



Kwaliteitsdienst

Kwaliteitsfilter

Als distributeur wil JAVA niet alleen een doorgeefluik zijn tussen producent en grootkeuken, maar ook een kwaliteitsfilter die alert controleert bij de receptie van goederen, het stockeren, het orderpicken en het transport. Kwaliteit bij JAVA draait rond preventie, service, opleiding, ... en vereist een nauwkeurige samenwerking met u, onze leveranciers en alle JAVA afdelingen.

Kwaliteits- en voedselveiligheidsplan

De kerntaak van de kwaliteitsdienst is het kwaliteits- en voedselveiligheidsplan. Daarvoor brengt JAVA zorgvuldig in kaart welke potentiële gevaren er gluren in het hele productieproces of bij de productie van de koffie:

- Zijn de bewaaromstandigheden OK?
- Is de temperatuur overal overeenkomstig de norm?
- Zijn de vrachtwagens proper?
- Is de verpakking in orde?
- ...

Duizend en één controlepunten passeren de revue, waarvan temperatuur natuurlijk cruciaal is.

Kwaliteitscontrole bij de klant

Uiteraard bent u, beste klant, ook een heel belangrijke schakel in JAVA's kwaliteits- en voedselveiligheidsplan. In eerste instantie is het uitermate belangrijk dat JAVA steeds door u op de hoogte gesteld wordt van klachten met betrekking tot onze aanlevering van producten. Vervolgens is het cruciaal om meteen de juiste en volledige informatie te krijgen over het type klacht vandaar dat we hiernaast enkele punten opgeeft hebben. Hou deze checklist dus steeds bij de hand bij het doorgeven van uw klachten!



Kwaliteitsdienst

Type klachten:

Klacht over algemene hygiëne bij levering (vuil, temperatuur, ...)

- Datum levering
- Temperatuur (gemeten bij ontvangst levering)
- Korte formulering klacht

Logistieke klacht

- Datum levering
- Korte formulering klacht (vb. steeds een bepaald product bestellen en een ander ontvangen)

Klacht over product

- Datum levering
- Artikelnummer
- Productcode (lotnummer)*
- Vervaldatum*
- Hoeveelheid
- Korte formulering klacht
 - Beschadigde verpakking (gedekt, gebarsten, gebroken, lek, nat, ...)
 - Slechte smaak en/of slechte geur
 - Vreemd voorwerp aanwezig
 - Geroest, opgeblazen
 - Beschimmeld
 - Etikettering product (onvolledige/foute info)
 - Andere: ...

* Bij problemen met een product steeds lotnummer en vervaldatum doorgeven. Op basis van deze gegevens kunnen wij en de fabrikant alle mogelijke informatie terugvinden over het product (productiedatum – productielijn, soms productuur) en een klacht op een correcte manier verwerken. De traceercode van een product laat ons enkel toe:

- te weten wanneer een product bij ons gereceptioneerd werd
- te weten aan welke klanten wij een product geleverd hebben (belangrijk in geval van recall)

Teneinde uw klachten op een correcte manier te verwerken en u te voorzien van de nodige feedback, vragen we tevens om uw klantgegevens (klantnummer, contactpersoon en functie).

JAVA is ervan overtuigd dat we samen met u en onze leveranciers op deze manier een grote bijdrage kunnen leveren aan onze klantentevredenheid en de voedselveiligheid in het algemeen.

Voor meer informatie kan u terecht op info@java.eu

