

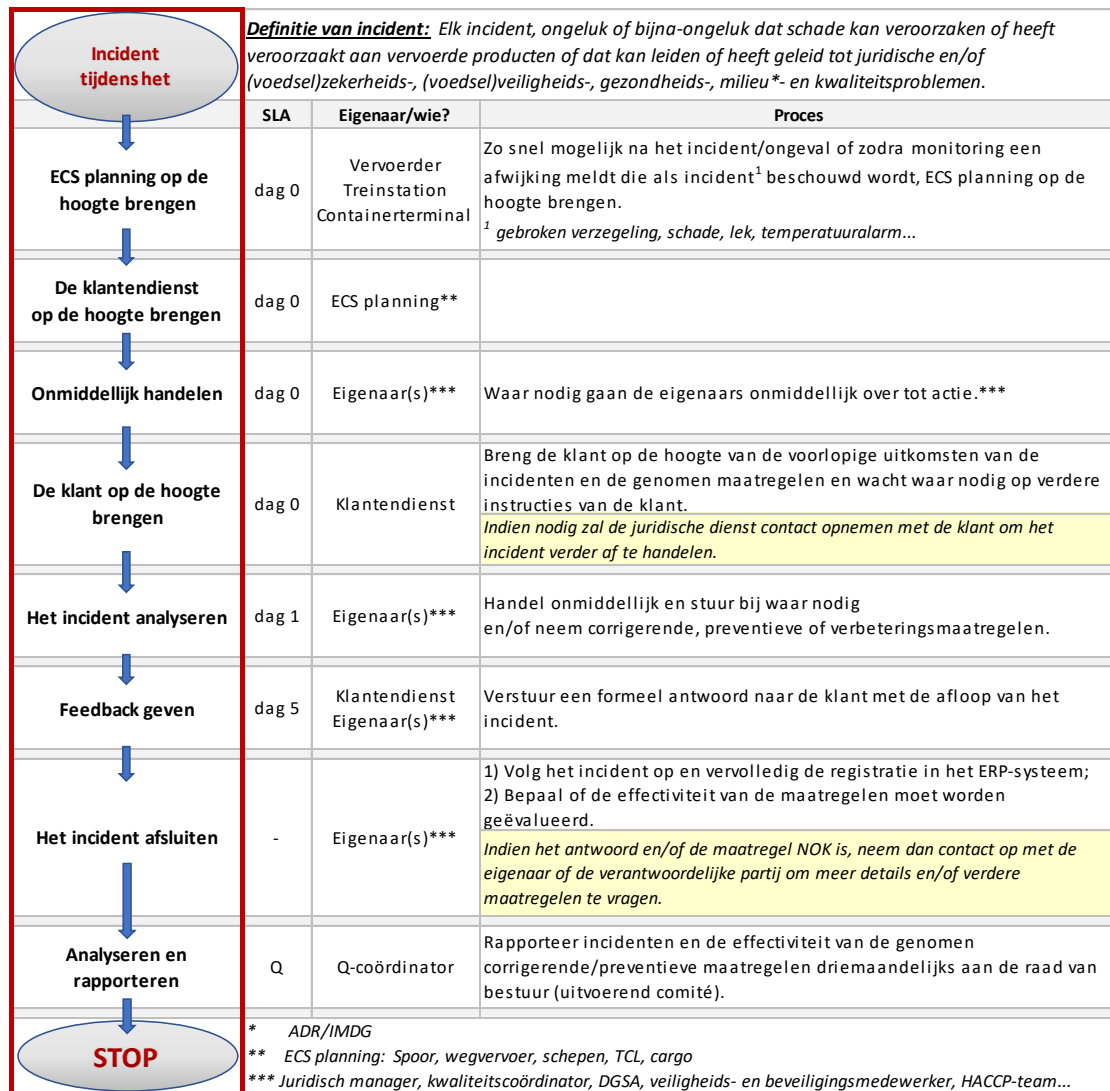
ECS staat voor maatschappelijk verantwoord ondernemerschap. Daarom streven we ernaar om onze klanten en/of leveranciers duurzame en betrouwbare logistieke oplossingen van goede kwaliteit aan te reiken en een transparante en verantwoorde werkwijze te hanteren die al onze partners vertrouwen en respect inboezemt. Daarom willen we u graag informeren over onze procedure voor incidentenafhandeling.

Die procedure moet ervoor zorgen dat er bij een incident, ongeval of bijna-ongeluk een consistent proces wordt opgestart waarbij een medewerker de specifieke verantwoordelijkheid op zich neemt om het incident onmiddellijk te behandelen zodat:

- de impact of de gevolgen van het incident voor de mensen, de planeet en de winst zo klein mogelijk zijn;
- alle nodige belanghebbenden¹ snel en correct geïnformeerd worden;
- we hieruit waardevolle lessen kunnen trekken voor de toekomst.

De procedure is van toepassing op elk incident² dat schade kan veroorzaken of heeft veroorzaakt aan producten of elk incident dat kan leiden of heeft geleid tot juridische, (voedsel)zekerheids-, (voedsel)veiligheids-, gezondheids-, kwaliteits- en milieuproblemen of eventuele noodsituaties.



Formele incidentenprocedure van ECS:



¹ Belanghebbenden: klanten, leveranciers, plaatselijke overheden, interne ECS-eigenaars, directie...

² Incident: een incident, ongeval of bijna-ongeluk

Procedure bij incidenten in het magazijn:

		Definitie van incident: Elk incident, ongeluk of bijna-ongeluk dat schade kan veroorzaken of heeft veroorzaakt aan producten die aankomen in/opgeslagen zijn in/vertrekken uit het magazijn of dat kan leiden of heeft geleid tot juridische en/of (voedsel)zekerheids-, (voedsel)veiligheids-, gezondheids-, milieu*- en kwaliteitsproblemen.	
	SLA	eigenaar/wie?	Proces
 <p>De verantwoordelijke /foreman op de hoogte brengen</p>	dag 0	Magazijnmedewerker	Zo snel mogelijk na het incident/ongeval of zodra monitoring en controle een afwijking meldt die als incident ¹ beschouwd wordt, de verantwoordelijke/ploegbaas op de hoogte brengen. ¹ gebroken verzegeling, temperatuurprobleem, schade aan de pallet/de goederen/het materiaal, illegalen...
<p>Onmiddellijk handelen</p>	dag 0	Foreman / magazijnmedewerker	Waar nodig gaat de ploegbaas/magazijnmedewerker onmiddellijk over tot actie. bv. schoonmaken, herstellen, opnieuw opstapelen, Q-zone...
<p>Het incident registreren en SCI/logistiek op de hoogte brengen</p>	dag 0	Foreman	Registreer het incident in de juiste magazijntool (Apollo/Alerter/WH Tool...).
<p>De klant/leverancier op de hoogte brengen</p>	dag 0	SCI Logistiek	<i>Breng de klant/leverancier op de hoogte van de voorlopige uitkomsten van de incidenten en de genomen maatregelen en wacht waar nodig op verdere instructies van de klant/leverancier.</i>
<p>Het incident analyseren</p>	dag 1	SCI Logistiek eigenaar(s)**	Handel onmiddellijk en stuur bij waar nodig en/of neem corrigerende, preventieve of verbeteringsmaatregelen.
<p>Feedback geven</p>	dag 5	SCI Logistiek	Verstuur een formeel antwoord naar de klant/leverancier met de afloop van het incident.
<p>Het incident afsluiten</p>	-	SCI Logistiek eigenaar(s)**	1) Volg het incident op en vervolledig de registratie in WMS; 2) Bepaal of de effectiviteit van de maatregelen moet worden geëvalueerd. <i>Indien het antwoord en/of de maatregel NOK is, neem dan contact op met de eigenaar of de verantwoordelijke partij om meer details en/of verdere maatregelen te vragen.</i>
<p>Analysen en rapporteren</p>	Q	Q-coördinator	Driemaandelijke kwaliteitsvergadering over incidenten en de effectiviteit van de genomen corrigerende/preventieve maatregelen.
			

* Lek, overstroming...
** Indien van toepassing: Juridisch manager, vorderingen, kwaliteitscoördinator, DGSA, veiligheids- en beveiligingsmedewerker, HACCP-team...