



Qualitätssicherung. **Vom Landwirt bis zur Ladentheke.**



Info-Paket:

Krisenmanagement und Krisenkommunikation im QS-System

Krisenmanagement und Krisenkommunikation dienen dem Ziel, die Sicherheit unserer Lebensmittel stufenübergreifend zu gewährleisten. Schaden vom Verbraucher und von Unbeteiligten in der Lebensmittelkette ist abzuwenden.

QS ist als Qualitätssicherungssystem im Bereich Fleisch und Fleischwaren sowie Obst, Gemüse und Kartoffeln tätig. Produkt- und prozessbezogene Krisen sind nicht auszuschließen. Sie erfordern gut organisierte Krisenmechanismen in Herstellung und Vermarktung. QS ist Teil dieses Krisenmechanismus. Mit präventiven Maßnahmen hilft das System Krisen zu vermeiden, mit Maßnahmen des Krisenmanagements und der Krisenkommunikation ist das QS-System an der Krisenbewältigung beteiligt.

Maßnahmen des Krisenmanagements bewältigen Krisen

Krisenmanagementsystem

In einem System mit mehr als 130.000 Systempartnern können produkt- und prozessbezogene Krisen trotz umfassender präventiver Maßnahmen nicht gänzlich ausgeschlossen werden. Um diese Krisen zu bewältigen, hat QS ein umfassendes **Krisenmanagementsystem** aufgebaut:

- stufenbezogene **Ereignisfaltblätter und Meldebögen** für Systempartner
- webbasiertes **QS-Krisenportal**
- ständiger **QS-Krisenstab** mit Krisenbeauftragten, Krisenmanagement und Krisenstab
- **ständige Rufbereitschaft** mit 24h-Notfallnummer
- tägliche **Auswertung von Presse und NGO-Newsletter**



Qualitätssicherung. **Vom Landwirt bis zur Ladentheke.**



Operative Krisenbewältigung

Verdachtsmomenten und konkreten Informationen über einen Ereignis- oder Krisenfall gehen die QS-Krisenbeauftragten unverzüglich nach:

- Recherche, Ermittlung der Betroffenheit von QS-Systempartnern
- unverzügliche Durchführung von Sonderaudits durch neutrale Zertifizierungsstellen, gegebenenfalls sofortige Sperrung des Betriebs (Ausschluss von der Lieferfähigkeit)
- falls erforderlich: Einberufung des interdisziplinären und stufenübergreifenden Krisenmanagements (Krisenstab)
- umfassende Zusammenarbeit mit Wissenschaftlern/ Verbänden/Dienstleistern, einzelfallbezogene Zusammenarbeit mit Behörden
- Sanktionierung (Rüge, Vertragsstrafen bis zu 50.000,00 EUR, Ausschluss aus dem System)

Kommunikative Krisenbewältigung

Begleitet werden die operativen Maßnahmen der Krisenbewältigung durch eine gezielte Krisenkommunikation:

- Information der Öffentlichkeit/Medien
 - durch Website www.q-s.de
 - durch Pressemitteilungen (umfassender QS- Presseverteiler Fachpresse/Tagespresse)
 - durch eigene Informationsmedien QS-Infobrief und QS-Newsletter
- Information des QS-Krisenstabs und der QS-Gremien
- Information der Systempartner
- Informationsaustausch mit Behörden, Wissenschaftlern, Verbänden, Dienstleistern



Qualitätssicherung. **Vom Landwirt bis zur Ladentheke.**



Präventive Maßnahmen helfen Krisen zu vermeiden

Mehrstufiges System der Überwachung

QS definiert Produktions- und Vermarktungsanforderungen, QS-Systempartner entlang der Lebensmittelkette müssen diese Anforderungen einhalten. Die Einhaltung der Anforderungen wird in einem mehrstufigen System laufend überwacht:

- genaue Festlegung aller wichtigen Anforderungen und Vorgaben für die Dokumentation
- ständige betriebliche Eigenkontrolle/Überwachung der innerbetrieblichen Prozesse
- regelmäßige neutrale Kontrolle durch unabhängige Zertifizierungsstellen: im Jahr 2007 waren das annähernd 32.500 Audits in der Systemkette Fleisch und Fleischwaren und mehr als 14.000 Audits in der Systemkette Obst, Gemüse, Kartoffeln
- laufende „Kontrolle der neutralen Kontrolle“ durch Stichprobenaudits, Prüfberichtskontrolle, Rückverfolgbarkeitsuntersuchungen und Sonderkontrollen in Verdachtsfällen

Kommunikative Maßnahmen

Kommunikative Maßnahmen begleiten die systeminterne Prävention. Die vorausschauende Behandlung aktueller Themen, die sachgerechte Darstellung von Ergebnissen und Vorkommnissen und die Übernahme der Meinungsführerschaft leisten einen Beitrag in der öffentlichen Diskussion mit Stakeholdern und NGOs.

In bestimmten Themenbereichen zeigt QS eine ständige Dialogbereitschaft zu „lösungsorientierten“ NGOs, um deren Anliegen in die Arbeit des stufenübergreifenden Qualitätssicherungssystems aufnehmen zu können.

QS wird bei den kommunikativen Maßnahmen auf dem Gebiet der strategischen Kommunikation durch eine externe Agentur unterstützt.