

# Recall melden en afhandelen via klantenportal

## Inhoud

1. Recalls in de klantenportal vinden .....	3
2. Melden van de recall .....	5
3. Na het indienen van de recall .....	7
4. Aanvullen van het corrective action plan.....	8
5. Na afhandelen van de recall .....	9

## 1. Recalls in de klantenportal vinden

Om een recall te melden geeft u in uw klantenportal bij uw certificaat aan dat er een recall is.

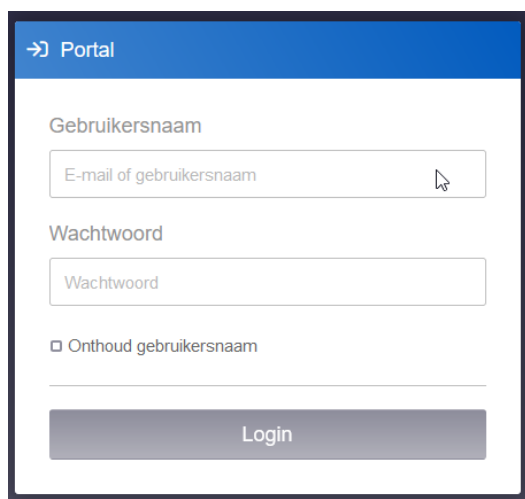
U kunt inloggen in het portal op <https://vincotte.ez2xs.com/portal/> ;

**Let op dat u hiervoor Mozilla Firefox, Google Chrome of Microsoft Edge gebruikt. Internet Explorer wordt NIET ondersteund voor deze portal.**

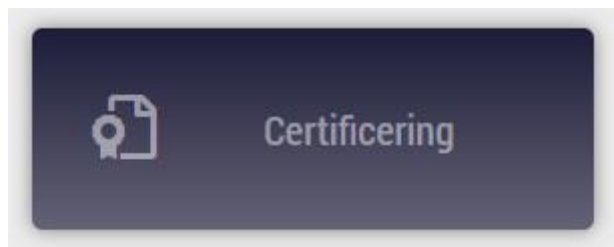
Het gebruikersnaam en wachtwoord heeft u in een eerder stadium van ons ontvangen.

Indien u deze niet meer heeft, gelieve contact op te nemen met onze backoffice:

088- 99 84 310 of via [NL.certification.food@kiwa.com](mailto:NL.certification.food@kiwa.com)

The image shows a login portal interface. At the top, there is a blue header with a right-pointing arrow icon and the word "Portal". Below the header, the form is titled "Gebruikersnaam" and "Wachtwoord". Under "Gebruikersnaam", there is a text input field with the placeholder "E-mail of gebruikersnaam". Under "Wachtwoord", there is a text input field with the placeholder "Wachtwoord". Below the password field, there is a checkbox labeled "Onthoud gebruikersnaam". At the bottom of the form, there is a grey "Login" button.


In het dashboard selecteert u de knop "Certificering".



Er verschijnt nu een overzicht van alle lopende certificeringen.

Certificering						
Certificaat Actielijst Alle afwijkingen Alle certificeringen						
Wipig Zoek Actief x Tester						
Tester Debleurnummer: 401517 Obrechtstraat 28 E 8031 AZ Zwolle Nederland		Telefoon: Fax: E-mail: Kvk: BTW-nummer:				
Certificaat	Categorie	Recall	Certificering	Afwijking	Geldigheid	
TEST001 BRC Storage and Distribution 001 Aanmelding		1/2	0/1	1/1	<div></div>	01-01-2022
Planetproof 001 Aanmelding			0/0	0/0		
VoedselKwaliteit Loomwerk VKL 001 Aanmelding			0/0	0/0		

Ga naar het certificaat en klik op "recall". Dit kan middels de blauwe tekst onder het certificaat, of door op het tellertje te klikken.



TEST001 BRC Storage and Distribution  
001 Aanmelding  
[Certificering](#) - [Afwijking](#) - [Recall](#) - [Erkenning](#) - [Correspondentie](#) - [Eigenschappen](#)

Recall  
0/2


Recall  
1/2

Als er al een recall is geregistreerd, zal deze in het vakje achter de betreffende standaard staan.

Wanneer er taken voor u open staan, zal het knopje rood gekleurd zijn.

Wanneer u tegen meerdere standaarden bent gecertificeerd, registreert u de recall bij 1 standaard.

Zodra u op de recall knop heeft geklikt krijg u het volgende overzicht:

Certificaat Certificering Afwijking Recall Erkenning Correspondentie			
+ Recall Zoek			
Recall		Datum	Locatie
	49099156 > BRC Storage and Distribution > Recall Uw recall wordt beoordeeld	11-03-2022	Zwolle Obrechtstraat 28 E
	48873104 > BRC Storage and Distribution > Recall Aanmelding wordt beoordeeld	08-03-2022	Zwolle Obrechtstraat 28 E

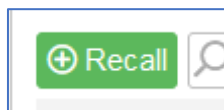
Ziet u geen meldingen, controleer dan of status "lopend" aan staat, rechtsboven.

## 2. Melden van de recall, incident, NVWA waarschuwing

Voor het melden van een test recall willen wij u verzoeken dit aan ons te melden door middel van een e-mail. Deze kunt u sturen naar: [NL.Recalls.FOOD@kiwa.com](mailto:NL.Recalls.FOOD@kiwa.com)

Eenmaal aangemelde recalls kunnen niet meer door u worden verwijderd.

Wat u moet melden en in welk tijdsbestek kunt u vinden in de betreffende standaard.



Klik op de groene "+ Recall" knop.

In het pop up venster, staat de datum van de melding en het certificaat waarop de recall gemeld wordt. Klik op "OK".

Er verschijnt nu een nieuw venster waarin u de recall gegevens in kunt voeren.

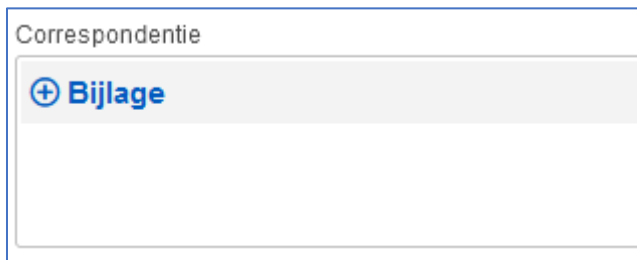
De velden welke met rood gemarkeerd zijn, zijn verplichte velden en moeten ingevuld zijn voordat de recall ingediend kan worden.

De velden waar een pijltje naar beneden bij staat, betreft een selectieveld.

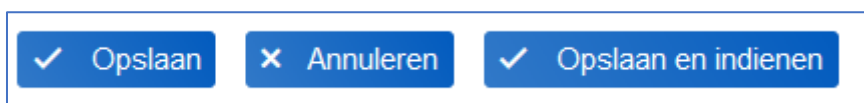


Wanneer u de andere velden ook al kunt invullen, dan draagt dat bij aan een versnelde behandeling van uw recall.

Bijlagen (bewijsdocumenten) kunt u toevoegen middels de "+ Bijlage" knop onder aan het formulier:

A screenshot of a form section titled 'Correspondentie'. Below the title is a light gray button with a blue plus icon and the text 'Bijlage'. Below the button is a large, empty white rectangular area for attachments.

Zodra alle bekende informatie is ingevuld, klikt u op "opslaan en indienen".

A screenshot of the bottom of a form containing three blue buttons. From left to right, they are: 'Opslaan' with a checkmark icon, 'Annuleren' with an 'X' icon, and 'Opslaan en indienen' with a checkmark icon.

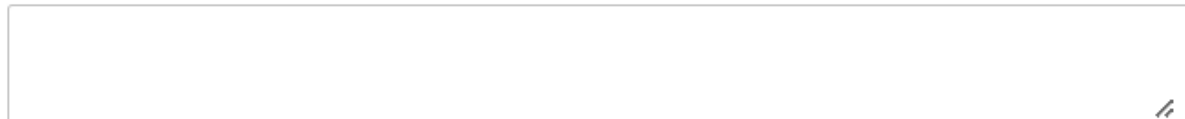
De velden Aanbevelingen van certificatiecommissie en Besluit van de certificatiemanager worden door de certificatiecommissie ingevuld. Deze velden hoeft u niet in te vullen.

**Aanbevelingen van certificatiecommissie (Kiwa VERIN/ Vinçotte)**

Resultaat van certificatiecommissie (Kiwa VERIN/ Vinçotte)

A screenshot of a dropdown menu with a white background and a downward arrow icon on the right side.

Opmerking(en) certificatiecommissie

A screenshot of a large text area with a white background and a small pencil icon in the bottom right corner.

**Besluit van de certificatiemanager (Kiwa VERIN/ Vinçotte)**

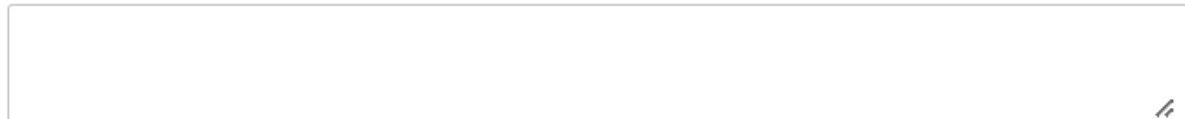
Aanbeveling

A screenshot of a dropdown menu with a white background, a downward arrow icon, and the word 'Selecteren' displayed in the center.

Datum definitieve besluit

A screenshot of a small calendar icon with a white background and a gray border.

Motivatie in het geval van een schorsing of het intrekken van een certificaat




A screenshot of a large text area with a white background and a small pencil icon in the bottom right corner.

Na het indienen van de recall zal een medewerker van de binnendienst de aanmelding controleren en indien nodig ontvangt u een verzoek om de gegevens aan te vullen ten behoeve van de registratie op de desbetreffende database.

Zodra de registratie gedaan is, krijgt u het verzoek om het corrective action plan aan te vullen en in te dienen.

### 3. Na het indienen van de recall

Zodra u op "opslaan" of "opslaan en indienen" heeft geklikt, verschijnt de melding in het overzicht.

Recall		Zoek
Recall	Datum	Locatie
 49681028 > BRC Storage and Distribution > Recall ▶ Recall aanmelden	23-03-2022	Zwolle Obrechtstraat 28 E
 49099156 > BRC Storage and Distribution > Recall ▶ Uw recall wordt beoordeeld	11-03-2022	Zwolle Obrechtstraat 28 E
 48873104 > BRC Storage and Distribution > Recall ▶ Aanmelding wordt beoordeeld	08-03-2022	Zwolle Obrechtstraat 28 E

De status van de melding staat eronder vermeld.

Status	uitleg
Recall aanmelden	De recall is aangemaakt, maar nog niet ingediend
Aanmelding wordt beoordeeld	U heeft de recall ingediend, een medewerker bekijkt de informatie en beoordeelt of er meer informatie benodigd is om de melding in behandeling te nemen
Recall niet volledig, aanvullende gegevens vereist	De recall melding bevat niet genoeg informatie om de eerste registratie te doen, op bijvoorbeeld de betreffende standaard database. U heeft hier een e-mail over gekregen waarin is aangegeven welke informatie nog ontbreekt. Of, de certificatiecommissie heeft nog aanvullende gegevens nodig om een besluit over de recall afhandeling te nemen. U heeft hierover een email ontvangen met de aan te vullen informatie.
Uw recall wordt beoordeeld	De recall is in behandeling genomen. Deze wordt op de betreffende database geregistreerd, of uw verbeterplan is ingediend en staat bij de certificatie commissie ter beoordeling.
CAP indienen op de recall	Uw recall is geregistreerd, maar heeft nog geen verbeterplan ontvangen. Hierover heeft u een e-mail bericht ontvangen.
Versturen definitief rapport	De certificatie commissie heeft een besluit genomen en u zult binnenkort een rapport ontvangen. In de recall kunt u al wel het besluit zien.
Recall definitief positief	De recall is afgehandeld en u heeft van ons een bericht gehad.

## 4. Aanvullen van het corrective action plan

Wanneer de recall door ons is gemeld op de database, krijgt u van ons een e-mail met daarin het verzoek om het verbeterplan in te dienen.

Hiervoor logt u in op de klantenportal en gaat u naar het certificaat en de recalls, zoals dit is beschreven in de voorgaande pagina's.

U vult vervolgens de overgebleven lege velden aan in het formulier.

Wanneer u het hele corrective action plan heeft aangevuld, en al het bewijsmateriaal heeft geupload kunt u opnieuw op de knop "opslaan en indienen" klikken.

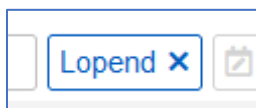
Hiermee wordt de recall naar de certificatie commissie gestuurd, voor beoordeling.

Het kan zijn dat de certificatie commissie om aanvullingen vraagt, hierover wordt u dan per e-mail op de hoogte gesteld.

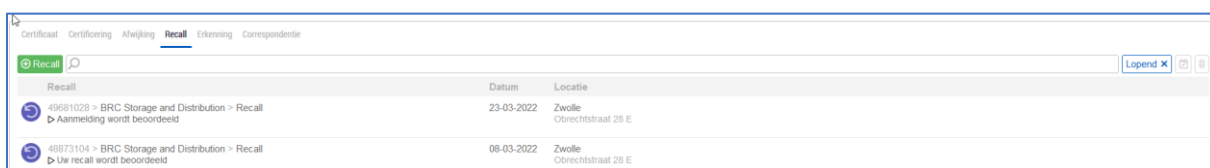
## 5. Na afhandelen van de recall

Wanneer de recall helemaal afgehandeld is, zult u deze niet meteen meer in het overzicht zien staan.

Hiervoor moet u het lopende filter uitzetten, deze vindt u rechtboven in beeld en kunt u deactiveren door op het kruisje te klikken.



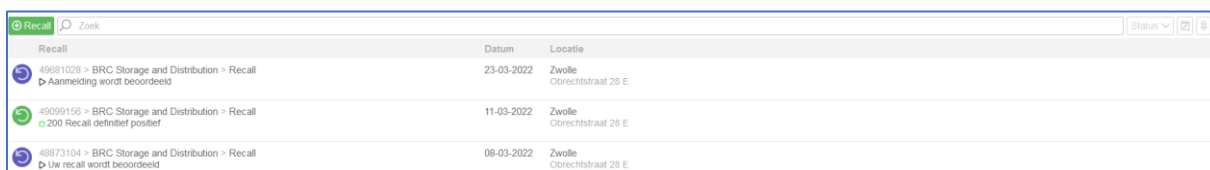
Met het filter aan:



The screenshot shows a web application interface with a navigation bar at the top containing tabs: 'Certificaat', 'Certificering', 'Afwijking', 'Recall', 'Erkenning', and 'Correspondentie'. The 'Recall' tab is selected. Below the navigation bar is a search bar with a magnifying glass icon and a 'Recall' label. To the right of the search bar is a 'Lopend' filter button with a close icon (X). Below the search bar is a table with the following data:

Recall	Datum	Locatie
49681028 > BRC Storage and Distribution > Recall ▶ Aanmelding wordt beoordeeld	23-03-2022	Zwolle Obrechtstraat 28 E
49873104 > BRC Storage and Distribution > Recall ▶ Uw recall wordt beoordeeld	08-03-2022	Zwolle Obrechtstraat 28 E

Met het filter uit:



The screenshot shows the same web application interface as the previous one, but the 'Lopend' filter button is now deactivated. The table now displays three rows of recall data:

Recall	Datum	Locatie
49681028 > BRC Storage and Distribution > Recall ▶ Aanmelding wordt beoordeeld	23-03-2022	Zwolle Obrechtstraat 28 E
49099156 > BRC Storage and Distribution > Recall ○ 200 Recall definitief postief	11-03-2022	Zwolle Obrechtstraat 28 E
49873104 > BRC Storage and Distribution > Recall ▶ Uw recall wordt beoordeeld	08-03-2022	Zwolle Obrechtstraat 28 E