

## Recall Procedure Promofit.nl

### Binnenkomst van een melding

Bij de ontvangst van een melding over een ondeugdelijk product wordt er onmiddellijk actie ondernomen. Meldingen kunnen afkomstig zijn van klanten, leveranciers, of eindgebruikers. De stappen die worden genomen na ontvangst van de melding zijn als volgt:

- Evaluatie van de ontvangen melding.
- Opstellen van de melding en informeren van alle betrokken partijen.
- Beslissen over het tijdstip van de benodigde actie.
- Indien correctie vereist is, wordt bepaald welke stappen ondernomen dienen te worden.
- Documentatie van alle bevindingen.

### Overleg van het Recall Team

Na ontvangst van de melding komt het Recall Team bijeen om de situatie te bespreken. Dit team bestaat uit:

- Directie
- Accountmanager
- Verantwoordelijke orderbegeleider

In dit overleg worden de volgende punten besproken:

- De directie bepaalt het beleid en de te nemen stappen voor correctieve maatregelen.
- Er wordt een team samengesteld om deze correctieve maatregelen uit te voeren.
- Onderzoek wordt gestart naar de locatie van de producten, de klant en relevante leveranciers. Alle verzamelde gegevens met betrekking tot het product en de veiligheid ervan worden gedocumenteerd in het ERP-systeem.

### Melding maken en informeren van betrokken partijen

Het Recall Team stelt een overzicht op van alle betrokken partijen en instanties die direct of indirect betrokken zijn bij het incident. Dit omvat in ieder geval:

- De klant
- Leveranciers
- Bevoegde autoriteiten (NVWA)

Op basis van de richtlijnen van de NVWA wordt onmiddellijk onderzocht of er melding moet worden gedaan. Vervolgens wordt bepaald wie verantwoordelijk is voor het doen van de melding (klant, producent, of anderszins). Alle informatie en acties worden tijdig gecommuniceerd met alle betrokken partijen.

## Beslissing over te nemen acties

Afhankelijk van de aard en omvang van het incident worden de benodigde acties vastgesteld. In alle gevallen worden de volgende stappen ondernomen:

- Een monster van het defecte product wordt opgevraagd.
- De betreffende contactpersoon/accountmanager van de leverancier wordt benaderd.
- Onderzoek naar de herkomst en distributie van de partij wordt gestart.
- Betrokken transporteurs worden geïdentificeerd.
- Eventuele voorraad van het defecte product bij distributeurs of op andere locaties wordt geïdentificeerd.
- Keuringscertificaten worden opgezocht.
- Gebreken en hun oorzaken worden vastgesteld.
- De omvang van het probleem wordt ingeschat.
- De waarschijnlijkheid en ernst van eventuele letselgevallen worden beoordeeld.
- Mogelijke schadelijke effecten voor betrokkenen worden onderzocht.

## Correctieve maatregelen, indien nodig

- Vaststellen waar de defecte producten zich bevinden (bevoorradingsmagazijn, bij de klant, of bij de eindgebruiker).
- Beslissen over de vereiste correctieve acties.
- Documenteren van verantwoordelijkheden en acties voor alle betrokken partijen.
- Indien nodig en nog niet gedaan, informeren van toezichthoudende instanties.

In het geval van producten die al in het bezit zijn van consumenten:

- Opzoeken van de producten en identificeren van eigenaren.
- Opstellen van een communicatieplan.
- Duidelijk formuleren van de boodschap over de correctieve actie.
- Beslissen over de communicatiemethode.
- Contact leggen met eindgebruikers in overleg met de klant.
- Communiceren met andere relevante partijen.
- Uitvoeren van de vereiste correctieve acties.
- Bepalen van de juiste procedure voor geretourneerde producten.
- Controleren van de respons op de correctieve actie en beslissen over verdere stappen indien nodig.

## Verslaglegging

Alle informatie verzameld tijdens een recall-actie wordt gedocumenteerd in een recall-dossier. Na afloop van de recall-actie wordt een evaluatie uitgevoerd, waarbij ten minste de volgende aspecten aan bod komen:

- Effectiviteit van de recall-procedure.
- Preventieve maatregelen voor toekomstige situaties.
- Potentiële verbeteringen in procedures en werkwijzen.
- Communicatie naar belanghebbenden om eventuele schade aan het imago te beperken.

Door deze stappen te volgen en de procedure regelmatig te evalueren, kan Promofit.nl snel en effectief reageren op eventuele incidenten met ondeugdelijke producten, met als doel de veiligheid van consumenten te waarborgen en het vertrouwen van klanten te behouden.