

Product Recall Procedure

De Witte Raaf – Ermelo

1. Melding

Een melding van een mogelijk ondeugdelijk of onveilig product kan bij **De Witte Raaf** binnenkomen via een klant, leverancier, eindgebruiker of andere betrokken partij.

Bij ontvangst van een melding wordt direct actie ondernomen. Door snel en zorgvuldig te handelen en duidelijk te communiceren, beoordelen wij of een corrigerende maatregel noodzakelijk is.

2. Overleg en samenstelling Recallteam

Op basis van de melding roept de directie het Recallteam bijeen. Dit team bestaat minimaal uit:

- Een directielid
- De betreffende accountmanager
- De betreffende inkoper

Tijdens het overleg worden de volgende punten behandeld:

- Vaststellen van beleid en procedure voor de eventuele corrigerende actie
- Benoemen van een verantwoordelijk team voor uitvoering van de corrigerende actie
- In kaart brengen van:
 - De locatie(s) van de betreffende producten
 - De betrokken klant(en)
 - De betrokken leverancier
- Verzamelen van alle relevante gegevens over het product en mogelijke veiligheidsrisico's

Alle informatie wordt vastgelegd in het ordermanagementsysteem.

3. Informeren en melden

Het Recallteam stelt een overzicht op van alle betrokken partijen en instanties. Dit betreft in ieder geval:

- De klant

- De leverancier
- De bevoegde autoriteit, zoals de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA)

Conform de richtlijnen van de NVWA wordt direct beoordeeld of een officiële melding verplicht is. Indien nodig wordt vastgesteld wie verantwoordelijk is voor de melding (producent, distributeur, detaillist of De Witte Raaf).

Alle ondernomen acties worden tijdig en transparant gecommuniceerd naar betrokken partijen.

4. Risicobeoordeling en te nemen acties

Afhankelijk van de aard en omvang van het incident worden passende maatregelen vastgesteld. In alle gevallen worden minimaal de volgende stappen genomen:

- Opvragen van een sample van het betreffende product
 - Contact opnemen met de leverancier
 - Onderzoek starten naar herkomst en distributie van de partij
 - Vaststellen welke transporteurs betrokken zijn geweest
 - Controleren of er nog voorraad aanwezig is (bij De Witte Raaf, distributeur of andere locatie)
 - Controleren van keuringscertificaten en bijbehorende documentatie
 - Vaststellen van eventuele gebreken en de oorzaak
 - Bepalen hoeveel producten betrokken zijn
 - Inschatten van:
 - De kans op een incident
 - De mogelijke risico's
 - De ernst van mogelijk letsel
 - Eventuele geleden schade
-

5. Corrigerende maatregelen

Indien een corrigerende actie noodzakelijk is, worden de volgende stappen ondernomen:

- Vaststellen waar de producten zich bevinden (magazijn, klant, consument)
- Bepalen welke corrigerende maatregel passend is (bijvoorbeeld terughalen, vervangen, herstellen of vernietigen)
- Vastleggen van verantwoordelijkheden en acties richting alle betrokken partijen
- Informeren van de toezichthoudende instantie indien dit nog niet is gebeurd

Indien producten zich bij de consument bevinden:

- Opsporen van de producten en achterhalen wie deze in bezit heeft
- Opstellen van een duidelijk en begrijpelijk communicatieplan
- Formuleren van een heldere boodschap over de corrigerende maatregel

- Bepalen via welke kanalen gecommuniceerd wordt
 - In overleg met de klant contact opnemen met de eindgebruiker
 - Informeren van overige belanghebbenden
 - Uitvoeren van de corrigerende maatregel
 - Vaststellen van de procedure voor retour ontvangen producten
 - Monitoren van de respons en beoordelen of aanvullende acties nodig zijn
-

6. Verslaglegging en evaluatie

Alle informatie met betrekking tot de recall wordt verzameld in een recall-dossier.

Na afronding van de recall vindt een evaluatie plaats. Hierbij worden minimaal de volgende punten besproken:

- De werking en effectiviteit van de recallprocedure
 - Maatregelen om herhaling in de toekomst te voorkomen
 - Mogelijke verbeteringen in procedures en werkwijzen
 - Evaluatie van de communicatie om imagoschade te beperken
-