

## Silliker Netherlands B.V.

### Service Level

#### SILLIKER IN NEDERLAND

Silliker is in Nederland een vooraanstaande organisatie voor onafhankelijke laboratoriumdiensten en advisering voor voedingsmiddelenbedrijven. Silliker Netherlands B.V. is gevestigd in Ede.

#### DE SILLIKER GROUP

De Silliker Group is een groeiende organisatie met wereldwijd meer dan 50 laboratoria. De focus van de groep is het bieden van ondersteuning bij beheersing van kwaliteit en voedselveiligheid aan de voedingsmiddelensector. Aan bedrijven in de gehele voedingsmiddelenketen – primaire sector, handelsbedrijven, verwerkende industrie, fabrikanten van A-merken en private labels, retail en food service – biedt Silliker chemische, moleculaire en microbiologische analyses, voedselveiligheidsaudits, opleidingen, advies en sensorisch onderzoek.

#### SCOPE

Silliker streeft naar een zo breed mogelijke scope. Hierdoor kunnen we een breed analyse- en dienstenpakket bieden. Te denken valt aan microbiologische voedselhygiëne en voedselveiligheid, voedingswaardepakketten (van eenvoudig tot zeer uitgebreid), contaminanten, ingrediënten, mycotoxinen en vele andere chemische parameters. Voor alle veelgevraagde analyses wordt naar accreditatie door de Raad voor Accreditatie gestreefd, hierbij rekening houdend met de wettelijke eisen zoals door o.a. de VWA getoetst wordt. Waar mogelijk worden gespecialiseerde laboratoria binnen het Silliker netwerk ingezet. Hierdoor wordt de scope extra vergroot. Uitbesteed onderzoek is herkenbaar op de rapportage door de 'E' achter de rapporteerbare parameter.

Voor hygiëne- en voedselveiligheidsaudits in hotels, restaurants, supermarkten en in opdracht van cateringbedrijven heeft Silliker een optimale service ontwikkeld.

Een bijzonder specialisme is het meten, bemonsteren en analyseren van afvalwater ten behoeve van het vaststellen van de hoogte van de heffing of voor de lozingsvergunning.

Verder kan men bij Silliker terecht voor onderzoek en advies in het kader van de beheersing van legionellabacteriën.

#### KWALITEIT

Silliker werkt wereldwijd volgens een kwaliteitssysteem dat voldoet aan de norm ISO 17025. In Nederland is Silliker geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie onder nummer L 132. Een groot aantal chemische en microbiologische methoden is in de lijst van geaccrediteerde verrichtingen opgenomen. De Silliker organisatie hecht het grootste belang aan kwaliteit, waaronder verstaan wordt betrouwbare resultaten, geleverd volgens de gemaakte afspraken en ondersteund met een goed serviceniveau.

Onderdeel van het uitgebreide programma van controles en ringonderzoeken is een wereldwijd 'Silliker proficiency testing program'. Alle eigen laboratoria zijn verplicht daaraan deel te nemen. Er worden hoge eisen aan de resultaten gesteld.

Voor verschillende branchegerelateerde monitoringprogramma's heeft Silliker officiële erkenningen:

- GMP B10 erkenning diervoedersector (zogenaamde Labcode, onder PDV-registratienummer 14877);
- erkenning van PPE in het kader van het Actieplan 2000+ terugdringing Salmonella en Campylobacter in de pluimveesector;
- erkenning voor **H**ygïene-**O**nderzoek, **S**wab-**O**nderzoek en **W**ater-**O**nderzoek in de pluimveesector;
- COKZ erkenning voor onderzoek van zuivelproducten.

## MONSTERNAME

Het verkrijgen van een juist analyseresultaat begint bij een correcte wijze van bemonstering. Het team van monsternemers/auditors is getraind, ervaren en beschikt over de hulpmiddelen ten behoeve van het nemen van monsters van verschillende aard en onder uiteenlopende omstandigheden. Men wordt doorlopend bijgeschoold. De volgende verrichtingen heeft Silliker laten accrediteren:

- monstername van levensmiddelen, inclusief transport, voor microbiologisch onderzoek;
- monstername van diervoeders, inclusief transport;
- het nemen van monsters voor onderzoek op Legionella;
- het nemen van monsters van water voor chemisch, microbiologisch en organoleptisch onderzoek.

## AFHALEN VAN MONSTERS

Silliker heeft een uitgebreid netwerk van koeriers opgezet, die in heel Nederland binnen korte termijn en met hoge frequentie monsters afhalen. Ook zijn monsterverzameldepots met koelfaciliteiten ingericht, waar opdrachtgevers monsters kunnen brengen. 's Nachts worden deze monsters naar het laboratorium vervoerd. De complexe planning van de afhaalstops is geautomatiseerd. Daarbij wordt toezicht gehouden door een ervaren planner. Auto's zijn uitgerust met koeling. Via GPS heeft de afdeling planning doorlopend zicht op de locatie van koeriers en kan waarschuwen wanneer de uitgelezen transporttemperatuur van de monsters afwijkt.

## LEVERTIJD

Monsters voor microbiologisch onderzoek worden zoveel mogelijk op de dag van aanlevering ingezet. Voor zowel microbiologisch als chemisch onderzoek wordt rekening gehouden met de termijn waarbinnen een betrouwbare analyse dient te starten, de conserveringseisen.

## ACCOUNTMANAGERS EN KLANTENSERVICE

Om de dienstverlening en service te optimaliseren, heeft Silliker de afdeling commercie zodanig georganiseerd dat het zo belangrijke persoonlijk contact met de opdrachtgever is gewaarborgd. Elke Opdrachtgever heeft een Accountmanager toegewezen gekregen. Uw Accountmanager is uw vraagbaak, ziet toe op juiste uitvoering van de contractafspraken en geeft de analyseresultaten vrij. Bijgaand is een overzicht weergegeven van gegevens en beschikbaarheid van de Accountmanagers en andere contactpersonen binnen de commerciële afdeling.



## RAPPORTAGE VAN RESULTATEN

Analysesresultaten worden gepubliceerd op de beveiligde website Silliker-eSTAR. Op verzoek verzorgt uw Accountmanager kosteloos toegang. Via eSTAR zijn ook op vele manieren overzichten van resultaten in de tijd te maken, een handig hulpmiddel om trends te analyseren.

U ontvangt de analysesresultaten volgens uw wensen:

- per post;
- fax;
- e-mail;
- eSTAR;
- bij grote hoeveelheden data via XML of csv files (maatwerk tegen kosten).

Hygiëne- en voedselveiligheidsaudits worden uitgevoerd met hand held computers, waardoor het rapport binnen enkele minuten na afronding van de audit per e-mail verstrekt kan worden.

## BEWARING VAN MONSTERS

Voor microbiologisch onderzoek wordt bij enkele specifieke onderzoekprogramma's het gehele monster in bewerking genomen, waardoor geen materiaal bewaard kan worden. In andere situaties wordt op aseptische wijze een representatief deelmonster afgenomen en ingezet. Resterend materiaal wordt, indien mogelijk, gedurende twee weken bewaard als volgt: monsters van gekoelde producten en diepvriesproducten bij  $-21^{\circ}\text{C}$ , stabiele producten bij  $20^{\circ}\text{C}$ . Watermonsters worden bij  $2^{\circ}\text{C}$  bewaard. Invriezen kan afsterven van micro-organismen tot gevolg hebben, waardoor de waarde van heronderzoek beperkt is. Voor heronderzoek is het in dat geval beter om een nieuw monster aan te leveren.

Voor chemisch onderzoek worden monsters gehomogeniseerd, een deel wordt in analyse genomen.

Reservemateriaal wordt bij  $20^{\circ}\text{C}$  bewaard (stabiel materiaal), overige monsters worden ingevroren bewaard, gedurende 4 weken na afronding van de analyse en een week na rapportage.

In overleg kunnen speciale bewaaromstandigheden toegepast worden.

## FACTURATIE EN ADMINISTRATIEKOSTEN

Silliker brengt per monster een bedrag voor behandelingskosten in rekening. Hierin zijn administratiekosten, standaard voorbehandeling en standaard opslag inbegrepen. Er worden geen extra orderkosten berekend. Bij de eerste opdracht van een nieuwe opdrachtgever wordt eenmalig een bedrag voor registratie in rekening gebracht.

Kleine opdrachten kunnen geaccepteerd worden. Bij factuurbedragen onder € 25,00 (excl. BTW) wordt een bedrag van € 25,00 (excl. BTW) voor administratiekosten in rekening gebracht.

## GEHEIMHOUDING

Silliker behandelt alle gegevens van opdrachtgevers, opdrachten en resultaten als vertrouwelijk. Zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever zal Silliker ook geen resultaten aan anderen dan de bevoegde contactpersonen ter beschikking stellen. Dit is vastgelegd in de gedragscode voor medewerkers en in de leveringsvoorwaarden.

## CONTACT MET ACCOUNT MANAGERS EN PLANNING

Bereikbaarheid klantenservice en planning: maandag t/m vrijdag 8.00 – 17.00 uur.

ACCOUNT MANAGERS	E-MAIL	TELEFOONNUMMER
Duo: Arriejanne Peters-van Es Betsy Verburg	Arriejanne.van.es@silliker.nl Betsy.brinkman@silliker.nl	(0318) 649 495 (0318) 649 478
Duo: Hanneke Bik Judith Vaessen	Hanneke.bik@silliker.nl Judith.vaessen@silliker.eu.com	(0318) 649 480 (0318) 649 433
Duo: Koen Wenting Gezienus Timmerman	Koen.wenting@silliker.nl Gezienus.timmerman@silliker.eu.com	(0318) 649 467 (0318) 649 474
Annet Peeters (bij afwezigheid Linda Hendriks)	Annet.peeters@silliker.nl	(0318) 649 494
Gerard Schrijer (hoofd klantenservice)	Gerard.schrijer@silliker.eu.com	(0318) 649 469

## PLANNING MONSTERNAMES EN KOERIERS

Gerline van Voorst	planning@silliker.nl	(0318) 649 447
Paulette van Maanen	planning@silliker.nl	(0318) 649 447

## AANLEVEREN MONSTERS:

Openingstijden monsterontvangst: maandag t/m vrijdag 7.30 – 18.00 uur  
zaterdag 8.00 – 12.00 (enkel voor aangemelde monsters)  
Email: [monsterverdeelcentrum@silliker.nl](mailto:monsterverdeelcentrum@silliker.nl)

Als u voor het eerst zelf monsters wilt aanleveren verzoeken wij u dringend dit vooraf aan te kondigen bij uw accountmanager, via het algemene telefoonnummer of met een e-mail ([info@silliker.nl](mailto:info@silliker.nl)).

Dit voorkomt misverstanden.

Let op de juiste verpakkings- en bewaarcondities. Voeg een duidelijke opdracht en uw adresgegevens bij de monsters.

