

Stap 1 Ontvangst van de melding

Een recallmelding kan afkomstig zijn van een leverancier, producent, de NVWA of vanuit een interne kwaliteitscontrole. Zodra de melding bij Leo binnenkomt, wordt deze direct doorgestuurd naar de aangewezen recallverantwoordelijke binnen Leo Catering. Dit is (de hoofdverantwoordelijke van) afdeling *Inkoop en data support*; hierna te noemen: *recallverantwoordelijke*. Direct bij ontvangst worden de datum, het tijdstip, de productnaam, de lotcode en de reden van de recall vastgelegd door de recallverantwoordelijke in het *Recall registratieformulier*. Vervolgens wordt door de manager operations en de concept en formulemanager beoordeeld of onmiddellijke actie naar de operatie noodzakelijk is..

Stap 2 Centrale beoordeling

De recallverantwoordelijke beoordeelt met de manager operations de ernst van de situatie en bepaalt welke stappen genomen moeten worden. Hierbij wordt gekeken naar het risico voor gasten, de betrokken producten en de locaties waar het product geleverd is. Ook wordt vastgesteld of het product direct geblokkeerd moet worden, of een melding bij de NVWA noodzakelijk is en welke communicatie richting locaties, opdrachtgevers of gasten eventueel nodig is.

Stap 3 Traceerbaarheid controleren

Aan de hand van leverings- en voorraadgegevens wordt door de recallverantwoordelijke onderzocht welke locaties het betreffende product hebben ontvangen en om welke batch- of lotcodes het gaat. De desbetreffende locaties worden door de manager operations in samenwerking met de teamcoaches hierover geïnformeerd. Daarnaast wordt door de teamleden van de locaties in samenwerking met de teamcoaches gecontroleerd of het product nog op voorraad ligt of mogelijk al is verwerkt of uitgegeven. Alle betrokken locaties worden opgenomen in het recalloverzicht (*Recall registratieformulier*) door de recallverantwoordelijke, zodat centraal inzicht ontstaat in de omvang van de recall.

Stap 4 Instructie aan locaties

Betrokken locaties ontvangen direct een stopmelding vanuit de recallverantwoordelijke. Het product mag vanaf dat moment niet meer worden gebruikt of uitgegeven. De teamleden op de betreffende locaties halen het product uit opslag, productie en presentatie en plaatsen het apart met de duidelijke vermelding "NIET GEBRUIKEN". Gebruik daarvoor het *Recalllabel*. Vervolgens wordt de aanwezige voorraad geteld en teruggekoppeld aan de recallverantwoordelijke. Deze terugmelding dient binnen vier uur plaats te vinden.

Stap 5 Communicatie richting opdrachtgever en gasten

Wanneer het product mogelijk al is geconsumeerd, worden opdrachtgevers en gasten direct geïnformeerd middels een communicatiemiddel bij de ingang van het restaurant. Eventueel kan communicatie ook middels intranet of andere ter beschikking gestelde middelen vanuit de opdrachtgevers plaatsvinden. Afhankelijk van de situatie kunnen veiligheidswaarschuwingen op locatie worden geplaatst of aanvullende instructies worden gedeeld.

Alle externe communicatie vanuit Leo verloopt centraal per mail via de recallverantwoordelijke, om duidelijkheid en eenduidigheid te waarborgen.

Stap 6 Afhandeling met leverancier

Het hoofdkantoor verzamelt alle terugmeldingen van de locaties en koppelt de totale aantallen terug aan de leverancier. In overleg wordt bepaald hoe de producten retour worden genomen of vernietigd moeten worden. Ook eventuele aanvullende instructies vanuit de leverancier worden centraal verwerkt en gedeeld.

Stap 7 Melding NVWA

Indien noodzakelijk wordt in overleg met de leverancier een melding gedaan bij de NVWA. Daarbij worden alle relevante gegevens vastgelegd, waaronder de datum van melding, het meldingsnummer en eventuele vervolgspraken of instructies.

Stap 8 Afronding en evaluatie

Na afronding van de recall worden alle documenten centraal opgeslagen. Denk hierbij aan de oorspronkelijke recallmelding, locatie-overzichten, voorraadregistraties, communicatie en eventuele NVWA-documentatie. Het dossier wordt afgesloten zodra alle betrokken producten zijn verwerkt en de recall volledig is afgehandeld.

Om de procedure goed werkbaar te houden plant Leo Catering jaarlijks een fictieve recall. Hiermee kan gecontroleerd worden of locaties tijdig reageren en of het proces goed functioneert of herzien dient te worden.