangen
Geen mail met tijdvak ontvangen
Mail met tijdslots geven niet aan welk tijdslot bij welke locatie hoort
Geen mail met tijdvak ontvangen
Geen mail met tijdvak ontvangen
Geen mail met tijdvak ontvangen
geen pre-alert,niet gewacht op handtekening, geen POD en geen uitdraai Log
Geen mail met tijdvak ontvangen
Geen mail met tijdvak ontvangen
Niet 10 minuten van te voren gebeld

Root Cause Analyse

CAPA	Afgehandeld door
	5.1.2e ?

Terugkoppeling afhandeling klacht aan uitvoerder
Nee
Nee
Nee
Niet nodig
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