

Krisenstab für Kraut und Müesli

In den vergangenen Wochen ist die Bio Suisse in der Öffentlichkeit mehrmals unter Beschuss gekommen. In solchen Fällen ist es entscheidend, dass die richtigen Personen in sehr kurzer Zeit das Richtige tun und sagen. Wie arbeitet die Geschäftsstelle in Krisenfällen? bioaktuell begleitet Pressesprecherin Jacqueline Forster durch eine Krise.

Der Biomarkt ist zu einem wirtschaftlichen Faktor im Lebensmittelhandel geworden und ist vermutlich nach wie vor der einzige Bereich der Branche, der wächst. Vor zehn Jahren wurde die Biobewegung als junge, dynamische, sympathische, idealistische aber dennoch grundsätzliche Alternative zur Massenproduktion gefeiert. In den progressiveren Kreisen der Politik, bei innovativen Marktteilnehmern und vor allem auch in den Medien genoss die Knospe als zartes Pflänzchen eine Menge Rückhalt.

Mängel sind attraktiv

Vielerorts hat der Wind unterdessen gekehrt. Verständlicherweise ist es äusserst attraktiv, Mängel in einem System aufzudecken und anzuprangern, das sich selber höchste Ziele gesteckt hat und diese in der Öffentlichkeit selbstbewusst kommuniziert. Und damit beachtliche Erfolge einfährt. Selbst wenn die gerügten Mängel nur punktuell auftreten oder genaueren Prüfungen nicht Stand halten,

können solche Meldungen in der dünnen Luft der hohen Qualitätsansprüche, in der sich die Knospe positioniert, schnell einmal zu ausgewachsenen Skandalen werden.

Die Knospe gehört den 6500 Biobetrieben in der Schweiz und wird an 800 Lizenznehmer abgegeben, die sie auf ihren Produkten erscheinen lassen dürfen. Wenn es unter diesen Bäuerinnen und Verarbeitern einzelne gibt, die es mit den Vorgaben in den Richtlinien und Weisungen nicht so ganz ernst nehmen, können sie der gesamten Bewegung grossen Schaden zufügen. Denn in der öffentlichen Wahrnehmung hat dann «die Knospe» gefuscht, und nicht die wenigen Einzelbetriebe.

Wenn die Knospe in den Zeitungen oder im Fernsehen angegriffen wird, sind die Biobäuerinnen, Biobauern und Bioverarbeiter bald am Ende ihres Lateins. Für sie ist es dann wichtig, dass es in ihrer Geschäftsstelle in Basel ein gut funktionierendes Team gibt, das in kürzester Zeit

ein professionelles Krisenmanagement auf die Beine stellt. Da kommt es darauf an, dass die richtigen Leute in kürzester Zeit das Richtige tun und lassen und das Richtige sagen.

«Faule» Kräuter und Flocken

In den letzten Wochen haben sich solche Fälle gehäuft. Die wichtigsten gingen in den beiden «verwandten», sehr populären Fernsehsendungen «A bon entendeur» in der Westschweiz und «Kassensturz» in der Deutschschweiz über die Bühne. Das Westschweizer Format konfrontierte die Bio Suisse mit einer Rückstandsanalyse auf Küchenkräutern in Töpfchen, die mit der Knospe verkauft wurden. Fünf dieser Stichproben waren mit nicht zugelassenen Pestiziden belastet. Der «Kassensturz» rollte den Fall einer Mühle auf, die biologische und konventionelle Getreideflocken herstellt, es mit der Trennung der beiden Warenflüsse jedoch nicht besonders genau nimmt.

Am Westschweizer Beispiel soll hier gezeigt werden, wie auf der Geschäftsstelle gearbeitet wurde. Pressesprecherin Jacqueline Forster hat dazu die wichtigsten Ereignisse aus ihrer Sicht protokolliert. Die Geschichte begann am

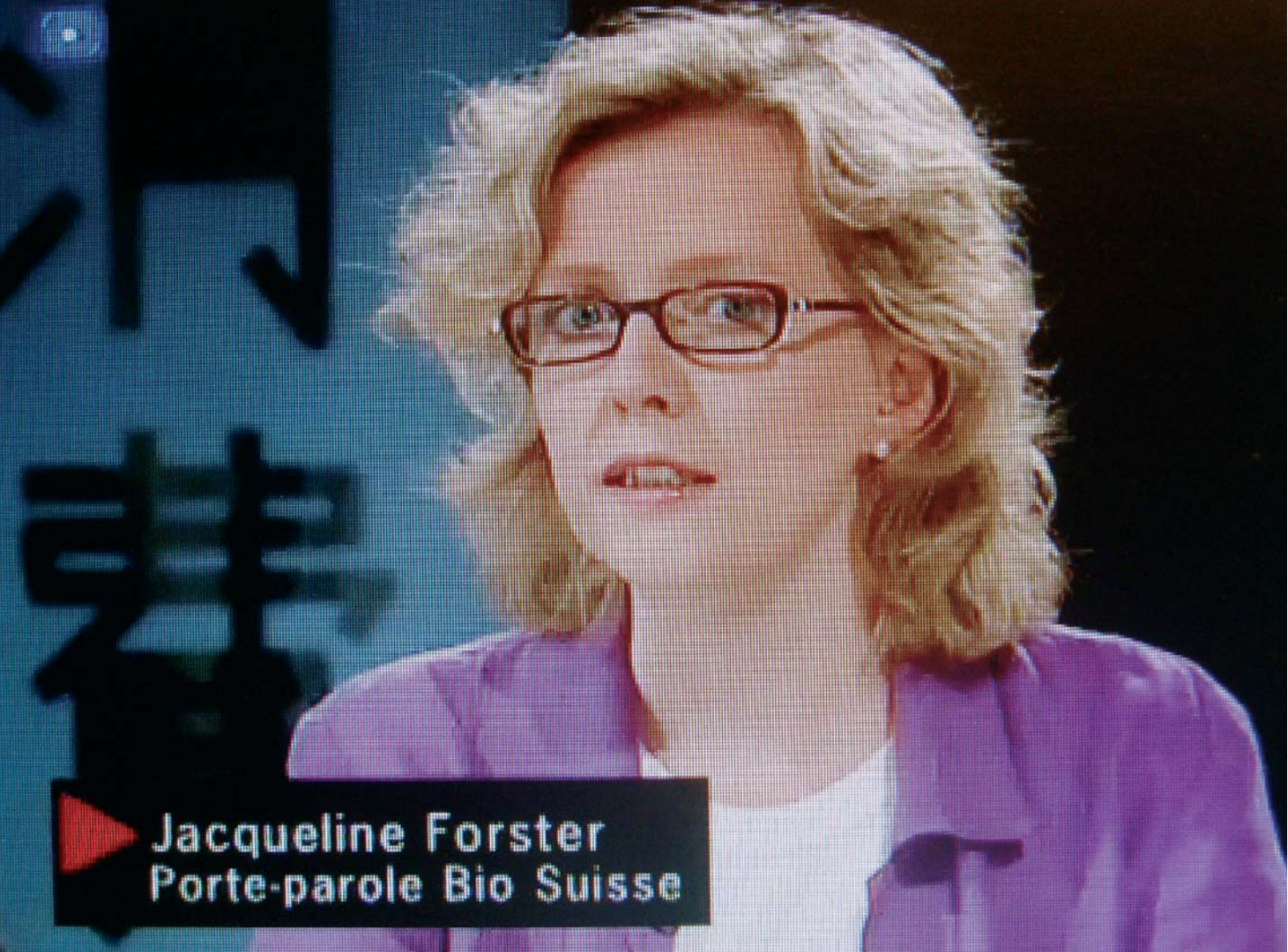
Mittwoch, 18. Mai

um 12.44 Uhr. Die Bio Suisse Importabteilung erhält eine E-Mail von der Redaktion «A bon entendeur», in dem die Geschäftsstelle erstmals von den Tests erfährt, die das Genfer Kantonslabor an 45 Topfkräutern von Migros, Manor und Coop in der Westschweiz durchgeführt hat. In sechs Biokräutern, fünf davon mit der Knospe, wurden Rückstände gefunden. Isabelle Moncada, Redaktorin und Präsentatorin der Sendung, bittet um Rückruf. Um 14.00 Uhr ruft Jacqueline Forster an. Moncada ist über die Resultate bestürzt. Doch nun gilt es ein erstes Mal, Ruhe zu bewahren. Die Bio Suisse Pressesprecherin sagt der Redaktorin die Zusammenarbeit zu.

Um 14.30 Uhr trifft sich der interne Bio Suisse Krisenstab ein erstes Mal: Stefan Odermatt, Markus Wittmer (Lei-



Der von «A bon entendeur» untersuchte Topfbasilikum wies hohe Rückstände auf. Ein Teil der Pflanzen stammten aus der Schweiz, ein Teil aus Italien. Die Bio Suisse hat ein Aberkennungsverfahren eingeleitet.



Jacqueline Forster auf dem heissen Stuhl im Westschweizer Fernsehen: Ruhe bewahren, Kompetenz ausstrahlen, offen und ehrlich kommunizieren.

ter Qualitätssicherung), Melanie Thönen (Spezialistin für Rückstände) und Jacqueline Forster. Es geht darum, möglichst alle Informationen zu beschaffen. Wer sind die Produzenten? Sind die Lizenznehmer und die bio.inspecta informiert? An welchem Datum wurden die Kräuter genau gekauft? Wie sahen die Töpfe aus? Wie waren sie genau etikettiert? Am Donnerstag, 19. Mai, arbeitet Forster zu Hause in Lausanne. Zum Studium hat sie das Grundsatzpapier «Haltung der Bio Suisse zum Thema Rückstände» mitgenommen. Am

Freitag, 20. Mai

telefoniert sie mit Daniel Stons, Produzent von «A bon entendre». Die Sendung ist für den 7. Juni geplant. Forster wird für ein Interview ins Studio eingeladen. Stons macht am Telefon Drohgebärden: «Da müssen Sie sich aber was Gutes überlegen, Ihre Glaubwürdigkeit steht auf dem Spiel». Das jagt der Bio Suisse Frau Angst ein. In den folgenden Tagen beschäftigt sie sich damit, diese Angst abzubauen. Das oberste Credo: offen und ehrlich kommunizieren. Unterdessen sind sämtliche betroffenen Betriebe vorläufig gesperrt worden. Am

Dienstag, 24. Mai

die nächste Sitzung des Bio Suisse Krisenstabs. Erleichterung, als bekannt wird, dass der problematischste Betrieb bereits während einer ordentlichen Kontrolle im April aufgefallen und sanktioniert worden war. Dies zeigt, dass die Kontrolle funktioniert.

Melanie Thönen und Markus Wittmer bringen die Runde auf den neusten Stand der Dinge. Stefan ist der ruhende Fels in der Brandung. Die Bio Suisse entscheidet, eine unabhängige Analyse in drei Schweizer Regionen bei Grossverteilern durchzuführen. Mit dem Ziel, herauszufinden, ob es sich um Einzelfälle handelt oder um ein breiteres Problem. Bio Suisse ist aktiv und zeigt, dass sie den Problemen auf den Grund gehen will. Am

Donnerstag, 26. Mai

finden weitere Kontakte mit der Redaktion «A bon entendre» statt, in denen Details ihrer Untersuchung bekannt gegeben werden. Jacqueline Forster bespricht sich mit Karl Weisskopf, Pressesprecher von Coop. Er wird in den nächsten Tagen für die Reportage interviewt. Sie tauschen Informationen aus, damit

sie auf demselben Wissensstand sind. Inzwischen läuft das Aberkennungsverfahren gegen einen Betrieb. Jacqueline Forster entwirft im Kopf eine Medienmitteilung. Sie wird am

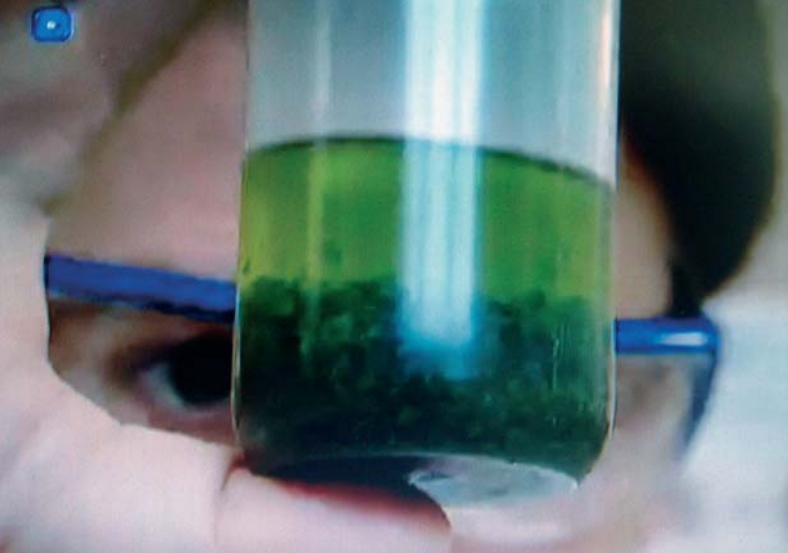
Dienstag, 31. Mai

vorbereitet und übersetzt. Die Stellungnahme soll am Morgen nach der Sendung auf der Bio Suisse Homepage aufgeschaltet werden. Sitzung mit dem Krisenstab. Die Analyseresultate werden auf Montag, 6. Juni erwartet, also noch vor der Sendung. Alle Varianten werden durchgedacht: «Wie reagieren wir im schlimmsten Fall? Was ist unsere Sprachregelung? Wer muss informiert werden?» Am

Donnerstag, 1. Juni

wieder ein Telefon mit Isabelle Moncada. Sie verspricht, die Fragen für das Interview am Montag zu schicken. Die Medienmitteilung ist so gut wie fertig. Wie immer in Krisenfällen beurteilt sie ein aussenstehender Kommunikationsexperte. Ist sie verständlich? Stimmt die Tonart? Ist alles Wichtige gesagt?

Von Freitag bis Sonntag schaltet Jacqueline Forster ab. Sie ist jetzt nicht mehr Pressesprecherin, sondern gönnt sich ein



Bilder sagen mehr als tausend Worte. Und prägen sich beim Fernsehpublikum ein. Ausschnitte aus der Bioküchenkräutersendung.

Wochenende in der Provence. Abschalten. Blühender Ginster. Mistral. Frische Erdbeeren vom Markt im Dorf. Würzige Luft. Wilde Bergkräuter – diesmal ohne negative Assoziationen ...! Am

Montag, 6. Juni

15 Uhr, treffen die Fragen von Isabelle Moncada ein. Um 16 Uhr findet eine Sitzung des Krisenstabs statt. Ebenfalls eingetroffen sind die Analyseresultate. Es sieht nicht schlecht aus. Aber es dürfen keine Schnellschüsse gemacht werden. Es wäre sehr kontraproduktiv, wenn die Bio Suisse nun einfach auf Entwarnung machen würde. Es braucht noch weitere Abklärungen. Nach der Sitzung zieht sich Jacqueline Forster für ein paar ruhige Stunden zurück, um die Antworten genau zu überlegen. Sie weiss: Auswendiglernen hat keinen Zweck. Gefragt ist eine grosse geistige Präsenz. Auf der Heimfahrt nach Lausanne geht sie die Fragen noch einmal durch. Am

Dienstag, 7. Juni

frühmorgens, noch einmal: Wie eine Skirennfahrerin vor der Abfahrt lässt sie die Fragen und Antworten vor dem geistigen Auge erscheinen, merkt sich Bodenwellen, schwierige Kurven, mögliche Fangfragen. Dann die Fahrt nach Genf ins Fernsehstudio. Sie erinnert sich an die

Zeit damals in der Schule: Kurz vor der Prüfung soll man nicht mehr in die Unterlagen schauen, das verwirrt nur. Jetzt geht es darum, das innere Vertrauen abzurufen und Ruhe zu finden. Sie liest im «Buch vom meditativen Leben». Wunderbar. Sie weiss jetzt, dass sie die richtige Einstellung für das Interview gefunden hat.

Um 10.30 kommt sie im Studio an und lässt sich schminken. Die Visagistin strahlt Ruhe und Gelassenheit aus. Um 11.15 ins Aufnahmestudio. Sie lernt Isabelle Moncada und Daniel Stons in natura kennen. Sie tun alles, damit sich ihr Gast wohl fühlt. Dann darf sie sich die Reportage anschauen, die in der Sendung vor dem Interview gezeigt werden soll.

11.40. Jacqueline Forster wird an den Studiotisch gebeten. Volle Konzentration. Sie verzichtet auf den Probedurchlauf und zieht die sofortige Aufnahme des Interviews vor. 11.50. Kamera läuft. 12.01. Alles vorbei, im Kasten, alle zufrieden. Sie spürt einen Stich im Magen, wie immer nach einer grossen Anspannung. Um 17.30 ist sie zurück in Basel. Yogakurs. Am nächsten Morgen,

Mittwoch, 8. Juni

wird die Pressemitteilung der Bio Suisse verbreitet und auf die Homepage gestellt. Im Vordergrund steht das Aberken-

nungsverfahren der betroffenen Betriebe. Die von der Bio Suisse veranlasste Zweitanalyse von Küchenkräutern in Töpfchen, welche bessere Resultate brachte, wird nur zurückhaltend kommuniziert. Die Botschaft: Die Bio Suisse nimmt das Problem ernst und unternimmt selber etwas dagegen.

Der Auftritt von Jacqueline Forster in der Höhle des Löwen, auf dem heissesten Stuhl des Westschweizer Fernsehens, wirkte sympathisch und überzeugend. Sie strahlte Ruhe und Kompetenz aus, sehr gutes Französisch mit einem charmant wirkenden Accent einer Ostschweizerin, und kam auch bei kniffligen Fragen nicht ins Stottern. Sie holte der Biobewegung die Kastanien aus dem Feuer. Für eine Woche. Eine Woche später, am

Dienstag, 14. Juni

der Fall der Mühle Dambach in Villmergen im «Kassensturz». Titel: «Schwindel mit Bio-Knospe: Ein Mitarbeiter packt aus.» Die Mühle kaufte zwar Biohafer ein, vermischte ihn aber aus Kapazitätsgründen mit konventioneller Ware und verkaufte aus dem Gemisch hergestellte Flocken als Bioflocken. Dies kam zum Vorschein, nachdem ein ehemaliger Mitarbeiter, dem gekündigt worden war, ausgepackt hatte.

Für den 28. Juni, nach dem Redaktionsschluss bioaktuell, ist die Geschichte mit den Küchenkräutern im «Kassensturz» vorgesehen. Das Krisenmanagement auf der Bio Suisse Geschäftsstelle kommt nicht zur Ruhe und ist weiterhin gefordert. Wie würde die Knospe wohl heute dastehen, wenn es den Krisenstab der Bio Suisse nicht gäbe?

Alfred Schädeli



Eine Woche später der nächste Fall im «Kassensturz»: «Biohaferflocken», hergestellt aus mehrheitlich konventionellem Hafer. Die Einkäufe und Abverkäufe der Bioware stimmten überein. Doch in der Mühle wurde alles gemischt.