

**Hack42 Hackerspace Arnhem**  
t.a.v. Afdeling Makerlab  
t.a.v. Task Force Laser Engraving  
Schavenmolenstraat 63  
6824AB Arnhem  
<https://hack42.nl>



**Verkade Consumenten Service**  
t.a.v. De Meisjes van Verkade  
Antwoordnummer 1310  
1500WC Zaandam

Arnhem, 5 april 2012

**Betreft: Klacht omtrent kwaliteit van “Café Noir Original” biscuits**

Geachte Meisjes,

Allereerst willen wij u onze complimenten doorgeven over de smakelijkheid en tijdloosheid van een van uw vlaggenschip-producten, de Verkade Café Noir Original biscuits.

In de Hack42 Hackerspace is de Task Force Laser Engraving bezig met een productselectie voor dit soort koffie biscuits. Wij moeten u helaas mededelen dat Café Noir Original niet door onze kwaliteitscontrole is gekomen. De reden hiervoor is dat de door u gehanteerde toleranties qua glazuurdikte teveel variatie laat zien over het biscuit-oppervlak. Hierdoor zijn uw biscuits **niet geschikt om met een laser te bewerken**. Door de variaties in dikte is het tijdrovend om het juiste focuspunt te bepalen per individueel biscuit. Verder veroorzaken de oneffenheden divergentie van de laserstraal, die gevaarlijk kan zijn voor omstanders. Een waarschuwingstekst op de verpakking (zoals het bovenstaande vet gedrukte) lijkt ons op zijn plaats.

Om e.e.a. te verduidelijken hebben wij bewijsstuk A bijgesloten. Dit zult u herkennen als een van uw biscuits, productiecode **LZ2070 14:31**, aangeschaft d.d. vrijdag 30 maart jl. bij een supermarkt te Ede. Bewijsstuk B is een soortgelijk biscuit, afkomstig van een van uw concurrenten. Merk hierbij op dat, in scherp contrast tot bewijsstuk A, de glazuurlaag over het gehele biscuit ruwweg dezelfde dikte heeft terwijl deze bij bewijsstuk A duidelijk is ingezakt. De variaties en afwijkingen van bewijsstuk B vallen ruim binnen de door onze Task Force opgestelde criteria en het biscuit is bijzonder goed geschikt om met een laser te bewerken.

Wij beseffen ons dat het goed mogelijk is dat wij een “*abominabel slechte batch biscuits*” (letterlijke woorden van ons testpanel) hebben aangetroffen die per abuis door uw kwaliteitscontrole is gekomen. Om toeval uit te sluiten hebben wij daarom meerdere verpakkingen biscuits aangeschaft, productiecode **LZ2070 14:32** had helaas hetzelfde bovengenoemde kwaliteitsprobleem. **LZ2062 21:37** is echter in orde bevonden. Indien u ons ervan kunt overtuigen dat dit slechts een incident is geweest en dat u uw kwaliteitscontrole heeft aangescherpt, kunnen wij heroverwegen en uw product een tweede kans geven.

Voor verdere verduidelijking en/of een live demonstratie bent u natuurlijk van harte welkom op locatie in Arnhem. Zie onze website voor openingstijden, bereikbaarheid en contactgegevens.

Hoogachtend, namens het Bestuur:

**Hack42 Hackerspace Arnhem,**  
**Task Force Laser Engraving**  
ir. D. Engelbarts  
Dhr. M. Mobach  
Dhr. D. van Zuijlekom

Bijlagen:  
Bewijsstuk A  
Bewijsstuk B