

AWT



Arbeitsgemeinschaft für Wirkstoffe in der Tierernährung e.V.



AWT QM AUSSCHUSS

LEITFADEN ZUM KRISENMANAGEMENT

„Was in stürmischen Zeiten Hilft“



Inhaltsverzeichnis

- 1. Definition Krise**
- 2. Der Krisenstab**
- 3. Krisenkommunikation**
- 4. Meldepflicht**
- 5. Der Rückruf und die Rücknahme**
- 6. Stakeholdermanagement**
- 7. Überblick zu den zuständigen Ministerien und Behörden,
Verbände der Futtermittelkette und QS- Managementsysteme**
- 8. Hilfreiche Internetseiten**
- 9. Checkliste Krisenmanagement**

Die Arbeitsgemeinschaft für Wirkstoffe in der Tierernährung e.V. (AWT) ist als Industrieverband der Zusammenschluss der führenden Hersteller, Verarbeiter und Inverkehrbringer von Futtermittelzusatzstoffen, Spezialfuttermittelinhaltsstoffen, funktionellen Futtermitteln sowie deren Vormischungen in Deutschland. Diese Branche liefert die Basis für gesunde Tiere und gesunde Lebensmittel. Futtermittelzusatzstoffe fördern das Tierwohl und leisten einen wesentlichen Beitrag zur Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung. Weitere Informationen dazu unter www.awt-feedadditives.org

1. Definition Krise

Ein Ereignis, das eine unmittelbare und erhebliche Bedrohung für die Gesundheit von Menschen oder /und Tieren darstellt, die auf die Herstellung oder Lieferung von unsicheren illegalen Produkten zurückzuführen ist, wobei das Produkt die unmittelbare Kontrolle des Unternehmers verlassen hat.

(Symposien aus Artikel 15 & 19, Verordnung 178/2002/EG)

2. Der Krisenstab

Wenn die Krise ausgerufen ist, wird ein qualifizierter Krisenleitstab einberufen.

Für die im Krisenfall erforderlichen Entscheidungen und einzuleitenden Maßnahmen ist der Krisenstab verantwortlich, der als ständige Einrichtung zu berufen ist. Zur Sicherstellung einer hohen Effektivität sollte der Kreis nicht zu groß sein und es sollten diejenigen Personen vertreten sein, die die Kompetenz besitzen, weitreichende Entscheidungen zu treffen. In der Regel sind folgende Personen im **engeren** Krisenstab vertreten:

- Mitglied der Geschäftsleitung,
- verantwortliche Person für Qualitätsmanagement,
- verantwortliche Person für die Öffentlichkeitsarbeit,
- verantwortliche Person für Juristische Angelegenheiten.

Weitere Mitglieder im Krisenstab sollten sein:

- Produktion, Regulatory (Kontakt zur Behörde), Quality (Kontakt zum Zertifizierer), Legal, Communications, Supply Chain Management, Sales / Marketing / Produktmanagement (Kontakt zum Kunden)

Ein regelmäßiges Up-date aller Mitglieder des Krisenstabs ist dringend notwendig.

Je nach Bedarf und Art der Krise kann der engere Krisenstab durch weitere Mitglieder ergänzt werden. Für jedes Mitglied des engeren und erweiterten Krisenstabs sollte eine Stellvertretung benannt sein.

Es sollte sichergestellt sein, dass jedes Mitglied (bzw. die Stellvertretung) stets erreichbar ist. In einer Notrufliste sind die sämtliche Telefonnummer sowie die E-Mail-Adressen dieser Personen zu führen.

Für die Liste muss eine verantwortliche Person benannt werden und diese Liste ist regelmäßig zu aktualisieren und mit einem Ausgabedatum zu versehen.

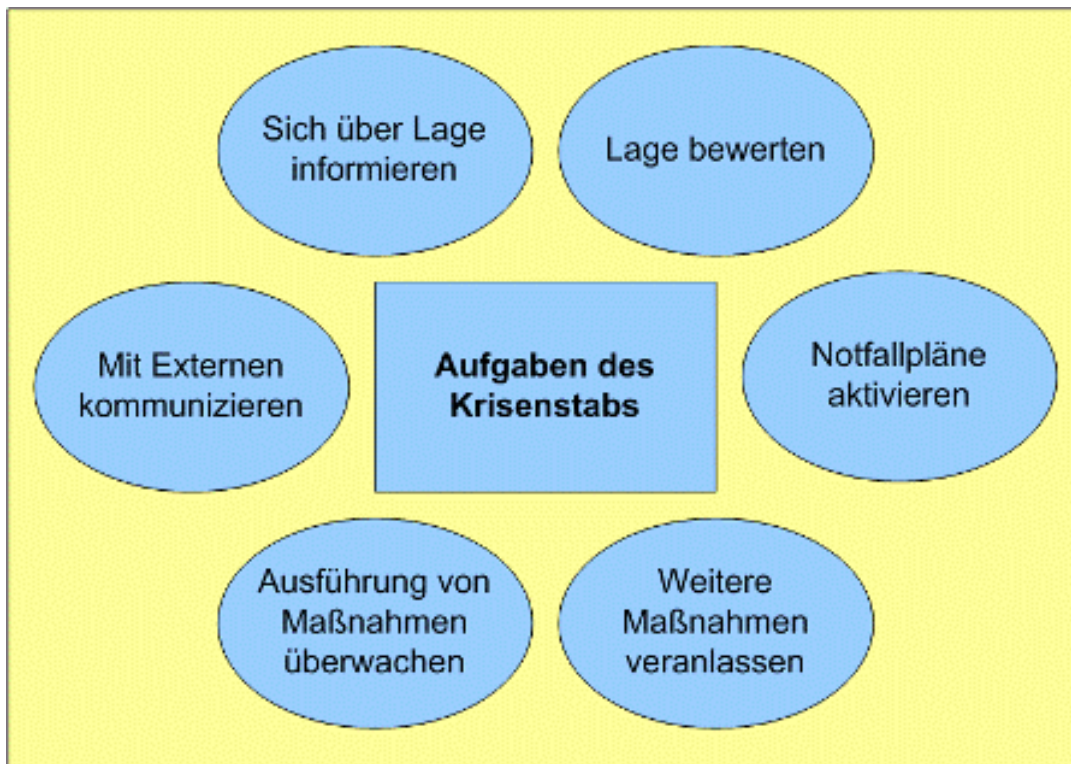
Aufgaben des Krisenstabs

Der Krisenstab hat die Aufgabe, alle einschlägigen Daten zu sammeln und zu bewerten und die Optionen zu ermitteln, die zur Krisenbewältigung verfügbar sind. Er hat ferner die Aufgabe, die Öffentlichkeit über die betreffenden Risiken und die entsprechenden Gegenmaßnahmen zu informieren. Der Krisenstab ist ein zusätzliches Instrument zur Gewährleistung eines effizienten Krisenmanagements durch bessere Koordinierung und zügigere Maßnahmen. Alle Mitglieder des Krisenstabs müssen daher zusammenarbeiten, um alle verfügbaren einschlägigen Informationen zu sammeln und auszutauschen; auch bei der Bewertung der gesammelten Daten und der Ermittlung der geeigneten Optionen für das Risikomanagement arbeiten sie zusammen. Die Mitglieder des Krisenstabs arbeiten darüber hinaus auch bei der Kommunikation zusammen und ermitteln die bestmögliche Art und Weise, um die Öffentlichkeit nach dem Transparenzgebot zu informieren.

Der Zweck des Krisenstabs besteht darin, ein rasches und effizientes Handeln zu erleichtern. Seine Mitglieder nehmen an regelmäßigen Treffen und an Notsitzungen des Krisenstabs teil und müssen ein hohes Maß an Sachkompetenz und Engagement nachweisen. Sie müssen verantwortungsbewusst handeln, so dass Personen ernannt werden müssen, die ein hohes Maß an Verantwortung im Lebens-/Futtermittelbereich tragen können.

Gemäß Artikel 55 der Basisverordnung im Bereich der Lebens- und Futtermittelsicherheit [DURCHFÜHRUNGSBESCHLUSS \(EU\) 2019/300.](#)

Abbildung 1: Aufgaben des Krisenstabs



Folgende Punkte sind im Krisenfall zu beachten:

- ***Einbeziehung ALLER verantwortlichen Stellen von Beginn an.***
- ***Klare, transparente Kommunikation.***
- ***Klare Abstimmung was, wann nach extern (Behörde, Öffentlichkeit usw.) kommuniziert wird***
- ***Ggf. Einbeziehung externe Experten für Krisenmanagement (ins besonders im Bereich Kommunikation und Legal), weiter Stellen zur Erstellung eines Risk Assessments (Experten aus Toxikologie, Tierernährung usw.)***

3. Krisen – Kommunikation

Kommunikationsstrategie

Unabhängig von der Schwere der Krise wird eine Kommunikationsstrategie festgelegt.

Die Kommunikationsstrategie orientiert sich an der höchstmöglichen Akzeptanz (Zustimmung) der Kommunikationsinhalte beim jeweiligen Empfänger.

Das Krisenteam legt fest, wer welche Information wie, wann und an wen herausgeben darf.

Dies gilt nach innen wie nach außen!

Es hilft nicht, eindeutige, klare, vielleicht auch markige Botschaften zu veröffentlichen, wenn die Belegschaft oder die Öffentlichkeit diese nicht annehmen kann.

Deshalb müssen Worte und entsprechende Taten (Aktionen) übereinstimmen und im Einklang zueinanderstehen.

Bei allen Schwierigkeiten, die denkbar sind, müssen Glaubwürdigkeit, Transparenz sowie Sympathie bei allen beteiligten Parteien erreicht werden.

Das Krisenteam erarbeitet in einer offenen Gesprächsführung/Diskussion die Kommunikationsinhalte. Für und Wider müssen ausgiebig abgewogen werden.

Je nach Brisanz überprüft das Krisenteam mit allen Ebenen oder gegebenenfalls mit externen Beratern die Kernbotschaften und legt eine Sprachregelung fest.

Interne Kommunikation

In einem Krisenfall ist zu erwarten, dass Mitarbeiter vor dem Firmengelände oder am Heimatort von Medienvertretern auf die Krise angesprochen werden.

Es ist völlig normal, dass sie dann auch Stellung dazu beziehen wollen. Ein Redeverbot ist meist kontraproduktiv. Daher sollte die Belegschaft über das Ereignis gut informiert sein!

Die interne Kommunikation darf nicht vernachlässigt werden, denn gerade im Krisenfall ist es wichtig, dass die Mitarbeiter im Sinne des Unternehmens argumentieren können.

Externe Kommunikation

Bei der externen Kommunikation werden folgende Schritte vorbereitet:

- Pressemitteilungen
- Pressekonferenzen
- Radio- und TV-Interviews
- Im Einzelfall Hintergrundgespräche mit Journalisten
- Medienbeobachtung, Social Media (Facebook u.ä.), evtl. Blogs, etc.
- Internet, sogenannte Dark Sites (<https://impact.ag/blog/dark-sites-als-instrument-des-krisenmanagements/>) vorbereiten, schnellstens ins World Wide Web einstellbar, für die Firmen Webseite innerhalb weniger Stunden umsetzbar – das alles auch außerhalb der normalen Geschäftszeiten
- Informationen von Behörden, Verbänden, Branchen u. ä.,
- Offene Briefe etc.

Die externe Kommunikation liegt weitgehend bei der Geschäftsführung bzw. beim Krisenteam. Die Information von Behörden und die später notwendige Zusammenarbeit werden vom Krisenteam im Einzelfall festgelegt.

Eine gute und vertrauensvolle alltägliche Pressearbeit bewährt sich gerade im Krisenfall.

Behördenkommunikation

- Klare, transparente und vollständige Information und Kommunikation gegenüber den Behörden (keine Salamiaktik)
- Einbindung von Legal und Communications (ggf. mit externer Hilfe)
- Erstellung eines eigenen Risk Assessments ist unbedingt angeraten
- Information an Zertifizierer (z.B. DQS, TÜV)
- Eigenes Risk Assessment ggf. über den zuständigen Verband an das Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) einreichen.

Hintergrund: In einem Krisenfall bindet das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) immer das BfR zur Risikobewertung ein. Das BfR erstellt anhand der zur Verfügung stehenden Informationen ein eigenes Risk Assessment, welches dann das BMEL als Entscheidungsgrundlage für weitere Maßnahmen nutzt. Wird über einen zuständigen Verband ein vom Verursacher erstelltes Risk Assessment zur Verfügung gestellt, erhält das BfR weitere wichtige Informationen und kann diese zur eigenen Risikobewertung nutzen.

Die Risikobewertung des BfR wird dann auch an die zuständige Überwachungsbehörde des Verursachers übermittelt.

Hinweis: Die Meldung im europäischen Rapid Alert System (RASFF) kann nur über die zuständige Überwachungsbehörde des Landes, in dem der Verursacher seinen Sitz hat, verändert werden. Daher ist eine transparente Kommunikation zu der zuständigen Behörde unumgänglich.

4. Meldepflicht

Grundlagen zur Meldepflicht

Grundlagen für eine Meldung an die Behörde¹⁾:

- Basisverordnung [EG/178/2002, Artikel 20](#)
- Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch [LFGB, § 44a Abs. 3](#)

Grundlage für die Meldung an die Öffentlichkeit (durch Behörde):

- [LFGB, § 40 \(1a\)](#)

Grundlage für eine Meldung an den Zertifizierer und Standardgeber ²⁾

- Beispiel GMP⁺: Standard BA5, Abschnitt 3

¹⁾ Meldeformular der zuständigen Behörde ist auszufüllen und elektronisch an die Behörde zu übermitteln

²⁾ Meldeformulare stehen für die Meldung zur Verfügung; Auch Meldungen an andere Standardgeber, die durch Anerkennung betroffen sind, sind zu tätigen

Meldepflicht im Falle der Gefährdung der Futtermittel Sicherheit (FAMI QS Leitfaden)

- Meldung an entsprechende Qualität- und Futtermittel-Sicherheits-Management-System (zum Beispiel FAMI-QS und deren Zertifizierungsstelle)
- Meldung an zuständige Futtermittelüberwachungsbehörde bzw. Veterinäramt (z.B. LAVES)
- Meldung an Lieferanten
- Meldung an Abnehmer (Kunden)
- Information an Mitarbeiter

Meldung an FAMI-QS

Die Vorgehensweise zur Meldung an FAMI-QS ist ausführlich in der FAMI-QS Dokumentation, „P-CM-01_Feed_Incident_Management_Procedure“, beschrieben.

<https://www.fami-qs.org/feed-safety-incident-notification-6-0.html>

Falls der Unternehmer Kenntnis von einem Vorfall im Bereich der Futtermittelsicherheit erhält oder Grund zu der Annahme hat, dass ein solcher vorliegt, muss er das FAMI-QS-Sekretariat und seine Zertifizierungsstelle **innerhalb von 24 Stunden** über die Situation informieren.

Im Falle einer Überschreitung der zulässigen Höchstmengen an unerwünschten Stoffen, wie sie in der VO [EG 32/2002](#) definiert sind, sollte eine Meldung **innerhalb von 12 Stunden** erfolgen.

Der Meldebogen muss an das FAMI-QS Sekretariat, E-Mail: notification@fami-qs.org gesandt werden.

Nach der Meldung muss das Unternehmen FAMI-QS und die Zertifizierungsstelle über die Ursache und die durchgeführten Korrekturmaßnahmen informieren.

Im Rahmen der ‚Mutual Recognition‘ wird FAMI-QS mit anderen Standards kommunizieren (AIC, FCA, GMP+ International, QS)

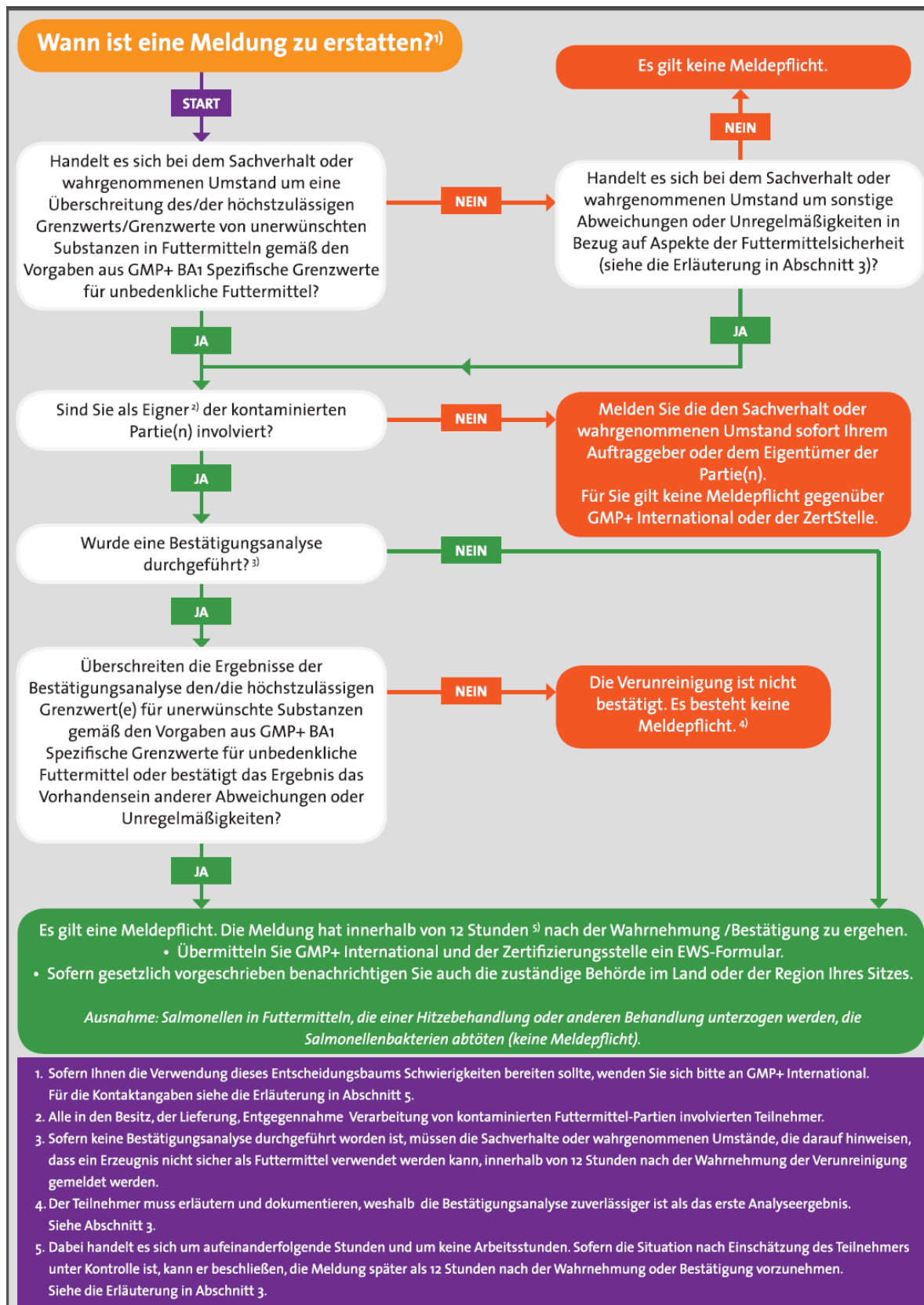
Meldung an die Behörde

Kommunale Behörde	→	BVL	→	RASFF
Zuständige Überwachungsbehörde		nationale Kontaktstelle		Rapid Alert System for Food and Feed -Warnmeldung -Informationsmeldung -Grenzzurückweisung - Nachricht

Weitere Beteiligte, die informiert werden sollten/könnten

- Anwalt
- Versicherung
- Zertifizierungsstelle
- Verbände der Futtermittelkette (z.B. AWT, DVT)

Abbildung 2: GMP⁺ Entscheidungsbaum einer Meldung



Quelle: GMP⁺

5. Der Rückruf und die Rücknahme

Ablauf einer Rückrufaktion (vereinfacht) [Quelle: IHK]

Ausgangssituation	Über ein im Vorfeld aufgebautes Verfahren zur Produktbeobachtung oder über andere Kanäle gehen Hinweise auf Risiken durch ein Produkt ein
Bewertung des Risikos	<ul style="list-style-type: none"> - Identifizierung der Gefahr (Art, Ursache, betroffene Produkte, betroffene Personenkreise) - Einschätzung der Risikostufe (Wahrscheinlichkeit und Grad von Verletzungen, Anzahl der Produkte auf dem Markt beziehungsweise in Gebrauch) - Bewertung der Zumutbarkeit (Erwartungen der Verbraucher hinsichtlich Risiken: "Kettensäge oder Kinderspielzeug?")
Erforderlichkeit von Maßnahmen ableiten	Bei mittlerem oder hohem Risiko sind laut Leitfaden (zeitnahe) Maßnahmen erforderlich. Bei geringem Risiko können sich Maßnahmen möglicherweise auf Änderungen beim Produktdesign oder ähnlichem beschränken.
Bestimmung der Korrekturmaßnahmen	Information der Marktüberwachungsbehörden, Information von Händlern, Kommunikationsmaßnahmen in Richtung der Verbraucher zusammenstellen, Rückruf, interne Anpassungen bezüglich Konstruktion/Produktion/Anleitung
Durchführung der Maßnahmen	Wie oben
Überwachung des Fortschritts	Messung anhand von Zielparametern beziehungsweise Reaktionsgraden
Aus der Erfahrung lernen	Ableitung von Maßnahmen gegen künftige Fehler, Identifikation von Verbesserungsmöglichkeiten für künftige Korrekturmaßnahmen

Das Rückrufmanagement [Quelle: IHK]

Das Rückrufmanagement zielt in erster Linie darauf ab, einen Prozess zur Produktbeobachtung zu etablieren, die hieraus resultierenden Erkenntnisse systematisch zu bewerten und gegebenenfalls erforderliche Maßnahmen einzuleiten. Vereinfacht zusammengefasst lassen sich vier grundsätzliche Elemente darstellen:

Entwicklung, Beschaffung, Produktion, Inverkehrbringen	Nur sichere Produkte in Verkehr bringen. Relevante Quellen, Technologien, Nutzergruppen, Wettbewerber für Produktbeobachtung definieren
Produktbeobachtung	Informationen über Produktfehler, Verwendungsarten, technischen und wissenschaftlichen Fortschritt etc. sammeln
Risikoeinschätzung	Hinweise auf Risiken systematisch bewerten
Reaktion auf Risiken	Anpassung des Produkts/Warnung /Rückruf/Meldung an Behörden ...

Im Folgenden werden über diese Kernelemente hinaus einige beispielhafte Handlungsoptionen in der Praxis weiter konkretisiert. Die Reihenfolge ist eher zufällig gewählt und entspricht nicht zwingend derjenigen einer praktischen Umsetzung.

Das Rückruf-Team [Quelle: IHK]

Im Unternehmen sollte ein Rückruf-Team definiert sein, welches im Fall einer Rückrufaktion mit der operativen Umsetzung betraut wird. Dies setzt sich typischerweise - je nach Verfügbarkeit im eigenen Unternehmen - aus Vertretern von Entwicklungsabteilung, Qualitätssicherung, Produktion, Einkauf, Vertrieb, Marketing, Buchhaltung, Rechtsabteilung zusammen.

Es empfehlen sich ein anfänglicher intensiverer und dann ein in angemessenem Umfang regelmäßiger Austausch über Rückruf-Szenarien, Pflichten, interne Zuständigkeiten etc.

Unter anderem bietet es sich an, diese Gruppe mit einer regelmäßigen Zusammenführung und Bewertung der relevanten Informationen zu befassen. Auch könnte jeweils exemplarisch eine Bewertung eines fiktiven Risikos vorgenommen werden, um im Ernstfall mit der Methodik und aufkommenden Fragen vertraut zu sein. Zudem ergeben sich aus dieser Diskussion möglicherweise Erkenntnisse, die zur Vermeidung von Fehlern oder Risiken in den jeweiligen Abteilungen führen.

Frühwarnsystem

Ziel eines Frühwarnsystems (Early Warning & Response System - EWS) ist es, Unregelmäßigkeiten in Bezug auf die Unbedenklichkeit von (Ausgangserzeugnissen zur Verwendung in) Futtermitteln frühzeitig zu melden und innerhalb der gesamten Produktionskette von Futtermitteln schnelle Reaktionen und eine rasche Kommunikation zu ermöglichen. Damit wird das Ziel verfolgt, schädliche Folgen für Mensch, Tier und Umwelt zu vermeiden oder zu begrenzen. [Quelle: GMP+]

Futtermittel dürfen gemäß *Verordnung (EG) Nr. 178/2002* nicht in Verkehr gebracht (und nicht verfüttert) werden, wenn davon auszugehen ist, dass sie die Gesundheit von Mensch oder Tier beeinträchtigen oder sich nachteilig auf die tierische Produktion auswirken können.

Hat ein Futtermittelunternehmer Grund zu der Annahme, dass ein bei Ihm produziertes (oder eingeführtes, gehandeltes, gelagertes, transportiertes) Futtermittel nicht sicher ist, muss als **erste Maßnahme die Ware sofort gesperrt** werden. Ist die Ware bereits ausgeliefert worden, sind umgehend die belieferten **Kunden zu informieren**, so dass die Ware nicht weiter vermarktet oder verfüttert wird. Im Anschluss ist die zuständige Überwachungsbehörde zu informieren. [Quelle: QS]

Schadensbegrenzung ist eine geteilte Verantwortlichkeit. Jede beteiligte Partei hat jedoch eine eigene Rolle inne:

Die wichtigste Aufgabe des zertifizierten Unternehmens ist es, die Herkunft und das Ziel verunreinigter Partien zu melden, die betroffenen Lieferanten, Kunden, Standardgeber und die Zertifizierungsstelle zu informieren, die Quelle der Verunreinigung zu identifizieren, die Ursache der Verunreinigung zu ermitteln und Korrekturmaßnahmen zu ergreifen. [Quelle: GMP+]

Sofern es sich um einen meldepflichtigen Fall handelt, muss die Ware zurückgerufen werden. Ob ein Futtermittel für den Verzehr ungeeignet ist, zeigt sich durch die Beantwortung der Frage, ob das Futtermittel infolge

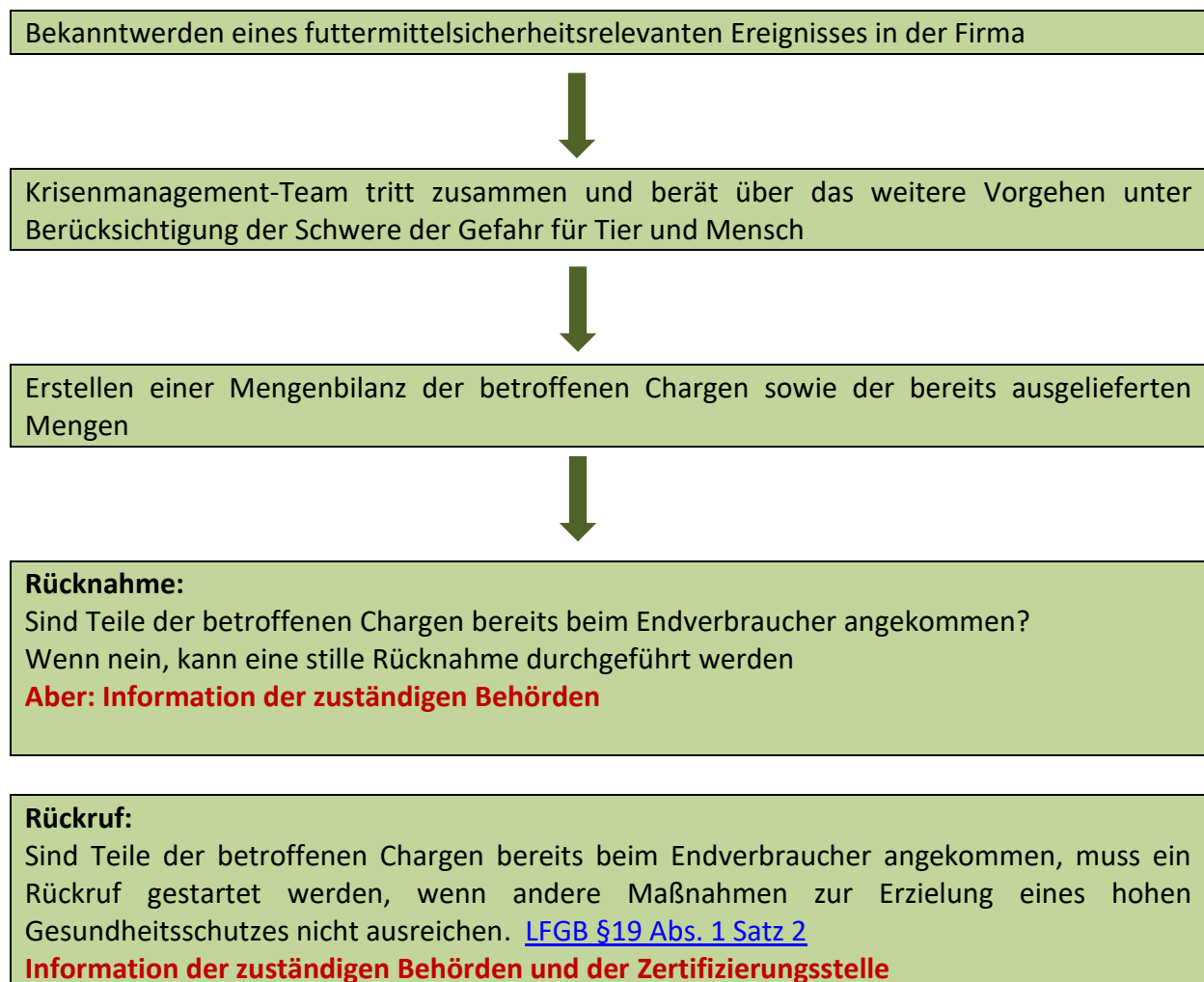
- einer durch Fremdstoffe oder
- auf andere Weise bewirkten Kontamination,
- durch Fäulnis, Verderb oder Zersetzung

Ausgehend von dem beabsichtigten Verwendungszweck nicht für den Verzehr durch das Tier inakzeptabel geworden ist. Folgen bei nicht gegebener Sicherheit:

- Unsicher, da gesundheitsschädlich → öffentlicher Produktrückruf
- Unsicher, da Verzehr-ungeeignet → („stille“) Produktrücknahme
- Nicht verkehrsfähig → Vertriebsstopp

Hilfreiche Links: https://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_safe/action_guide_de.pdf

Schematischer Ablauf Rückruf – Rücknahme



6. Stakeholdermanagement

Das Krisenmanagement beginnt im Unternehmen selbst: In der selbstkritischen Analyse von Krisensymptomen und ersten Warnsignalen, in einem geübten Zusammenspiel von internen Stakeholdern (Unternehmensleitung, Aufsichts-/Verwaltungsrat, Experten in Controlling und interner Revision, Rechtsabteilung, Marktforschung), in der Einbindung von Stakeholdern in Diskussions- und Entscheidungsprozesse und in einer systematischen internen Steuerung der nach außen gerichteten Stakeholder-Beziehungen.

Zentraler Punkt einer erfolgreichen Krisenkommunikation ist die Analyse der Ansprüche, Positionen und Netzwerke der strategisch relevanten Stakeholder. Anhand der folgenden Übersicht kann man sich einen Überblick über die Ausgangssituation verschaffen. Auf diesem Wege kann zudem ein Bewusstsein über dynamische Prozesse und Wechselwirkungen in der Öffentlichkeit und zwischen Stakeholdern im Unternehmen und außerhalb des Unternehmens erarbeitet werden.

Die zehn wichtigsten Fragen einer umfassenden Stakeholder Analyse für Unternehmenskrisen (nach K. Lintemeier³)

- Wie sieht unser unternehmensspezifisches Risiko- und Krisenprofil aus (Krisenlandkarte)
- Welche primären und sekundären Stakeholder können wir identifizieren?
- Welche Ansprüche erheben die Stakeholder uns gegenüber (in Krisensituationen)?
- Welche inhaltlichen Positionen vertreten die Stakeholder (uns gegenüber)
- Welche Einflussmöglichkeiten haben die Stakeholder?
- Welche Netzwerke zwischen den Stakeholdern können identifiziert werden?
- Welche Kommunikationsanforderungen haben die jeweiligen Stakeholder?
- Wie werden die nach außen gerichteten Stakeholder-Beziehungen intern gesteuert?
- Welche Vorgeschichte hat das Stakeholdermanagement in unserem Unternehmen?
- Welche Richtlinien koordinieren das Stakeholder Management bisher?

Es empfiehlt sich den Dialog mit den Stakeholdern nicht erst im akuten Krisenfall zur Krisenbewältigung zu starten, vielmehr empfiehlt es sich den kontinuierlichen Dialog mit internen und externen Stakeholdern als beste Form der Krisenprävention zu verstehen. Im Sinne eines einsatzorientierten Präventionsverständnisses sollten technische und personelle Strukturen erkannt und geschaffen werden und entsprechende Mitarbeiter geschult werden, um im Krisenfall den richtigen Umgang mit der Krise zu garantieren. Die Beschäftigung mit Krisenszenarien und Krisendramaturgien ist dabei unverzichtbarer Bestandteil der Kommunikationsplanung. Im Krisenfall kann durch vorbereitete Checklisten, Sprachregelungen und eine Infrastruktur in Form eines Krisenteams bis hin zu Bereitstellung von Krisenräumlichkeiten ein trainiertes Krisenbewältigungsprogramm abgearbeitet werden und so ein Reputationsschaden vermieden werden. Gelingt es die Krise gut zu managen kann sie sogar die Reputation erhöhen. Die Steuerung des Stakeholder-Managements und die Koordination der Fachkompetenzen sind Kernaufgaben einer stakeholderorientierten Kommunikationspolitik.

³ Literatur

Klaus Lintemeier, Unternehmenskrisen und Stakeholder-Beziehungen

<https://docplayer.org/154325512-Unternehmenskrisen-und-stakeholder-beziehungen.html>

7. Überblick der zuständigen Behörden, Verbände der Futtermittelkette, QS - Managementsysteme

Zuständige Bundesministerien, Bundesämter, Bundesinstitute sowie Länderbehörden

- **Oberste Landesbehörden für die Futtermittelüberwachung**
[BMEL - Futtermittel - Oberste Landesbehörden für die Futtermittelüberwachung](#)
- **Ansprechpartner bei den Länderbehörden für die Durchführung der Verordnung (EG) Nr. 183/2005 (Futtermittelhygieneverordnung)**
[fm Registrierung Ansprechpartner Laender.pdf \(bund.de\)](#)
- **Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft:**
Referat 315
Futtermittelsicherheit, Tierernährung
Referatsleiter: Herr Dr. Thomas Schneider
 Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)
 Rochusstraße 1, 53123 Bonn
 Telefon: +49 228 / 99 529-3619
 E-Mail: 315@bmel.bund.de
[BMEL - Startseite](#)
- **Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)**
Referat 112/ Abteilung 1
Referatsleiterin: Frau Anke Lauche
 Mauerstr. 39 - 42
 10117 Berlin
 Tel.: +49(0)30 18444-10200
 E-Mail: anke.lauche@bvl.bund.de
<http://www.bvl.bund.de>
- **Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR)**
Abteilung: Sicherheit in der Nahrungsmittelkette Fachgruppe 84: Futtermittel und Futtermittelzusatzstoffe
Leitung: PD Dr. Robert Pieper
 Max-Dohm-Straße 8-10
 D - 10609 Berlin
 Telefon: 030-18412-28400
 E-Mail: 84@bfr.bund.de

Verbände der Futtermittel-/Lebensmittelkette

[Arbeitsgemeinschaft für Wirkstoffe in der Tierernährung \(AWT e.V.\)](#)

[Deutscher Verband Tiernahrung \(DVT e.V.\)](#)

[Industrieverband Heimtierbedarf \(IVH e.V.\)](#)

[Deutscher Raiffeisenverband \(DRV e.V.\)](#)

[Bund für Lebensmittelrecht und Lebensmittelkunde \(BLL e.V.\)](#)

[OVID Verband der ölsaatenverarbeitenden Industrie in Deutschland e. V.](#)

[Bundesverband für Tiergesundheit \(BfT e.V.\)](#)

[Verband der Landwirtschaftskammern \(Vgms\)](#)

[Bundesverband Agrarhandel \(BVA e.V.\)](#)

[Deutscher Bauernverband \(DBV e.V.\)](#)

[Verein der Getreidehändler der Hamburger Börse \(VDG e.V.\)](#)

[Wirtschaftliche Vereinigung Zucker \(WVZ e.V.\)](#)

[Verein der Zuckerindustrie \(VdZ e.V.\)](#)

[FEFANA Asbl.](#)

[FEFAC Aisbl.](#)

[FEDIAF](#)

QS-Management Systeme

[FAMI-QS® asbl Certification System](#)

[GMP+ feed safety assurance](#)

8. Hilfreiche Internetseiten

[Lebens- und Futtermittelsicherheit – Krisenmanagementplan \(europa.eu\)](#)

[Microsoft Word - RFG-Band 1-2021 Fahnenkorrektur \(gemeindebund.at\)](#)

[Ereignis- und Krisenmanagement \(q-s.de\)](#)

Autoren

Hanieh Kreye (NHU Europe Gmb)

Dr. Jan Pfeffer (Evonik Operations GmbH, Nutrition & Care)

Thorsten Döding, (Miavit GmbH)

Muriel Block (Dostofarm GmbH)

Nandini Jambunathan (CJ Europe GmbH)

Alexander Wellinghof (Biochem Zusatzstoffe Handels- und Produktionsges. mbH)

Dr. Sylvia Michlbauer (Alzchem Trostberg GmbH)

Dr. Iris Pelletier (AWT e.V.)

9. Checkliste KRISE

1. Krisendefinition / Mögliche Auswirkungen

1.1 Folgender Krisenfall liegt vor:

- Lebens-/Futtermittel Skandal
- Erpressung
- Produktkontamination
 - chemisch
 - physikalisch
 - mikrobiologisch
- Umweltstörfall
- Gefährdung Tierwohl
- Feuer
- Bombendrohung / terroristische Bedrohung
- Cyber Attacke
- Bedrohung der öffentlichen Wahrnehmung / Reputation

1.2 Mögliche Auswirkungen

- Gefahr von Menschenleben / Gefahr Tierwohl
- Ausfall von Maschinen/Anlagen/Lieferfähigkeit
- Imageverlust
- Umsatzverlust / Verlust von Kunden
- Arbeitsplatzverlust
- Insolvenz
- Gefahr für Umwelt (Luft, Boden, Wasser)
- Verlust von Marktzugang (Zulassung);
- Verlust der Zertifizierung

- 1.3. Wodurch wurde die Krise konkret ausgelöst? Klärung der Ursache
- 1.4. Woher kommen die Informationen? Sind diese bereits bestätigt?
Hinweis: Bei chemischen Produktkontaminationen ist das amtliche Verfahren als Bestätigungsanalyse zu nutzen
- 1.5. Ist die Behörde zu informieren? Wenn ja: welche? Von wem?
- 1.6. Gibt es behördliche Äußerungen/Verfügungen?
- 1.7. Welche Folgen/Auswirkungen sind schon eingetreten?
- 1.8. Ist eine Rückrufaktion notwendig? (öffentlich; still)
Wenn ja: genaue Planung
- 1.9. Bei Erpressungsschreiben oder Drohanruf: Einbeziehung von Fachleuten
(Information von Polizei)
- 1.10. Bei Umweltgefahren: Einbeziehung von Fachleuten

2. **Allgemeine Vorgehensweise (Krisen/Notfall-Team)**

- 2.1. Welche konkreten Einzelmaßnahmen werden festgelegt?
- 2.2. Wer ist für die Umsetzung von Einzelmaßnahmen verantwortlich?
- 2.3. Bis wann müssen die ersten Ergebnisse vorliegen?
- 2.4. Sind weitere Maßnahmen zur Krisenbewältigung notwendig?

3. Produktbezogene Informationen

- 3.1. Welche Produkte sind davon betroffen? (Artikel, Menge, MHD, ...)
- 3.2. Wann/Wo wurden die Produkte hergestellt?
(Tag, Monat, Jahr/Ort/Maschine) → Batch-/ Lot- Nummer (Traceability)
- 3.3. Sind Rückstellmuster, Analysen, etc. vorhanden? (wo?)
- 3.4. Woher stammen die Rohstoffe, Hilfsstoffe, Verpackungsmaterialien?
- 3.5. Wer sind die Lieferanten?
- 3.6. Wurden die Vorgaben im HACCP-Konzept eingehalten? Wurden sämtliche Hygienemaßnahmen eingehalten (pest control, cleaning procedures, etc.)
- 3.7. Welche Vorräte an Rohstoffen, Handelswaren, Hilfsstoffen, Verpackungsmaterialien oder sonstigen Gegenständen, die mit dem Problem in Zusammenhang stehen, sind vorhanden? (diese Chargen sperren? Andere betroffene Lots sperren?)
- 3.8. Welche Fertigwarenlagerbestände sind im Unternehmen oder in dessen Zugriff auf Außenlagern vorhanden?
- 3.9. Welche Bestände an Fertigwaren befinden sich beim Kunden?
- 3.10. Wie ist der Stand des Abverkaufs?
(kurzfristige zahlenmäßige Erfassung durch den Kunden)
- 3.11. Welche Grenzwerte gibt es? (Gesetzlich und/oder Zertifizierungsbedingt)

4. Wissenschaftliche Bewertung (risk assessment)

- 4.1. Welche wissenschaftlichen Daten und Stellungnahmen stehen für die Beurteilung des Problems zur Verfügung?
- 4.2. Welche für die Beurteilung des Problems wichtigen analytischen Daten sind im Betrieb, in Fachverbänden oder in Datenbanken verfügbar und auf welchem Wege sind sie beschaffbar?
- 4.3. Was muss getan werden, um das wissenschaftliche Gesamtbild zu vervollständigen?
- 4.4. Welche anerkannten Experten stehen zur Verfügung? (intern / extern)

5. Rechtslage

- 5.1. Steht fachlich qualifizierte Rechtsberatung zur Verfügung?
- 5.2. Wie ist die geltende Rechtslage?
- 5.3. Was hat das Unternehmen zur Erfüllung seiner Sorgfaltspflicht getan?
- 5.4. Welche Abwehrstrategien gibt es,
z.B. Beantragung einer einstweiligen Verfügung / Unterlassungserklärung?

6. Kontakte/ Kommunikation

Zu folgenden Einrichtungen ist je nach Krisenfall Kontakt aufzunehmen: (Wer nimmt Kontakt auf?)

- Feuerwehr
- Polizei
- Krankenhaus
- Anwaltskanzlei (legal intern)
- Agentur (für Pressemitteilungen)
- Handelslabor, externes Labor (z.B. LUFA, SGS, Eurofins)
- Sachverständiger/Gutachter (intern: Toxikologie) /
vereidigter Probennehmer
- Versicherungen
- Betroffene Kunden (Großhandel/Einzelhandel)
- Betroffene Speditionen/Dienstleister
Kommunikationsabteilung (intern)
- Zertifizierer / Finanzinstitut / Bank / Verband (z.B. AWT),
zuständige Überwachungsbehörde/ Berufsgenossenschaft

Örtliche Aufsichtsbehörden:

- Futter-/Lebensmittelüberwachung
- Bezirksregierung
- Ordnungsamt
- Gewerbeaufsichtsamt
- Bürgermeister
- Umweltbehörde
- Bundesbehörden
- Landesbehörden
- Fachverband
- Zertifizierer
- Standardgeber
- Lokale Presse
- Überregionale Presseagenturen
- Hörfunk-/ Fernsehanstalten
- Verbraucherzentralen
- Mitarbeiterinformation (schriftlich/ mündlich)
- Stellungnahme per Internet

7. Auswertung

- 7.1 Ist die Krise so bewältigt worden, dass kein weiterer Schaden entstehen kann?
- 7.2 Welche Korrektur- oder Vorbeugungsmaßnahmen werden getroffen, um ein wiederholtes Auftreten der Krise zu verhindern?
- 7.3 Sind Schwachpunkte im Krisenmanagementsystem aufgetreten?
- bei der Informationsbeschaffung/-bereitstellung
 - bei der Bewertung der Krise,
 - bei der Festlegung der Maßnahmen,
 - im Umgang mit Behörden,
 - im Umgang mit den Medien
 - bei den Adressenlisten
 - bei den Ablaufplänen/Checklisten
 - beim HACCP-Konzept
- 7.4 In welchen Punkten muss das Krisenmanagementsystem verbessert werden? (Organisation, Herstellung, Messtechnik, Dokumentation)
Wer verbessert was bis wann?