

Krisenmanagement und Krisenkommunikation im QS-System

Krisenmanagement und Krisenkommunikation dienen dem Ziel, die Sicherheit unserer Lebensmittel stufenübergreifend zu gewährleisten und Schaden von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unbeteiligten in der Lebensmittelkette 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

Krisenmanagement-system

In einem System mit mehr als 186.000 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 **Ereignisfallblätter und Meldebögen** für Systempartner, analog und digital
- webbasiertes **QS-Krisenportal**
- ständiger **QS-Krisenstab** mit Krisenmanager und Krisenbeauftragten sowie (anlassbezogen) Vertretern der beteiligten Wirtschaft
- **ständige Rufbereitschaft** mit 24h-Notfallnummer
- tägliche **Auswertung von Presse** und **NGO-Newsletter**

Operative Krisenbewältigung

Verdachtsmomenten und konkreten Informationen über einen Ereignis- oder Krisenfall gehen die QS-Krisen-beauftragten 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: Zusammenstellung und Einberufung eines Krisenmanagements (Krisenstab) mit Vertretern der beteiligten Wirtschaft
- umfassende Zusammenarbeit mit Wissenschaftlern/ Verbänden/Dienstleistern, einzelfallbezogene Zusammenarbeit mit Behörden
- auf Entscheidung des QS-Sanktionsbeirats: 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 der QS-Gremien
- Information der Systempartner
- Informationsaustausch mit Behörden, Wissenschaftlern, Verbänden, Dienstleistern

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 2024 waren das annähernd 29.600 Audits in der Systemkette Fleisch und Fleischwaren und mehr als 12.100 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.