

Eurofins Food Testing Netherlands:

# Voor veiligheid en betrouwbaarheid

Melamine in babyvoeding of bedorven vlees uit Brazilië in je hamburger? Voedselschandalen waarop niemand zit te wachten. Eurofins Food Testing Netherlands zorgt ervoor dat consumenten rustig kunnen slapen en smakelijk kunnen eten. "Door betrouwbaar onderzoek in onze laboratoria met een wereldwijd netwerk van kennis en expertise achter ons, controleren wij of je krijgt wat je koopt en zorgen we dat je weet wat je eet."



"Bij Eurofins Food Testing Netherlands doen we eigenlijk twee dingen", schetst Arjen Kuneman, National Division Leader van Eurofins. "We controleren of in een product zit wat erin hoort te zitten. En we controleren ook of er niet in zit wat er nooit in mag zitten. Daarnaast controleren we producten op klantspecifieke eisen. Bovendien denken we mee bij het ontwikkelen van nieuwe producten voor de markt, met name wanneer het over gezondheid gaat. Wie vragen heeft over voeding of diervoeding, kan bij Eurofins altijd terecht voor onderzoek, analyses en veiligheid."

Omdat Eurofins met 310 laboratoria in 39 landen wereldwijd de allergrootste partij is als het gaat om welke testen of analyses dan ook, is het bedrijf uniek in de breedste zin van het woord. "Wij hoeven nooit nee te verkopen op het gebied van analyses of veiligheid", onderstreept Kuneman. "Door ons wereldwijde netwerk weten wij in *no time* waar ter wereld je iets kunt testen, wat dat kost, wanneer het kan enzovoorts. Bij ons klopt een voedingsmiddelenproducent dan ook nooit tevergeefs aan." Hij benadrukt daarbij dat kleinere klanten hem net zo lief zijn als grotere. "De slager in het dorp of de bakker op de hoek die twee monsters per jaar geanalyseerd wil hebben, helpen wij met evenveel plezier als de grootste retailers van ons land."

### Nederland

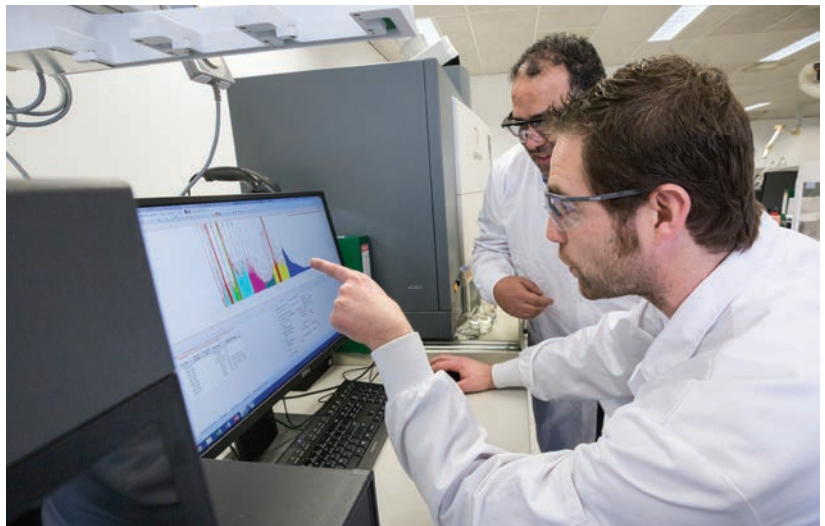
De werkzaamheden van Eurofins Food Testing Netherlands vinden plaats in vier laboratoria verspreid over Nederland, die elk hun eigen specialisatie kennen. Op het laboratorium in Heerenveen vinden microbiologische en chemische analyses plaats. Hier is bovendien het Carbohydrate Competence Centre gevestigd, waar men alles weet over koolhydraten. Op het laboratorium in Graauw in Zeeuws-Vlaanderen vinden analyses van dioxine en pesticiden plaats en in Barendrecht staat alles in het teken van chemische analyses en contaminanten. Tot slot is er nog een laboratorium in Wijhe, waar een zeer innovatief microbiologisch lab is gevestigd. "Iedere locatie is gespecialiseerd in een bepaald marktsegment", aldus Kuneman. "Maar Eurofins is beslist geen verzameling losse laboratoria. We vormen een hecht netwerk op het gebied van logistiek, IT, kennis en expertise. Iedere nacht rijdt er voor ons een koeriersdienst van Zuid-Frankrijk tot aan Denemarken, die monsters van bedrijven naar een van onze laboratoria brengt. Met ongeveer driehonderd auto's op de weg in Nederland hebben wij een fijnmazig netwerk, dat gebruik maakt van het brede netwerk van Eurofins. De klant heeft hierdoor één voordeur en houdt contact met zijn eigen contactpersoon. Aan de achterkant hebben we echter vele kamertjes ingericht."

### Analytical Service Managers

Eurofins hecht aan goede klantcontacten. Daarom krijgen klanten geen callcenter of klantenservice aan de telefoon, maar spreken zij direct en rechtstreeks met Analytical Service Managers, op de werkvloer ASM'ers genoemd. "Dit zijn hoger opgeleide mensen met verstand van zaken, die met je meedenken",



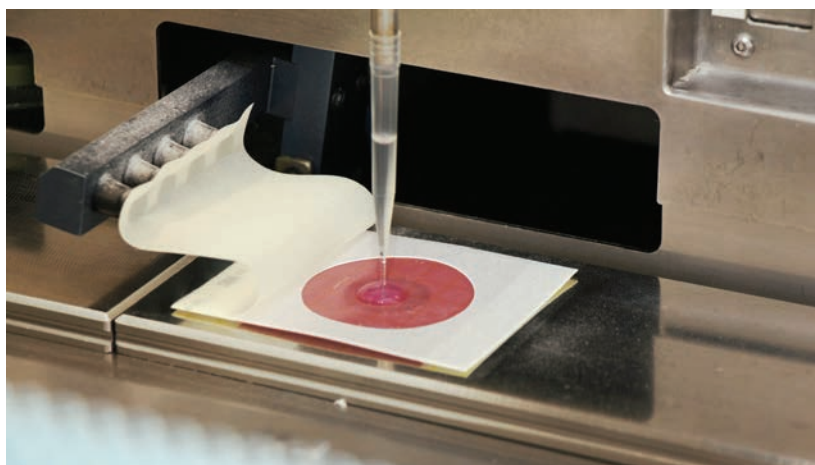
Arjen Kuneman: "Wij hoeven nooit nee te verkopen."



### Kwaliteit borgen

Medewerkers van Eurofins Food Testing Netherlands merken dat retailers steeds meer eisen aan hun leveranciers stellen als gevolg van recente voedselchandalen en recalls. Die leveranciers worden op hun beurt klanten van Eurofins. Wij merken dat sommige retailers specifiek vragen om Eurofins testen. "Zij willen hun kwaliteit borgen en blind kunnen vertrouwen op de testresultaten. Soms worden monsters verdeeld over onze diverse laboratoria. Het Carbohydrate Competence Centre controleert suiker en voedingsvezel, terwijl chemische contaminanten bijvoorbeeld in Barendrecht en Graauw worden onderzocht. De klant krijgt alle resultaten en bevindingen via zijn eigen Analytical Service Manager retour."





### Satellietlabs

Bij een aantal klanten heeft Eurofins Food Testing Netherlands op locatie zogenoemde satellietlabs ingericht. "Soms moet de doorlooptijd extreem kort zijn, omdat klanten hun product pas verder kunnen bewerken op het moment dat wij onze lab-resultaten hebben geleverd. Voor die klanten hebben wij op locatie een eigen lab gecreëerd."

aldus Kuneman. "Ze hebben zelf ervaring met onderzoeken en delen hun kennis onderling, waardoor ze gezamenlijk vragen snel kunnen beantwoorden. Bovendien kunnen ze de klant indien nodig direct doorverwijzen naar de juiste specialist. Wij selecteren deze medewerkers op hun vermogen om de juiste vertaalslag naar iedere klant te maken. Ze snappen wat je bedoelt en communiceren op elk niveau: of je nou een kleine ondernemer of juist heel groot bent. Onze klant houdt steeds één aanspreekpunt, waarachter een netwerk van kennis en ervaring schuilgaat." Monsters die voor 18.00 uur zijn aangeleverd, worden uiterlijk de volgende ochtend op de juiste locatie getest. "Iedere analyse wordt uitgevoerd door het laboratorium met de meeste kennis van zaken op dat gebied. Door ons netwerk kennen we een korte doorlooptijd en hoge efficiency." Kuneman beseft dat de werkzaamheden van Eurofins om betrouwbaarheid draaien. "Daarom moet ons kwaliteitsniveau altijd ongekend hoog zijn. We besteden veel aandacht aan scholing, opleiding en het volgen van de juiste procedures. De routing van de monsters wordt geborgd en er is altijd een check van de resultaten door een 'tweede paar ogen'. In onze laboratoria worden alle resultaten tweemaal gecheckt en voordat het rapport naar de klant gaat, kijkt ook de ASM'er nog een keer mee. Veiligheid en betrouwbaarheid gaan bij ons boven alles."

### Nieuwbouw

Dirk Jan Hemmelder is sinds 1 februari van dit jaar Managing Director van de Eurofins-locatie in Heerenveen en Wijhe. "Wij zijn gespecialiseerd in microbiologie en bouwen in Heerenveen een laboratorium dat voldoet aan alle moderne eisen", zegt hij. Halverwege 2018 zal het nieuwe laboratorium operationeel zijn. "We onderzoeken pathogenen en kiemgetallen en richten ons op voedselveiligheid, met name in de zuivel. De controle van babyvoeding is een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden op deze locatie." Babyvoeding die het land verlaat en bijvoorbeeld richting China wordt geëxporteerd, wordt bij Eurofins Food Testing Netherlands gecontroleerd op maar liefst zestig parameters. Alles draait binnen Eurofins Food Testing Netherlands om de vraag van de klant. "We controleren bijvoorbeeld import uit andere landen, om te zien of het product geschikt is voor de Nederlandse markt. Ook voeren we chemische analyses uit en we hebben in Heerenveen het wereldwijde expertisecentrum op het gebied van koolhydraten onder ons dak." Circa tweehonderd medewerkers verwerken in Heerenveen ongeveer 500 tot 700 monsters per dag. "Sommige uitslagen zijn er binnen 24 uur, bijvoorbeeld als het om metaal gaat. Andere testen kosten een aantal dagen, bijvoorbeeld wanneer je bacteriën en schimmels wilt laten analyseren."

### Rotterdamse haven

De locatie van Eurofins in Barendrecht is sterk gericht op handel die in de Rotterdamse haven wordt gedreven. "In Barendrecht krijgen we monsters binnen van onder andere koolzaad, granen,

### Accreditatie

Eurofins Food Testing Netherlands hecht veel waarde aan betrouwbare resultaten. Deze worden geborgd door accreditatie. "Jaarlijks worden wij beoordeeld door de Raad van Accreditatie", aldus Arjen Kuneman. "Dat is een organisatie die onafhankelijk werkt en toezicht houdt op de kwaliteit van verrichtingen die wij uitvoeren."

oliën en vetten, die zo snel mogelijk geanalyseerd moeten worden", aldus National Quality and Technical Manager Hans van der Moolen. "De turnaround time (TAT) speelt bij alle analyses van Eurofins een belangrijke rol. De tijd dat een schip met lading in de haven ligt te wachten, is kostbaar. Daarom zorgen we ervoor dat de testresultaten binnen de kortst mogelijke tijd voor de klant beschikbaar zijn."

De analyse van contaminanten, zoals mycotoxines, vormt in Barendrecht een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden. Ook vindt hier organoleptisch onderzoek plaats. "We controleren etiketten en checken of de samenstelling van het product klopt in consumentenverpakkingen. Maar we kijken ook bijvoorbeeld bij zaden of er bijmenging is van takjes of insecten of dat er andere beschadigingen zijn."

Op het laboratorium van Graauw staat pesticide- en dioxine-onderzoek centraal. "Denk bijvoorbeeld aan residu-analyse op aardappelen of paprika's", zegt Jeroen Heijens, Operations Site Manager van de locatie in Zeeuws-Vlaanderen. "We analyseren ook dioxine-monsters van voornamelijk melk- en visachtige producten. Omdat deze stoffen giftig zijn, soms wel duizend keer giftiger dan nicotine, is het zeer belangrijk dat deze producten goed worden onderzocht. Het gaat niet alleen om een goede agrarische praktijk, maar ook om voedselveiligheid."

### Additionele dienstverlening

De adviestak Eurofins Food Safety Solutions in Deventer verzorgt onder andere controles op het navolgen van hygiënecodes. Daarnaast zorgt deze divisie vooral voor de achtergronden bij de getallen. "Wij adviseren de klant over wat er onderzocht moet worden en hoe vaak - en vertalen de resultaten van het onderzoek naar de situatie bij de klant", aldus Frank de Bok, projectleider microbiologie. "Binnen FSS werken consultants, die weten hoe zij risico's moeten borgen en aan welke wetgeving je als onderneming moet voldoen. Sommige van onze consultants zijn langdurig gedetacheerd bij een klant. Vooral wanneer zaken afwijken van de standaard, zijn advies en begeleiding gewenst."

Arjen Kuneman hoort al die takken van sport binnen 'zijn' Eurofins Food Testing Netherlands met een glimlach aan. "Naast de lab-analyses die van heel hoge kwaliteit zijn, hebben we ons ondertussen inderdaad ook gespecialiseerd in allerlei additionele dienstverlening. We adviseren onze klanten over vraagstukken op het gebied van voedselveiligheid en verzorgen inspecties op locatie bij de klant. Kortom: iedere voedingsmiddelenproducent, of hij nu klein is of groot, kan bij ons terecht. We beschikken over internationale kennis en ervaring, analyseren monsters door het hele land maar hebben voor al onze klanten in de vorm van de Analytical Service Manager een persoonlijk aanspreekpunt." Heeft Eurofins op deze manier eigenlijk nog wel concurrentie? Kuneman lacht: "Gelukkig wel! Dat houdt ons scherp." ■

