

Recall Solutions: één loket voor alle vragen over product recall

Recall Solutions verenigt binnen een samenwerkingsverband drie specialisten op het gebied van product recall. Opdrachtgevers kunnen 24/7 een beroep doen op de organisatie als er sprake is van een acuut voedsel- of productveiligheidsprobleem. Ook bij de voorbereiding of nasleep van een recall kunnen zij de kennis en ervaring van Recall Solutions inschakelen.



Recall Solutions, een one-stop-shop voor product recall. V.l.n.r. Peter van den Broek, Jhorna Erkens en Leo Jansen.

Partners van Recall Solutions zijn communicatiebureau Bex*, schade-expertisebureau Sedgwick en advocatenkantoor Kennedy Van der Laan. Zij hebben jarenlange ervaring met alle soorten van recalls en bundelen in Recall Solutions hun kennis en ervaring. Recall Solutions kan zowel voorafgaand, tijdens als na een product recall ingeschakeld worden voor zaken als risicomangement, onderzoek, crisiscommunicatie, schadebeheersing en evaluatie. Zo kan de snelheid van handelen tijdens een recall verhoogd worden en kunnen discussies achteraf voorkomen worden. Alles om de schade zoveel mogelijk te beperken. Ook in gevallen van een dreigende recall biedt Recall Solutions de helpende hand, waarmee in sommige gevallen een recall kan worden voorkomen.

Advocaat Peter van den Broek van Kennedy Van der Laan: "Er komt veel op je af wanneer je als bedrijf te maken krijgt met een product recall. Het is dan niet makkelijk om de juiste beslissingen te nemen en de dingen in de goede volgorde te doen. Wij bieden met Recall Solutions één loket voor alle vragen en helpen bedrijven van begin tot eind. En dan maakt het niet uit in welke sector een bedrijf actief is." Recall Solutions is er voor bedrijven in de levensmiddelenindustrie en in de non-food sector en werkt voor zowel de bedrijven

die verantwoordelijk zijn voor de eindproducten als bedrijven die grondstoffen aan deze bedrijven leveren.

De start

Het idee is 10 jaar geleden bedacht door Leo Jansen van Sedgwick, die al 25 jaar werkzaam is als schade-expert op het gebied van productaansprakelijkheid en recall. Hij zag dat het aantal schades toenam. En dat hij vaak samen met dezelfde partijen optrok als er een beroep gedaan werd op een recallverzekering.

Samen met collega Business Development Manager Geneviève Jubitana is hij op zoek gegaan naar partijen die aansluiten bij het concept. "We deden al veel product recalls met advocatenkantoor Kennedy Van der Laan. Voor de communicatie benaderden we Bex*, een communicatiebureau dat veel ervaring heeft met product recalls. In maart 2016 vonden de eerste oriënterende gesprekken plaats en in 2017 zag Recall Solutions het levenslicht."

Recall Solutions is een samenwerkingsverband van de drie genoemde partijen. Maar dat betekent niet dat altijd alle partijen erbij worden betrokken als er een beroep wordt gedaan op Recall Solutions. Al direct bij het eerste contact wordt bekeken waar het accent van de (dreigende) recall ligt en afhankelijk daarvan wordt in overleg bepaald welke van de drie partijen het voortouw neemt en of een van de andere partijen direct of later wordt ingeroepen. "Eigenlijk is het een formalisering van wat we altijd al deden", vervolgt Peter. "Ook in voorgaande jaren hadden we veel werk te danken aan Leo en zijn collega's. Het mooie is dat we nu één loket hebben en één naam. Dat zou potentieel tot meer werk kunnen leiden."

Paniek

"Er zijn steeds meer bedrijven die met een recallsituatie geconfronteerd worden. Dan is er paniek. Elk uur is er één. Mensen moeten snel beslissingen nemen. De ervaring leerde dat Leo vaak al op dag één aan boord gehaald werd en dat wij, de advocaat, pas een dag later ingeschakeld werden.

Door Cindy van der Helm

Dan loop je mogelijk al achter de feiten aan. En als ze dan ook nog eens wachten met het inschakelen van een communicatiebureau, dan wordt die achterstand alleen maar groter.

Daarom hebben we Recall Solutions opgericht. Bedrijven, makelaars of verzekeraars hoeven nu nog maar één nummer te bellen en ze hebben direct alle expertise bij de hand. Een One-stop-shop dus. We merken dat partijen het waarderen, die multidisciplinaire aanpak. En dat we er regelmatig nieuwe opdrachtgevers bij krijgen, veelal via anderen."

Ook preventieve dienstverlening

Jhorna Erkens van Bex* vult aan: "Wij zijn er om bedrijven te helpen als er echt iets mis is. Dan moeten bijvoorbeeld de autoriteiten en afnemers worden geïnformeerd. Naast hulp bij daadwerkelijke ellende werken wij ook aan de preventieve kant. Maken we draaiboeken en stellen we plannen op, zodat bedrijven efficiënt te werk kunnen gaan als het daadwerkelijk misgaat. Op die manier helpen we bedrijven om reputatieschade te beperken of te voorkomen."

Tendens

"Er is een tendens gaande", vervolgt Leo." Meer recalls door aangescherpte wetgeving. Daarnaast worden consumenten steeds mondiger. We merken dat we hierdoor met enige regelmaat door dezelfde bedrijven worden ingeschakeld voor een recall.

Wat je niet moet onderschatten is hoeveel er op je af komt als je een product moet terughalen. Dan moet je als organisatie snel handelen, soms zelfs op basis van informatie die nog niet scherp is. Door de samenwerking kunnen wij op alle fronten naar schade en mogelijke schade kijken. Daarmee kunnen wij de schade beperkt houden.

Wat wij ook merken, dat is dat mensen het fijn vinden om te werken met een partij waar ze op kunnen vertrouwen. Met mensen die weten wat ze doen. Dat is waar opdrachtgevers met een recall ons regelmatig complimenten over geven."

Recall succesvol weerhouden

Peter beaamt dit. "Het gemiddelde bedrijf in Nederland heeft maar een enkele keer te maken met issues als recall. Voor hen is alles nieuw. Ze moeten ineens allerlei beslissingen nemen. Ze krijgen vragen vanuit de autoriteiten en de media. Dan zijn ze blij als ze kunnen worden bijgestaan door iemand die al vele malen met dat bijltje heeft gehakt. In welke volgorde doe je wat? Welke expertise heb je nodig? Moet je prioriteit geven aan het communicatiestuk? Dat is iets wat wij als Recall Solutions weten. Wij nemen iemand die in paniek is aan de hand. We ontzorgen ze en bieden ze comfort. Zij hoeven het wiel niet uit te vinden. Wij hebben veel ervaring en kunnen ze adviseren wat ze moeten doen. En wat

dat is, dat hangt helemaal af van de situatie. Dat kan zijn het invullen van de communicatie bij een terugroepactie. Wel of geen gesprekken voeren met de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit. Zo hebben we al vaker een recall kunnen weerhouden door het gesprek aan te gaan met de NVWA. En dat had alles te maken met de technische input, de juridische ondersteuning en de toon of voice."

Communicatie

"Een van de aandachtspunten in communicatie met de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit is dat je betrouwbaar en waardig overkomt", vervolgt Jhorna. "Dat je het probleem serieus neemt. Daarom laten we het liefst iemand van het bedrijf zelf met de NVWA praten. Dat komt veel serieuzer over, dan wanneer je de woordvoering door een externe partij laat doen. Maar je moet wel iemand binnen het bedrijf hebben die dat kan. Soms kan dat gewoon niet. Dan voeren wij de gesprekken met de autoriteiten en andere externe partijen, waaronder de media."

Simulatie product recall

Recall Solutions heeft nu al een aantal recall simulaties gehouden waarbij mensen van verzekeraars en makelaars aanwezig waren. Zo'n simulatie dient meerdere doelen. Zo laten ze deelnemers zien wat er op ze afkomt als ze met een recall situatie te maken krijgen. Met welke partijen ga je communiceren. Hoe ga je om met de pers. Met je medewerkers. Hoe kan je de mogelijke schade begroten.

Simulaties worden ook gebruikt als training om te testen of je met elkaar als team juist functioneert op het moment dat je te maken krijgt met een recall. Of om draaiboeken aan te scherpen. Een simulatie is een goede eyeopener. Deze simulaties worden ingezet bij organisaties die met hun eigen team willen proefdraaien. Daarnaast kunnen bedrijven die met relaties een fictief team willen vormen een simulatie aanvragen om te ontdekken waar je in geval van een recall mee te maken krijgt.

Ambitie

Recall Solutions is nu anderhalf jaar onderweg. Op de vraag wat de ambitie is, antwoordt Peter: "De contaminatiepolis is voorzien van een noodnummer. Een alarmnummer dat je kan draaien bij een product recall. De polis is op Europees niveau uitgerold, waardoor je nu nog veelal met internationale partijen doorverbonden wordt als je dat noodnummer belt. Hoe mooi zou het zijn als Nederlandse verzekeren het nummer van Recall Solutions konden bellen. Dan zouden ze mensen aan de lijn krijgen die er ook echt verstand van hebben. Een mooie ambitie, toch? En de volgende stap zou zijn op de internationale polis. Want we doen nu ook al zaken over de gehele wereld." <

We doen zaken over de gehele wereld