Instructie
Incidenten melden en afhandelen via klantenportal

Deze instructie is bedoeld voor het melden van incidenten binnen de IFS- en BRCGS-standaarden. Onder incidenten wordt o.a. het volgende verstaan:

- (Publieke) recalls
- Withdrawal
- Officiële waarschuwingen/boetes van autoriteiten (o.a. NVWA, COKZ)
- Microbiologische besmetting
- Onjuiste etikettering
- Vreemde materialen in product
- Verpakkingsfouten
- Incidenten met ernstige gevolgen zoals ziekenhuisopnames of overlijden van consumenten
- MRL overschrijdingen

Volgens de richtlijnen van de standaardeigenaren bent u verplicht om incidenten te melden bij de certificaathouder, in dit geval Kiwa.

De deadlines voor het melden bij Kiwa zijn als volgt:

- BRCGS standaarden: **binnen 3 *werk*dagen** (met uitzondering van BRCGS Gluten Free: **binnen 1 *werk*dag**)
- IFS standaarden: **binnen 3 *werk*dagen**

De deadlines voor het indienen van een volledig Corrective Action Plan (incl. root cause) zijn als volgt:
- BRCGS standaarden: **binnen 21 dagen** na melding
- IFS standaarden: **binnen 10 *werk*dagen** na melding

Updates IFS Doctrines (april 2026): Met de recente update van de IFS Food, Broker en Logistics Doctrines zijn de meldingsvereisten aan de certificerende instelling gewijzigd. Hierdoor hoeven bepaalde type incidenten niet langer te worden gemeld.

Wij raden u aan om voor de meest actuele en volledige informatie met betrekking tot de meldingsplicht altijd de laatste versie van de IFS Doctrine van de betreffende standaard te raadplegen (via www.ifs-certification.com/en/). Hierin vindt u een overzicht van welke situaties gemeld moeten worden en welke informatie daarbij vereist is. Bij twijfel kunt u contact opnemen met Kiwa.

Een te late melding kan gevolgen hebben. In de betreffende standaard vindt u meer informatie over de situaties waarin u verplicht bent een incident te melden.

kiwa

Instructie
Incidenten melden en afhandelen via klantenportal

1. Incidenten in de klantenportal vinden

Om een incident te melden, kunt u in uw klantenportaal bij het betreffende certificaat aangeven dat er een incident heeft plaatsgevonden.

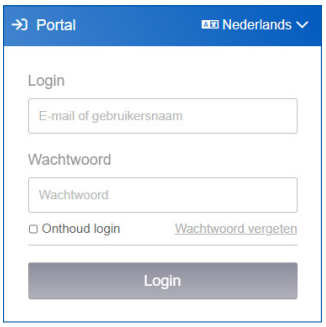
U logt in via: https://vincotte.zertic.com/portal/

Gebruik hiervoor bij voorkeur Mozilla Firefox, Google Chrome of Microsoft Edge.

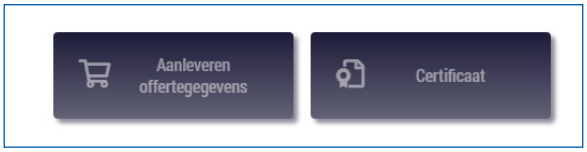
Let op: Internet Explorer wordt niet ondersteund.

Uw gebruikersnaam en wachtwoord heeft u eerder van ons ontvangen.

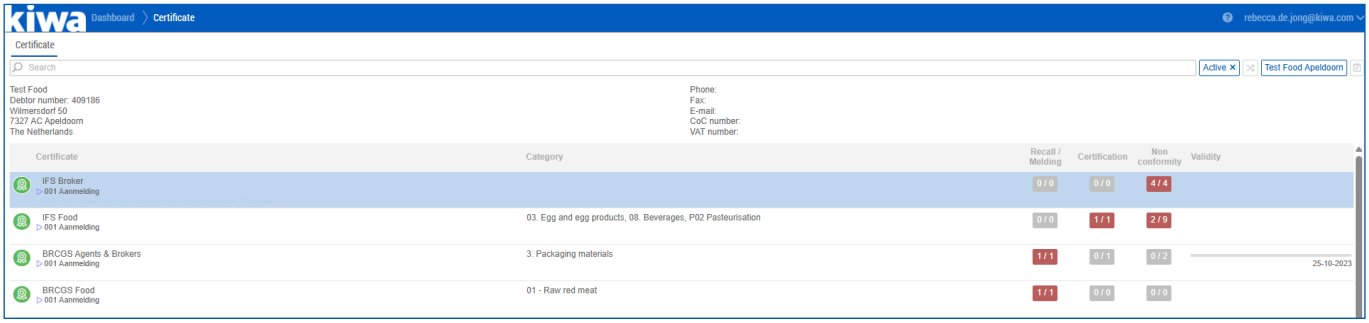
Mocht u deze gegevens niet meer hebben, dan helpen wij u graag verder. Neem gerust contact op met onze backoffice via 088 – 99 84 310 (optie 3 na taalkeuze) of NL.certification.food@kiwa.com.



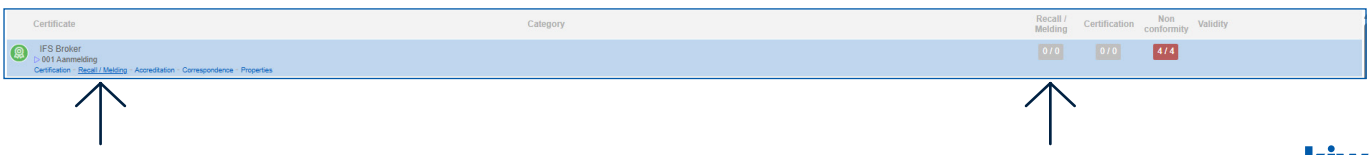
Na het inloggen kiest u voor de knop ‘Certificaat’



Vervolgens verschijnt een overzicht van uw lopende certificeringen.



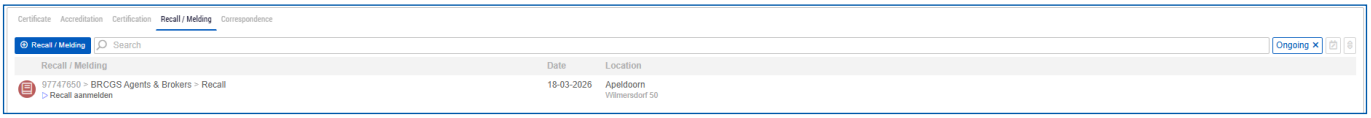
Ga naar het betreffende certificaat en klik op ‘Recall/Melding’. Dit kan via de blauwe tekst onder het certificaat of door op het tellertje te klikken.



Instructie
Incidenten melden en afhandelen via klantenportal

Wanneer er al een incident is geregistreerd, wordt dit weergegeven in het vakje achter de betreffende certificering. Staan er openstaande taken voor u klaar? Dan kleurt het icoontje rood.
Klik vervolgens op ‘Recall/Melding’ om verder te gaan.

Na het aanklikken van deze knop verschijnt het volgende overzicht:



Bent u voor meerdere standaarden gecertificeerd? Dan hoeft u het incident slechts bij één van deze standaarden te registreren.

Ziet u geen meldingen? Controleer dan rechtsboven of de status ‘lopend’ is ingeschakeld.

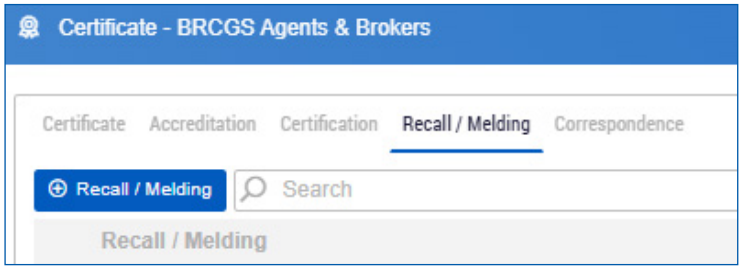
2. Melden van een incident

Voor het aanmelden van een test-recall/incident verzoeken wij u vriendelijk dit per e-mail aan ons door te geven. U kunt uw melding sturen naar NL.Recalls.FOOD@kiwa.com.

Let op: eenmaal geregistreerde incidenten kunnen niet meer door u zelf worden verwijderd.

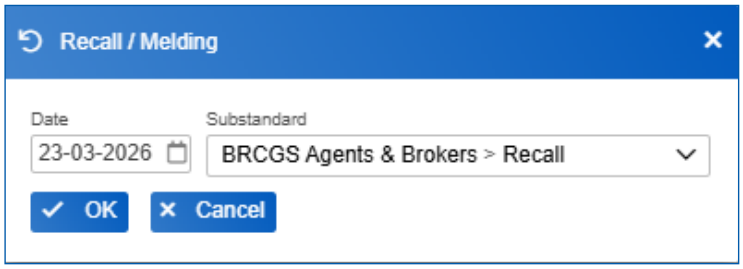
In de betreffende standaard vindt u meer informatie over de situaties waarin u verplicht bent een incident te melden.

Klik op de blauwe knop + ‘Recall/Melding’ om een melding aan te maken.



In het pop-upvenster ziet u de datum van de melding en het certificaat waarvoor het incident wordt geregistreerd. De subregel toont ‘Recall/Melding’, maar dit is de juiste manier om alle typen incidenten bij Kiwa te melden.

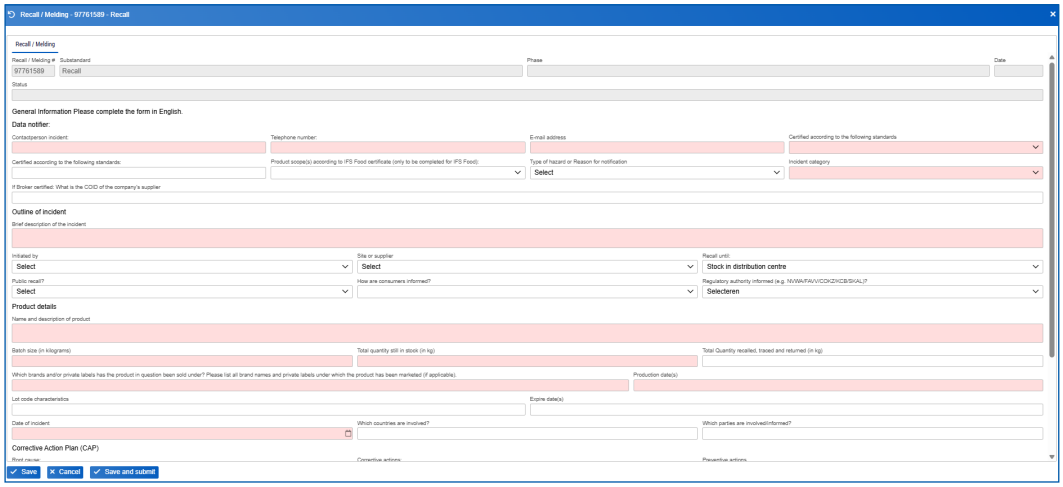
Klik op ‘OK’ om verder te gaan.



Instructie
Incidenten melden en afhandelen via klantenportal

Er opent nu een nieuw venster waarin u de gegevens van het incident kunt invoeren.

Wij verzoeken u het formulier in het **Engels** in te vullen.



De rood gemarkeerde velden zijn verplicht en moeten worden ingevuld voordat u het incident kunt indienen.

Velden met een pijltje naar beneden zijn selectievelden waarin u een keuze kunt maken.



Kunt u aanvullende velden al invullen? Dan draagt dit bij aan een vlottere afhandeling van uw incidentmelding.

Voeg direct alle relevante bijlagen toe: Bijlagen (zoals bewijsdocumenten, massabalans en traceerbaarheid) kunt u toevoegen via de knop ‘Upload: bijlage’ onderaan het formulier.



Zodra u alle beschikbare informatie heeft ingevuld, klikt u onderaan op ‘opslaan en indienen’.



Het veld ‘Opmerkingen Incident Coordinator’ kunt u niet zelf invullen. De Incident Coordinator plaatst hier indien nodig aanvullende vragen voor u.

Na het indienen van het incident controleert Certificatiemedewerker Food uw melding. Indien er aanvullende informatie nodig is, ontvangt u een verzoek om de ontbrekende gegevens aan te vullen zodat de registratie in de betreffende database kan worden voltooid.

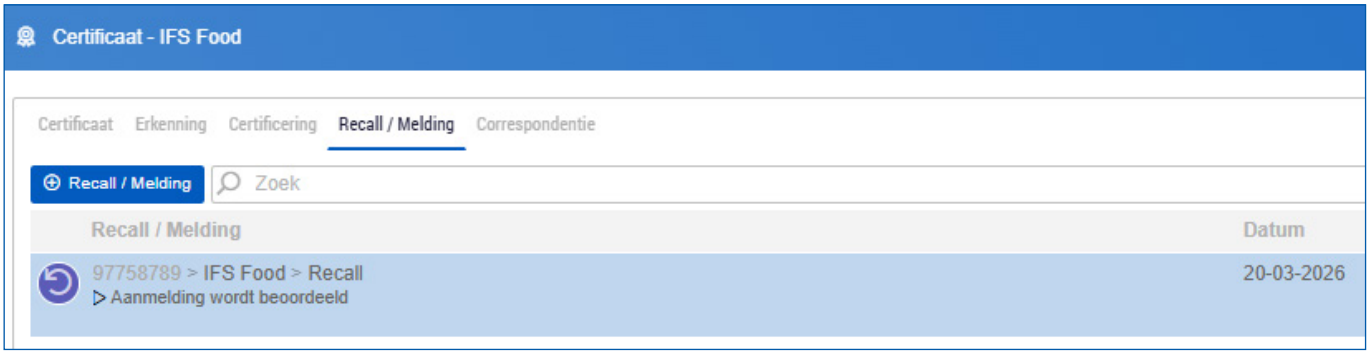
Zodra de registratie is voltooid, ontvangt u een verzoek om het Corrective Action Plan (CAP) in te vullen en in te dienen, indien u dit nog niet bij de eerste melding heeft gedaan.

kiwa

Instructie
Incidenten melden en afhandelen via klantenportal

3. Na het indienen van het incident

Na het klikken op ‘opslaan’ of ‘opslaan en indienen’ wordt de melding zichtbaar in het overzicht.



De status van uw melding wordt onderaan weergegeven. Hieronder vindt u een uitleg van de verschillende statussen.

Status	Uitleg
Incident aanmelden	Het incident is aangemaakt, maar nog niet ingediend.
Incident wordt beoordeeld	U heeft het incident ingediend. Een medewerker beoordeelt de informatie en kijkt of er aanvullende gegevens nodig zijn om de melding in behandeling te nemen.
Incident niet volledig, aanvullende gegevens vereist	De melding bevat nog onvoldoende informatie om de eerste registratie uit te voeren. U heeft hierover een e-mail ontvangen met de ontbrekende gegevens. Of: de certificatiecommissie heeft aanvullende informatie nodig om een besluit te nemen over de afhandeling. Ook hierover heeft u een e-mail ontvangen.
Verzoek CAP invullen	De melding is geregistreerd, maar het verbeterplan (CAP) is nog niet ontvangen. U heeft hierover een e-mail van ons ontvangen.
Uw incident wordt beoordeeld	Het incident is in behandeling genomen. De melding wordt geregistreerd op de betreffende database, of uw verbeterplan is ontvangen en ligt ter beoordeling bij de certificatiecommissie.
Versturen definitief rapport	De certificatiecommissie heeft een besluit genomen. U ontvangt binnenkort het definitieve rapport.
Melding definitief positief	Het incident is volledig afgehandeld. U heeft hierover een bericht van ons ontvangen.

Instructie
Incidenten melden en afhandelen via klantenportal

4. Invullen van het Corrective Action Plan (CAP)

Wanneer wij het incident hebben geregistreerd in de database, ontvangt u van ons een e-mail met het verzoek om het verbeterplan (CAP) in te dienen.

Log vervolgens in op het klantenportal en ga naar het certificaat en het betreffende incident, zoals beschreven op de vorige pagina's.

Vul de resterende open velden in het formulier aan. Voeg ondersteunend bewijs toe als bijlage via de knop 'Upload' onderaan het venster.

Wanneer het volledige Corrective Action Plan is ingevuld en alle bewijsmaterialen zijn geüpload, klikt u op 'opslaan en indienen'.

Hiermee wordt het incident ter beoordeling naar de certificatiecommissie gestuurd.

Het kan voorkomen dat de commissie/standaardeigenaar (IFS of BRCGS) aanvullende informatie nodig heeft. In dat geval ontvangt u hierover een e-mail met het verzoek om de gegevens aan te vullen.

5. Afhandelende incidenten

Wanneer het incident volledig is afgehandeld, wordt het niet langer standaard in het overzicht weergegeven.

Om het terug te zien, schakelt u het filter 'lopend' uit. Dit kunt u doen door rechtsboven op het kruisje naast het filter te klikken.

