

THERE IS  
A STORY  
BEHIND  
EVERY GIFT

greenmotion

## Product Recall Greenmotion

### Melding

Een melding over een ondeugdelijk product, dat gevaar voor consumenten kan opleveren, kan op verschillende wijzen binnenkomen (via klant, leverancier, eindgebruiker, etc.) Door snel te handelen en efficiënt te communiceren kan worden bepaald of het nemen van een corrigerende actie noodzakelijk is.

### Overleg

Op basis van de melding wordt het Recall team bijeengeroepen door de Directie.

Dit team bestaat minimaal uit:

- Directielid
- Betreffende Accountmanager
- Betreffende Inkoper

In het overleg komen de volgende zaken aan bod:

- De directie zal het beleid en de procedure voor de corrigerende actie vaststellen
- De directie zal een team benoemen voor de corrigerende actie
- Er wordt nagegaan waar de producten zijn, wie de klant is en welke leverancier is betrokken. Alle gegevens over het onderwerp en de veiligheid van het product worden verzameld. Dit is altijd vastgelegd in het ordermanagementsysteem.

### Melding maken en informeren

Het Recall team heeft een overzicht van alle betrokken partijen en instanties, die te maken hebben met het incident. Dit betreft in elk geval:

- de klant
- de leverancier
- het bevoegd gezag (NVWA).

Alle acties die worden ondernomen worden tijdig gecommuniceerd naar alle betrokken partijen en instanties.

Op basis van de richtlijnen van de NVWA wordt direct onderzocht of melding gedaan moet worden (indien dit nog niet gedaan is). Vervolgens wordt bepaald wie de melding behoort te doen (klant, producent of zelf).

Zie ook: <https://www.nvwa.nl/onderwerpen/melden-onveilige-producten-non-food/melden-onveilige-producten-rol-van-producent-distributeur-detailist>

### Beslis wanneer actie moet worden ondernomen- schat het risico in

Afhankelijk van de aard en de omvang van het incident worden acties vastgesteld. De volgende acties worden in alle gevallen ondernomen:

- Opvragen sample van het ondeugdelijke product

- Benaderen betreffende contactpersoon/accountmanager van de leverancier
- Onderzoek naar herkomst en distributie van de partij in gang zetten
- Welke transporteurs zijn betrokken geweest bij de uitlevering
- Is er voorraad van het ondeugdelijk product bij distributeur of op een andere locatie
- Opzoeken keuringscertificaten, behorende bij het product en de levering.
- Er worden eventuele gebreken en hun oorzaken opgespoord
- Er wordt ingeschat voor hoeveel producten dit geldt
- Er wordt vastgesteld hoe groot de waarschijnlijkheid van een ongeval is en hoe groot de risico's zijn.
- Er wordt nagegaan wie hiervan schade kunnen hebben ondervonden
- De ernst van een mogelijk letsel wordt nagegaan

#### **Als corrigerende actie nodig is: wat gaan we doen?**

- We gaan na of de producten in een bevoorradingsmagazijn of bij de klant of bij de consument/eindgebruiker zijn
- We beslissen welke corrigerende actie moet worden uitgevoerd
- We leggen de verantwoordelijkheden en acties vast naar alle partijen
- We informeren indien noodzakelijk en het nog niet is gebeurd, de toezichhoudende instantie. <https://www.nvwa.nl/over-de-nvwa/hoe-de-nvwa-werkt/onveilige-producten-van-melden-tot-waarschuwen/veiligheidswaarschuwingen-aanleveren-bij-nvwa-en-klanten-informeren>

#### **Als het gaat om producten die al bij de consument zijn:**

- We sporen de producten op alsook degenen die in het bezit zijn van het product
- We zetten een communicatieplan op
- De boodschap over de corrigerende actie wordt eenvoudig en duidelijk geformuleerd
- Beslissen hoe we de boodschap gaan overbrengen
- In overleg met de klant wordt contact gemaakt met de eindgebruiker
- Er wordt gecommuniceerd met anderen die hiervan moeten weten
- Er wordt daadwerkelijk overgegaan tot corrigerende actie met betrekking tot het product
- We stellen de juiste handelwijze vast met betrekking tot teruggestuurde producten
- De respons op de corrigerende actie wordt bewaakt en we beslissen of verdere actie nodig is

#### **Verslaglegging**

Informatie die wordt verzameld tijdens een recall wordt verzameld in een recall file. Na afloop van een recall vindt een evaluatie plaats. Hierbij komen minimaal de volgende aspecten aan de orde:

- Werking van de procedure recall.
- Hoe is deze situatie in de toekomst te vermijden.
- Mogelijke verbeteringen in procedures en werkwijzen.
- Communicatie naar belanghebbenden om imago schade te beperken.