



## Seminarprogramm

Dienstag, 18.6.2019 - 9.00 Uhr bis ca. 17.45 Uhr

### 08.45 Check-in mit Begrüßungskaffee

### 09.00 Dr. Norbert Kolb

#### Begrüßung und Vorstellungsrunde

Erwartungen und Wünsche der Teilnehmer

#### Teil I

### Beanstandungen aus Behörden- und Unternehmenssicht

### 09.15 Klaus Meyer

#### Die Perspektive der Behörde kennen und berücksichtigen

- Aufbau und Zuständigkeiten der amtlichen Lebensmittelüberwachung
- Rechte und Pflichten der Überwachung und der Unternehmen
- Wie reagiert die Überwachung bei Beanstandungen und Abweichungen?
- Rückrufe und Rücknahmen
- Was ist zu beachten bei einer Ordnungsverfügung, einem Ordnungswidrigkeiten-Verfahren oder einer Strafanzeige
- Wie funktioniert die Risikobeurteilung der amtlichen Lebensmittelüberwachung
- Welchen Einfluss haben Eigenkontrollsysteme bei Beanstandungen?

#### Exkurs:

- Transparenz für Verbraucher – Hinweise zum Umgang mit dem Verbraucherinformationsgesetz und § 40 Abs. 1a LFGB
- Änderungen durch die neue Kontroll-VO der EU und Folgen für die Unternehmen

### 10.45 Kaffee- und Kommunikationspause

### 11.00 Dr. Norbert Kolb

#### Auswirkungen von Beanstandungen als Unternehmen reduzieren

- Behörden prüfen häufiger und intensiver – wie sollte man damit umgehen?
- Vorteile aus der Zusammenarbeit mit der Behörde
- Durch Verständnis und Kooperation Schäden aus Beanstandungen möglichst gering halten
- Prävention: Aus Erfahrungen lernen und Beanstandungen vermeiden
- Präsentation positiver und negativer Beispiele

#### Exkurs:

Umgang mit § 40 Abs. 1a und der neuen Kontroll-VO

### 12.00 Gemeinsames Mittagessen

#### Teil II Fallbearbeitungen

In Fallbeispielen greifen Sie die Themen der Vorträge des Vormittags auf und trainieren deren optimierte Anwendung und Umsetzung für den Beanstandungsfall. Mit dem Know-how aus den Fallbearbeitungen haben Sie das Rüstzeug, um Fehler bei der Bearbeitung von Beanstandungen zu vermeiden und die richtigen Maßnahmen zu ergreifen. Nach jedem Fallbeispiel präsentieren und diskutieren Sie Ihre Ergebnisse mit den Referenten.

### 13.00 Klaus Meyer

#### 1. Fall: Die Perspektive der Behörde verstehen und dieses im Beanstandungsfall gezielt nutzen

Erarbeiten Sie zentrale Erfolgsfaktoren zum Umgang mit behördlichen Beanstandungen.

- Der mustergültige Ablauf aus Sicht der Behörde
- Rahmenbedingungen, die sich aus den Ansprüchen der Behörde ergeben
- Integration der behördlichen Vorstellungen in die Unternehmensabläufe
- Merkmale einer angemessenen Kommunikation mit der Behörde

### 14.15 Norbert Kolb

#### 2. Fall: Das Unternehmen schützen

Entwickeln Sie wirksame Abläufe für den Umgang mit behördlichen Beanstandungen

- Die behördlichen Anforderungen in den Bearbeitungsprozess integrieren
- Unnötige Rechtsfolgen durch bewusstes und rechtzeitiges Handeln vermeiden
- Die eigene Glaubwürdigkeit in den Augen der Behörde erhöhen
- Konsequenzen aus Beanstandungen verstehen und Verbesserungsprozesse anlegen

### 15.30 Kaffee- und Kommunikationspause

### 15.45 Norbert Kolb/Klaus Meyer

#### 3. Fall: Auseinandersetzungen mit der Behörde konstruktiv gestalten

Wie Sie mit strittigen Beanstandungen umgehen und welche Rolle zielgerichtete Kommunikation dabei spielt

- Wie Sie trotz Meinungsverschiedenheiten das Schadensrisiko im Unternehmen steuern können
- Deeskalationsstrategien im Krisenfall
- Was Sie aus Meinungsverschiedenheiten für die Bearbeitung künftiger Beanstandungen lernen können

### 17.00 Norbert Kolb/Klaus Meyer

#### Resümee aus dem Seminar

Zusammengefasst: Handlungsstrategien, die das Leben im Bedarfsfall erleichtern

### 17.30 Fragen der Teilnehmer

### ca. 17.45 Ende der Veranstaltung

#### Ihre Referenten



#### Dr. Norbert Kolb

Als Qualitätsmanager der WorléeNatur-Produkte GmbH verantwortlich für die Steuerung des Worlée Qualitätssystems im eigenen Werk und bei den Lieferanten. Schwerpunkt ist der Bereich Bio-Produkte. Mitglied in deutschen und europäischen Industrieverbänden, mit Leitungsfunktion einzelner Arbeitsgruppen; Fachautor und Referent zu Qualitätssicherungsthemen aus den Bereichen HACCP, Lieferantenmanagement, Bio-Produkte.



#### Klaus Meyer

1992 Approbation zum Tierarzt, anschließend 2 Jahre tierärztliche Praxis in NRW. Seit 2001 Dozent an der Akademie für öffentliches Gesundheitswesen für die Ausbildung von Lebensmittelkontrolleuren, amtlichen Fachassistenten und amtlichen Kontrollassistenten. Seit 2006 Dozent am Institut für öffentliche Verwaltung Nordrhein-Westfalen für die Ausbildung der Veterinärreferendare, seit 1997 DGQ Qualitätsbeauftragter und Interner Auditor für die Lebensmittelwirtschaft, seit 2001 Fachtierarzt für öffentliches Veterinärwesen.

#### Die Teilnehmer:

Das Seminar richtet sich an Qualitätsmanagementbeauftragte, Mitarbeiter aus den Bereichen Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement, Produktentwicklung sowie Geschäftsführer, Gesellschafter und Inhaber, die zukünftig noch sicherer mit Beanstandungen umgehen wollen.