

# 'Houd bij terughaalacties de regie in handen'

Tekst en foto's: **Norbert van der Werff**

**Voedingsmiddelenbedrijven moeten ervoor zorgen dat ze bij voedselincidenten zelf aan het stuur blijven. Als ze niet tijdig en adequaat handelen, neemt de NVWA de regie over. Dat kan ervoor zorgen dat (meer) reputatieschade ontstaat. Ook de communicatie is van groot belang.**

Er zijn twee soorten bedrijven: ondernemingen die bij een incident hun verantwoordelijkheid nemen en bedrijven die dat niet doen en daarmee duidelijk maken dat ze hun klanten en de consument eigenlijk niet zo belangrijk vinden. Dat constateert Peter van den Broek, advocaat bij Kennedy van der Laan en onder meer betrokken bij aansprakelijkheidskwesties. Hij was één van de sprekers op het symposium Product recall in de foodsector van Euroforum, dinsdag 17 juni in Utrecht. De NVWA heeft als beleid 'zacht waar het kan en hard waar het moet', legde Van den Broek uit.

Als een bedrijf de zaken niet op orde heeft, neemt de NVWA bij een voedselincident het roer over, zoals eerder dit jaar gebeurde bij Van Hattem. Toen het vleesbedrijf de tracing niet op orde bleek te hebben, moest het bedrijf veel meer terughalen dan aanvankelijk de bedoeling was. "De NVWA schuwt daarbij de media niet, ook omdat zij zelf de kritiek kreeg dat ze er niet bovenop zat." Hij noemt die ontwikkeling "eng". Ook Noud Bex van Bex Communicatie, dat gespecialiseerd is in crisismanagement en -communicatie, merkte op dat de NVWA duidelijk wil maken dat ze bij voedselincidenten niet passief langs de zijlijn staat. "De NVWA gebruikt recalls om op de trom te slaan, om te laten zien dat ze ferm optreedt."

## **Communicatie**

Om de schade bij een voedselincident te beperken, ziet Van den Broek verder een grote rol weggelegd voor een goede communicatie. Dat thema werd verder uitgewerkt door Bex, die vorig jaar 64 bedrijven bijstond bij een acute crisis. Dat waren overigens niet allemaal crises in de voedingsmiddelenindustrie. Hij adviseert voedingsmiddelenbedrijven om zich goed voor te bereiden. Bij crisiscommunicatie is het van belang snel, open en eerlijk én zorgvuldig te communiceren.

"Oefen de bereikbaarheid van mensen, controleer of de procedures kloppen."

Bex pleit ervoor bij een ernstige crisis niet de reguliere woordvoerder de externe communicatie te laten verzorgen, maar de algemeen directeur. "Daarmee laat je zien dat je de situatie serieus neemt." Je kunt daarvan afwijken als de directeur "een ramp is als woordvoerder" of te druk is met het managen van de crisis. Het is belangrijk om al het slechte nieuws in één keer naar buiten te brengen. Als later blijkt dat een bedrijf belangrijke informatie heeft achtergehouden, kan dat de reputatie namelijk extra schaden. Maak direct bij het naar buiten brengen van het incident excuses en benadruk dat de andere producten wel in orde zijn. Ook de interne communicatie is van belang. Leg daarom medewerkers nogmaals de afspraken voor contacten met de pers uit.

Bij een recall moet de fabrikant altijd de vinger aan de pols houden. "Wij bellen ter controle altijd zelf met het callcenter. Ook bezoeken we altijd supermarkten. Zijn de producten wel uit het schap gehaald?" Volgens Bex stuurt bij een terughaalactie 5 tot 15 procent van de consumenten de streepjescode van een product terug. Met instellingen die veel producten hebben gekocht, zoals kinderdag-



verblijven die pakjes drinken hebben ingeslagen, kunnen aparte afspraken worden gemaakt zodat ze geen uren aan het knippen zijn. De communicatiedeskundige vertelde dat bedrijven er goed aan doen coulant te zijn tegen klagende consumenten. Hij denkt daarbij niet direct aan financiële compensatie, maar bijvoorbeeld aan kaartjes voor een attractiepark.

### Meldwijzer

De NVWA heeft 15 mei 2014 een nieuwe versie gepubliceerd van de Meldwijzer onveilige levensmiddelen, een beslissboom die duidelijk maakt wanneer een incident gemeld moet worden en wanneer niet en welke maatregelen genomen moeten worden. Van den Broek lichtte de meldplicht van voedselincidenten toe. Onveilige levensmiddelen kunnen worden onderverdeeld in schadelijke producten en ongeschikte producten. Bij schadelijke levensmiddelen moet altijd melding gedaan worden bij de NVWA, ook als het voedingsmiddel nog in eigen beheer is. Bij ongeschikte levensmiddelen is dat afhankelijk van de vraag wie in de keten het product in beheer heeft, wie de eerst verantwoordelijke in de keten in Nederland is en of het een private label product is (zie kader Melden of niet?).

Dagvoorzitter Helmie Keijsers, directeur van bureau voor consultancy, auditing en trainingen Improving Quality, ging dieper in op de verschillen tussen schadelijke levensmiddelen en ongeschikte levensmiddelen. In het eerste geval gaat het om afwijkingen met gevolgen voor de volksgezondheid, direct of op langere termijn. Denk aan carcinogene en mutagene stoffen en pathogenen. Ze riep daarbij op tot bijzondere aandacht voor producten die zich richten op de YOPI's (Young ones, Old ones, Pregnant and Immune deficient). Bij ongeschikte producten gaat het om vreemd materiaal, geur- of smaakafwijkingen, bederf, of niet voldoen aan een wettelijke norm of EU-veiligheidsgrens.

Als het bij vreemd materiaal gaat om bijvoorbeeld glassplinters, valt een product onder de schadelijke levensmiddelen. Niet voldoen aan de wettelijke norm kan in het ene geval betekenen dat het product ongeschikt en in het andere geval dat het schadelijk is. Keijsers: "Het is in eerste instantie aan u om te bepalen of het om een schadelijk of een ongeschikt product gaat." De risicobeoordeling kan echter ook plaatsvinden in samenspraak met de NVWA. Voor schadelijke producten die de consument hebben bereikt, geldt in principe altijd een terughaalactie. Bij onveilige levensmiddelen moeten de afnemers en indien relevant de leveranciers worden gewaarschuwd en moet worden voorkomen dat de producten in de handel komen of blijven. Bij onveilige levensmiddelen mag de besmetting niet

worden weggewerkt door verdunning. Onveilige grondstoffen mogen niet worden verwerkt, tenzij ze eerst veilig zijn gemaakt.

Het is niet altijd duidelijk of er meldingsplicht is, te meer omdat vroegtijdig gemeld moet worden, terwijl dan vaak nog niet alle feiten bekend zijn. Van den Broek pleit ervoor de NVWA om advies te vragen en om er externe voedselveiligheidsdeskundigen bij te halen. ■

### Meldwijzer

De NVWA heeft de nieuwe Meldwijzer onveilige levensmiddelen in mei op haar website gepubliceerd. In het document wordt met behulp van pijlen aangegeven in welke gevallen onveilige levensmiddelen wél en in welke gevallen ze niet moeten worden gemeld bij de NVWA. De meldwijzer legt uit wat het verschil is tussen 'schadelijke' en 'ongeschikte' levensmiddelen.

Nieuw is onder andere dat ondernemers die levensmiddelen produceren schadelijke levensmiddelen moeten melden, óók als ze nog in eigen beheer op voorraad zijn met het oog op de verkoop. De wetgeving voor het melden is niet gewijzigd; de nieuwe meldwijzer helpt de bestaande wetgeving beter te interpreteren. Bij twijfel kunnen de ondernemers het meldformulier onveilige levensmiddelen gebruiken om in contact te komen met de NVWA.

### Voorkomen productrecalls

Bij de stelling 'Certificering is een prima middel om de voedselveiligheid en kwaliteit levensmiddelen te borgen en dus om productrecalls te voorkomen' staken sommigen ondernemers zowel het groene als het rode stembriefje de lucht in, vanwege het woord 'komen'. Dat daarmee het risico beperkt kon worden, daar waren de aanwezigen het niet mee eens, maar helemaal voorkomen worden, kunnen incidenten niet. Dagvoorzitter Helmie Keijsers concludeerde dat certificering dus goed is voor de voedselveiligheid. Ze verdaaraan toe, te verwachten dat certificering zoals we dat nu kennen, zal gaan verdwijnen. "We gaan toe naar een systeem van onaangekondigde audits. Dat levert toegevoegde waarde."

Keijsers adviseerde bedrijven zelf de tracering regelmatig te oefenen. "Doe dat met een complex product. Veel bedrijven pakken daar een gemakkelijk product voor. Het is zinloos dat met een complex product te doen."

### Melden of niet?



### Schadelijk levensmiddel op voorraad

In een magazijn met gereed product wordt bij een verificatieonderzoek (geen positieve vrijgave) Salmonella aangetoond in een batch gedroogd fruit. De batch is nog niet verder in de handel gebracht. Dit wordt gemeld bij de NVWA.

### Melden ongeschikt levensmiddel door de retailer

Indien in een supermarkt een smaakafwijking aan koekjes wordt vastgesteld, een ongeschikt product, en het betreft een private label dan dient de supermarktorganisatie dit te melden bij de NVWA. Ook de producent van de koekjes dient dit te melden bij de NVWA. Doel hiervan is dat de NVWA in beeld wil hebben of er naast het private label mogelijk ook andere leveringen zijn gedaan aan andere afnemers van hetzelfde product in een andere verpakking.

### Uitgeleverd ongeschikt levensmiddel

Er is bij de productie te veel zout toegevoegd aan het brood. Er is om gezondheidsredenen een limiet aan zout in brood gesteld, dus bij overschrijding is er sprake van een ongeschikt levensmiddel. De partij is nog aanwezig in het eigen bedrijf: geen melding nodig. De partij is reeds uitgeleverd: wel melding.

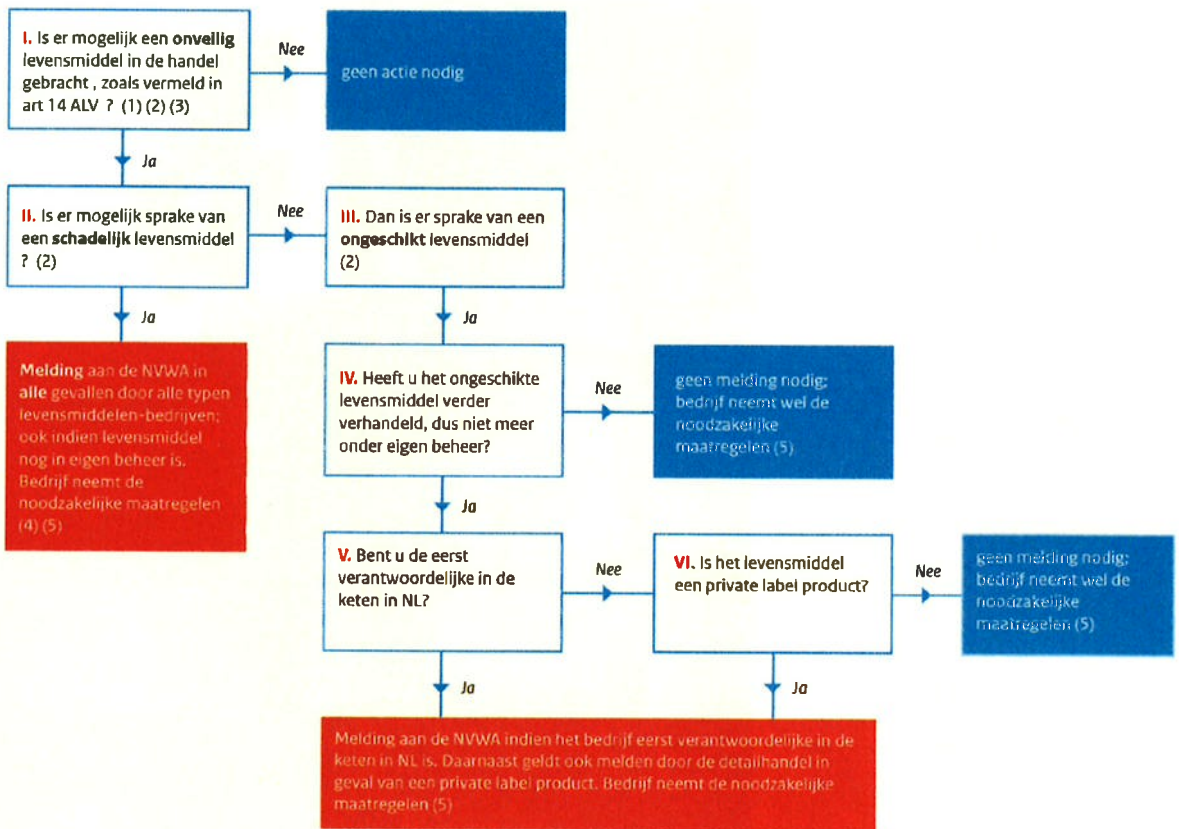
Bovenstaande voorbeelden zijn afkomstig uit de toelichting op de Meldwijzer van de NVWA.



Noud Bex: "De NVWA gebruikt recalls om te laten zien dat zo ferm"

Peter van den Broek pleit er bij een incident voor, de NVWA om advies te vragen en om er externe voedselveiligheidsdeskundigen bij te halen.





De n  
Onv  
dele

