

# Produktrückruf: Sind Sie **Krisen.Fit**®?

## Bundesinnung der Lebensmittelgewerbe empfiehlt die **Krisen.Plattform**®

Mitte März in Österreich: Ein Blick auf die AGES-Homepage zeigt 4 Produktrückrufe in knapp 24 Stunden. Der Wind weht kräftig und erwischt die meisten Unternehmen am falschen Fuß. Öffentliche Verunsicherung und Vertrauensverluste der Kunden begleiten die wirtschaftlichen Einbußen in Folge eines Rückrufes. Zeit, den Kopf aus dem Sand zu ziehen und sich mit diesem Thema auseinanderzusetzen.

Machen Sie sich **Krisen.Fit**®!

### Sichere Lebensmittel

Produktsicherheit ist ein zentrales Thema und eine wesentliche Aufgabe des Lebensmittelunternehmers. Dass Lebensmittel nicht krank machen, darüber wird nicht gesprochen - das wird vorausgesetzt. Aber wehe, Produkte machen krank – sofort findet sich Publicity und mediales Interesse. Dabei ist ein Produktrückruf nur das letzte aller Mittel, um die Gesundheit des Konsumenten zu schützen. Gerade deswegen sind Unternehmen meist schlecht auf den Fall der Fälle vorbereitet. Als wäre ein Produktsicherheitszwischenfall ein unbeeinflussbares Schicksal, werden von Betrieben gute Zeiten herbei gesehnt und dazwischen wird dem Floriani-Prinzip gehuldigt: „*Heiliger Sankt Florian / Verschon' mein Haus / Zünd' andre an!*“. Doch es geht auch anders.

### Behörde muss handeln

Meist sind es die letzten Stunden der Woche, an denen die Hiobs-Botschaften eindringen: Ein Produkt wurde als gesundheitsschädlich beurteilt! Nun gilt es für den Lebensmittelunternehmer, rechtzeitig seiner Verantwortung nachzukommen. Handelt er nämlich nicht zeitnah – in der Regel 24 Stunden oder weniger - ist die Behörde per Gesetz verpflichtet, von sich aus entsprechende Maßnahmen zu setzen. Diese erscheinen dann regelmäßig als amtliche Warnmeldungen, die mit folgendem Text beginnen: „*Die AGES gibt im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit bekannt, dass ..... Das Produkt wurde daher als gesundheitsschädlich beurteilt, vor dem Verzehr wird ausdrücklich gewarnt*“. Ein schlanker Fuß sieht anders aus, für den betroffenen Unternehmer ist dies der Beginn eines Albtraums. Die Telefone laufen heiß, verunsicherte Konsumenten wechseln sich ab mit verärgerten Kunden. Waren werden rückgeliefert, Bestellungen storniert. Daneben muss innerhalb von wenigen Stunden die Vergangenheit bewältigt („was ist eigentlich passiert“) und ein Konzept für die Zukunft („was machen wir ab nun anders“) präsentiert werden – um für Kunden, Konsumenten und Behörden wieder eine Vertrauensbasis zu schaffen und die Situation zu beruhigen. Ein Höllenritt, der viel Substanz kostet und bei dem auch so mancher abgeworfen wird.

### Pannenhilfset

Eines vorweg: es gibt kein externes Service, mit dem alles verhindert werden kann. Wie beim Autofahren, da ist der „Assistent gegen alles“ auch noch nicht erfunden. Aber – um den Vergleich fortzusetzen - mit ein paar nützlichen Dingen kann zumindest das Größte abgewendet werden. Die **Krisen.Plattform**® ist in diesem Vergleich ein kombinierter „*Werkzeug- und Verbandskasten samt Warndreieck zur Pannenselbsthilfe*“, dessen Inhalte von **SAICON Consulting** ständig aktuell und funktionsfähig gehalten werden.

Die **Krisen.Plattform**<sup>©</sup> beinhaltet:

- Ihre Notfallnummer für die Behörde (Notfallnummern-Safe)
- Infos zur Abschätzung der Tragweite (Gefahrencharakterisierung).
- Entscheidungsraaster zur Situationsbeurteilung (4 Schritte zum Rückruf).
- Vorlagen für Aushang und Pressemeldungen
- Schnittstellen zur zuständigen Behörde und zur APA
- Eigene Telefonnummer für Presseanfragen, eine Konsumentenhotline-Telefonnummer sowie eine eigene E-Mail-Adresse für Konsumenten.
- Formular-Vorlagen, um auch die nötigen Nachweise führen zu können.
- Krisenfrühwarnung - Themenbeobachtung

Gerade der „Notfallnummernsafe“ ist sehr wertvoll. Dabei kann die Behörde im Notfall auf Ihre persönliche Telefonnummer zugreifen und Sie über Zwischenfälle informieren (quasi ein „Lawinenpipser!“). Damit Sie es nicht erst in der Zeitung lesen müssen, dass Ihnen etwas passiert ist. Die Krisen.Plattform<sup>©</sup> kooperiert hier mit den Lebensmittelbehörden aller Bundesländer.

### **Krisenhelfer**

Sollte das Lebensmittelunternehmen mit dem „*Pannen-Selbsthilfe-Set*“ alleine nicht das Auslangen finden, stehen neben der Krisen.Plattform<sup>©</sup> die Experten von SAICON und deren Partner (z.B. AFC Risk & Crisis Consult) auch als Notfallteam zur Verfügung. Als sprichwörtliche „*Pannenfahrer*“ helfen wir ihnen bei der Sachverhaltsabklärung, Maßnahmensetzung, Kommunikation mit der Behörde und Presse, bei der Hotlinebesetzung und auch bei der Rückrufabwicklung. Ganz nach Bedarf.

### **Frühwarnung**

Viel entscheidender ist jedoch die Vermeidung von Zwischenfällen. Dazu bietet die Krisen.Plattform<sup>©</sup> eine Themenbeobachtung, bei der Entwicklungen und Geschehnisse aktiv verfolgt werden. Besonders im Focus sind Themen, die in die öffentliche Wahrnehmung treten und neue Erkenntnisse, die auf eine geänderte Sicherheitslage hindeuten. Verglichen mit der Autofahrerei ist das eine Art „*Stau- und Unfallwarner*“. Fehlt noch das „*Schleudertrainig*“, das ebenfalls Teil der Krisen.Plattform<sup>©</sup> ist. Mindestens einmal im Jahr wird der Notfall geprobt, vom Zwischenfall bis zur Meldung an Presse und Behörde, welche ebenfalls mitproben. Denn im Ernstfall bleibt keine Zeit für Reibungsverluste.

### **HACCP: das „Pickerl“**

Das wichtigste Element zur Krisenvermeidung hat jedoch das Lebensmittelunternehmen selbst in der Hand – mit seinen Produktsicherheitskonzepten nach HACCP. Damit sollen ja die potentiellen Gefahren bei Lebensmitteln sicher beherrscht werden. Wie beim geliebten Automobil empfiehlt sich auch hier ein „*Pickerl-Termin*“. Bei der **HACCP.Evaluierung** durch die SAICON-Experten wird die (technische) Eignung des HACCP-Konzepts abgecheckt, potentielle Risiken werden vertraulich aufgezeigt. Damit die Krise niemals kommen mag.....

Weitere Infos zur Krisenplattform: <http://folder.krisenfit.info/>

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme: 0720 974920; [kontakt@krisenfit.info](mailto:kontakt@krisenfit.info)

**Mit SAICON sicher sein.**