

Het loopt fout op je bedrijf ! Wat nu?



Je staat er liever niet bij stil, maar je bent beter voorbereid als er plots iets lijkt fout te lopen op je bedrijf.

Stel een klasje uit de gemeenteschool komt bij jou op bezoek. Het is een warme zomerdag en na een rondleiding met wat uitleg op je melkveebedrijf trakteer je alle kinderen op een hoeve-ijsje van het huis. 's Middags krijg je te horen dat vijf kinderen misselijk geworden zijn en moesten overgeven. Eentje is zelfs opgenomen in het ziekenhuis. Verbazing en ongeloof. Hoe kon zoiets?

Stel je hebt een hoeveslagerij en 's zaterdags is het altijd bijzonder druk want dan komen alle klanten hun bestellingen ophalen. In de week die erop volgt krijg je via via te horen dat een aantal klanten klagen over 'een vreemde smaak' aan het gehakt dat ze bij jou kochten. Verbazing en ongeloof. Hoe kon zoiets?

Stel je hebt een thuisverkoop van groenten. In het seizoen komen daar nog eens aardbeien bij die je inkoopt bij een collega landbouwer. De doosjes aardbeien gaan heel vlot van de hand maar de volgende dag komt een klant bij jou met een stukje glas. Hij zou dit in een van de doosjes gevonden hebben. De klant windt zich hier erg over op en dreigt ermee naar de pers te stappen. Verbazing en ongeloof. Hoe kon zoiets?

Dit zijn maar enkele voorbeelden van hoe het fout kan gaan met producten die je op jouw bedrijf verkoopt. Ligt de schuld altijd bij je bedrijf? Meestal niet, maar jij krijgt wel de reacties en de negatieve reclame te verwerken om nog maar te zwijgen over de ev. negatieve persbelangstelling die dit met zich mee brengt.

Het Steunpunt Hoeveproducten wenst je bij te staan in dergelijke situaties. Problemen vermijden kunnen we niet als Steunpunt. We kunnen je wel helpen met het ter beschikking stellen van heel wat info via de Nieuwsbrief en de website en via het organiseren van opleidingen en infoavonden, zodat je producten aflevert die garant staan voor een maximale productkwaliteit en voedselveiligheid. Maar soms steekt de wet van Murphy ('als er iets kan fout lopen dan zal het ook fout lopen') de kop op...

Het Steunpunt Hoeveproducten heeft gewerkt aan een crisiscommunicatieplan. Met dit plan stelt het Steunpunt zich op als eerste contactpunt voor elke hoeveproducent in Vlaanderen die met dergelijke problemen te maken krijgt. Staat een journalist van de lokale krant plots aan je voordeur omdat 5 kinderen misschien ziek geworden zijn van het eten van je ijsjes dan weet je vaak niet direct wat gezegd. Meestal is het dan ook niet goed om emotioneel te (over)reageren. Het Steunpunt biedt op zulke momenten haar hulp aan en wil je bijstaan in je contacten met de pers.

Krijg je ongewild te maken met een dergelijke situatie dan mag je steeds contact opnemen met het Steunpunt Hoeveproducten via 016/24 39 54 of het GSM nummer: 0473/20 55 46. Via het vaste nummer zal binnen de kantooruren steeds iemand ter beschikking zijn om je oproep te behandelen. Zij zullen op hun beurt verdere stappen ondernemen om je zo vlug mogelijk te kunnen helpen.