



# Incident Management in een *globaliserende* voedingsindustrie

# Programma

**Intro: de vzw**

**Waarom crisismanagement ?**

**Hoe doe ik aan crisismanagement ?**

- **De 'belgische' situatie**
- **De bedrijfsaanpak**
  1. Mensen
  2. Plannen & materiaal
  3. Oefenen,verbeteren,oefenen,aanpassen, oefenen,...

**Conclusie**

# Mission Statement Food Security

**Onze leden mogelijk maken om op een  
efficiënte wijze om te gaan met  
beveiligingsproblemen en incidenten**

# Food Security

- **Vereniging van bedrijven**
- **Crisis Management : preventie & reactie**
- **Gestart in 1986**
- **Gemiddelde van + 2 incidenten per week**

# Onze ervaring

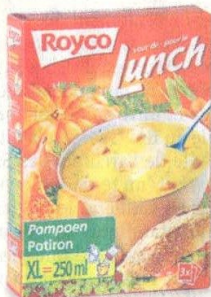
- Incidenten in de media verschenen : 5%
- Incidenten “achter de schermen” : 95%

# Voorbeelden

## RAPPEL DE PRODUIT

Par mesure de précaution, Royco a décidé de procéder volontairement à un rappel du lot de produits **Royco Lunch Potiron**, avec date de péremption **07/08/09 7220 KM** et ce, après que du verre ait été trouvé dans un emballage.

**Soupe Royco Lunch Potiron**  
date de péremption **07/08/09 7220 KM**



Ten minste houdbaar tot einde:  
A consommer de préférence avant fin:

**07/08/09  
7220 KM**

Le code de ce produit est imprimé au dessous de l'emballage

**Ceci concerne uniquement la soupe Royco Lunch Potiron avec date de péremption : 07/08/09 7220 KM et aucun autre produit Royco.**

### Que devez-vous faire ?

- Veuillez ne pas consommer la soupe Royco Lunch Potiron avec date de péremption : **07/08/09 7220 KM**.
- Découpez le dessous de la boîte avec le code-barres ainsi que la date de péremption 07/08/09 7220 KM et envoyez-le nous avec votre nom, adresse et numéro de compte bancaire à : **Royco B.P. 2745 à 1414 Waterloo**, pour un remboursement complet du produit ainsi que des frais de port.

Nous prions nos consommateurs de bien vouloir nous excuser pour cet inconvénient.

En cas de questions éventuelles,  
contactez la ligne d'information gratuite au **0800/94 837**

## PRODUCT TERUGROEPING

Uit voorzorg voert Royco een vrijwillige terugroeping uit van een lot **Royco Lunch Pompoen soep** met vervaldatum: **07/08/09 7220 KM**, nadat glas in een verpakking werd gevonden.

**Royco Lunch Pompoen soep**  
vervaldatum: **07/08/09 7220 KM**



Ten minste houdbaar tot einde:  
A consommer de préférence avant fin:

**07/08/09  
7220 KM**

Deze productcode staat op de onderkant van het doosje gedrukt.

**Het betreft enkel Royco Lunch Pompoen soep met vervaldatum: 07/08/09 7220 KM en geen enkel ander Royco product.**

### Wat te doen :

- Gelieve de Royco Lunch Pompoen soep met vervaldatum : **07/08/09 7220 KM**, niet te consumeren.
- Eveneens vragen we u ons de onderkant van het doosje met de streepjescode en vervaldatum 07/08/09 7220 KM met uw naam, adres en bankrekeningnummer te sturen naar **Royco PB 2745 te 1414 Waterloo** voor een volledige terugbetaling van product en verzendkosten. Gelieve ons te verontschuldigen voor dit ongemak.

Indien u bijkomende vragen heeft,  
kan u terecht op de gratis Infolijn **0800/94 837**

# Voorbeelden

## Herta roept spek en bacon terug

BRUSSEL — De vleeswarenproducent Herta haalt alle spekblokjes en -reepjes en alle bacon met een vervaldatum tot en met 18 december uit de winkels.

Door een lek in een koelinstallatie zijn de producten mogelijk in contact gekomen met ethyleenglycol, zegt Cedric de Prelle, de woordvoerder van moederbedrijf Nestlé. Het incident gebeurde half november in de Herta-fabriek in Noord-Frankrijk, waar de spekkjes en de bacon verpakt worden. In de installatie die de lucht moet afkoelen, werd een lek vastgesteld.

„Daardoor is de lucht in contact gekomen met ethyleenglycol, een koelmiddel en antivries”, zegt De Prelle. „De lucht bevatte daardoor mogelijk sporen van het koelproduct en heeft die sporen misschien overgedragen op het vlees.”

Vorige donderdag werd het lek gemeld en werd de procedure om de producten terug te roepen opgestart.

Die procedure is helemaal gerespecteerd, zegt Pascal Houbaert, de woordvoerder van het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV). Het

agentschap werd er vrijdag van op de hoogte gebracht dat Herta een terugroepactie voorbereidde. Zo'n actie moet via een persbericht bekendgemaakt worden, legt Houbaert uit.

Het FAVV moet erover waken dat de bedrijven voldoen aan de wettelijke verplichtingen voor zo'n persbericht. „Er moet onder meer vermeld worden hoe de consumenten het product kunnen herkennen, wat de besmetting is en er moet een telefoonnummer vermeld worden waar de gebruikers meer informatie kunnen krijgen.”

Het voedselagentschap moet er ook op toezien dat de producten uit de winkels verdwijnen. „Dat doen we via steekproeven”, zegt Houbaert. „We kunnen ook gaan kijken naar de centrale plaats waar de goederen verzameld worden.”

De Prelle en Houbaert benadrukken dat er in ons land nog geen sporen van besmetting gevonden zijn. Alleen in Frankrijk werden er bij enkele tests sporen van ethyleenglycol gevonden. (lej)

Meer info op 02-529.99.45 of 02-529.99.46 of op het nummer op de verpakking.

# Voorbeelden



## VOOR DIRECTE PUBLICATIE

### AANKONDIGING & VERONTSCHULDIGING

Godiva Europa neemt vrijwillig een beperkte hoeveelheid van de Kerst en Sinterklaas assortimenten terug. Deze assortimenten bevatten één product, Carré Melk Caramel, dat mogelijk een schilfer van hard metaal kan bevatten.

Milk Carré 33% CAMEL

FG70112


Batch N° 07.211 / 07.212 / 07.213

Godiva heeft twee meldingen van dergelijke metaal deeltjes ontvangen. Beide Carré Melk Caramel maakte deel uit van assortimenten die in Japan verdeeld worden. Geen verwondingen zijn gemeld.

Andere Godiva producten worden NIET beïnvloed door deze terugname. De Carré Melk Caramel werd verscheept naar Godiva klanten in Europa, Japan en de Pacific Rim regio. Dit product wordt niet verdeeld in de Godiva Noord-Amerika regio.

Aangezien de veiligheid van onze consumenten van het grootste belang is voor Godiva, hebben wij het besluit genomen de verkoop van dit stuk onmiddellijk te stoppen en het terug te roepen uit alle verkooppunten. Daarnaast werden de plaatselijke Belgische voedselautoriteiten geïnformeerd.

De terugname is effectief vanaf 28 november, 2007 en is enkel van toepassing op de Carré Melk Caramel:

Producten	
	Kerst Carré Melk Caramel – Dit is een chocolaatje dat mogelijk een klein stuk metalen schilfer kan bevatten.

# Voorbeelden

## Sultana

- 1200 ton
- 4-5 weken productie
- + 10 landen
- nVWA terugtrekking uit handel
- Medische opinie: beperkt risico
- Proces van 3 jaren

## Sultana-recall omvat meer dan tien landen

Voedselveiligheid & kwaliteit



AMSTERDAM - De recall van Sultana heeft niet alleen betrekking op Nederland maar op meer dan tien andere landen.

In Nederland, België Frankrijk en Groot-Brittannië zijn producten teruggehaald uit de winkel. Producten voor andere exportlanden konden worden

teruggeroepen voor ze in de schappen lagen.

Volgens algemeen directeur Bart Merkus van United Biscuits gaat het om de productie van vier tot vijf weken. Reden voor de terughaalactie waren metaalhaartjes in twee smaken van de koekjes. Die werden tijdens een kwaliteitscontrole ontdekt, waarop de productie direct werd geblokkeerd. Uit eigen onderzoek bleek de bron de rijstbloem te zijn. Daarin zaten metaalhaartjes van de zeef die bij de producent van de bloem werd gebruikt. Daarop stapte United Biscuits over op een andere leverancier van de rijstbloem.

Vorig jaar moest Bolletje roggebrood uit de schappen halen omdat er stukjes metaal in zaten van een kapotte zeef van roggeleverancier Koopmans. Volgens Merkus is de rijstbloem in dit geval echter afkomstig van een andere producent.

De Sultana wordt teruggeroepen uit voorzorg. Uit tests van United Biscuits zou blijken dat de kans dat er een stukje metaal in wordt aangetroffen één op anderhalf miljoen is. Artsen die de fabrikant heeft geraadpleegd hebben verklaard dat als de metaalhaartjes worden ingeslikt, ze langs natuurlijke weg het lichaam weer verlaten.

# Voorbeelden



**@kyliaan**  
kylian ligtelyn

Mensen als je deze #Spa hebt NIET  
drinken [yfrog.com/hsbmbpuj](http://yfrog.com/hsbmbpuj)



YFrog

5 Oct via Twitter for iPhone ☆ Favorite ↻ Retweet ↩ Reply

Flag this media



**@Lisette115**  
Lisette van Bergen

Dit is werkelijk waar niet te geloven maar  
er zat een nagel met vlees in een pak  
spafruit,zo smerig,hier ga ik werk van  
maken

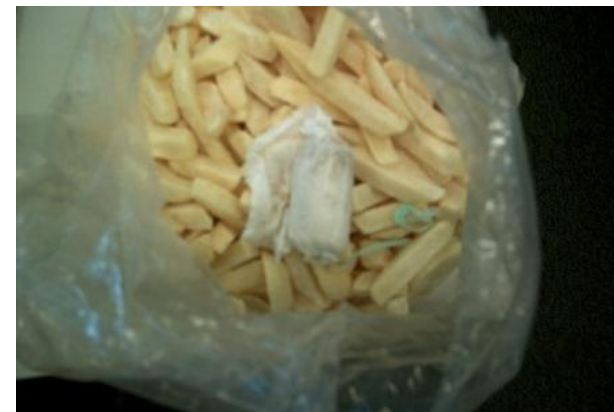
5 Oct via Ovi by Nokia ☆ Favorite ↻ Retweet ↩ Reply

Retweeted by [ShileenLigtelyn](#) and 1 other



twitter

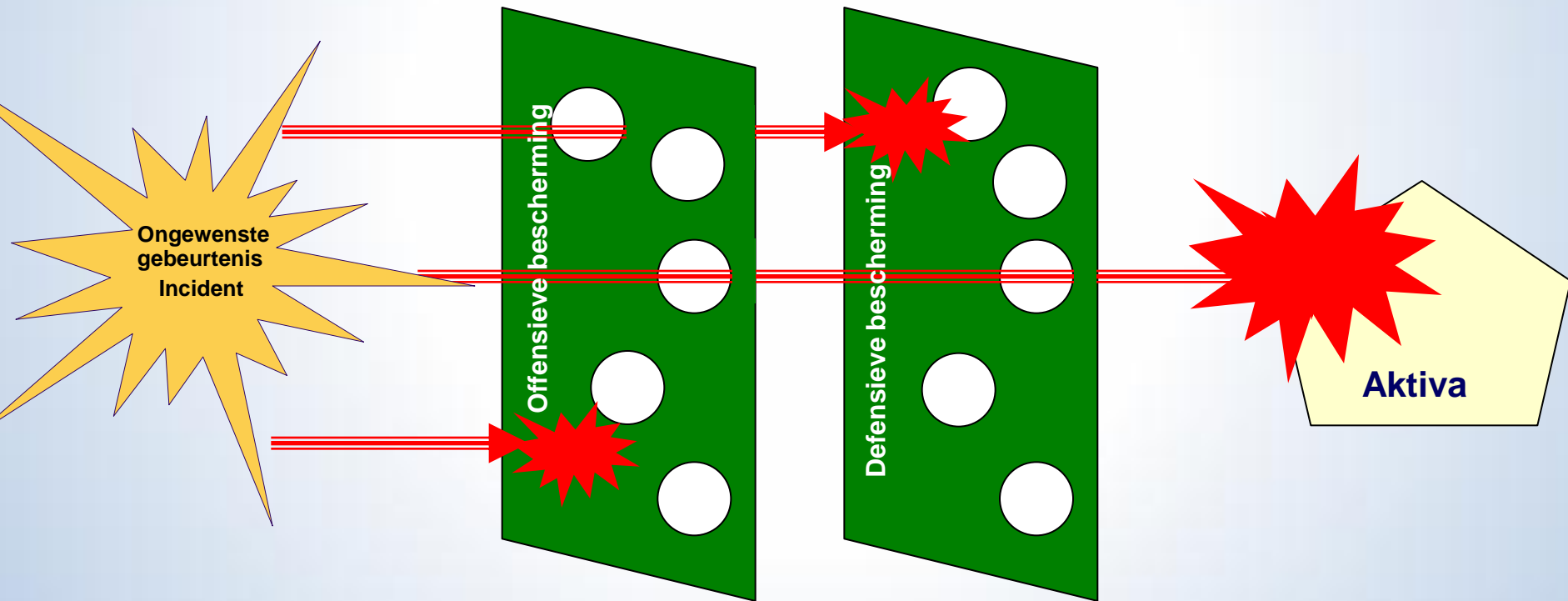
# Voorbeelden



# Waarom crisis management ?

PREVENTIE MANAGEMENT

CRISIS MANAGEMENT



## Crisis volgens Van Dale ...

**Toestand waarin de oude levensgewoonten  
o n t o e r e i k e n d blijken voor een  
harmonische oplossing van gerezen  
moeilijkheden**

# Hoe doe ik aan crisismanagement ?

Op voorhand voorzien in:

**MENSEN + MIDDELEN + TRAINING**

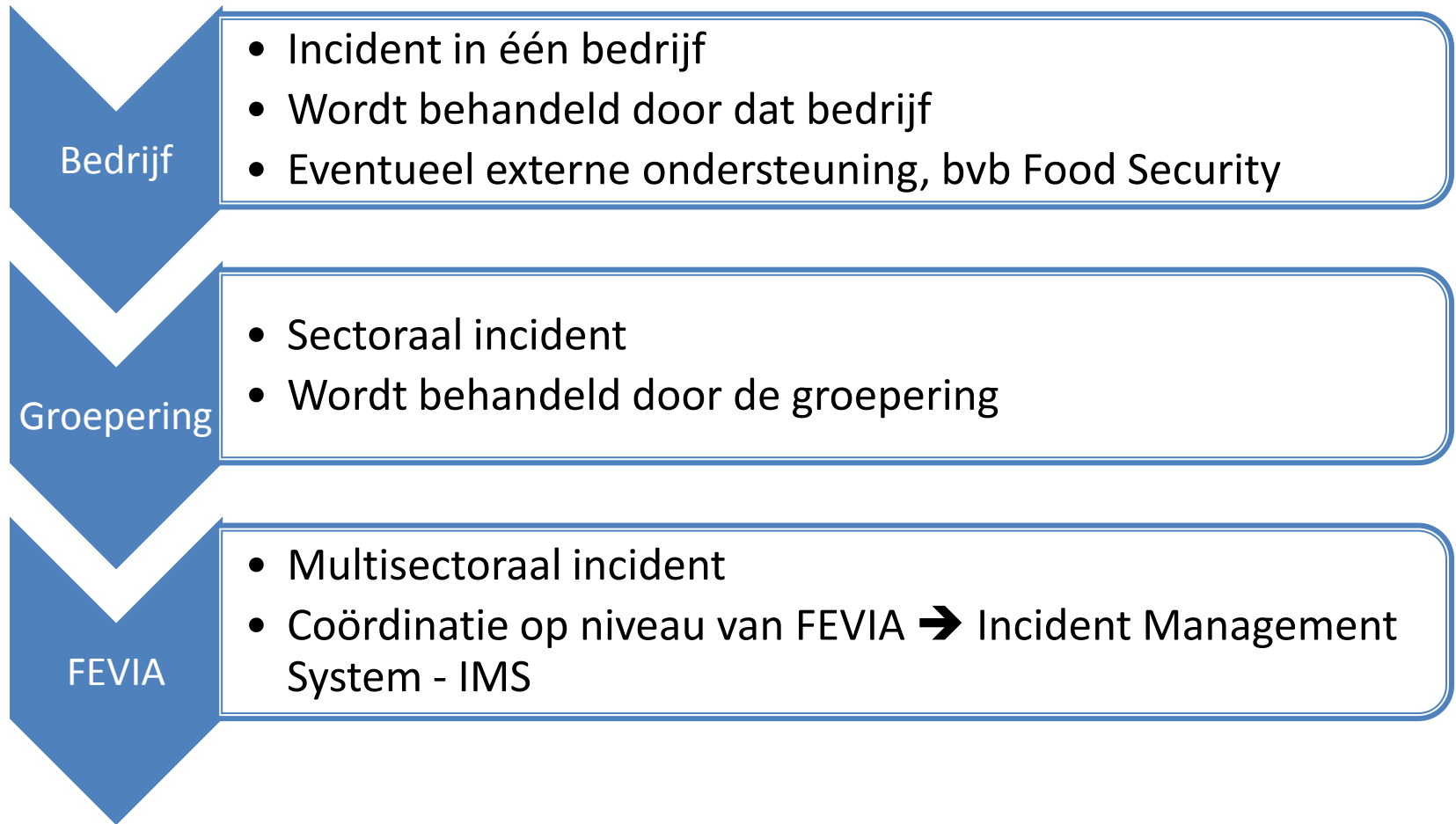


En dit alles regelmatig  
**TESTEN & bijsturen**

# De Belgische situatie

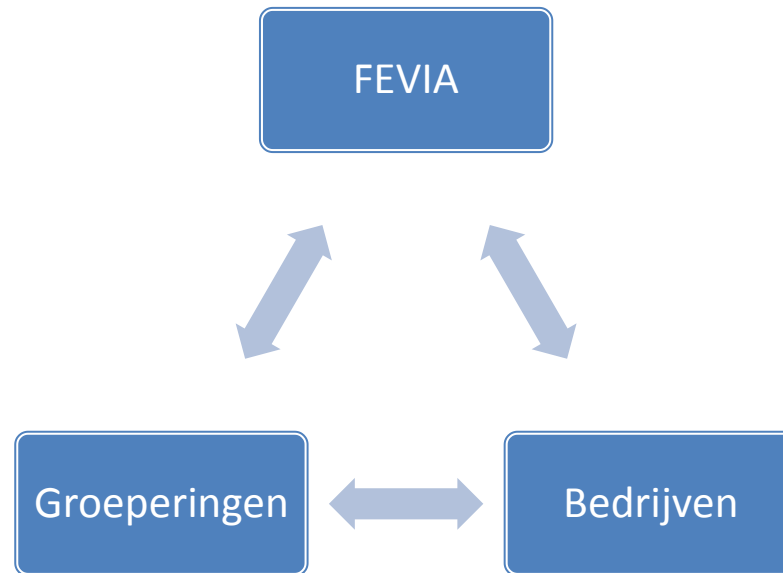
**Prijs uzelf gelukkig : 'incident' awareness is sedert de  
'90 dioxinecrisis een multisectoraal aandachtspunt  
geworden & gebleven.**

# Types incidenten ?

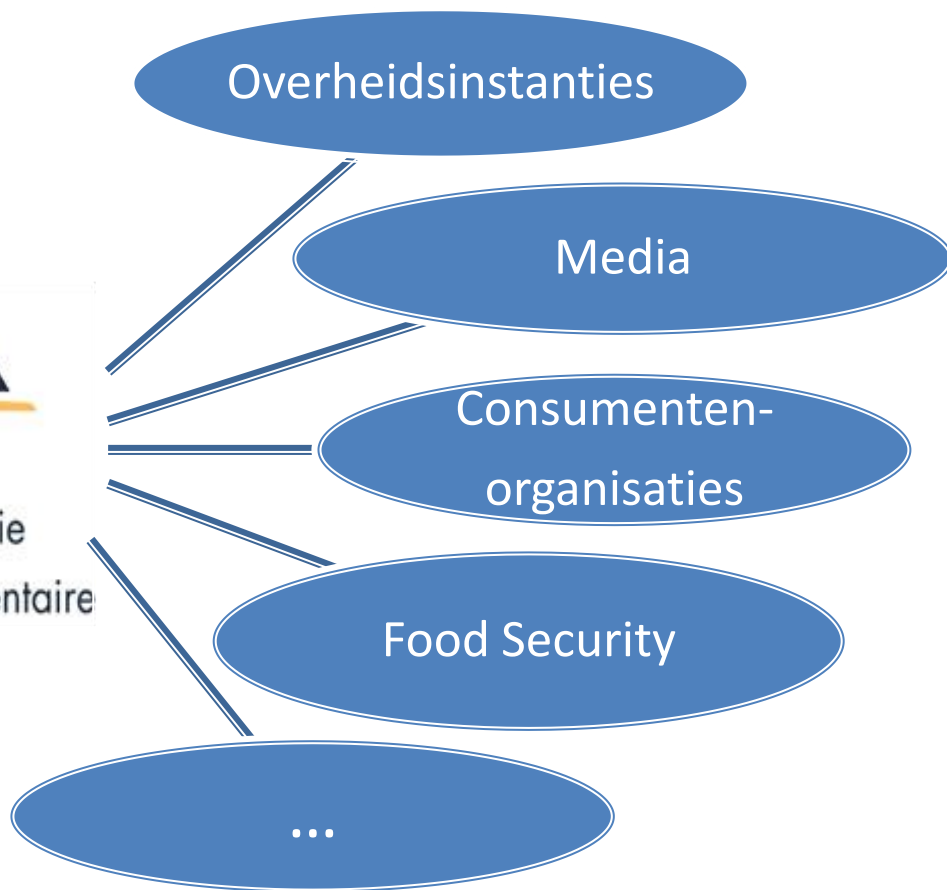


# Multisectorale incidenten : rol van FEVIA (1/3)

## IMS van FEVIA



# Multisectorale incidenten : rol van FEVIA (2/3)



# Multisectorale incidenten : rol van FEVIA (3/3)

## **Informatie naar de bedrijven en groeperingen**

- **Wat ? IMS-berichten**
- **Naar wie ? IMS-contacten ⇒ FEVIA database**

## **Enkele voorbeelden – aantal berichten ?**

- **EHEC : 5**
- **Nucleair incident in Japan : 9**
- **Dioxines in Duitsland : 4**
- **LL Rice 601 : 11**
- **Zonnebloemolie uit Oekraïne : 9**
- **Dioxine in lers varkensvlees : 4**

# Incident Management Team bij FEVIA

Chris Moris

- Directeur Generaal FEVIA
- Woordvoerder FEVIA
- Voorzitter van het Incident Management Team

Johan Hallaert

- Directeur Departement Voedingsbeleid FEVIA
- Contactpersoon met overheidsinstanties
- Contactpersoon met FoodDrinkEurope

Maud Sermeus

- Adviseur Voedingsbeleid FEVIA
- Contactpersoon met leden : voedingsbedrijven en groeperingen

# De Bedrijfsaanpak

**Alles begint en eindigt echter op het individuele  
bedrijfsniveau**



# Crisis management : een aanpak die werkt

## **Geleidelijke opbouw**

## **Haalbare doelstellingen**

- **eerst de fundamenteën**
- **en dan uitrollen over de ganse organisatie**

## **Realiteit van uw bedrijf !**

# Concreet

## De Mens :

- **Leden van het Crisis Team**
- **Security support functies**  
*Portier, telefonistes, receptie, back office...*
- **Woordvoerder**
- **Consumentendienst**
- ...

## Plannen & Materiaal :

- **Crisishandboek**
- **Informatienetwerken**
- **Standaarddocumenten**
- **Crisis Room**
- ...

# Crisis Ploeg

## **Rol en verantwoordelijkheden:**

- **Team leden + backups**
- **Coördinator + backup**

**+ Interne & externe hulp**

**Link met rest van het personeel**

# Crisisplan : hét Handboek

- **Productincident**
  - **Brand-Ontploffing-Natuurramp-Ongeval**
  - **Milieuincident**
  - **Belangenvereniging-Drukkingsgroep**
  - **...**
- 
- **Maar ook contactenlijsten ; organogram ; ...**

# Trainingen

- **Security Support training**
- **Beheer van de dialoog met de moeilijke gebruiker**
- **Hoe functioneert een crisismeting ?**
- **Mediatrainingen**

# Zijn we er klaar voor ?

- **Oefenen & nog eens oefenen**
- **Het bedrijf versus de (gesimuleerde) crisis**

**... lachen geblazen of de kers op de taart ?**

# De illusies

- **Dat zal ons nooit overkomen**
- **Specialisten op het vlak van improviseren**
- **Wij zijn re-actief**
- **Maar : de indruk van een incident wordt de realiteit**

# Vorbereiding tijdens « stilte voor de storm »

## Werkmiddelen en procedures

## Medewerkers & Crisis ploeg

- **Opgeleid**
- **Getraind**

# D-day : De actie

## **Organisatie !**

- Taken verdelen
- Het logboek 'openen' (feiten)
- Gebruik de middelen die er zijn (crisisroom)
- Ontbrekende info verzamelen (experts)
- De vergaarde info delen

## **De juiste beslissing nemen !**

- Constant info (her)evalueren – discussiëren – worst-case – follow-up beslissingen

## **Vorbereiden op communicatie !**

# Conclusie

## 3 fases in het Crisis beheer :



# **FOOD SECURITY** A.S.B.L. V.Z.W.



**Dank U**