



# Checklist

## Wat te doen bij een recall?

Versie 30-08-2016

### Inleiding

De regels zijn helder: voedselproducenten en -leveranciers leveren alleen producten die veilig zijn. Groente en fruit die niet voedselveilig zijn, of waarvan het vermoeden bestaat dat het niet veilig is, wordt niet op de markt gebracht én teruggehaald bij afnemer(s). Die regels betekenen dat ondernemers in de groente- en fruitsector moeten weten wanneer hun product 'veilig' is. En dat we met zorgvuldig en hygiënisch werken zorgen voor een voedselveilig product. We staan tegelijkertijd paraat voor het geval iets mis gaat, en het product plots niet (meer) veilig is. Als dat gebeurt, zijn we in staat snel in te grijpen en onveilig product te blokkeren en/of terug te roepen. Deze checklist helpt je op weg bij zo'n recall<sup>1</sup>. **Voor de hele procedure geldt: houd vanaf het begin een compleet logboek bij. Neem daarin onder meer de contacten en de afspraken op en met wie en wanneer deze zijn gemaakt.**

### Fase 1: signaal van afwijking product

- Signaal: product wijkt af; mogelijk schadelijk en/of ongeschikt om te eten
  - o **Wees altijd bekend met de criteria en wettelijke normen voor onder meer residuen, contaminaties en toelatingen (denk aan gewasbescherming, additieven en ook migratie van stoffen uit verpakkingen)**
  - o **Check frequent of product aan criteria en/of normen voldoet, ter controle van resultaat beheersmaatregelen van gekende gevaren en risico's**
- Stel vast: wat is de afwijking en welk gevaar brengt dit met zich mee?
  - o Wat is het gezondheidsrisico bij consumptie?
- Bepaal: is de afwijking schadelijk voor de volksgezondheid en/of het product ongeschikt voor de consument op basis van wettelijke normen of veiligheidsgrenzen? (Gebruik hiervoor de [meldwijzer van de NVWA](#).)
  - o **Nee**; neem maatregelen. Traceer oorzaak afwijkingen, neem deze weg om verdere afwijkingen te voorkomen. Melding bij NVWA niet nodig
  - o **Bij twijfel**; raadpleeg je brancheorganisatie en uw afzetorganisatie en overleg eventueel met NVWA over risicobeoordeling en welke maatregelen nodig zijn
  - o **Ja**; neem maatregelen. Traceer oorzaak afwijkingen; neem deze weg om verdere afwijkingen te voorkomen. Ga na hoe lang afwijking zich kon voordoen en hoeveel van welk product de afwijking kan hebben. Start de tracering. Verzamel over partij benodigde informatie: omvang, identificatie, leverancier,

<sup>1</sup> *TuinbouwAlert werkte bij de totstandkoming van de checklist naar beste weten en met de grootste zorg. Aan de inhoud zijn geen rechten te ontleen. Bovendien kunnen bijvoorbeeld contractvoorwaarden aanvullende of andere eisen met zich meebrengen.*

[www.TuinbouwAlert.nl](http://www.TuinbouwAlert.nl) • [info@TuinbouwAlert.nl](mailto:info@TuinbouwAlert.nl) • [@TuinbouwAlert](https://www.instagram.com/TuinbouwAlert)



afnemer. Hierbij is duidelijke en gedetailleerde informatie over identificatie en specificaties van de partij van belang. Denk aan merktekens, partijnummers, type verpakking, product, etc. Foto's kunnen hier zeer behulpzaam bij zijn. Is product met afwijking nog onder eigen beheer?

- **Ja;** neem maatregelen. Zorg dat partij(en) product met afwijking niet in de handel komt. Informeer uw leverancier; deze moet zich melden bij de NVWA (zie Meldwijzer NVWA )
- **Nee;** neem maatregelen. Traceer aan wie product met afwijking is geleverd. Neem persoonlijk contact op met afnemers, met duidelijke informatie en specificaties over de partij (merktekens, etc., bijv. met foto's. Vraag na of product bij de afnemer nog in voorraad / opslag is
  - **Ja;** product niet verkocht aan consument. Neem maatregelen. Blokkeer voorraad, zorg dat partij(en) product met afwijking niet in de handel komt. Meld afwijking bij de NVWA
  - **Nee;** product is (deels) al verkocht aan consument. Neem maatregelen. Blokkeer wat nog op voorraad is, zorg dat niet meer product met afwijking in de handel komt. Meld afwijking bij NVWA. Overleg met NVWA en afnemer over maatregelen en over recall op reeds verkocht product. Dit is afhankelijk van type afwijking product, houdbaarheid, etc. (Als afnemer een supermarkt is, zullen zij regie nemen over de recall.)
- Gebruik bij keuze wel / niet melden de beslisboom van:
  - [Meldwijzer NVWA onveilige levensmiddelen](#)
    - Klantcontactcentrum NVWA bij vragen, tel. 0900 0388
  - Je (voedselveiligheids)certificaat
    - Bijvoorbeeld recallprocedure en –beslisboom van GlobalG.A.P.

### Fase 2: opstarten recall

- Controleer en volg je eigen procedure voor recall, vastgelegd in het handboek
  - **Houd procedure actueel en volledig: overzichtelijke lijst contactpersonen en –gegevens, beschrijving vereiste stappen en verantwoordelijken. Check telefonisch of afnemers informatie hebben ontvangen en status recall**
- Indien aanwezig: informeer het recallteam; recallteam start werkzaamheden op
- Geef intern instructie wie voor (externe) communicatie eerste aanspreekpunt is/zijn
- Stel vast om welke partij(en) product het gaat, de hoeveelheid en waar het is: tracking and tracing (T&T)

[www.TuinbouwAlert.nl](http://www.TuinbouwAlert.nl) • [info@TuinbouwAlert.nl](mailto:info@TuinbouwAlert.nl) • [@TuinbouwAlert](https://www.instagram.com/TuinbouwAlert)



- Voorschrift is dat T&T-onderzoek binnen vier uur is afgerond
  - Eén stap terug en één stap vooruit in de afzetketen
- **Zorg dat procedure bekend is, met (verplichte) jaarlijkse test T&T**
- Informeer direct betrokken afnemer(s) en – eventueel – leverancier(s)
  - Geef concreet partij-identificatie, merktekens, codes, type verpakkingen, volumina door (en eventuele tht) bij voorkeur ondersteund met fotomateriaal. Meer gerichte recall beperkt de schade en helpt afnemer en consument bij controle of retourneren vereist is
- Informeer je brancheorganisatie, gebruik deze als sparringpartner
- Vul meldformulier NVWA in ([www.nvwa.nl](http://www.nvwa.nl)); klantcontactcentrum, tel. 0900 0388)
  - **Wees bekend met meldprocedure, heb code eHerkenning steeds paraat**
  - Zie bij Melden voor bedrijven, [Formulier Melden onveilig levensmiddel](#)
  - Direct aan te leveren: naam en adres afnemer(s), naam en adres eventuele leverancier(s), datum en omvang leveringen
  - NVWA zal recall ook publiceren (op haar site, twitteraccount en op RASFF)
- Informeer collega's / medewerkers binnen het bedrijf
- Indien aan de orde: informeer je verzekeraar en stem acties af
  - Let op voorwaarden aansprakelijkheidsverzekering / (aanvullende) recallpolis
- Informeer indien vereist uw certificatie-instelling en/of schemahouder
  - Let op voorwaarden bij certificaat, onder meer voor meldtermijn
- Stel vast op hoeveel product de recall betrekking heeft en welke actie vereist is
  - Maak afspraak wat met retour gehaald product gaat gebeuren. Registreer de hoeveelheid teruggehaald product
    - Contaminaties mogen niet worden weggewerkt door verdunning; onveilige producten pas te verwerken nadat ze veilig zijn gemaakt
- Stem (omvang) recall af met je afnemer en NVWA

### Fase 3: uitvoeren recall

- Zorg voor voldoende menskracht om recall af te handelen (incl. afhandeling vragen)
  - Wees behulpzaam (vooral voor direct gedupeerde afnemers / consumenten)
- Indien recall publiekelijk bekend wordt gemaakt
  - Wees open, eerlijk en zo feitelijk mogelijk, toon empathie (excuses ongemak)
  - Informeer afnemers en consumenten zo snel en efficiënt mogelijk
    - Begin bericht met 'Belangrijke veiligheidswaarschuwing'
    - **Heb format teksten altijd paraat (recallbrief, persbericht, etc.)**

[www.TuinbouwAlert.nl](http://www.TuinbouwAlert.nl) • [info@TuinbouwAlert.nl](mailto:info@TuinbouwAlert.nl) • [@TuinbouwAlert](https://twitter.com/TuinbouwAlert)



- Advertentie is niet altijd vereist; stem eventueel af met de NVWA en afnemers
- Stel recallbrief op en verstuur deze
  - Houd goed contact met je (voornaamste) afnemers; informeer hen bij voorkeur regelmatig en persoonlijk (houd regie op je eigen boodschap)
- Stel persbericht op en verstuur deze
  - **Heb statement op hoofdlijnen en persadressen altijd paraat**
- Publiceer berichten op je website en accounts op social media
  - Geef eventueel aanvulling op interne social mediabeleid
  - Dossier: (pers- en nieuws)berichten, evt. advertentie recall, afbeelding (herkenbare) verpakking, Q&A, contactgegevens (call centre)
- Monitor resultaat van en reacties op publicaties op (social) media
- Geef belinstructie en Q&A aan receptie, binnen- en/of buitendienst voor reactie op vragen van consumenten, afnemers en media
- Stel vast of aanvullende actie vereist is om (reputatie)schade te beperken
- Houd frequent contact met je direct betrokken afnemer(s) over voortgang
- Informeer je andere afnemers
  - Voorkom dat zij bericht uit (social) media vernemen; houd regie op je verhaal
  - **Heb format afnemersbrief altijd paraat**
- NVWA kan opvolging melding en recall toetsen
  - Indien NVWA concludeert dat gevolgde procedure onvoldoende effectief is, kunnen er aanvullende eisen worden gesteld

#### Fase 4: afronden en evalueren recall

- Stel vast dat recall ten einde is
  - In overleg met je afnemer(s) en NVWA, op basis van respons op recall
- Evalueer effect van recall
  - Verloop eigen procedures
  - Afstemming met je afnemer(s) en NVWA
  - Interne communicatie
  - Mate van respons van consument
  - Impact op je omzet / afzet
  - Reacties publiciteit
- Bepaal vervolgacties
  - Extra maatregelen nodig voor behoud vertrouwen

[www.TuinbouwAlert.nl](http://www.TuinbouwAlert.nl) • [info@TuinbouwAlert.nl](mailto:info@TuinbouwAlert.nl) • [@TuinbouwAlert](https://www.instagram.com/TuinbouwAlert)

## TuinbouwAlert



- Denk aan: overleg met afnemer(s), (medewerking aan) publiciteit, aanvullende maatregelen risicobeheersing
- Extra maatregelen nodig voor herstel omzet
  - Denk aan: gesprekken met afnemers, extra marketing of promotie
- Vereiste bijstelling van (recall)procedures en afspraken, op basis van leer- en actiepunten uit evaluatie

### **TuinbouwAlert**

Dit is een gezamenlijke checklist van het CBL, GroentenFruit Huis, Glastuinbouw Nederland, LTO Nederland, NFO en Plantum. Deze organisaties werken samen aan de beheersing van risico's en crises in de voedingstuinbouw en communiceren tijdens crises via TuinbouwAlert. Voor nadere informatie kijkt u op [www.TuinbouwAlert.nl](http://www.TuinbouwAlert.nl).

[www.TuinbouwAlert.nl](http://www.TuinbouwAlert.nl) • [info@TuinbouwAlert.nl](mailto:info@TuinbouwAlert.nl) • [@TuinbouwAlert](https://www.instagram.com/TuinbouwAlert)

