

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-, milieu- en informatieveiligheidsproblemen of eventuele noodsituaties.

Formele incidentenprocedure van ECS:

Incident tijdens het transport	Definitie van incident: Elk incident, ongeval of bijna-ongeluk dat schade kan veroorzaken of heeft veroorzaakt aan vervoerde producten, aan de integriteit of vertrouwelijkheid van de data, of dat kan leiden of heeft geleid tot juridische en/of (voedsel)zekerheids-, (voedsel)veiligheids-, gezondheids-, milieu*- en kwaliteits- of beschikbaarheidsproblemen.		
↓	SLA	Eigenaar / wie ?	Proces
ECS planning op de hoogte brengen	Day 0	Vervoerder Treinstation Containerterminal	Zo snel mogelijk na het incident/ongeval of zodra monitoring een afwijking meldt die als incident ¹ beschouwd wordt, ECS planning op de hoogte brengen. ¹ gebroken verzegeling, schade, lek, temperatuuralarm, ...
↓			
Klantendienst op de hoogte brengen	Day 0	ECS planning**	Klantenservice en relevante eigenaren informeren om verdere acties te ondernemen.
↓			
Onmiddellijk handelen	Day 0	Eigenaar(s)***	Waar nodig gaat de eigenaar onmiddellijk over tot actie.***
↓			
Klant op de hoogte brengen	Day 0	Customer service	Breng de klant op de hoogte van de voorlopige uitkomsten van de incidenten en de genomen maatregelen en wacht waar nodig op verdere instructies van de klant. Indien nodig zal de juridische dienst contact opnemen met de klant om het incident verder af te handelen.
↓			
Analyse incident	Day 1	Eigenaar(s)***	Handel onmiddellijk en stuur bij waar nodig en/of neem corrigerende, preventieve of verbeteringsmaatregelen.
↓			
Overheid informeren	Day 1	Eigenaar(s)***	Informeer, indien van toepassing, de relevante overheid over het incident. Vb. FAVV, CCB, milieu-inspectie, andere overheidsinstanties, ...
↓			
Feedback geven	Day 5	Customer service Eigenaar(s)***	Verstuur een formeel antwoord naar de klant met de afloop van het incident.
↓			
Het incident afsluiten	-	Eigenaar(s)***	1) volg het incident op en vervul de registratie in het ERP-systeem ; 2) bepaal zelf of de effectiviteit van de maatregelen moet worden geëvalueerd. 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.
↓			
Analyseren en rapporteren	Q	QESH Manager	Rapporteer incidenten en de effectiviteit van de genomen corrigerende/preventieve maatregelen driemaandelijks aan het ExCom
↓			
STOP	* ** ***	ADR/IMDG, lekkage, overstroming, ... ECS planning : Spoor, wegvervoer, schepen, TCL, cargo Juridisch manager, Claims, QESH Manager, DGSA, HACCP team, ISM Manager, ...	

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

² Incident: een incident, ongeval of bijna-ongeluk

Procedure bij incidenten in het magazijn:

Incident in het magazijn	<i>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.</i>		
↓	SLA	Eigenaar / wie ?	Proces
De verantwoordelijke / foreman op de hoogte brengen	Day 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/foreman op de hoogte brengen. ¹ verbroken zegel, temperatuurproblemen, schade aan de pallet/de goederen/het materiaal, transmigranten, ...
↓			
Onmiddellijk handelen	Day 0	Foreman / magazijnmedewerker	Waar nodig gaat de foreman / magazijnmedewerker onmiddellijk over tot actie. Vb. Schoonmaken, herstellen, opnieuw opstapelen, Q-zone, ...
↓			
Het incident registreren en SCI/logistiek op de hoogte brengen	Day 0	Foreman	Registreer het incident in de juiste magazijntool (Apollo / Alerter / WH Tool / ...)
↓			
Klant/leverancier op de hoogte brengen	Day 0	SCI logistiek	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.
↓			
Het incident analyseren	Day 1	SCI Logistiek eigenaar(s)**	Handel onmiddellijk en stuur bij waar nodig en/of neem corrigerende, preventieve of verbeteringsmaatregelen.
↓			
Overheid informeren	Day 1	Eigenaar(s)***	Informeel, indien van toepassing, de relevante overheid over het incident. Vb. FAVV, milieu-inspectie, andere overheidsinstanties, ...
↓			
Feedback geven	Day 5	SCI Logistiek	Verstuur een formeel antwoord naar de klant/leverancier met de afloop van het incident.
↓			
Het incident afsluiten	-	SCI Logistiek Eigenaar(s)***	1) volg het incident op en vervolledig de registratie in het WMS-systeem ; 2) bepaal zelf of de effectiviteit van de maatregelen moet worden geëvalueerd. 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.
↓			
Analysen en rapporteren	Q	QESH Manager	Driemaandelijkse kwaliteitsvergadering over incidenten en de effectiviteit van de genomen corrigerende/preventieve maatregelen.
↓			
STOP	* **	Lekkage, overstroming, ... Indien van toepassing : Juridisch manager, Claims, QESH Manager, DGSA, HACCP team, ...	

Procedure ICT-incidenten (informatiebeveiliging)

Incident met informatiebeveiliging	Definitie van incident : <i>afwijking, of dreigende afwijking, van het overeengekomen serviceniveau. Er is een specifieke ICT-incidentprocedure; Alleen de processtappen op hoog niveau worden hier genoemd. Er bestaat een apart Incident Response Plan, afgestemd op het Business Contingency Programme, voor incidenten met een impact die de standaardprocedure overstijgt.</i>		
↓	SLA	Eigenaar / Wie ?	Proces
Incident accepteren	0	Elke ICT-collega	Het incident wordt ontvangen, verrijkt met relevante details, geprioriteerd en gekoppeld aan gerelateerde records. De melder wordt op de hoogte gebracht van de uitkomst, met feedback in geval van afwijzing.
↓			
Categoriseren en matchen	0	Servicedesk (rol)	Het incident wordt gecategoriseerd op type en complexiteit, gecontroleerd op overeenkomsten met bestaande records en toegewezen aan de juiste oplossende groep voor afhandeling.
↓			
Analyseren	0	ICT Specialist	Het incident wordt geanalyseerd om inzicht te krijgen in de oorzaak, de mogelijke impact en de reikwijdte. Er worden maatregelen genomen om de schade te beperken en er wordt een passende oplossing gekozen om op te lossen.
↓			
Herstel voorbereiden	Dag 0	ICT Specialist	Herstelacties worden gepland, de nodige voorbereidingen worden getroffen en de voorgestelde herstelaanpak wordt getest om de effectiviteit te waarborgen voordat ze worden uitgevoerd.
↓			
Herstellen	Dag 0	ICT Specialist	Herstelacties worden uitgevoerd en geverifieerd om het gewenste resultaat te garanderen. De verslaggever wordt vervolgens gevraagd om het resultaat goed te keuren en de succesvolle oplossing te bevestigen.
↓			
Afsluiting	Dag 0	ICT Specialist	Tijdelijke oplossingen worden verwijderd, de kennisbank wordt bijgewerkt en de incidentrecord wordt voltooid. Het rapport wordt officieel afgesloten, gevolgd door monitoring en evaluatie om volledigheid en verbetering te garanderen.
↓			
Berichtgeving/ Analyse van de hoofdoorzaak	Dag 1-6	ICT-beheer	Voor incidenten met een substantiële impact wordt een evaluatie na het incident uitgevoerd om trends en hoofdoorzaken te analyseren. Er worden corrigerende en preventieve maatregelen gedefinieerd om de toekomstige veerkracht te versterken en herhaling te verminderen.
↓			
STOPPEN			