

Band 4
Reihe: Agrarökonomie

HERAUSGEBER
Achim Spiller und Ludwig Theuvsen

Justus Böhm, Friederike Albersmeier und Achim Spiller (Hrsg.)

Die Ernährungswirtschaft im Scheinwerferlicht der Öffentlichkeit



QS im Spannungsfeld von Qualitätssicherung und Öffentlichkeit

Hermann-Josef Nienhoff

1 Darstellung des QS-Systems

Unsere Leistung ist die stufenübergreifende Qualitätssicherung von Lebensmitteln: Eine komplexe Aufgabe mit einer hohen Zahl von Beteiligten, vielen Anforderungen und einem umfassenden Herstellungs- und Vermarktungsprozess (s. Abbildung 1).

Abbildung 1: Qualitätssicherung ist die QS-Leistung



Um eine hohe Lebensmittelsicherheit zu gewährleisten, umfasst das QS-System alle Stufen, die an der Erzeugung und Vermarktung von Lebensmitteln beteiligt sind: In der Systemkette Fleisch von der Futtermittelwirtschaft über die Landwirtschaft, die Schlacht- und Zerlegebetriebe, die Fleischwarenindustrie und – im direkten täglichen Kontakt zum Verbraucher – den Lebensmitteleinzelhandel. Das gemeinsame Ziel ist, abgestimmt über die gesamte Kette mittels der stufenübergreifenden Qualitätssicherung die Prozessqualität sicherzustellen, um so höchste Lebensmittelsicherheit zu liefern. Gleiches gilt für die Systemkette von frischem Obst und Gemüse: Auch hier sind die an den Produktions- und Vermarktungsprozessen beteiligten Stufen Erzeugung, Großhandel und Lebensmitteleinzelhandel integriert. Damit ist QS das weltweit einzige Prüfsystem, das alle Akteure der Lebensmittelproduktion und -vermarktung konsequent einbindet (s. Abbildung 2).

Mit über 100.000 Systempartnern in der Systemkette Fleisch und fast 20.000 in der Systemkette Obst, Gemüse, Kartoffeln erreicht QS eine hohe Beteiligung mit breiter Streuung. Spezielle stufenspezifische Anforderungen gewährleisten eine sichere, transparente Produktion und Vermarktung von Lebensmitteln mit dem QS-Prüfzeichen. Die Schwerpunkte liegen da-

bei auf der Prozessqualität und Lebensmittelsicherheit. Die laufende Optimierung des QS-Systems dient der Zukunftsfähigkeit, der Akzeptanz und weiteren Integrität des Systems.

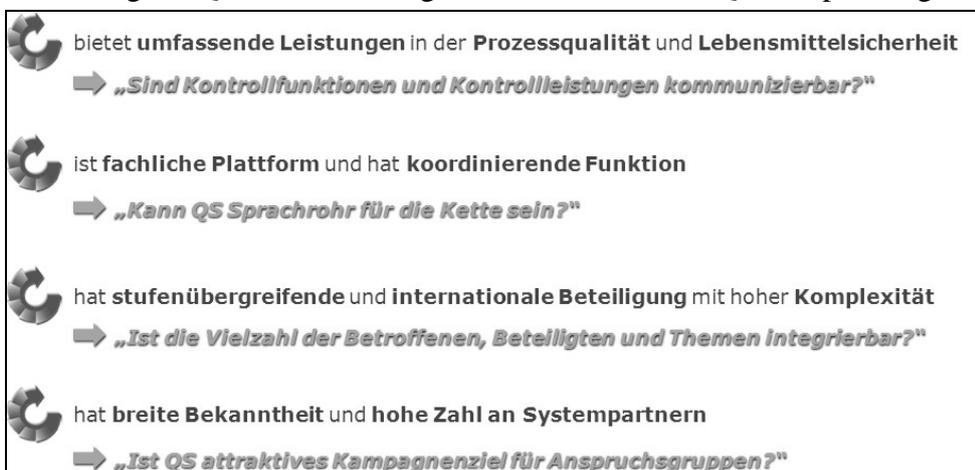
Abbildung 2: Das QS-System



2 Öffentliche Wahrnehmung von QS

Die öffentliche Wahrnehmung von QS und auch der Systempartner wird selbstredend über die Sichtbarkeit des QS-Prüfzeichens an der Ladentheke, auf den Produkten, in Anzeigen oder Handzetteln des Lebensmitteleinzelhandels deutlich. Das erzeugt ein Spannungsfeld zwischen der eigentlich internen, wirtschaftseigenen Qualitätssicherung und der Transparenz in der Öffentlichkeit. Hieraus ergeben sich Herausforderungen und Fragestellungen, die in folgender Abbildung 3 zusammengefasst sind:

Abbildung 3: Qualitätssicherung und Öffentlichkeit – QS im Spannungsfeld?



Ob Hackfleisch, Tomaten oder Putenschnitzel, mit dem QS-Prüfzeichen ausgezeichnete Produkte werden inzwischen in über 23.000 Filialen des Lebensmitteleinzelhandels verkauft. Mit diesem Angebot an den Verbraucher entsprechen der Lebensmitteleinzelhandel und die gesamte Wertschöpfungskette dem Wunsch der Verbraucher nach umfassender Qualitätssicherung.

Abbildung 4: forsa Studie



Obwohl die meisten Lebensmittel in den Augen der Verbraucher als „sicher“ angesehen werden, wünscht sich eine deutliche Mehrheit der Bundesbürger, dass künftig Lebensmittel stärker als bisher überwacht werden. Dies ist das Ergebnis einer repräsentativen forsa-Umfrage im Auftrag von QS. Der Großteil der Befragten (80 %) findet ein Prüfsystem für Lebensmittel, ähnlich der Hauptuntersuchung bei Fahrzeugen (TÜV), für „unbedingt notwendig“ (s. Abbildung 4).

3 Einflüsse auf das QS-System

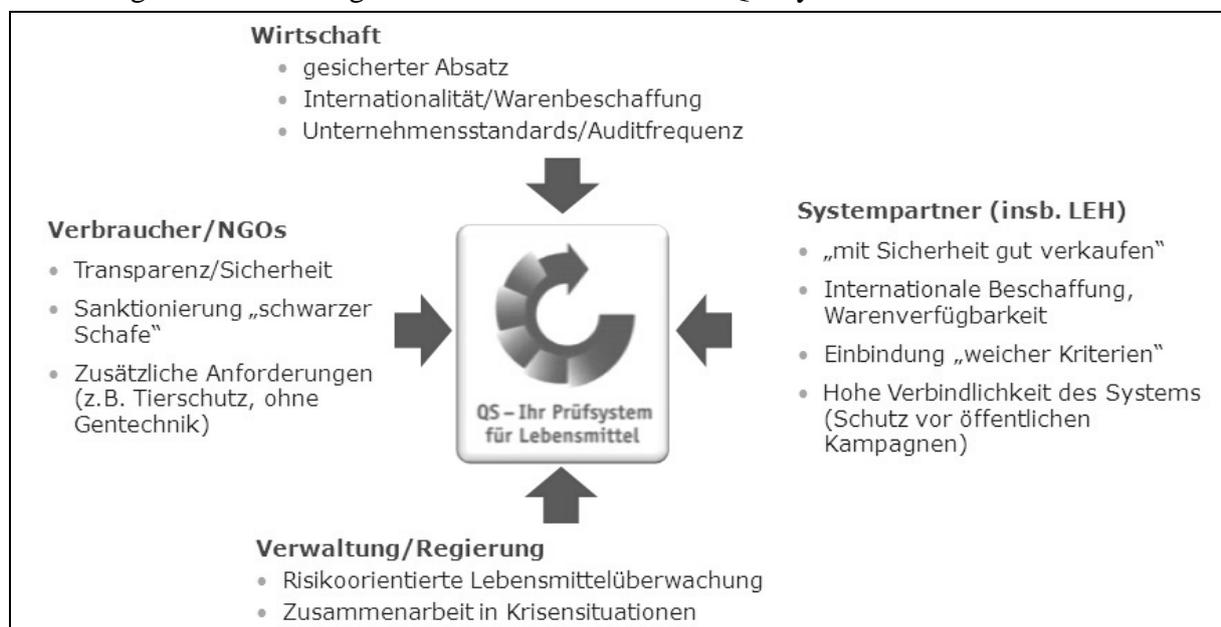
Um die Prozessqualität über die gesamte Kette zu garantieren, hat QS ein 3-stufiges Kontrollsystem installiert. Zunächst ist jeder Einzelne, jeder Betrieb in der Lebensmittelkette als Lebensmittel- und Futtermittelunternehmer gefordert, bewusst zu handeln und Verantwortung

für die eigene Produktion zu übernehmen. Hier stellt sich als wesentlicher Baustein die Qualitätssicherung als Dokumentation der eigenen Verantwortung dar. Zusätzlich kontrollieren unabhängige Zertifizierungsstellen regelmäßig die Einhaltung aller Systemanforderungen. In einem dritten Schritt wird eine übergeordnete Systemkontrolle – die Metakontrolle – die Integrität des gesamten Systems kontrollieren. Die Metakontrolle kombiniert die Routineprüfung mit Zusatzkontrollen. Maßnahmen wie Stichprobenkontrollen oder Laborkompetenztests etc. dienen dazu die eigene und die Arbeit der angeschlossenen Prüfinstitute und Labore kritisch zu hinterfragen und kontinuierlich zu optimieren.

Zur Absicherung der Wertschöpfungskette ist es von großer Bedeutung sich immer neuen Herausforderungen zu stellen und sich dynamisch an die sich wandelnden Markterfordernisse anzupassen. Zwar sind die grundlegenden Bausteine des QS-Systems für alle Beteiligten wichtig und unstrittig, sie werden aber je nach Anspruchsgruppe unterschiedlich gewichtet.

Systempartner, Verbraucher, aber auch Wirtschaft und Politik haben jeweils eine eigene Erwartung an QS, wie Abbildung 5 darstellt.

Abbildung 5: Anforderungen an und Einflüsse auf das QS-System



Die QS-Systempartner, insbesondere der LEH, wollen die Sicherheit ihrer Produkte dokumentieren und gegebenenfalls das QS-Prüfzeichen als Verkaufsargument nutzen. Für sie ist eine hohe Verbindlichkeit des Systems wichtig. Gleichzeitig ist die Warenverfügbarkeit und

Sicherung der internationalen Beschaffung von QS-Waren von großer Bedeutung. Verbraucher ebenso wie sogenannte Nichtregierungsorganisationen (NGOs), z. B. Verbraucher- oder Tierschutzorganisationen, fordern von QS Sicherheit, Transparenz und vor allem Nachvollziehbarkeit der Produktionsprozesse und Produkte. Dabei ist zu registrieren, dass bestimmte Anspruchsgruppen QS auch als ein attraktives Ziel sehen, um mit Kampagnen die gesamte Lebensmittelbranche hinsichtlich der Aspekte Tier- und Verbraucherschutz anzugehen. Die an QS gestellten Ansprüche, weitere Prüfkriterien beispielsweise hinsichtlich der Tierhaltung oder Gentechnik aufzustellen, sind vielfältig und fordernd, werden aber stark unterschiedlich konstruktiv von den entsprechenden Anspruchsgruppen begleitet.

4 Kommunikationskonzept

Um alle Kommunikationsansprüche zu bedienen, ist eine umfassende und zielgruppengerechte Vorgehensweise unumgänglich (s. Abbildung 6).

Abbildung 6: Informations- und Kommunikationswege

		Adressaten			
		B2C ¹ • Endverbraucher	B2B ² • Systempartner • Key-Player	B2S ³ • Branchenverbände • Anspruchsgruppen	B2G ⁴ • EU • Bund • Länder • Kreise
Kommunikationswege	Information	✓	✓	✓	✓
	Public Relation	✓	✓	✓	✓
	Dialog	✓	✓	✓	✓

¹ Kommunikation zu Verbrauchern
² Kommunikation zu Systempartnern / Wirtschaft
³ Kommunikation zu Stakeholdern
⁴ Kommunikation zu politisch-öffentlichen Regulierungsinstitutionen

Als Basis für einen konstruktiven Dialog müssen die Informationen spezifisch, zielgruppen- und mediengerecht aufgearbeitet an die jeweiligen Empfänger, also Verbraucher, Systempartner, Branchenverbände oder politische Akteure, gelangen. Dies geschieht mit Hilfe folgender bekannter Instrumente:

- QS-Homepage und QS Software-Plattform
- Allgemeine Pressemitteilungen und Presseinformationen für die Fachmedien
- Rundschreiben an die Systempartner
- Newsletter und Infobriefe
- Jahresbericht
- Broschüren, Prospekte, Merkblätter und Messeauftritte

Ein wesentlicher Teil besteht im direkten Austausch mit den entsprechenden Anspruchsgruppen. QS fungiert so als direkter oder indirekter Mittler für unterschiedliche Themen.

5 Ereignismanagement und Krisenkommunikation

Selbst bei der umfassendsten Qualitätssicherung lassen sich Pannen oder menschliches Versagen, in der Produktion, nicht ausschließen.

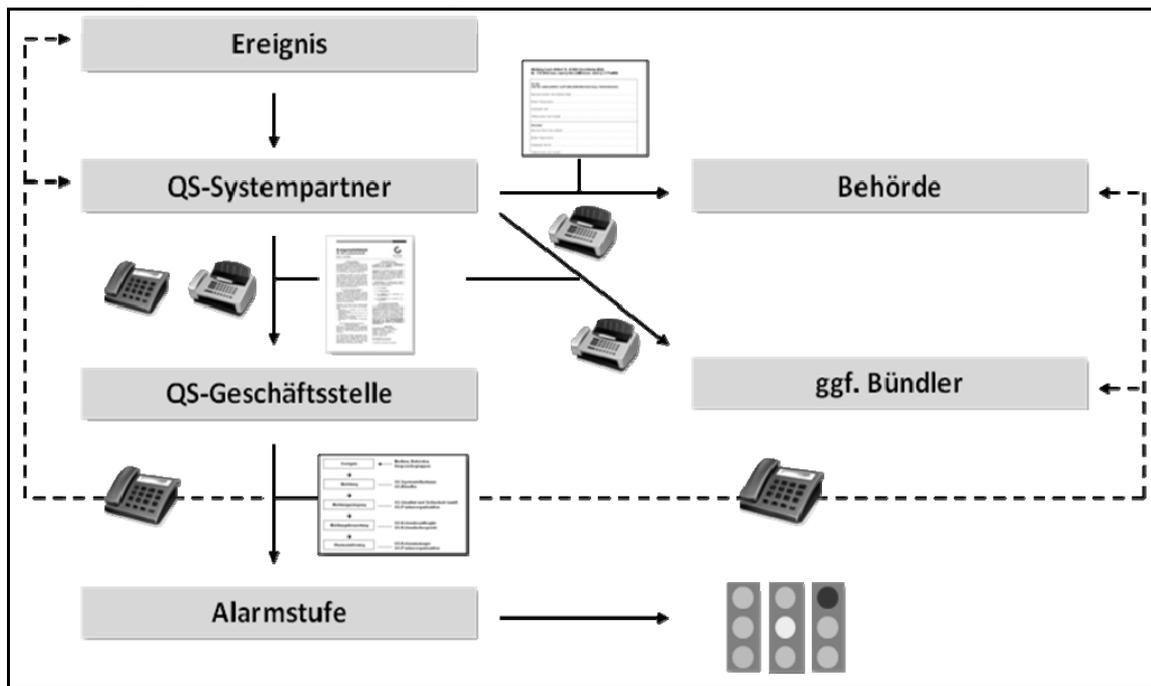
Die Herausforderung für QS ist es, einerseits bei steigender Zahl an Systemteilnehmern, zunehmender Internationalisierung und erhöhten Systemanforderungen die Risikoanfälligkeit der Systemkette weiter einzugrenzen und andererseits bei Vorkommnissen in geeigneter Weise zu kommunizieren.

QS hat ein stufenübergreifendes Ereignismanagement eingerichtet, welches bei Krisenfällen einerseits klare Abläufe vorgibt und andererseits auch die QS-Systempartner aktiv bei der Bewältigung von Ereignissen, die für den Einzelbetrieb und für das QS-System insgesamt kritisch sind, unterstützt. Wesentlich für ein erfolgreiches Ereignis- und Krisenmanagement ist die schnelle Reaktion. Es muss kompetent, umfassend und glaubhaft sein und die Systemkette, den einzelnen Systempartner wie auch den Verbraucher schützen.

Erfolgt eine Meldung von einem Systempartner, wird in der QS-Geschäftsstelle von einem Krisenmanagement-Team eine Einschätzung der Gefährdung durch das Ereignis vorgenommen und entsprechende Maßnahmen eingeleitet. Im Krisenfall kann ein Krisenstab einberufen werden, der sich aus Vertretern der einzelnen Stufen zusammensetzt. Zudem besteht ein stetiger Austausch mit dem Systempartner sowie den zuständigen Behörden. Das entscheidende Kriterium im Ereignismanagement ist eine schnelle Weitergabe von Informationen. Die um-

fangreiche Dokumentation bildet die Basis für die Rückverfolgbarkeit im Krisenfall. Dadurch ist es dem QS-Krisenstab möglich, wirksame Gegenmaßnahmen so früh und effektiv wie möglich einzuleiten (s. Abbildung 7).

Abbildung 7: Meldekette bei Ereignisfällen



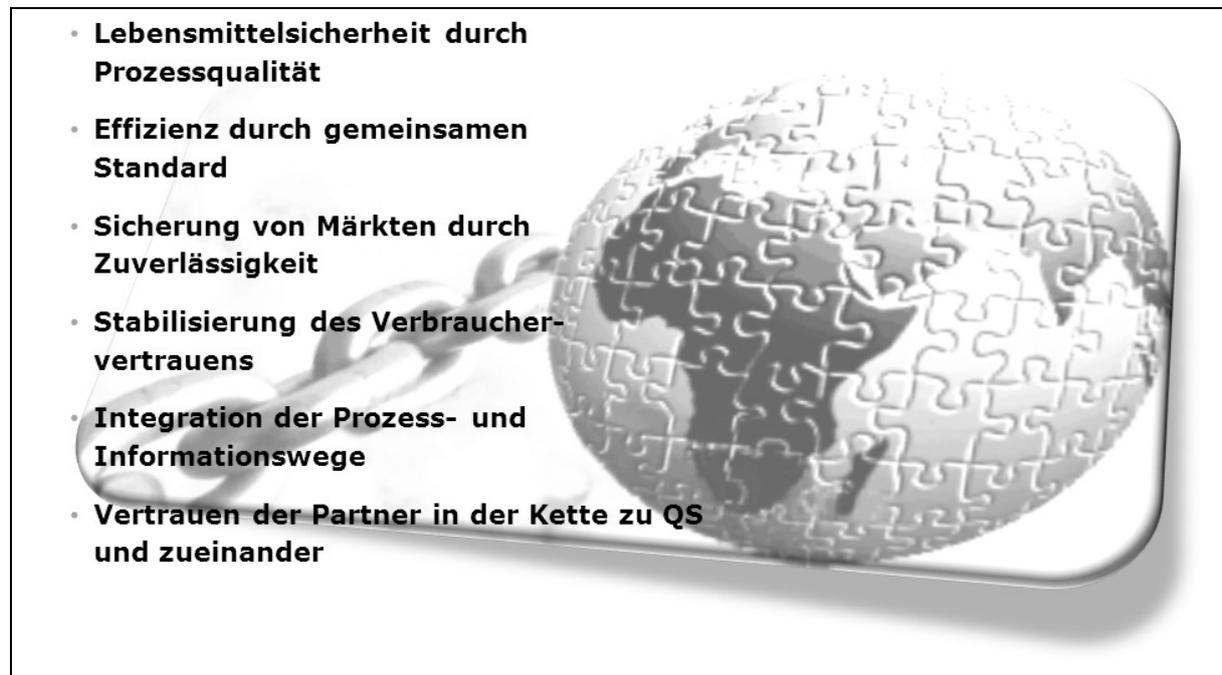
Darüber hinaus spielt der Kontakt zur Öffentlichkeit und zu den Medien im Krisenfall eine außerordentlich wichtige Rolle. Das QS-System ermöglicht den Systempartnern, gegenüber der Öffentlichkeit mit einer Stimme zu sprechen und die Vorfälle in sachgerechter Weise transparent zu machen. Kurze Informationswege helfen mit, negative Folgen solcher Krisen in Grenzen zu halten.

6 Vertrauen muss hart erarbeitet werden

Mit der Qualitätssicherung über alle Stufen hinweg erreicht QS Transparenz und Zuverlässigkeit der Produktionsprozesse sowie Vertrauen in die Lebensmittelsicherheit.

QS trägt durch seine Leistung und Koordinierung dazu bei, dass sich die Unternehmen in der Wertschöpfungskette aufeinander verlassen können. Nur wenn die Wirtschaftsbeteiligten sich einander und QS vertrauen, wird ihnen auch der Verbraucher vertrauen können. QS unterstützt das Eine und zielt auf das Andere (s. Abbildung 8).

Abbildung 8: Maßstäbe, die das Handeln in QS bestimmen



Das QS-Prüfzeichen ist ein sichtbares Signal für Produzenten, Händler und Verbraucher: Mit dem QS-Prüfzeichen steht täglich ein klares Versprechen auf den Produkten oder auch den Handzetteln des Lebensmitteleinzelhandels: Auf allen Prozessstufen haben diese Waren ein robustes und neutrales Prüfsystem durchlaufen und können eindeutig zurückverfolgt werden.

Mit dieser öffentlichen Wahrnehmung muss das QS-System verantwortungsbewusst und aktiv umgehen. Sachgerechte Informationen, Transparenz und aktiver Dialog sind notwendig, um Vertrauen und möglichst auch eine Vertrauensreserve für kritische Vorkommnisse aufzubauen.

Das Vertrauen muss hart erarbeitet werden. Nur durch Transparenz, Wahrhaftigkeit, Kompetenz und Kontinuität der stufenübergreifenden Qualitätssicherung einerseits und geeigneter Öffentlichkeitsarbeit andererseits lässt es sich erreichen. Daran hat QS in den letzten acht Jahren mit Erfolg gearbeitet und wird auch in Zukunft den eingeschlagenen Weg konsequent weitergehen.