

Landwirtschaftskammer Niedersachsen
16. Unternehmertag am 22. Oktober 2015 in Oldenburg

Transparenz schafft Vertrauen – Landwirte müssen ihre Kommunikation verbessern

Prof. Dr. Ulrich Nöhle,

Interim- und Krisenmanagement, Wirtschafts- und Behördenmediation,
Medientraining Food & Feed, Honorarprofessor Qualitätsmanagement TU
Braunschweig

Wer bestimmt in unserer Gesellschaft, was richtig oder falsch, gut oder schlecht ist? In der Antike waren es die Götter, im Mittelalter die Kirche, während der industriellen Revolution bis Ende des 20. Jh. war es die Wissenschaft – und heute sind es die Medien.

Mit der Digitalisierung der Medienlandschaft, der umfassenden Nutzung des Internets und insbesondere der mobilen Endgeräte einschließlich der social media werden Informationen, ob richtig oder falsch, ob gut oder schlecht, in Sekundenschnelle weltweit verbreitet und damit im negativen Falle auch einzelne Meinungen schnell zu Volksempören entwickelt.

Im Falle von Lebens- und Futtermitteln und insbesondere in der Tierhaltung werden immer öfter und vor allem immer schneller Abweichungen von der Norm – ob gesundheitlich relevant oder nicht – zu einem „Lebensmittelskandal“ hochstilisiert, wenn sich der Inverkehrbringer der fraglichen Ware nicht innerhalb kürzester Zeit vor den Überwachungsbehörden und der „medialen Öffentlichkeit“ entlasten kann. Diese „Nichtentlastung“ wird regelmäßig als Verdunkelung, Inkompetenz oder gar „vorsätzlich herbei geführte mangelnde Transparenz“ ausgelegt und umgehend medial abgestraft.

Den NGO's bietet dieser Gap eine weite „Spielwiese“ und der Gesetzgeber reagiert hektisch mit immer neuen, oftmals einzelfallbezogenen Rechtsvorschriften.

Die neue job description ‚whistleblower‘ verstärkt diesen Trend noch. Wir unterscheiden verschiedene Typen von ‚whistleblowern‘: die vom Leben Enttäuschten, die jetzt einmal „alles“ sagen müssen; die „Rächer der Enterbten“, die sich ungerecht behandelt fühlen und sich am Arbeitgeber durch Preisgabe von Insider-Informationen schlicht rächen wollen und die einfachen Kriminellen, die Firmeninterna an Wettbewerber oder auch an die Steuerbehörden verkaufen. Intransparente Prozesse sind die Chance der ‚whistleblower‘, sich zum Nachteil der Geschädigten zu positionieren.

Hersteller, Händler und Dienstleister der Lebens-, in der Futtermittelwirtschaft und der Fleischaufzucht sind daher gut beraten, ihre sämtlichen Prozesse einer Revision nicht nur aus der Sicht der technischen und rechtlichen Richtigkeit und Angemessenheit zu unterziehen, sondern insbesondere zu prüfen und sicher zu stellen, dass die Transparenz sämtlicher Abläufe von der weltweiten Chargenrückverfolgung über alle Teilprozesse und Dienstleistungen bis hin zu den Tierhaltungsbedingungen und der Unterbringung von überlassenen Mitarbeitern gegeben ist und diese im Falle einer notwendigen Offenlegung im Krisenfall auch

ohne Verzug **kommunizierbar** sind und **kommuniziert** werden, um allfälligen, unqualifizierten Informanten zuvor zu kommen.

Gleichzeitig haben wir in Europa und insbesondere in Deutschland die industriellen Herstellprozesse großtechnisch derart weiter entwickelt, dass der Verbraucher das durch die „Werbung á la Fachwerk-Bauernhof“ geprägte Image der Lebensmittelherstellung mit der Realität der Industrieproduktion, insbesondere im Fleischbereich, nicht mehr zur Deckung bringen kann. Eine gewisse „doppelte Moral“ im discountergeprägten Kaufverhalten des Endverbrauchers versus seiner vor laufender Kamera geäußerten Empörung über „industrielle Produktion“ und „Massentierhaltung“ ist dabei unübersehbar.

So wird aus dem heutigen, großindustriellen **Normalzustand** schnell ein „**gefühlter Skandal**“.

In einer sich zuweilen „medial inszenierenden Überflussgesellschaft“ zählt daher mehr und mehr nicht nur das klassische Qualitätsmanagement mit der technischen Zufriedenstellung des direkten Kunden durch die gelieferte Ware oder Dienstleistung, sondern insbesondere der Nachweis **gesellschaftlicher Akzeptanz** der tatsächlichen Prozesse in Verbindung mit der Transparenz der einzelnen Abläufe.