

HALLO STUDIEDAG NVLR

Laurens Meijer | Amsterdam

3 maart 2023

JUMBO



**HIER GAAN
WE VOOR**



**KLANTEN DE
LEUKSTE
BOODSCHAP
BEZORGEN**

JUMBO

**NIET
TEVREDEN?
GELD TERUG**

**JOUW WENSEN
STAAN CENTRAAL**

**VOOR ÁL JE
BOODSCHAPPEN**

ONZE 7 ZEKERHEDEN

**SERVICE MET
EEN GLIMLACH**

**VERS IS
OOK ÉCHT
VERS**

**VLOT
WINKELN**

**EURO'S
GOEDKOPER**

ONZE ORGANISATIE IN CIJFERS



>10 MILJOEN

wekelijkse
klanten



>700

winkels én
Jumbo.com



>22%

marktaandeel



>100.000

collega's



>10 MILJARD

omzet



JUMBO

ONZE LOGISTIEK

● RDC of NDC

○ E-Fulfilment Center

○ hub

Nieuwegein

CDC KW (Mechanisatie)

Woerden

RDC (KW, Vers, Emballage)

Bleiswijk

E-Fulfilment Center + hub

Breda

RDC (KW, Vers, Emballage) + hub

○ hub Groningen

○ hub Heereveen

Beilen

RDC (KW, Vers, Emballage)

Raalte

Centraal Diepvries|
E-Fulfilment Center

○ hub Zwolle

○ hub Deventer

○ hub Hengelo

○ hub Amsterdam

○ hub Utrecht

○ hub Dordrecht

○ hub Bemmelen

's-Hertogenbosch

E-Fulfilment Center + hub

Veghel

RDC (KW, Vers, Emballage)
NDC (Vers)

○ hub Eindhoven

hub Bergen
op Zoom

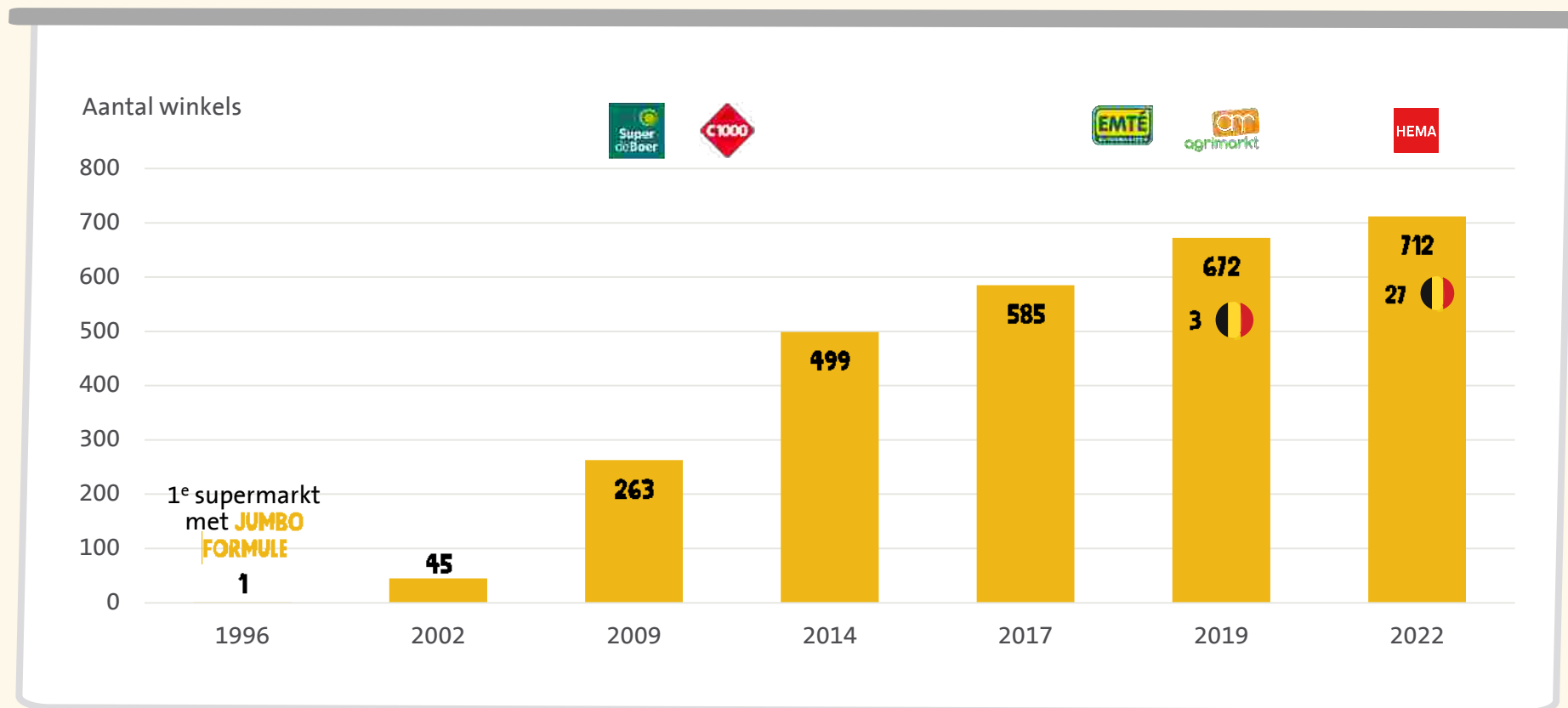
○ hub Middelburg

○ hub Maastricht



JUMBO

GROEI IN AANTAL WINKELS



JUMBO SUPERMARKT



JUMBO
food
markt



La Place



JUMBO



JUMBO *city*

JUMBO

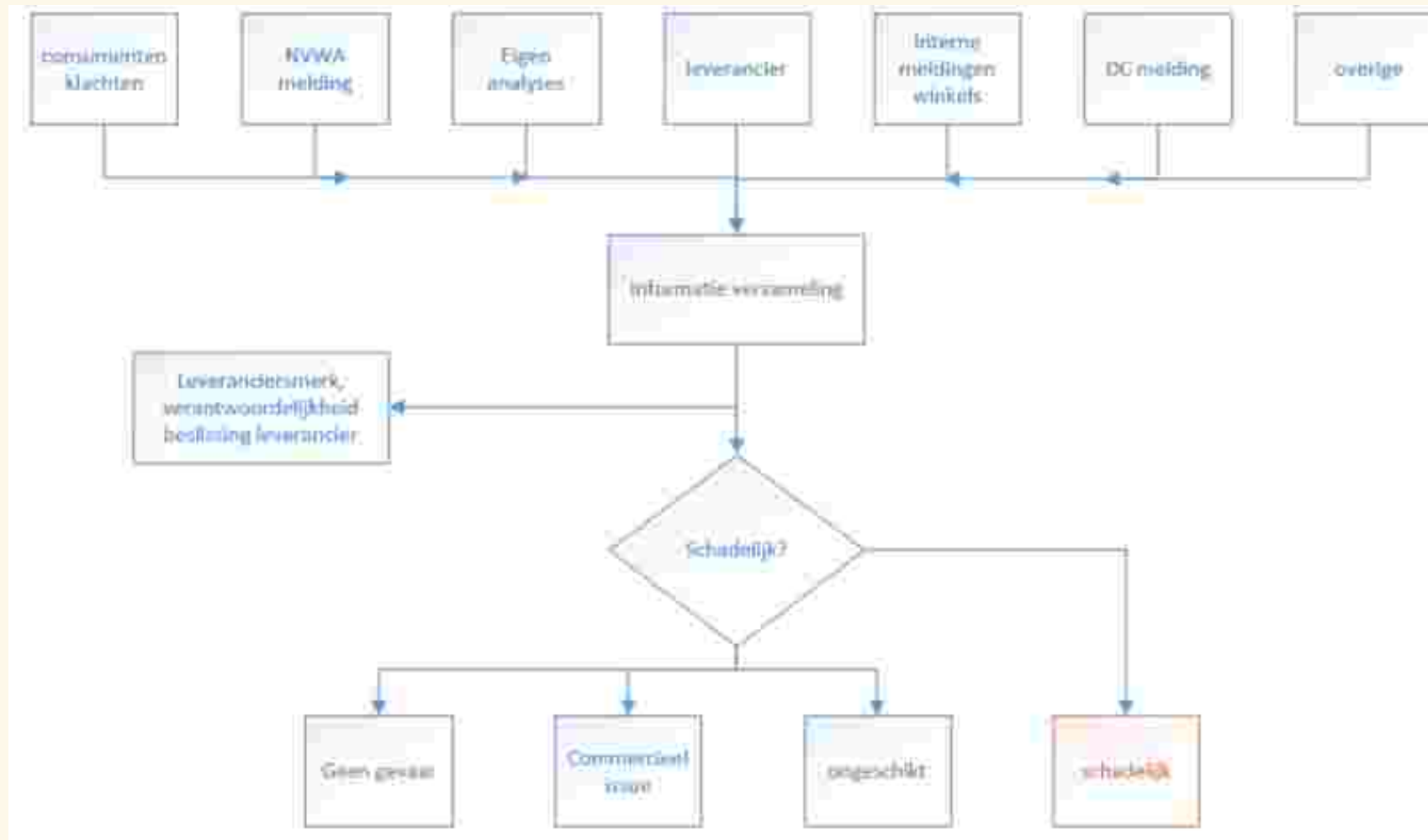


JUMBO

PRODUCTEN MET RESPECT VOOR MENS, DIER EN MILIEU



RECALL PROCES



RECALL PROCES 2

Kwaliteitsissue (geen gevaar, maar product voldoet niet aan de eisen)

- Uitzoeken op THT / batchcode mogelijk
- Geen kassablokkade
- Alleen interne communicatie
- Indien DC voorraad in orde is, gaan leveringen door

Recall

- Hele winkelvoorraad er uit
- Kassablokkade op EAN (5 werkdagen)
- Publiekswaarschuwingen

MEI 2015: JUMBO MAALTIJDSALADE ITALIAANSE KIP



VERPLICHT: KRANTENADVERTENTIE, 2 LANDELIJKE DAGBLADEN

Veiligheidswaarschuwing!

Jumbo haalt alle Jumbo Maaltijdsalades Italiaanse Kip per direct uit de schappen van alle Jumbo en C1000 winkels. Door een productiefout bevatten deze maaltijdsalades rauwe kip in plaats van gegaarde kip. Dit levert een gevaar op voor de gezondheid. Voor consumenten is het advies het product niet te gebruiken. Het gaat specifiek om de variant Italiaanse Kip. De andere varianten maaltijdsalades voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen en zijn wel geschikt voor consumptie. Klanten die het product gekocht hebben, kunnen het terugbrengen naar de winkel en krijgen hun geld terug.

Het betreft het volgende product:

Jumbo Maaltijdsalade Italiaanse Kip

Streepjescode (EAN): 8718452099030

THT-codes: 25-5-2015 / 26-5-2015 / 27-5-2015

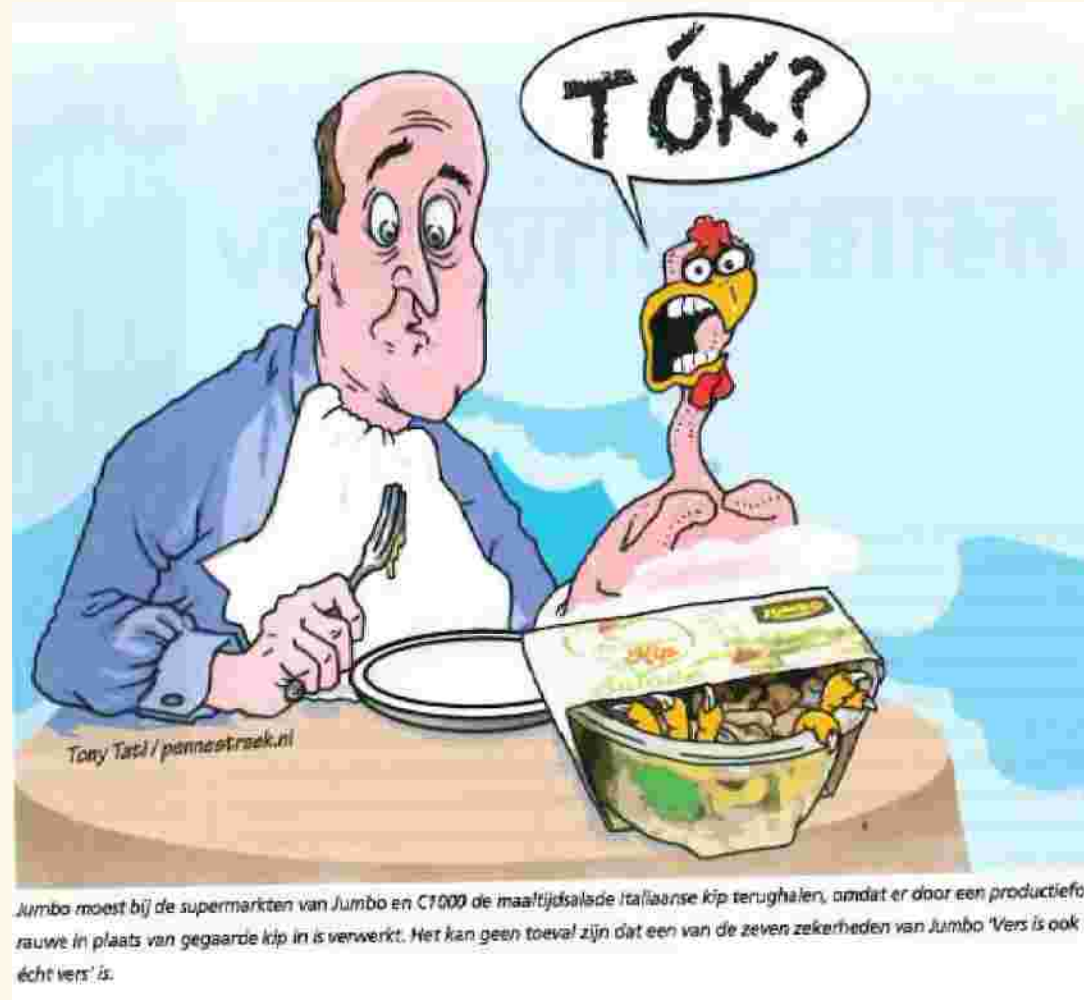
Kijk voor meer informatie op www.jumbo.com of bel met de Jumbo Klantenservice via 0800 0220 161.

Onze welgemeende excuses voor dit ongemak.

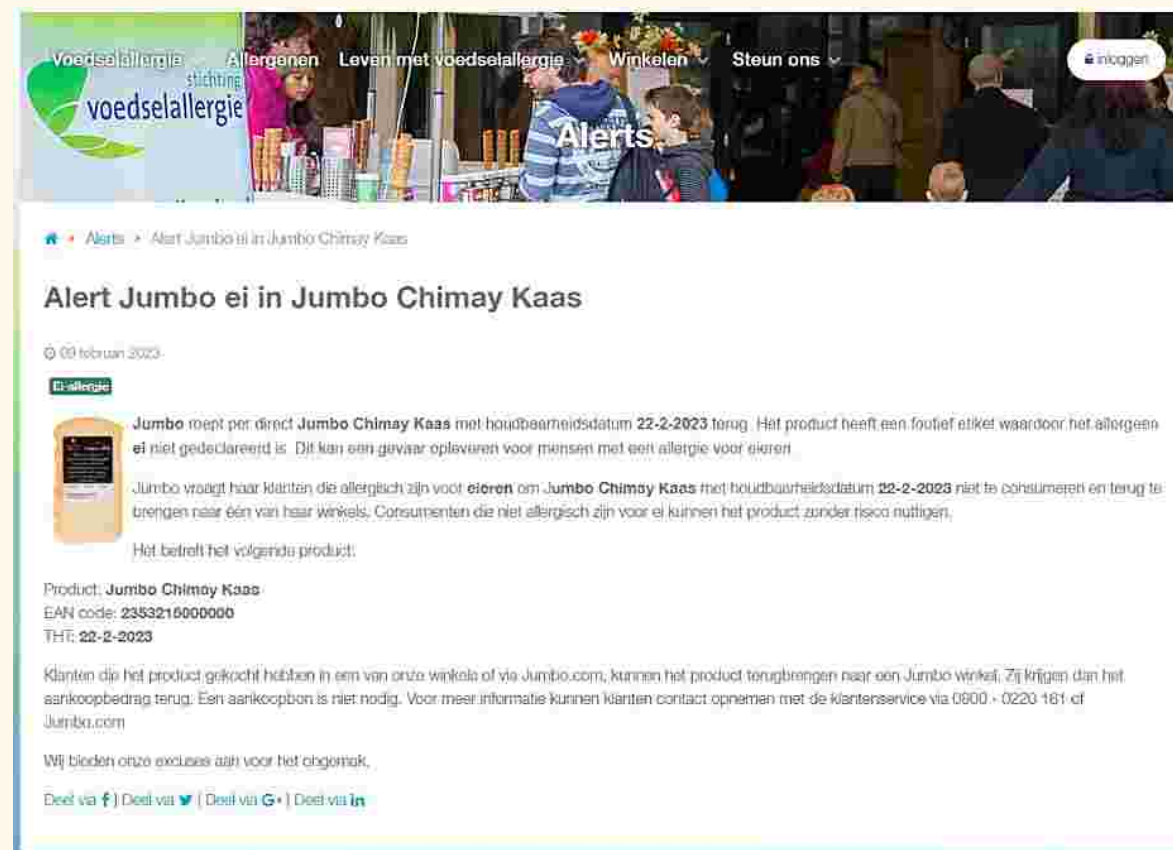


JUMBO

ZEKERHEID 4: VERS IS OOK ÈCHT VERS



2023: PERSBERICHTEN, NAAST SOCIAL MEDIA OOK BENADERING SPECIFIEKE DOELGROEP



2023 BELGIË: PERSBERICHTEN EN EEN VERPLICHT AFFICHE (NL+FR)

JUMBO

Terrugroeping van Jumbo Supermarkten in België

4 mei 2022

Terrugroeping van Jumbo Supermarkten in België

Product: Jumbo Aardappelreepjes

Aard van het probleem: mogelijke aanwezigheid van Listeria

In overleg met het FAVV heeft Jumbo Supermarkten het product Jumbo Aardappelreepjes met EAN 8718432252916 uit de verkoop en roept het terug bij de consumenten, wegens een mogelijke aanwezigheid van de bacterie van Listeria. Het betreft alle THT's.

Jumbo vraagt haar klanten om dit product niet te consumeren en het terug te brengen naar de winkel. Zij worden gepast vergoed. Een aankoopbon is niet nodig.

Beschrijving van het product:

Naam van het product:	Jumbo Aardappelreepjes
Markt:	Jumbo
EAN:	8718432252916
Vervaldatum (THT):	ALS
Periode van verkoop:	vanaf 22 april 2022
Aard van de verpakking:	Plastiek verpakking
Gewicht:	150 g



Het product wordt verkocht via Jumbo filialen in België.

Voor meer informatie kunnen klanten contact opnemen met de klantenservice via 0800 - 36998 of [Jumbo.com](https://www.jumbo.com).

Onze excuses voor het ongemak.

JUMBO

Rappel de produit de Jumbo Supermarkten

4-05-2022

Rappel de Jumbo Supermarkten

Produit: Jumbo fromage en tranches Abbaye

Nature du problème: Le produit peut contenir la bactérie Listeria

En accord avec l'AFSCA, Jumbo retire de la vente le «Jumbo fromage en tranches Abbaye» avec EAN 8718432252916 de la marque Jumbo et le rappelle auprès des consommateurs en raison le produit peut contenir la bactérie Listeria. Cela concerne tous les DDM.

Jumbo demande à ses clients de ne pas consommer ce produit et de le ramener au point de vente, dans lequel il a été acheté, ou il leur sera remboursé.

Description du produit

Nom du produit:	Jumbo Aardappelreepjes (Jumbo fromage en tranches Abbaye)
Marque:	Jumbo
EAN:	8718432252916
Catégorie de péremption (DOM):	Bois
Période de vente:	à partir du 22 avril 2022
Nature de l'emballage:	Emballage en plastique
Poids:	150 g



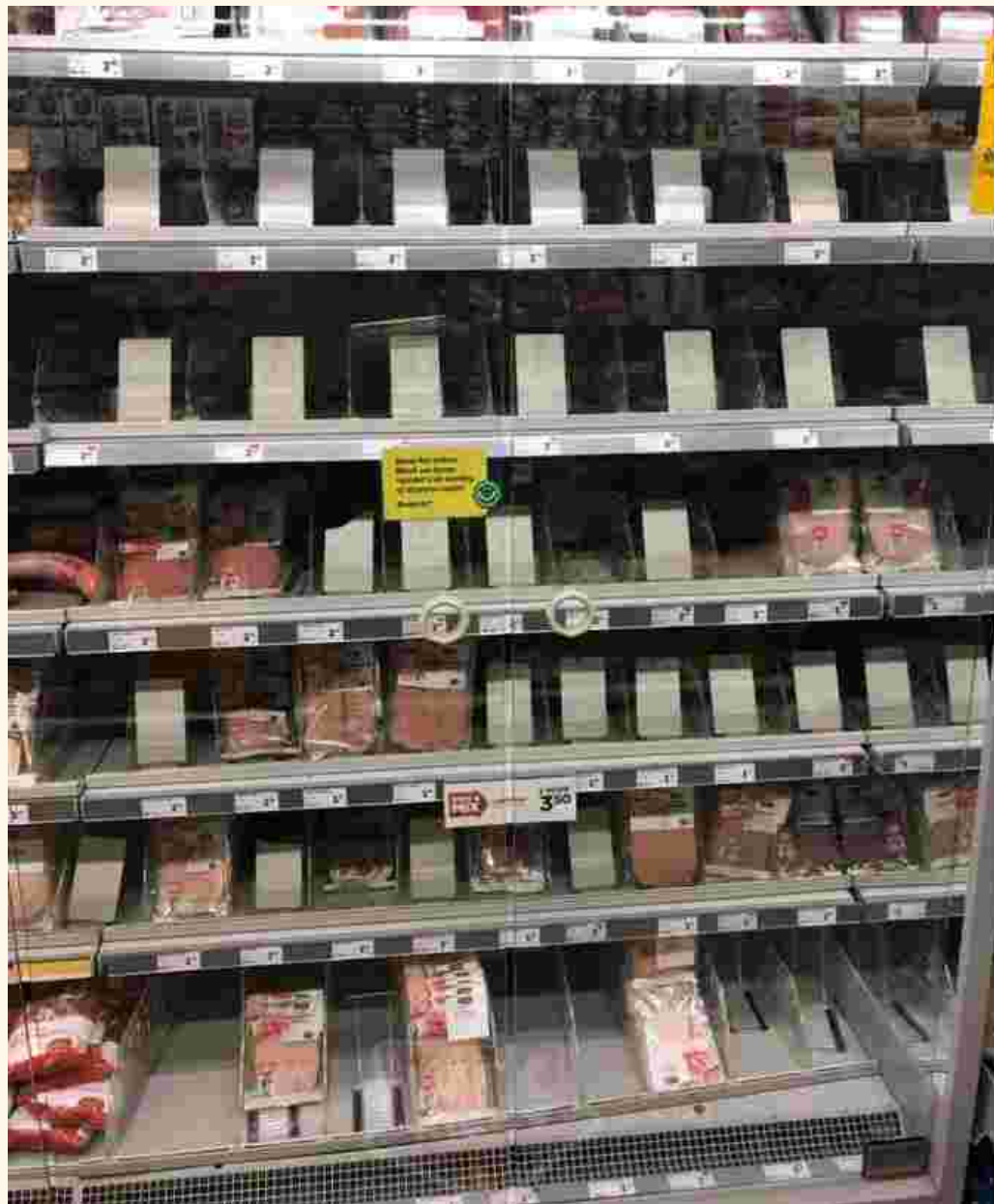
Le produit a été distribué dans les filiales de Jumbo en Belgique.

Pour plus d'informations, les clients peuvent contacter le service clientèle au 0800 - 36998 ou [Jumbo.com](https://www.jumbo.com).

Toutes nos excuses pour les désagréments occasionnés.

JUMBO

IMPACT...



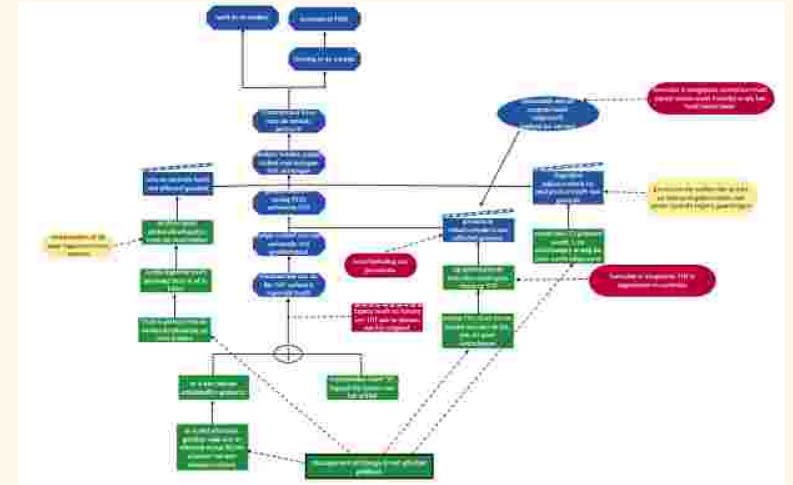
JUMBO

IMPACT IS GROOT

- Schadelijk voor de klant
- Vertrouwen in merk en product onder druk (?)
- Slechte publiciteit
- Reacties op social media oncontroleerbaar
- Financiële schade
- Potentieel conflict met leverancier
- Voedselverspilling (meer dan alleen de getroffen producten)
- Veel extra werk voor diverse afdelingen (o.a. winkels, logistiek, replenishment, commercie, corporate communicatie, legal, finance, winkelcommunicatie, B2B, datamangement en kwaliteit)

NA DE RECALL

- Leveranciers bezoek / audit door externe auditor
- Aanpassing in leveranciersbeoordeling (verzwaring testregime)
- Eis: SimplyOK certificering bij recall mbt allergenen
- Samen met de leverancier oorzaakanalyse en verbetermaatregelen opstellen
- Implementatie en borging van deze maatregelen



**BEDANKT VOOR
DE AANDACHT
EN TOT ZIENS BIJ
JUMBO!!**



JUMBO