

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Fakultät Life Sciences
Studiengang Ökotrophologie

Maßnahmen zur Qualitätssicherung mit einer Ist-Analyse sowie einem Konzept zur Vereinheitlichung der Außendarstellung im Bereich Merkblätter der amtlichen Lebensmittelüberwachung bei der Freien und Hansestadt Hamburg.

Bachelorarbeit

Eingereicht von: Ingo Woltering
Matrikelnummer: XXXXXXXXXX
Erstgutachter: Prof. Dr. Martin Holle
Zweitgutachter: Dr. Gregor Buschhausen Denker
Datum der Abgabe: 25.07.2017

Inhalt

1 Einleitung	3
2 Amtliche Lebensmittelüberwachung Freie und Hansestadt Hamburg	5
3 QM-HALLO	8
3.1 Rechtliche Vorgaben und Normen	8
3.2 DIN EN ISO 9001:2015	9
3.3 EFQM-Modell	11
3.4 Aufbau QM-HALLO	12
3.5 Dokumentenerstellung und Freigabe	15
3.6 Die einzelnen Akteure bei QM-HALLO	16
3.6 Gestaltung eines QM-Dokuments	17
3.7 Lenkung von Dokumenten	19
4 Ist-Analyse zur Nutzung von Merkblättern	20
4.1 Darstellung der Umfrageergebnisse	20
4.2 Auswertung der Umfrageergebnisse	24
5 Konzept zur Vereinheitlichung von Merkblättern	25
5.1 Einbinden von Merkblättern in QM-HALLO	25
5.2 Plattform, auf denen das Merkblatt zur Informationsweitergabe bereitgestellt werden kann	27
5.3 Vorschläge für neue Merkblätter	29
5.4 Verweise auf Merkblätter in den unterschiedlichen Prozessen von QM-HALLO	30
6 Fazit	33
7 Abkürzungsverzeichnis	34
8 Literaturverzeichnis	35
9 Rechtsquellenverzeichnis	37
10 Abbildungsverzeichnis	38
Zusammenfassung	39
Anhang	40

1 Einleitung

Die amtliche Lebensmittelüberwachung gerät immer wieder in das Zentrum des öffentlichen Interesses. Sei es durch große Lebensmittelskandale oder durch mediale Berichterstattung jeglicher Art. Die Aufgaben der amtlichen Lebensmittelüberwachung sind dabei sehr vielseitig, aber auch klar definiert. Vorbeugender Verbraucherschutz ist der Leitgedanke, nach dem die notwendigen Maßnahmen zum Schutz des Verbrauchers von der amtlichen Lebensmittelüberwachung durchgesetzt werden.

Bei den vielseitigen Aufgaben und Themengebieten in der amtlichen Lebensmittelüberwachung besteht wiederholt Informationsbedarf auf Seiten des Gewerbetreibenden¹, welcher in dem genutzten Qualitätsmanagement-System klar als Kunde definiert ist. Um diesen großen Informationsbedarf gerecht zu werden bieten sich Merkblätter als Medium bestens an. In den Merkblättern werden die gesetzlichen Grundlagen benannt und mit Beispielen ausgeschmückt. Dadurch kann der Gewerbetreibende leichter komplexe gesetzliche Vorgaben umsetzen.

Im Rahmen dieser Bachelorarbeit wird der Ist-Zustand bei der Nutzung von Merkblättern bei der amtlichen Lebensmittelüberwachung in den sieben Bezirksämtern in Hamburg mittels eines Fragebogens eruiert und ein Konzept zur Vereinheitlichung der Außendarstellung der Merkblätter vorgestellt.

Zu Beginn der Arbeit wird die amtliche Lebensmittelüberwachung der Freien und Hansestadt Hamburg mit seiner Behördenstruktur und seinen Teilaufgaben erläutert. Im nächsten Schritt wird auf das Qualitätsmanagement-System-HALLO eingegangen, welches zur einheitlichen Aufgabenbewältigung genutzt wird. Da das Qualitätsmanagement-System-HALLO auf der DIN EN ISO 9001:2015 sowie dem Total Quality Management-Modell der European Foundation for Quality Management beruht, werden diese Vorgaben vor dem Hintergrund der Nutzung und Erarbeitung von Merkblättern dargelegt.

Im Anschluss wird die Ist-Analyse bzgl. der Nutzung von Merkblättern in den Bezirksämtern der amtlichen Lebensmittelüberwachung bei der Hansestadt

¹ Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden auf die Nennung der weiblichen Formen verzichtet. Diese sind hier zu jedem Zeitpunkt gleichermaßen gemeint.

Hamburg durchgeführt. Dafür wird eine zu Beginn der Bachelorarbeit durchgeführte Erhebung ausgewertet. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse werden genutzt, um ein Konzept zur Vereinheitlichung der Außendarstellung unter Einbindung des Qualitätsmanagement-System-HALLO darzulegen. Mögliche Vor- aber auch Nachteile von vereinheitlichten Merkblättern bei der amtlichen Lebensmittelüberwachung werden dabei ausgearbeitet und bewertet.

Neben der Weitergabe der Merkblätter bei der routinemäßigen Kontrolle des Lebensmittelkontrolleurs im Betrieb, werden weitere Möglichkeiten zur frühzeitigen Informationsweitergabe auf anderen Wegen vorgestellt. Der mögliche Bedarf an weiteren Merkblättern wird dargelegt und der Verweis auf Merkblätter im Kundenprozess vom Qualitätsmanagement-System-HALLO vorgeschlagen. Den Abschluss dieser Arbeit bildet das Fazit.

2 Amtliche Lebensmittelüberwachung Freie und Hansestadt Hamburg

In Hamburg agieren mehrere Behörden zusammen, um die amtliche Lebensmittelüberwachung durchzuführen. Die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV), speziell das Amt für Verbraucherschutz, Abteilung Lebensmittelsicherheit und Veterinärwesen ist in der Freien und Hansestadt Hamburg diesbezüglich die übergeordnete Behörde. Dabei stimmt sie die Aufgaben der Lebensmittelüberwachung mit den einzelnen Akteuren ab und führt die Fachaufsicht für die beteiligten und unterstellten Lebensmittelüberwachungseinrichtungen sowie -behörden. Zu ihren Aufgaben gehört die Mitwirkung bei der lebensmittelrechtlichen Gesetzgebung, und das Umsetzen neuer Rechtsvorschriften (vgl. Institut für Hygiene und Umwelt, o. J. a.).

In den sieben Bezirken Hamburgs übernehmen die jeweiligen Verbraucherschutzämter die Aufgabe vor Ort Kontrollen durchzuführen und Proben bei Lebensmitteln zu entnehmen, die in Hamburg hergestellt sowie vertrieben werden. Zudem sind die Verbraucherschutzämter für Bedarfsgegenstände und kosmetische Mittel zuständig. Für die Aufgabenerledigung stehen Veterinäre, Lebensmittelkontrolleure sowie Verwaltungsmitarbeiter zur Verfügung. Bei der Feststellung von Verstößen gegen lebensmittelrechtliche und hygienische Vorschriften kann in der Behörde ein Ordnungswidrigkeitenverfahren eingeleitet und durchgeführt werden. Sollte in einem Verfahren der Verdacht einer Straftat aufkommen, ist die Wasserschutzpolizei im speziellen der Fachdienst für Umweltdelikte einzuschalten. Die Wasserschutzpolizei übernimmt die weiteren Ermittlungen bei dem Verdacht einer Straftat und arbeitet dabei der Staatsanwaltschaft Hamburg Abt. 74 Umweltstrafsachen zu (vgl. Institut für Hygiene und Umwelt, 2013, S. 1).

Das Recht zur Kontrolle von Lebensmittelbetrieben und zur Beprobung von Lebensmitteln in den Verbraucherschutzämtern der sieben Bezirke ergibt sich auf Bundesebene aus Abschnitt 7 (Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch - LFGB). In Abschnitt 7 LFGB werden die Aufgaben und Maßnahmen der zuständigen Behörden sowie die Durchführung der Überwachung geregelt. Zudem wird dort die

Durchführung der Probenahme sowie die Duldungs- und Mitwirkungspflicht der Betriebe erläutert (vgl. Weyland, 2014, S. 20 f.).

Amtliche Proben, die von den Lebensmittelkontrolleuren der Verbraucherschutzämtern entnommen wurden, werden im Institut für Hygiene und Umwelt von dafür ausgebildeten Mitarbeitern lebensmittelrechtlich untersucht (vgl. Institut für Hygiene und Umwelt, 2013, S. 1). Hier arbeiteten im Jahr 2014 insgesamt 283 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Im gesamten Jahr wurden 17.138 Lebensmittelproben untersucht (vgl. Freie und Hansestadt Hamburg, 2015, S. 16 ff.).

Für Lebensmittel, die über Hamburgs EU-Außengrenzen über den Hafen oder den Flughafen nach Deutschland eingeführt werden, ist das Veterinär- und Einfuhramt zuständig. Zu den Aufgaben der dort arbeitenden Veterinäre, Fleischkontrolleure und Verwaltungsmitarbeiter gehören neben der Kontrolle der Ein- und Durchgeführten Lebensmittel auch die Probenahme. Die Proben werden, wie bei den Verbraucherschutzämtern der Bezirke auch, im Institut für Hygiene und Umwelt untersucht und begutachtet. Das Veterinär- und Einfuhramt kommuniziert direkt mit der Staatsanwaltschaft Hamburg und tauscht sich mit den Zolldienststellen direkt über Einfuhrabfertigung sowie die Rückweisung von Lebensmitteln aus (vgl. Institut für Hygiene und Umwelt, 2013, S. 1). Im Jahr 2015 wurden von der amtlichen Lebensmittelüberwachung in Hamburg insgesamt 13.617 Proben entnommen, wovon 1.271 Proben beanstandet wurden (vgl. Institut für Hygiene und Umwelt, o. J. b.).

Die Zolldienststelle ist eine eigenständige Bundesbehörde, die nicht der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz unterstellt ist. Zu den Aufgaben der Zollbeamten gehört die Überprüfung von Lebensmittelsendungen auf ihre Einfuhrbeschränkung sowie die Freigabe von Importen (vgl. Institut für Hygiene und Umwelt, 2013, S. 1).

Auf Bundesebene gibt es noch weitere Institutionen, die die Arbeit der amtlichen Lebensmittelüberwachung in Hamburg beeinflussen. Dazu gehört das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft. Dem Ministerium ist das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) zugeordnet. Das BVL koordiniert die Überwachungsprogramme der einzelnen Bundesländer sowie das Europäische Schnellwarnsystem. Bei bundeslandübergreifenden Krisen

ist das BVL im Krisenmanagement involviert. Auch für die Zulassung von neuartigen Lebensmitteln und Lebensmittelzutaten ist die Behörde zuständig.

Das Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) betreibt Risikokommunikation und arbeitet dazu unabhängig Stellungnahmen für gesundheitliche Risiken, die von Lebensmitteln sowie deren Inhaltstoffe, von Futtermitteln, Kontaminanten und Bedarfsgegenständen ausgehen können, wissenschaftlich aus.

Die Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission (DLMBK) setzt sich zu gleichen Teilen aus den unterschiedlichen, am Lebensmittelverkehr beteiligten Interessensgruppen zusammen, insbesondere der Verbraucher, der Wirtschaft, der Wissenschaft sowie der Überwachung. Von der Kommission werden Leitsätze für noch nicht geregelte Lebensmittel und deren Produktionsstandards erarbeitet.

Auf europäischer Ebene ist die Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) zu nennen. Diese wird von der EU mit dem Ziel finanziert unabhängige wissenschaftliche Gutachten für Risiken entlang der Lebensmittelkette zu erarbeiten. Die Aufgaben ähneln der des Bundesinstituts für Risikobewertung (BfR) (vgl. Siebke, 2017, Kapitel II Punkt 1.2 S. 1 f.).

In Bezug auf die Nutzung und Vereinheitlichung von Merkblättern als Maßnahme der Qualitätssicherung sind die Verbraucherschutzämter der Bezirke in Hamburg von zentraler Bedeutung. Die hier tätigen Kontrolleure spielen durch ihren direkten Kontakt mit dem Gewerbetreibenden eine wichtige Rolle bei der Erstellung, Überarbeitung und Weitergabe von Merkblättern.

3 QM-HALLO

QM-HALLO bedeutet Qualitätsmanagement-System Hallo (Hamburgs Amtliche Lebensmittelüberwachung Leistungsstark -Optimiert) (vgl. QM-Team HALLO, 2008, QMHB-00.00 S. 3). Es ist für diese Bachelorarbeit wichtig, da in diesem System die einheitlichen Vorgaben für die amtliche Lebensmittelüberwachung in Hamburg festgehalten werden. Die einzelnen Akteure werden dabei in Zusammenhang gebracht und definiert. So wird als Kunde zum einen der Lebensmittelunternehmer und als zweites der Verbraucher bezeichnet (vgl. QM-Team HALLO, 2008, QMHB-03.01 S. 1). Im folgenden Text wird zunächst auf die rechtlichen Vorgaben und Normen eingegangen, da das QM-HALLO sich auf diese Vorgaben stützt.

3.1 Rechtliche Vorgaben und Normen

Aus dem Artikel 8 VO (EG) 882/2004 mit der Überschrift Kontroll- und Verifizierungsverfahren geht hervor, dass die zuständigen Behörden anhand von dokumentierten Verfahren die amtliche Kontrolle durchführen (vgl. Art. 8 VO (EG) 882/2004). Es werden die Bereiche genannt, zu denen Anweisungen sowie Informationen für das amtliche Kontrollpersonal für die einzelnen Verfahren zu erstellen sind (Anhang. II Kap. II der VO (EG) 882/2004). Dieser Anhang trägt die Überschrift „Prüffelder für Kontrollverfahren“ und beinhaltet insgesamt 11 Punkte. Der letzte Punkt wird folgendermaßen umschrieben: „11. Sonstige Tätigkeiten oder Informationen zur effizienten Durchführung der amtlichen Kontrollen.“ Merkblätter tragen zu einer effizienten Durchführung der amtlichen Kontrollen bei, da die weitergebenen Informationen dem Gewerbetreibenden nicht nur mündlich vorgetragen werden, sondern von diesen auch später nachgelesen werden können. Der Zeitaufwand bei der amtlichen Kontrolle kann daher in dem Bereich der Informationsweitergabe deutlich kürzer gehalten werden. Somit ist das Erstellen und das Bereitstellen von Merkblättern ein wesentlicher Punkt zur effizienten Durchführung der Kontrolle und ist damit im Qualitätsmanagement-System zu integrieren.

In der Nationalen Gesetzgebung wird ein Qualitätsmanagement-System gefordert, welches an den aktuellen Normen wie der EN ISO/IEC 17020 und DIN EN ISO 9001 zu orientieren ist (§5 AVV-Rüb). Als Grundlage für das QM-HALLO werden die aktuelle und international gültige DIN EN ISO 9001, sowie das Total Quality Management-Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) genutzt. (vgl. QM-Team HALLO, 2008, QMHB-00.00 S. 4). Auf die Vorgaben der ISO/IEC 17020 wird sich dabei nicht weiter bezogen.

3.2 DIN EN ISO 9001:2015

Die DIN EN ISO 9001:2015 wurde zuletzt im Jahr 2015 geändert. Bei der DIN EN ISO 9000 ff. handelt es sich um einen weltweit anerkannten Standard in der Dienstleistung und der Industrie. Die Normengruppe fördert das Qualitätsbewusstsein der Mitarbeiter in Unternehmen, wobei eine erfolgreiche Einführung nur unter Beteiligung der jeweiligen Mitarbeiter möglich ist. Eine Zertifizierung nach der DIN EN ISO 9001 ist mittlerweile Industriestandard geworden (vgl. Pfitzinger, 2016, S. 3 und 23ff.).

Bei der DIN EN ISO 9001:2015 werden im Anhang B insgesamt 7 Grundsätze für das Qualitätsmanagement unterschieden welche nachfolgend einzeln dargestellt werden (vgl. Siebke, 2017, Kapitel II Punkt 2.32 S. 2 ff.).

Bei dem Grundsatz der Kundenorientierung liegt das Ziel darin, die vorhandenen Kundenanforderungen zu erfüllen und wenn möglich sogar zu übertreffen um hierdurch den nachhaltigen Erfolg sicherzustellen (vgl. Reimann, 2016, S.4).

Der Grundsatz der Führung beinhaltet die Voraussetzungen zum Erreichen der Ziele, der Strategie sowie der Politik zu schaffen. Dieses geschieht unter anderem durch den Grundsatz der Einbeziehung von Personen, welche die gesteckten Ziele unter Einhaltung der freigegebenen Befugnisse und Kompetenzen umsetzen. Die personellen Ressourcen sowie der Aus- und Weiterbildungsgrad der Mitarbeiter sind dabei von besonderer Bedeutung (vgl. Siebke, 2017, Kapitel II Punkt 2.32 S. 5).

Der vierte Grundsatz beinhaltet den Prozessorientierten Ansatz. Dabei können besonders an den Schnittstellen der einzelnen Prozesse Fehler auftreten. Voraussetzung für den Grundsatz der Verbesserung ist die Messbarkeit und die damit im Zusammenhang stehende Erfolgsmessung des Prozesses. Der Erfolg kann am Input und Output der betriebswirtschaftlichen Kennzahlen gemessen werden, welches am Grundsatz der Faktengestützten Entscheidungsfindung anknüpft (vgl. Siebke, 2017, Kapitel II Punkt 2.32 S. 5).

Der letzte Grundsatz beinhaltet das Thema Beziehungsmanagement, in dem das Beziehungsgefüge der Organisation als auch darin agierende Partner dargestellt wird (vgl. Siebke, 2017, Kapitel II Punkt 2.32 S. 5).

In der DIN EN ISO 9001:2015 wird nicht explizit auf die Verwendung von Merkblättern im Rahmen des Qualitätsmanagement-Systems eingegangen, dennoch lässt sich die Sinnhaftigkeit und Wichtigkeit aus der Norm ableiten. Denn bei der Umsetzung eines Prozesses ist es zum einen wichtig, dass das Ergebnis zu Hundert Prozent erreicht wird. Zudem ist die Wirtschaftlichkeit auf Grundlage der Kosten-Nutzen-Relation ein wichtiger Faktor. Im Dienstleistungsbereich bedeutet dieser Zusammenhang, dass die benötigte Zeit zum Verrichten der Dienstleistung ein wesentliches Kriterium für die Effizienz darstellt (vgl. Weltering, 2016, S. 59 f.).

Auf den konkreten Bereich der amtlichen Lebensmittelüberwachung bezogen bedeutet dies, dass die Begehung im Rahmen einer Kontrolle kürzer dauert, da nicht alle Informationen vor Ort umfassend besprochen werden müssen und später von dem Gewerbetreibenden nachgelesen werden können. Es besteht nicht das Risiko, dass wichtige Informationen vergessen und so später nicht umgesetzt werden. Zudem kann das Ziel der Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben durch permanent verfügbare Informationen besser erreicht werden. Durch die kürzere Kontrolle hat der Gewerbetreibende mehr Zeit anderen Tätigkeiten nachzukommen. Durch diese Situation steigt die Zufriedenheit des Kunden und der Mitarbeiter (vgl. Weltering, 2016, S. 59 f.).

3.3 EFQM-Modell

Das Total Quality Management-Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) ist neben der DIN EN ISO 9001:2015 die zweite Norm, auf die sich das Qualitätsmanagement-System HALLO stützt (vgl. QM-Team HALLO, 2008, QMHB-00.00 S. 4).

Der Fokus des Total Quality Management liegt auf der kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse. Dabei ist es als langfristiges Konzept angelegt, welches die Qualität von Dienstleistungen sowie Produkten in den einzelnen Bereichen des Unternehmens optimiert. Das oberste Ziel in diesem System ist die Zufriedenheit der Kunden durch dahingehend gelenkte Prozesse im Unternehmen sicherzustellen. Dabei umfasst der Qualitätsanspruch neben den Produkten auch die Mitarbeiter, das Management sowie die Prozesse. Es werden alle beteiligten Akteure mit in die Prozesse einbezogen. Dabei ist die Qualitätsorientierung zielgerichtet und das Management hat Vorbildcharakter (vgl. Rothlauf, 2014, S. 76 ff.).

Die Ausrichtung an den betrieblichen Prozessen sowie die dauernde Verbesserung ist ein großer Bestandteil der Total Quality Management – Philosophie. Dabei werden die einzelnen Prozesse des betrieblichen Handelns betrachtet und so ergeben sich ständige Verbesserungspotenziale, welche zur Steigerung der Produktivität und Qualität beitragen. Das bereichsübergreifende Denken steht dabei im Mittelpunkt, wodurch die einzelnen Arbeitsschritte nicht isoliert betrachtet werden sollen. Die prozessorientierte Sichtweise wird hierdurch gestärkt (vgl. Rothlauf, 2014, S. 87 f.).

Das Total Quality Management-Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) wird nach den zwei Bereichen „Befähiger“ und „Ergebnisse“ unterschieden. Dabei gehören der Befähigerseite die Führung, die Strategie, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Partnerschaften und Ressourcen sowie die Prozesse an. Der Bereich der Ergebnisse umfasst den zweiten Bereich und beinhaltet die kundenbezogenen Ergebnisse, die mitarbeiterbezogenen Ergebnisse, die gesellschaftsbezogenen Ergebnisse und die Schlüsselergebnisse. Das EFQM-

Modell wird als Instrument für die Bewertung des Total Quality Management – Standes genutzt (vgl. Neumann, 2010, S. 89 ff.).

Auch beim EFQM–Modell wird nicht explizit auf die Verwendung von Merkblättern eingegangen, dennoch lassen sich auch hier wichtige Erkenntnisse ableiten, die bei der Erarbeitung und später Einbindung der Merkblätter im Gesamtprozess von Bedeutung sind. Ein wichtiger Bestandteil dieses Modells ist die Zufriedenheit des Kunden, welche bei der Weitergabe von Merkblättern gefördert wird. Denn hierdurch muss der Kunde die benötigten Informationen zur Einhaltung der Vorgaben nicht durch eigene Recherchen beschaffen, sondern profitiert von den bereits zusammengetragenen und zugeschnittenen Informationen. Zudem wird auch die Zufriedenheit des Mitarbeiters gesteigert, da die gesamten Informationen nicht jedes Mal bei der Kontrolle erneut mündlich vorgetragen werden müssen.

In diesem Modell ist die Einbindung aller Mitarbeiter bei der Erarbeitung von Prozessen ein wichtiger Bestandteil. Daher sollten die Mitarbeiter dazu ermuntert werden eigene Vorschläge für Verbesserungen im Bereich der Merkblätter unter Berücksichtigung eines standardisierten Ablaufs zu machen (vgl. Rothlauf, 2014, S. 76 ff.).

Nach diesem Modell sollen die einzelnen Arbeitsschritte nicht isoliert betrachtet werden, wodurch eine Verknüpfung der einzelnen Prozesse eine logische Folge ist. Ein Beispiel dafür ist das Einbinden der Weitergabe von Merkblättern in den Prozess einer Betriebskontrolle.

Die Geschäftsprozesse werden in diesem Modell zwischen Kernprozessen mit einem direkt wertschöpfenden Prozess sowie Hilfsprozessen mit keinem wertschöpfenden Prozess aufgegliedert. Da Merkblätter im Zusammenhang mit dem vorhandenen Leistungsniveau die Kundenzufriedenheit beeinflussen, handelt es sich hierbei um einen Kernprozess (vgl. Rothlauf, 2014, S. 87 ff.).

3.4 Aufbau QM-HALLO

Das QM-HALLO gliedert sich in 8 Hauptprozesse auf, welche auf den 7 Grundsätzen für das Qualitätsmanagement der DIN EN ISO 9001:2015 beruhen. Zudem

lässt sich dabei erkennen, dass die Prozesse nach dem PDCA-Zyklus aufgebaut sind (vgl. QM-Team HALLO, 2015, VSQMVA-02.01 S. 1 ff.).

Der PDCA Zyklus (siehe Abb.1) wird von der DIN EN ISO 9001:2015 als verpflichtend vorgegeben. PDCA steht für „Plan – do – check – act“ und bedeutet übersetzt, Planen - Durchführung – Prüfen – Handeln. Somit wird der Zyklus in 4 Schritte unterteilt (vgl. Pfitzinger, 2016, S. 3 und 23ff.). Da dieser Zyklus im Qualitätsmanagement ein Grundprinzip darstellt, ist die Norm entsprechend der Phasen des PDCA-Zyklus aufgebaut (vgl. Weltering, 2016, S. 59).

Im ersten Schritt wird geplant welche Ziele angestrebt werden und wie viele Ressourcen zur Verfügung gestellt werden sollen. Mögliche Risiken werden ermittelt, wobei der Umfang der Planung von dem erwarteten Risiko abhängt.

Im zweiten Schritt wird das Geplante durchgeführt. Dabei sind die in dem Prozess vorgegebenen Rahmenbedingungen einzuhalten.

Im dritten Schritt wird geprüft, ob die Kundenanforderungen und Ziele erreicht wurden. Sollte bei der Prüfung und Überwachung der Prozessleistung Abweichungen festgestellt werden, können im letzten Schritt, soweit notwendig, Maßnahmen zur Verbesserung durchgeführt werden. Nach dem Handeln erfolgt wieder im ersten Schritt die Planung und der Zyklus beginnt erneut.

Somit wird bei allen geplanten Aktivitäten die Durchführung betrachtet und der Erfolg gemessen. Hierdurch können für die Zukunft Verbesserungen erkannt werden (vgl. Reimann, 2016, S.23).

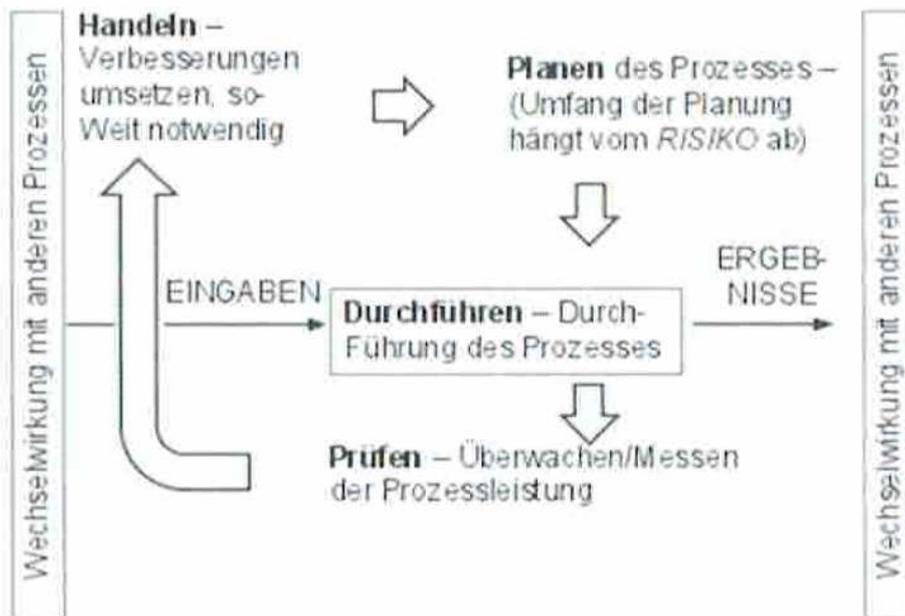


Abbildung 1: Darstellung PDCA- Zyklus, Quelle: Reimann, 2016, S. 23

Im Folgenden werden die für die Bachelorarbeit relevanten Prozesse dargestellt und erläutert. Auf eine Darstellung weiterer Prozesse wird verzichtet.

In dem Prozessblock Führungs- und Systemprozesse werden die Verantwortlichkeiten für die Mitarbeiter in dem Bereich des Erstellens und der Umsetzung der Qualitätspolitik geregelt. Zudem werden die Prozess- und Dokumentationsstrukturen und die Lenkung der QM-HALLO-Dokumente und -Aufzeichnungen festgelegt (vgl. QM-Team HALLO, 2013, QMHB-01.01 S. 3).

In dem Kapitel Führungsprozess wurde ein „Leitbild für die amtliche Lebensmittelüberwachung in Hamburg“ erstellt. Der zweite Absatz für das Erstellen von Merkblättern ist dabei von besonderer Bedeutung: „Wir bieten eine vorsorgende Aufklärung der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie der Wirtschaftsbeteiligten und Verbänden – direkt oder in Zusammenarbeit mit den Medien an. Die vorhandenen Möglichkeiten und Handlungsspielräume nutzen wir, um aus eigener Initiative Schwerpunkte in der Lebensmittelüberwachung zu erkennen und zu setzen.“ Merkblätter sind in diesem Kontext von besonderer Bedeutung, da diese in dem Bereich der vorsorgenden Aufklärung für die Wirtschaftsbeteiligten eingesetzt werden können und so über Sachverhalte und rechtliche Vorgaben informieren.

Dieses ist eine direkte Form der Aufklärung. (vgl. QM-Team HALLO, 2013, QMHB-01.01 S. 3).

In der Dokumentenhierarchie wird zwischen strategischen Dokumenten und operativen Dokumenten unterschieden. Die strategischen Dokumente, wie das vorgenannte Leitbild, stellen die Ausrichtung des Unternehmens dar. Zu den operativen Dokumenten gehören der Führungsprozess, der Leitungsprozess sowie die Unterstützungsprozesse. Die operativen Dokumente sind für die Dokumentation und zur Leistungserbringung notwendig. Die letzte und hierarchisch unterste Dokumentenart bilden die sonstigen Dokumente, welche mitgeltende Unterlagen, Anleitungen und Aufzeichnungen beinhalten (vgl. Weltering, 2016, S. 111 ff.).

3.5 Dokumentenerstellung und Freigabe

Ein neues QM-Dokument wird in drei aufeinanderfolgenden Schritten erstellt. Im ersten Schritt wird ein Dokument erstellt, wozu grundsätzlich jede Person eines Unternehmens beauftragt werden kann. Jedoch sollte diese Person über die erforderlichen Kompetenzen und Fähigkeiten sowie ein ausreichendes Wissensspektrum verfügen, da diese Dokumente als Handlungsanweisung, Vorlage und Vorgabe genutzt werden.

Im zweiten Schritt wird das erstellte Dokument vom Prüfer auf Eignung und Angemessenheit überprüft. Zudem wird begutachtet, ob das Dokument adressatengerecht verfasst wurde und somit verstanden wird. Der Prüfer benötigt zudem entsprechende Kompetenzen, um beurteilen zu können, ob das Dokument fachlich und sachlich korrekt ist.

Im dritten Schritt wird das Dokument freigegeben und damit in Kraft gesetzt, wodurch es im Qualitätsmanagement-System Gültigkeit erhält. Die Freigabe hat aufgrund der Tragweite der Entscheidung von einem Vorgesetzten zu erfolgen (vgl. Weltering, 2016, S. 114 f.).

3.6 Die einzelnen Akteure bei QM-HALLO

Die nachfolgende Grafik zeigt die wichtigen Akteure beim Erstellen von Qualitätsmanagement-Dokumenten bei QM-HALLO und deren Beziehung zueinander. Die einzelnen Akteure werden in diesem Zusammenhang einzeln näher dargestellt.

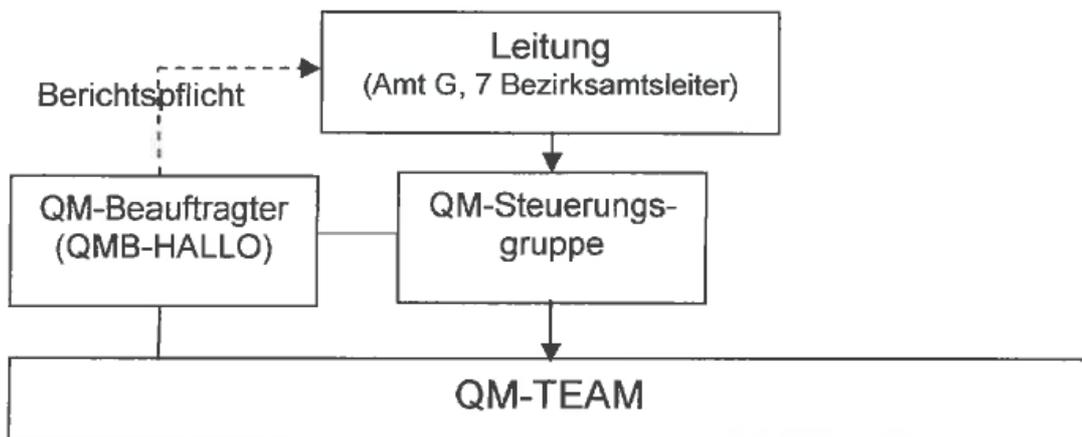


Abbildung 2: Ablauf Lenkung und Steuerung von Dokumenten in QM-HALLO Quelle: QM-Team HALLO, 2013, QMHB-01.01 S. 8

Bei der Lenkung und Steuerung der Dokumente wird zwischen den Themenbereichen der Lebensmittelüberwachung und den Themenbereichen des bezirklichen Veterinärwesens innerhalb des Qualitätsmanagement-Systems unterschieden (vgl. QM-Team HALLO, 2015, VSQMVA-02.01 S. 1). Da der Schwerpunkt dieser Bachelorarbeit auf der amtlichen Lebensmittelüberwachung liegt, werden die Abläufe in dem Bereich des Qualitätsmanagementsystems des bezirklichen Veterinärwesens nicht weiter beleuchtet.

Die Steuerungsgruppe QM VS gibt alle neuen und geänderten Dokumente mit einer Unterschrift in der Fußzeile des Dokuments frei. Ohne die Freigabe der Dokumente durch die Steuerungsgruppe dürfen diese nicht verwendet werden. Zusammengesetzt ist das Gremium aus Vertretern der BGV, der QM-Beauftragter (QMB) HALLO, Leiter und deren Vertretung von VS und eine Person aus der Finanzbehörde.

Durch das QMB-HALLO Team werden Vorlagen bis zur Entscheidungsreife vorbereitet. Das Team besteht aus einem Vertreter der BGV sowie den QM-Assistenten von jeder im QM-System HALLO eingebundenen Dienststelle. Die QM-

Assistenten teilen Änderungswünsche in den QM-Dokumenten dem QM-Team oder dem QMB-HALLO Team mit.

Der QMB gehört der BGV an und ist unter anderem an der Erarbeitung von Entwürfen und der Prüfung auf Norm- und Systemkonformität der QM-Dokumente beteiligt, welche nach Freigabe per Mail verteilt und im Fachinformationssystem Verbraucherschutz u. Lebensmittelsicherheit (FIS-VL) bereitgestellt werden. Zudem führt der QM-Beauftragte das QM-Team und die Steuerungsgruppe.

Das QM-Team HALLO bildet eine Kooperation zwischen Bezirksämtern und der Fachbehörde BGV, die sich aus den Vertretern aller Beteiligten in der amtlichen Lebensmittelüberwachung zusammensetzt. Zu ihren Aufgaben gehören unter anderem das Erarbeiten von Entwürfen für Verfahrensanweisungen sowie das Umsetzen von Korrekturmaßnahmen (vgl. QM-Team HALLO, 2013, QMHB-01.01 S. 9).

Es gibt weitere QM-Projektgruppen, welche mit konkreten Aufgaben von der Steuerungsgruppe beauftragt werden. Zu Ihren Aufgaben zählen das Erstellen von QM-Dokumenten und die Bearbeitung von fachlichen Problemen (vgl. QM-Team HALLO, 2015, VSQMVA-02.01 S. 1 f.).

3.6 Gestaltung eines QM-Dokuments

Durch eine einheitliche Darstellung der QM-Dokumente unterscheiden sich diese von herkömmlichen Schreiben und werden so einfacher als QM-Dokumente erkannt. Außerdem kann eine Differenzierung in der Art der Dokumente durchgeführt werden. Hierdurch lässt sich das Dokument einfacher zuordnen.

Es gibt 5 Grundelemente, die auf dem ersten Blick in einem QM-Dokument erkennbar sein sollen. Es muss ersichtlich sein, um welches Dokument es sich handelt. Der Name und Titel des Dokuments müssen erkennbar sein. Die Personen, die das Dokument erstellt, geprüft sowie freigegeben haben, sind in der Fußzeile des Dokuments unter der Angabe des Datums anzugeben. Der Revisionsstand des Dokuments ist ebenfalls ein wichtiger Bestandteil.

Diese Grundelemente können am Besten in der Kopf- oder Fußzeile angegeben werden. Die DIN EN ISO 9001:2015 macht hierzu jedoch keine verbindlichen Vorgaben, wodurch das gestalten der Dokumente von jedem Qualitätsmanagement-System selbst festzulegen ist. Die Norm besagt in diesem Zusammenhang nur, dass eine Gestaltung angemessen zu erfolgen hat und eine Kennzeichnung der Dokumente vorzunehmen ist (vgl. Weltering, 2016, S. 120 f.).

In QM-HALLO werden aktuell 5 Dokumentenarten unterschieden. Hierzu zählen das QM-Handbuch mit dem Kürzel HB, die QM-Verfahrensweisung mit dem Kürzel VA, die QM-Arbeitsanweisung mit dem Kürzel AA, die QM-Tabelle/Abbildung/Verzeichnis/Kurzanweisung mit dem Kürzel TA sowie das QM-Formular/Formblatt mit dem Kürzel FO.

Bei Formularen, Tabellen und Verzeichnissen besteht unter bestimmten Voraussetzungen die Möglichkeit eine vereinfachte Fußzeile zu nutzen. Diese vereinfachte Fußzeile kann auch bei Merkblättern genutzt werden, welche die Codierung sowie Namen des QM-Dokuments, die Revisionsnummer mit der Angabe von Monat und Jahr sowie die aktuelle Seite von der Gesamtseitenzahl beinhaltet (vgl. QM-Team HALLO, 2015, VSQMVA-02.01, S. 5 ff.).

Die standardmäßig anzuwendende Kopf- und Fußzeile wird in QM-HALLO vorgegeben, wie in dem nachfolgenden Bild dargestellt wird.

Aufbau der Kopfzeile

Dateiname: VSQMFO-0X.0X.0X	Dokumentenname	
Revision: 00.00		

Aufbau der Fußzeile

Erstellt von:	Geprüft von:	Genehmigt von:	Seite:
Datum:	Datum / Unterschrift:	Datum / Unterschrift:	von:

Abbildung 3: Aufbau Kopf- und Fußzeile in einem QM-Dokument Quelle: QM-Team HALLO, 2015, VSQMVA-02.01, S. 7

Ein QM-Dokument ist Adressatenorientiert zu verfassen. Dabei sind die inhaltliche Gestaltung sowie die richtige Sprache wichtig. Durch die Verwendung von Bildern

können komplexe Sachverhalte vereinfacht dargestellt werden. Werden diese Erkenntnisse auf die Erarbeitung von Merkblättern angewendet, so ist als Adressat des QM-Dokuments der Gewerbetreibende zu benennen. Die Übersetzung von Merkblättern ist als Option in Betracht zu ziehen, wenn viele betroffene Personen andere Muttersprachen sprechen und dadurch das QM-Dokument besser verstehen (vgl. Weltering, 2016, S. 1122 ff.).

3.7 Lenkung von Dokumenten

Die DIN EN ISO 9001:2015 versteht unter der Lenkung von Dokumenten alles Notwendige zur richtigen Verwendung der Dokumentation. Damit die Mitarbeiter die richtigen und aktuellen Dokumente verwenden können, müssen diese permanent zur Verfügung stehen. Dieses kann durch eine Onlineplattform sichergestellt werden. Sollten die Mitarbeiter keinen Zugriff auf einen Computer mit den notwendigen Zugangsvoraussetzungen haben, kann das Dokument auch in Papierform bereitgestellt werden. Dabei ist zu gewährleisten, dass ungültige Dokumente nicht mehr verwendet und zur späteren Ansicht archiviert werden (vgl. Weltering, 2016, S. 124 ff.).

Zur Dokumentenlenkung gehört auch der Freigabeprozess von Dokumenten. Dabei sind sämtliche Dokumente, die das Qualitätsmanagement Betreffen, zu lenken. Vor dem Hintergrund, dass das System durch den PDCA-Zyklus permanent weiterentwickelt wird und sich dabei verändert, müssen alle Dokumente auf der strategischen und operativen Ebene mit angepasst werden. Auf der Ebene der sonstigen Dokumente ist die Anpassung inhaltsbezogen zu prüfen (vgl. Weltering, 2016, S. 124 ff.).

Der QMB ist für die Verteilung der aktuellen QM-Dokumente zuständig und überwacht, dass nur freigegebene Dokumente zur Verfügung stehen. Nicht mehr verwendete Produkte werden vom QMB archiviert. Über FIS-VL werden die jeweils gültigen Dokumente vom QMB eingestellt und den Mitarbeitern somit digital bereitgestellt (vgl. QM-Team HALLO, 2015, VSQMVA-02.01 S. 9).

4 Ist-Analyse zur Nutzung von Merkblättern

4.1 Darstellung der Umfrageergebnisse

Im Rahmen dieser Bachelorarbeit wurde in der Zeit vom 21.05.2017 bis zum 13.06.2017 eine Umfrage unter den sieben Bezirksämtern der amtlichen Lebensmittelüberwachung durchgeführt. Dazu wurde ein Fragebogen (siehe Anhang S. 42 f.) an die zuständigen Abteilungsleitungen geschickt. Die Auswertung dieser Umfrage erfolgt anonym. Von den sieben befragten Bezirksämtern haben fünf an der Umfrage teilgenommen. Eine weitere Antwort erfolgte in sehr kurzer schriftlicher Form und ohne Berücksichtigung des Fragebogens. Von einem Bezirksamt erfolgte keine Rückmeldung.

Ziel dieser Umfrage war es, den Ist-Zustand bei der Verwendung und Freigabe der Merkblätter bei der amtlichen Lebensmittelüberwachung in Hamburg festzuhalten. Die jeweils zuständigen Vorgesetzten der einzelnen Bezirksämter wurden für die Teilnahme bei der Umfrage ausgewählt, da diese den besten Überblick über die verwendeten Merkblätter haben und sich somit mit der Freigabesituation der verwendeten Merkblätter am besten auskennen.

Zunächst wurde in dem Fragebogen abgefragt, ob in dem jeweiligen Bezirksamt Merkblätter in der amtlichen Lebensmittelüberwachung zur Informationsweitergabe genutzt werden. Wenn die Frage mit nein beantwortet wurde, waren die weiteren Fragen nicht zu bearbeiten. Mit der zweiten Frage wurde abgefragt, wer die genutzten Merkblätter erstellt und aktualisiert. Dazu wurde es freigestellt mehrere Antworten auszuwählen. Als Auswahl wurde „Jeder Mitarbeiter“ und „Der Abschnittsleiter“ sowie ein Feld für individuelle Antworten vorgegeben. Mit der dritten Frage sollte herausgefunden werden, wer die Entscheidung zur Nutzung der Merkblätter trifft. Auch bei dieser Frage war eine Mehrfachnennung möglich. Die Antwortmöglichkeiten gleichen denen der zweiten Frage. Ob die genutzten Merkblätter ein einheitliches Layout haben, wurde in der vierten Frage abgefragt. Bei der fünften und letzten Frage waren die genutzten Merkblätter, unter Angabe des Einführungsdatums, aufzuzählen.

Ein Fragebogen (siehe Anhang S. 56 ff.) weicht bei den gemachten Angaben stark von den anderen Fragebögen ab. Daher wird dieser Fragebogen im Anschluss an die Auswertung der anderen Fragebögen gesondert bewertet.

Bei der Auswertung werden zunächst vier der Fragebögen sowie eine schriftlich eingegangene Antwort behandelt. Dabei wird die schriftliche Antwort aufgrund fehlender weiterer Angaben nur bei der ersten Frage berücksichtigt (siehe Anhang S. 54).

Alle sechs befragten gaben an, Merkblätter zur Informationsweitergabe zu nutzen.

Auf die Frage, wer für die Erstellung und Aktualisierung der genutzten Merkblätter verantwortlich ist, gab ein Befragter „Jeder Mitarbeiter“ und ein Befragter „Der Abschnittsleiter“ an. Zwei Befragte nutzten den Freitext, welcher nachfolgend wiedergegeben wird. Einer gab an, dass die Inhalte durch den Herausgeber der Merkblätter, wie z.B. der BGV aktualisiert werden. Der Zweite teilte mit, dass der für QS verantwortliche Mitarbeiter das Merkblatt nach Rücksprache mit dem Abschnittsleiter und eventueller überbezirklicher Absprache erstellt und aktualisiert.

Bei der dritten Frage wurde der Freitext nicht genutzt. Es wurde drei Mal angegeben, dass „Jeder Mitarbeiter“ und zwei Mal „Der Abschnittsleiter“ entscheidet, welche Merkblätter genutzt werden.

Die nachfolgende Grafik stellt die Beantwortung der dritten Frage grafisch da.

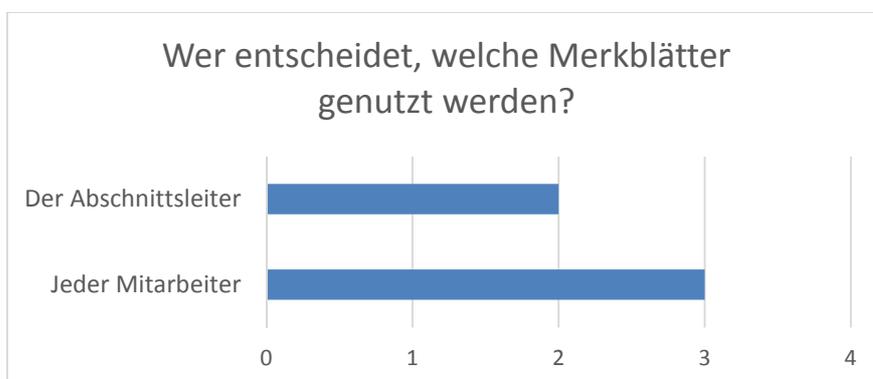


Abbildung 4: Wer entscheidet, welche Merkblätter genutzt werden?

Aus zwei Fragebögen geht hervor, dass die genutzten Merkblätter kein einheitliches Layout haben. In einem Fragebogen wird mitgeteilt, dass ein einheitliches Layout bei den Merkblättern genutzt wird. Der vierte Fragebogen hat „Ja“ und „Nein“ mit dem Kommentar: „nicht 100% gleich, aber gleicht Kopfzeile“ angegeben.

Bei der Auswertung der letzten Frage haben drei Teilnehmer die verwendeten Merkblätter aufgelistet. Dabei wurde das Merkblatt Allergenkennzeichnung von allen drei verwendet. Aus zwei Fragebögen geht dabei das Einführungsdatum hervor, welches auf den 05.12.2014 und auf den 15.02.2016 datiert worden ist.

Um eine übersichtliche Darstellung der verwendeten Merkblätter geben zu können, wird die nachfolgende Tabelle mit der Unterteilung „Von mehreren Bezirksämtern genutzte Merkblätter“ und „Von einzelnen Bezirksämtern genutzte Merkblätter“ dargestellt. Durch die Angabe (Zahl/3) wird bei „Von mehreren Bezirksämtern genutzte Merkblätter“ angegeben, wie häufig das Merkblatt genannt wurde. Durch diese Darstellung wird die Nutzung von Merkblättern mit unterschiedlichem Inhalt verdeutlicht (siehe Anhang S. 46 ff.).

Von mehreren Bezirksämtern genutzte Merkblätter	Von einzelnen Bezirksämtern genutzte Merkblätter
Merkblatt Allergenkennzeichnung (3/3)	Merkblatt Kenntlichmachung von „Döner Kebab“ und „ähnlichen“ Erzeugnissen bei loser Abgabe
Hinweise zum Eigenkontrollsystem (3/3)	HACCP-Eigenkontrollsystem Listen (Gastronomie)
Merkblatt Kenntlichmachung von Zusatzstoffen im Gastronomiebereich (2/3)	HACCP-Eigenkontrollsystem Listen Kita (nur Essensausgabe)
Schankanlagenhygiene (2/3)	Checklisten Betriebliche Eigenkontrolle
Merkblatt Sahneaufschlagautomaten (2/3)	Broschüre Mindestanforderungen an Lebensmittelbetriebe
Merkblatt für nicht gewerbliche Veranstaltungen mit Lebensmittelabgabe (2/3)	Merkblatt Anforderungen an Verkaufsstände auf Wochenmärkten und Volksfesten
	Verkaufsstände für Lebensmittel

Von mehreren Bezirksämtern genutzte Merkblätter	Von einzelnen Bezirksämtern genutzte Merkblätter
	Merkblatt Güteklassen bei Obst und Gemüse
	Merkblatt Belehrung §43 Infektionsschutzgesetz
	Gebühren Lebensmittelüberwachung
	Räume und Ausstattungen in Lebensmittelbetrieben
	Gefahrenquelle Frittieren
	Kita, Tagespflegepersonal

Abbildung 5: Nutzungsübersicht der einzelnen Merkblätter

Bei dem einzeln ausgewerteten Fragebogen (siehe Anhang S. 55) wird auf die zweite Frage angegeben: „LMK bzw. Mitarbeiter des HU entwirft bei Bedarf Merkblätter als Vorschlag, danach Besprechung und bei Praktikabilität offizielle Verabschiedung im QM-Team; Erstellung und Fortschreibung nach Beschluss im QM-Team durch den/die QMB (=BGV-Mitarbeiter)“. Auf die Dritte Frage, wer entscheidet, welche Merkblätter genutzt werden wurde geantwortet: „Jeder Mitarbeiter im Rahmen der ihm/ihr zur Verfügung stehenden offiziellen Dokumente (S. hierzu Antwort zu Frage 2)“. Bei der vierten Frage wurde mitgeteilt, dass die genutzten Merkblätter ein einheitliches Layout haben. Bei dem Aufzählen der genutzten Merkblätter wurde unter dem Punkt „Eingeführt am:“ mitgeteilt: „Nach offizieller und bereits vorheriger langjähriger Verwendung: Überarbeitung offiziell eingeführt alle am 11.05.2017“ (siehe Anhang S. 56). Die 10 aufgezählten Merkblätter hatten einen einheitlichen Dateinamen „VSLMMB“ oder „VSLMFO“ und einer daran anschließenden aufbauenden Nummerierung 04.01.01, 04.01.02 usw.. Alle zehn genannten Merkblätter wurden mindestens einfach von einem der drei anderen Fragebögen ebenfalls genannt.

4.2 Auswertung der Umfrageergebnisse

Bei der Auswertung der Fragebögen ist positiv aufgefallen, dass alle antwortenden Bezirksämter die Nützlichkeit der Verwendung von Merkblättern zur Informationsweitergabe erkannt haben und bereits Merkblätter verwenden. Dabei wird das Erstellen und Aktualisieren der einzelnen Merkblätter jedoch sehr unterschiedlich gehandhabt. Das sieht man daran, dass in einigen Bezirksämtern jeder Mitarbeiter und in anderen nur der Abteilungsleiter dafür zuständig ist. Wenn jeder einzelne Mitarbeiter für das Erstellen und Aktualisieren der genutzten Merkblätter verantwortlich ist, wird dort sehr viel Zeit beansprucht, welche durch zentral verwaltete Merkblätter eingespart werden könnte. Im Gegensatz zu diesen Differenzen hat sich gezeigt, dass einige Bezirksämter bereits ein einheitliches oder überwiegend einheitliches Layout der Merkblätter haben, wodurch der Wiedererkennungswert gesteigert wird. Bei dem Aufzählen der genutzten Merkblätter ist aufgefallen, dass das Merkblatt zur Allergenkennzeichnung zu unterschiedlichen Zeiten eingeführt wurde. Dies kann darauf hindeuten, dass gegebenenfalls ein veraltetes Merkblatt mit nicht mehr aktuellen Informationen genutzt wurde. Die Auflistung der verwendeten Merkblätter hat gezeigt, dass viele unterschiedliche Merkblätter genutzt und somit unterschiedliche Gewichtungen bezüglich der Informationsweitergabe an den Gewerbetreibenden gesetzt werden.

Der separat ausgewertete Fragebogen (siehe Anhang S. 55 ff.) hat bereits dargelegt, dass eine Harmonisierung der Merkblätter nach QM-HALLO angestrebt wird. Die in dem Fragebogen genannte offizielle Einführung der 10 genannten Merkblättern am 11.05.2017 konnte nicht nachvollzogen werden. Wäre dieses Datum korrekt, müssten alle ausgewerteten Fragebögen eine solche Harmonisierung zeigen. Dies ist jedoch nicht der Fall. Zudem hätten die freigegebenen Dokumente im Rahmen der Dokumentenlenkung nach QM-HALLO in FIS-VL eingestellt und in der Liste der gültigen Dokumente eingepflegt werden müssen. Bis zum Ende der Befragungszeit erfolgte eine solche Eintragung jedoch nicht. Dies zeigt, dass die verwendeten Dokumente noch nicht offiziell freigegeben wurden und somit nicht verpflichtend zu nutzen sind.

5 Konzept zur Vereinheitlichung von Merkblättern

Die Befragung der Bezirksämter zeigt, dass eine Vereinheitlichung von Merkblättern aktuell noch nicht betrieben wird. Aufgrund der dargelegten Nachteile dieser individuellen Umsetzung ist eine hamburgweite Harmonisierung sinnvoll. Des Weiteren wurde durch die Befragung deutlich, dass eine solche Vereinheitlichung durch die Behörde aktuell angestrebt wird. Dieses Kapitel soll Möglichkeiten aufzeigen, wie dies produktiv umgesetzt werden kann.

5.1 Einbinden von Merkblättern in QM-HALLO

Um die verwendeten Merkblätter in der amtlichen Lebensmittelüberwachung zu vereinheitlichen sind diese in einem einheitlichen QM-System zu entwickeln, bereitzustellen und zu aktualisieren. Dazu kann das bereits für die amtliche Lebensmittelüberwachung in Hamburg verwendete QM-HALLO genutzt werden. Durch das Integrieren der Merkblätter in QM-HALLO wird ein einheitliches Merkblattportfolio bereitgestellt, auf das alle Akteure der amtlichen Lebensmittelüberwachung zurückgreifen können.

Durch die Vorgaben aus QM-HALLO zum Aufbau eines Dokuments entstehen Merkblätter, die ein einheitliches Erscheinungsbild haben und dadurch schnell als Merkblätter erkannt werden können.

Ein weiterer Vorteil ist die Verlässlichkeit der weitergegebenen Informationen. Da der Gewerbetreibende von allen Lebensmittelkontrolleuren die gleichen Merkblätter und somit auch die gleichen Informationen erhält, kann ein einheitlicher Wissensvermittlungsstand erreicht werden. Dies trifft dann zu, wenn der Gewerbetreibende bei einer Kontrolle durch den Lebensmittelkontrolleur nicht persönlich anwesend ist. In diesem Fall erhält der Gewerbetreibende die notwendigen Informationen durch das Merkblatt, ohne ein Telefonat oder E-Mailverkehr mit dem Lebensmittelkontrolleur halten zu müssen. Dies erspart beiden Seiten wertvolle Arbeitszeit. Die Informationen sind für den Gewerbetreibenden außerdem immer verfügbar, auch wenn der Lebensmittelkontrolleur nicht mehr vor Ort ist. Die Kundenzufriedenheit wird dadurch gesteigert.

Außerdem verkürzt sich die benötigte Zeit für die Kontrolle durch den Lebensmittelkontrolleur, da Informationen nicht bis ins Detail mündlich erläutert werden müssen, sondern später vom Gewerbetreibenden nachgelesen werden können. Dadurch wird die Kontrolle effizienter und wirksamer.

Da nicht mehr jedes Bezirksamt seine eigenen Merkblätter erstellt, wird Arbeitszeit beim Entwickeln und regelmäßigem Aktualisieren eingespart. Durch Einbezug von Fachleuten wird bei der Entwicklung und Aktualisierung der einzelnen Merkblätter eine hohe Qualität der Informationen ohne großen Aufwand sichergestellt, da das jeweilige Fachpersonal schon tief im Thema eingearbeitet ist. So können die Prüfer im Institut für Hygiene und Umwelt, welche sich mit einzelnen Lebensmittelgruppen bis ins Detail auskennen, neue Merkblätter ohne lange Recherarbeiten fachkundig erstellen. Auch die Übersetzung der Merkblätter in andere Sprachen lässt sich auf diese Weise effizienter gestalten, weil nicht jedes Bezirksamt eigene Übersetzungen anfertigen muss. Dies führt dazu, dass die Merkblätter adressatengerecht ausgegeben werden und die Behörden durch nur einmal anfallende Übersetzungstätigkeiten Geld einsparen können.

Durch die Dokumentenlenkung wird sichergestellt, dass jeder die aktuellsten Merkblätter verwendet und somit keine Merkblätter mit veraltetem Sachstand in den Umlauf gebracht werden. Wie die Auswertung der Befragung gezeigt hat, stellt dies aktuell noch ein Problem dar.

Für Merkblätter ist die Verwendung einer eigenen Dokumentenart sinnvoll, da hierdurch von jedem Beteiligten schnell erkannt werden kann, dass es sich um ein Merkblatt handelt. Ein möglicher Name für die QM-Dokumentenart wäre „Merkblatt“ mit der Abkürzung „MB“. Zudem können so schneller die aktuell gültigen Merkblätter aus der Liste der gültigen Dokumente eingesehen werden. Bei der Ist-Analyse ging aus einem Fragebogen hervor, dass zukünftig eine eigene QM-Dokumentenart für Merkblätter geschaffen werden soll (siehe Anhang S. 56 f.).

Ein Nachteil bei der Verwendung von harmonisierten Merkblättern nach QM-HALLO ist, dass selbst erstellte und von dem Einzelnen für gut befundene spezielle Merkblätter nicht mehr genutzt werden können. Bei der Auswertung der Umfrage wurde bereits festgestellt, dass mehrere Merkblätter von einzelnen Bezir-

ken verwendet werden, die bei der geplanten Einführung der Merkblätter im QM-HALLO nicht berücksichtigt werden. Dabei sind explizit das Merkblatt Güteklassen bei Obst und Gemüse, HACCP-Listen für genau definierte Bereich wie Gastronomie und Kita, das Merkblatt Kita, Tagespflegepersonen und das Merkblatt Kenntlichmachung von „Döner Kebab“ und „ähnlichen“ Erzeugnissen bei loser Abgabe zu nennen. Dadurch sinkt die Akzeptanz bei dem Mitarbeiter und es besteht die Möglichkeit, dass nicht freigegebene Merkblätter weiter genutzt werden. Um diese Situation nicht entstehen zu lassen, sollte den Mitarbeitern die Möglichkeit gegeben werden Vorschläge für neue Merkblätter zu machen. Dadurch kann der Mitarbeiter bei dem Entwicklungsprozess in QM-HALLO mit eingebunden, die Vielfalt an Merkblättern und die Mitarbeiterzufriedenheit erhöht werden.

Durch das Implementieren eines betrieblichen Vorschlagswesens in dem Bereich Merkblätter werden die Mitarbeiter dazu angehalten über den eigenen Verantwortungsbereich hinaus mitzudenken. Dadurch können das Kreativ- und Ideenpotenzial und das Know-how der einbezogenen Mitarbeiter genutzt werden (vgl. Neumann, 2010, S. 342 f.).

Um in das Vorschlagswesen möglichst wenig Hürden für den Mitarbeiter einzubauen, sollte ein QM-Dokument zum Vorschlagen von Merkblättern in QM-HALLO erarbeitet werden. Aus dem einzureichenden Vorschlag sollte hervorgehen, was der Inhalt des Merkblattes ist, welche Zielgruppe erreicht werden soll und wer bei der Erarbeitung des Merkblattes mit einzubeziehen ist. Dadurch werden die Vorgaben des TQM nach Berücksichtigen der einzelnen Mitarbeiter bei der Erarbeitung von Prozessen nachgekommen.

5.2 Plattform, auf denen das Merkblatt zur Informationsweitergabe bereitgestellt werden kann

Klassischerweise wird das Merkblatt bei einer Betriebskontrolle von dem Lebensmittelkontrolleur an den Gewerbetreibenden übergeben. Dabei ergibt sich die Situation, dass die Informationen des Merkblatts frühestens bei der ersten Begehung durch den Lebensmittelkontrolleur im Betrieb übergeben werden können und

somit möglicherweise aus Unwissenheit gegen rechtliche Vorgaben verstoßen wird. Der Gewerbetreibende wird also erst nach seinem Verstoß informiert. Damit sich der Gewerbetreibende bereits frühzeitig über vorhandene Merkblätter informieren kann, sollten Merkblätter auch auf andere Weise und an anderen Stellen bereitgestellt werden. Durch das frühzeitige Bereitstellen von Informationen können Merkblätter auch für den präventiven Verbraucherschutz eingesetzt werden, der einen wichtigen Grundsatz der amtlichen Lebensmittelüberwachung darstellt.

Bei der Umfrage zum Ist-Zustand wurde von einem Befragten angegeben, dass Merkblätter zukünftig auch im Internet bereitgestellt werden sollen (siehe Anhang S. 53). Dadurch können die Merkblätter zu jeder Zeit, von jedem Ort und von jeder Person abgerufen werden. Das Internet ist ein Medium, dessen Bedeutung für den Alltag ständig wächst. Dies zeigt auch eine Studie der ARD und ZDF, wonach das Internet täglich ca. 2 Stunden (Stand 2016) am Tag pro Person genutzt wird (vgl. ARD, ZDF 2017). Diese Tendenz sollte auch im Bereich der Lebensmittelüberwachung berücksichtigt werden.

Die Merkblätter können am Besten im Internetauftritt der BGV bereitgestellt werden, da bei einer möglichen Veränderung der Merkblätter ein zeitnahes Anpassen im Internet gewährleistet werden muss.

Gewerbetreibende sollten sobald sie einen Laden eröffnen auf das Vorhandensein von Merkblättern hingewiesen werden. Da die amtliche Lebensmittelüberwachung in den Bezirken dem Fachamt Verbraucherschutz, Gewerbe und Umwelt zugeordnet ist, können die Merkblätter auch in dem Bereich Gewerbe sowie in der Konzessionsabteilung bereitgestellt werden (vgl. Finanzbehörde Hansestadt Hamburg). Da die Mitteilung an die Gewerbeabteilung mit dem Start der Gewerbetätigkeit zu erfolgen hat, sollten in diesem Zusammenhang auch Merkblätter bereitgestellt werden (vgl. §14 GewO). Außerdem wird bei der Konzessionsabteilung eine Erlaubnis zum Betreiben eines Gastgewerbes ausgegeben. Da auch eine vorläufige Konzession bei Beginn der Gewerbetätigkeit vorliegen muss, sollte auch in dieser Abteilung auf das Angebot der Merkblätter hingewiesen werden (§2 GastG). Auf diese Weise kann Verstößen aus Unwissenheit ggf. vorgebeugt werden, da der Gewerbetreibende schon im Vorfeld über das vorhandene Informationsangebot unterrichtet wurde. Hierdurch kann bereits

die erste Kontrolle des Lebensmittelkontrolleurs im Betrieb deutlich kürzer ausfallen und somit Ressourcen gespart werden.

Alternativ besteht die Möglichkeit, in einem eigens dafür erstellten QM-Dokument, auf das Angebot an Merkblättern für Lebensmittelbetriebe im Internet aufmerksam zu machen. Dieses QM-Dokument kann dann in den einzelnen Abteilungen zur Mitnahme bereitgestellt werden. Auf diese Weise muss nur ein Dokument vor Ort bereitgestellt werden, da dieses auf die im Internet verfügbaren Merkblätter hinweist.

Um bei der Ausgabe der Merkblätter und den genutzten Plattformen ein einheitliches Vorgehen sicherzustellen, sollten die Ausgabeorte und die Zuständigkeiten bei Aktualisierung für alle festgelegt werden.

5.3 Vorschläge für neue Merkblätter

Im Rahmen der Ist-Analyse konnte bereits nachvollzogen werden, welche unterschiedlichen Merkblätter genutzt werden. Um weitere und neue Merkblätter zu erstellen ist es sinnvoll im Vorfeld zu überprüfen, an welchen Stellen in der Vergangenheit verstärkte Probleme aufgetreten sind. Dadurch kann diesen Problemen mit Informationen aus Merkblättern gezielt begegnet werden.

Aus einer Erhebung der untersuchten Proben von dem Institut für Hygiene und Umwelt geht hervor, dass im Jahr 2015 insgesamt 13.617 Proben entnommen wurden. Der Hauptbeanstandungsgrund war mit 606 Proben eine fehlerhafte Kennzeichnung/Aufmachung.

Die Produktgruppe Fische, Krusten-, Schalen-, Weichtiere und Erzeugnisse daraus hatten 132 beanstandete Proben aufgrund einer fehlerhaften Kennzeichnung/Aufmachung. Der prozentuale Anteil an Verstößen dieser Produktgruppe lag jedoch nur bei 6%, da insgesamt 2528 Proben der Produktgruppe eingeliefert wurden.

Die höchste Beanstandungsquote mit 40% lag bei der Produktgruppe Lebensmittel für besondere Ernährungsformen. Dabei wurden 51 der insgesamt 90 eingelieferten Proben beanstandet (vgl. Institut für Hygiene und Umwelt, o. J. b.).

Bundesübergreifend lässt sich ein ähnlicher Trend feststellen. Im Jahr 2014 wurde ungefähr die Hälfte der beanstandeten Proben aufgrund einer fehlerhaften Kennzeichnung und Aufmachung beanstandet. Auch dort war die stärkste Beanstandungslage bei Lebensmitteln für besondere Ernährungsformen (vgl. Klages, 2016, S. 2). Daraus kann abgeleitet werden, dass ein großer Informationsbedarf in dem Bereich Kennzeichnung generell aber auch in einzelnen Produktgruppen verstärkt besteht. Um den generellen Informationsbedarf aufzufangen ist das Entwickeln eines Merkblatts zum Thema Kennzeichnung einer Fertigpackung mit den allgemeingültigen Kennzeichnungsvorgaben sinnvoll. Ein solches Merkblatt wird jedoch aktuell in der vereinheitlichten Planung noch nicht angeboten. In den Bereichen mit produktgruppenspezifischen Vorgaben ist das Entwickeln von speziell hierfür vorgesehenen Merkblättern von Vorteil.

Ein zentraler Aufgabenbereich der amtlichen Lebensmittelüberwachung ist die Entnahme von amtlichen Proben. Dabei ist eine Gegen- oder Zweitprobe in dem Betrieb zurück zu lassen (vgl. Weyland, 2014, S. 24 f.). Um den Gewerbetreibenden bei Bedarf umfassende Informationen zur Probenahme sowie dem Umgang mit der zurückgelassenen Probe ohne weiteren Aufwand für den Lebensmittelkontrolleur geben zu können, ist die Entwicklung eines Merkblattes zu diesem Thema sinnvoll.

5.4 Verweise auf Merkblätter in den unterschiedlichen Prozessen von QM-HALLO

Durch das Einbinden von Merkblättern in QM-HALLO, ist auf die Merkblätter in den einzelnen Prozessen zu verweisen.

In dem QM-Hallo Dokument VSQMVA-02.01 mit dem Namen „Organisation und Verwaltung des Qualitätsmanagement VS“ werden unter Punkt 3 Begriffe und Definitionen beschrieben. Dort ist der Begriff Merkblatt zu erläutern, wenn das

Merkblatt als eigene Dokumentenart in QM-HALLO angelegt wird. Der Begriff Merkblatt kann folgendermaßen definiert werden.

Merkblatt(MB)

Dienen der einheitlichen Informationsweitergabe an den Kunden. Merkblätter beinhalten relevante Informationen für die Bereiche in denen bei dem Kunden ein erhöhter Wissensbedarf festgestellt oder vermutet wird.

Unter Punkt 4.3 „Kennzeichnung von QM-Dokumenten“ des gleichen Dokuments ist unter der „QM-Dokumentenart:“ der Punkt MB: QM-Merkblatt einzufügen, wenn ein Merkblatt als eigenständige QM-Dokumentenart verwendet werden soll. (vgl. QM-Team HALLO, 2015, VSQMVA-02.01 S. 1 ff.).

In dem Kundenprozess werden die erbrachten Dienstleistungen der amtlichen Lebensmittelüberwachung dargestellt. Dort kann in einigen Bereichen die Verwendung von Merkblättern mit dargestellt werden. Sollte beispielsweise ein Merkblatt für die amtliche Probenahme entwickelt werden, kann die Ausgabe des Merkblatts in dem Dokument „VSLMTA-03.01.01 Revision:04.00“ mit dem Namen „Ablauf Entnahme amtlicher Proben“ links neben dem Punkt „4.3.4 ggf. Zurücklassung einer Gegen- bzw. Zweitprobe“ in das Symbol „Schriftstück, Dokument“ eingebaut werden. Eine mögliche Positionierung ist in Abb. 6 dargestellt.

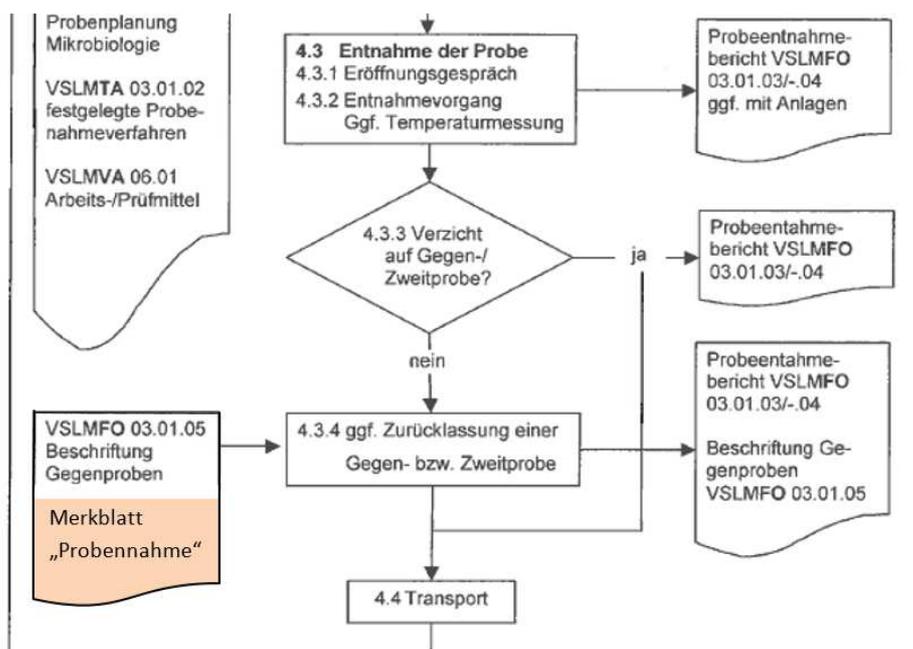


Abbildung 6: (Abbildung angepasster Ablaufplan zur Entnahme amtlicher Proben mit Merkblatt nach Dokument „VSLMTA-03.01.01 Revision:04.00“ mit dem Namen „Ablauf Entnahme amtlicher Proben“)

Aus der Ist-Analyse geht hervor, dass Merkblätter im Zusammenhang mit Kontrollen ausgegeben werden sollen. Daher ist eine Anpassung des Dokuments „VSLMVA-03.02 Revision: 04.00“ mit dem Namen „Betriebskontrollen“ auf der Seite 5 unter Punkt 5.3.3 sinnvoll. Als letzter Satz kann dort angefügt werden, dass Merkblätter betriebs- und verstoßbezogen ausgegeben werden.

Das Dokument „VSLMTA-03.02.01 Revision: 04.01“ mit dem Namen „Ablaufschema Routinekontrollen“ sollte zudem, wie in Abb. 7 dargestellt, unter Punkt „120. Abschluss- und Beratungsgespräch“ als Punkt 120.4 auf der rechten Seite mit der Aufschrift Merkblätter betriebs- und verstoßbezogen ausgegeben ergänzt werden.

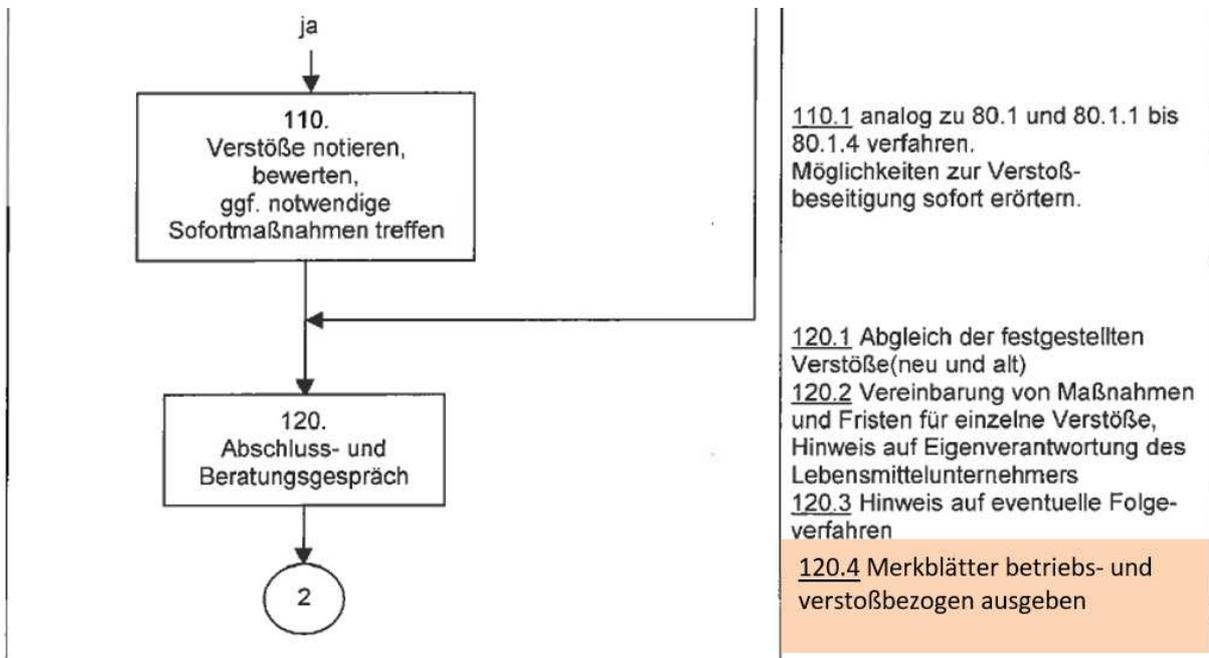


Abbildung 7: (Abbildung angepasstes Ablaufschema Routinekontrolle nach Dokument „VSLMVA-03.02.01 Revision: 04.01“ mit dem Namen „Ablaufschema Routinekontrollen“)

Das Dokument „VSLMTA-06.01.01 Revision: 03.00“ mit dem Namen „Erforderliche Arbeits- und Prüfmittel Lebensmittelüberwachung“ ist um das Material Merkblätter mit der Verwendung als Arbeitsmittel zu erweitern.

6 Fazit

Die Bachelorarbeit besteht aus einem Konzept zur Vereinheitlichung der Merkblätter bei der amtlichen Lebensmittelüberwachung in der Freien und Hansestadt Hamburg, welche auf der im Vorhinein gemachten Ist-Analyse aufgebaut wird und sich auf deren Erkenntnisse stützt.

Die Auseinandersetzung mit dem in der Hamburger Lebensmittelüberwachung genutzten Qualitätsmanagement-System-HALLO hat gezeigt, dass bereits in vielen Bereichen der amtlichen Lebensmittelüberwachung nach einheitlichen Vorgaben und Anweisungen gearbeitet wird.

Die Auswertung der Fragebögen im Rahmen der Ist-Analyse bei der Nutzung von Merkblättern macht allerdings deutlich, dass aktuell keine einheitliche Entwicklung, Freigabe und Nutzung der Merkblätter stattfindet und somit das QM-System dort nicht genutzt wird. Die amtliche Lebensmittelüberwachung jedes Bezirksamts entscheidet für sich selbst, wie mit Merkblättern zu verfahren ist. Durch diese Situation haben die einzelnen Akteure einen erheblichen Mehraufwand bei der Entwicklung und Aktualisierung der genutzten Merkblätter. In der aktuellen Form kann das Potenzial von Merkblättern als Medium für Informationsweitergabe nicht voll ausgeschöpft werden.

Aktuell gibt es von der BGV in Zusammenarbeit mit den QM-Bereichen die Bestrebung, Merkblätter auf Grundlage des QM-HALLO zu harmonisieren. Der Bedarf einer Harmonisierung der Merkblätter konnte durch die Ist-Analyse bestätigt werden. Das Konzept zur Vereinheitlichung der Merkblätter beruht in dieser Arbeit ebenfalls auf den Grundlagen des QM-HALLO wobei die Einbindung und Akzeptanz der Mitarbeiter wichtig für den Erfolg der Harmonisierung sein wird.

Durch eine bessere Verfügbarkeit der Merkblätter wie beispielsweise im Internet oder in Behörden mit Kontakt zu Gewerbetreibenden, können bereits frühzeitig Informationen weitergegeben und so gegebenenfalls Verstöße verhindert werden. Die Kundenzufriedenheit wird dabei durch das breite und leicht verfügbare Informationsangebot gesteigert.

7 Abkürzungsverzeichnis

BGV (Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz)

FIS-VL (Fachinformationssystem Verbraucherschutz u. Lebensmittelsicherheit)

QM-HALLO (Qualitätsmanagement-System HALLO (Hamburgs Amtliche Lebensmittelüberwachung Leistungsstark – Optimiert))

PDCA-Zyklus (Planen - Durchführung – Prüfen – Handeln-Zyklus)

8 Literaturverzeichnis

ARD, ZDF. n.d. (2017): Entwicklung der durchschnittlichen täglichen Nutzungsdauer des Internets in Deutschland in den Jahren 2000 bis 2016 (in Minuten). ARD, ZDF. n.d. Statista. Zugriff am 12. Juni 2017. Verfügbar unter <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1388/umfrage/taegliche-nutzung-des-internets-in-minuten/>.

Finanzbehörde Hansestadt Hamburg (Hrsg.): Bezirksverwaltung. Dezernat Wirtschaft, Bauen und Umwelt. Finanzbehörde Hansestadt Hamburg. Verfügbar unter <http://www.hamburg.de/bezirke/74126/dezernat-wirtschaft-bauen-umwelt/> eingesehen am 05.07.2017.

Freie und Hansestadt Hamburg. Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz. Institut für Hygiene und Umwelt (Hrsg.) (2015): Jahresbericht 2014. Institut für Hygiene und Umwelt. Freie und Hansestadt Hamburg. Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz. Verfügbar unter <http://www.hamburg.de/contentblob/4567374/9aba60c8d37784eb7a643585e1f6ba70/data/hu-jahresbericht-2014.pdf> eingesehen am 05.07.2017.

Institut für Hygiene und Umwelt (2013): Schaubild Amtliche Lebensmittelüberwachung in Hamburg Struktur und Aufgaben, Institut für Hygiene und Umwelt. Verfügbar unter <http://www.hamburg.de/bgv/organe-lebensmittelueberwachung-hamburg/> eingesehen am 05.07.2017.

Institut für Hygiene und Umwelt: Amtliche Lebensmittelüberwachung in Hamburg 2015 o. J. b.). Institut für Hygiene und Umwelt. Verfügbar unter [http://www.hamburg.de/contentblob/7075688/dea5b66a2df5c4c2790fb3ac437b08d5/data/tabelle-2015-leistungszahlen-hu2-pdf-1\).pdf](http://www.hamburg.de/contentblob/7075688/dea5b66a2df5c4c2790fb3ac437b08d5/data/tabelle-2015-leistungszahlen-hu2-pdf-1).pdf), eingesehen am 05.07.2017.

Klages, Heiko (2016): Beanstandungen der Kennzeichnung von Lebensmitteln. Auswertung der Jahresberichte der Überwachungsbehörden 2014 (10. Aufl.). Hamburg, B.Behr`s Verlag.

Neumann, Alexander (2010): Führungsorientiertes Qualitätsmanagement (4. Aufl.). Darmstadt, REFA Bundesverband e.V.

- Pfitzinger, Elmar (2016): Projekt DIN EN ISO 9001:2015. Vorgehensmodell zur Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems (3., vollständig überarbeitete Aufl.). Berlin, Beuth Verlag.
- QM-Team HALLO (Hrsg.) (2015): VSQMVA-02.01 Organisation und Verwaltung des Qualitätsmanagement VS (Revision: 00.00) Freie und Hansestadt Hamburg. Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz.
- QM-Team HALLO (Hrsg.) (2008): QMHB-00.00 Qualitätsmanagement-Handbuch Einführung (Revision: 02) Freie und Hansestadt Hamburg. Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz.
- QM-Team HALLO (Hrsg.) (2013): QMHB-01.01 Qualitätsmanagement-Handbuch Führungsprozess (FÜP) (Revision: 03) Freie und Hansestadt Hamburg. Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz.
- QM-Team HALLO (Hrsg.) (2008): QMHB-03.01 Qualitätsmanagement-Handbuch Kundenprozess (KUP) (Revision: 01) Freie und Hansestadt Hamburg. Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz.
- Reimann, G. (2016): Fragen & Antworten. DIN EN ISO 9001:2015. Hamburg, B.Behr`s Verlag.
- Rothlauf, Jürgen (2014): Total Quality Management in Theorie und Praxis. Zum ganzheitlichen Unternehmensverständnis (4. Aufl.). München, Oldenbourg Wissenschaftsverlag.
- Siebke, B. (Hrsg.) (2017): Integriertes Managementsystem Food (Loseblattausgabe 62. Aktualisierung-Lieferung 4/2017). Hamburg, B.Behr`s Verlag.
- Weltring, Rainer (2016): Qualitätsmanagement nach ISO 9001:2015 für Dummies. Weinheim, Wiley-VCH Verlag.
- Weyland, G. (2014): Fragen & Antworten. Lebensmittelrechtliche Beanstandungen (2. Aufl.). Hamburg, B.Behr`s Verlag.

9 Rechtsquellenverzeichnis

Allgemeinen Verwaltungsvorschrift über Grundsätze zur Durchführung der amtlichen Überwachung der Einhaltung der Vorschriften des Lebensmittelrechts, des Rechts der tierischen Nebenprodukte, des Weinrecht, des Futtermittelrechts und des Tabakrechts (AVV Rahmen-Überwachung – AVV Rüb) vom 3. Juni 2008, zuletzt geändert am 15.02.2017

Gaststättengesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 20. November 1998 (BGBl. I S. 3418), zuletzt durch Artikel 14 des Gesetzes vom 10. März 2017 (BGBl. I S. 420) geändert (GastG)

Gewerbeordnung in der Fassung der Bekanntmachung vom 22. Februar 1999 (BGBl. I S. 202), zuletzt durch Artikel 2 Absatz 3 des Gesetzes vom 23. Mai 2017 (BGBl. I S. 1226) geändert (GewO)

Lebensmittel-, Bedarfsgegenstände- und Futtermittelgesetzbuch (Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch - LFGB) vom 03. Juni 2013 (BGBl. I S. 1426), zuletzt geändert durch Artikel 1 des Gesetzes vom 30. Juni 2017 (BGBl. S. 2147) geändert

Verordnung (EG) 882/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2004 über amtliche Kontrollen zur Überprüfung der Einhaltung des Lebensmittel- und Futtermittelrecht sowie der Bestimmungen über Tiergesundheit und Tierschutz (ABl Nr. L 165 S.1, gesamte Vorschrift ber, ABl. Nr. L 191 S.1), zuletzt geändert durch Art. 146 ÄndVO (EU) 2017/625 vom 15.3.2017 (ABl Nr. L 95 S.1)

10 Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1: Darstellung PDCA- Zyklus, Quelle: Reimann, 2016, S. 23.....</i>	<i>14</i>
<i>Abbildung 2: Ablauf Lenkung und Steuerung von Dokumenten in QM-HALLO Quelle: QM-Team HALLO, 2013, QMHB-01.01 S. 8.....</i>	<i>16</i>
<i>Abbildung 3: Aufbau Kopf- und Fußzeile in einem QM-Dokument Quelle: QM-Team HALLO, 2015, VSQMVA-02.01, S. 7.....</i>	<i>18</i>
<i>Abbildung 4: Wer entscheidet, welche Merkblätter genutzt werden?.....</i>	<i>21</i>
<i>Abbildung 5: Nutzungsübersicht der einzelnen Merkblätter.....</i>	<i>23</i>
<i>Abbildung 6: (Abbildung angepasster Ablaufplan zur Entnahme amtlicher Proben mit Merkblatt nach Dokument „VSLMTA-03.01.01 Revision:04.00“ mit dem Namen „Ablauf Entnahme amtlicher Proben“).....</i>	<i>31</i>
<i>Abbildung 7: (Abbildung angepasstes Ablaufschema Routinekontrolle nach Dokument „VSLMVA-03.02.01 Revision: 04.01“ mit dem Namen „Ablaufschema Routinekontrollen“).....</i>	<i>32</i>

Zusammenfassung

Die vorliegende Bachelorarbeit beschäftigt sich mit der Außendarstellung der amtlichen Lebensmittelüberwachung der Freien und Hansestadt Hamburg in dem Bereich Merkblätter.

Der Hauptteil dieser Bachelorarbeit bildet die Ist-Analyse welche im Rahmen einer Umfrage der einzelnen Bezirksamter dargestellt wird. Aus der Ist-Analyse geht hervor, dass kein einheitlicher Umgang mit Merkblättern in den einzelnen Bezirksamtern vorherrscht.

Im Anschluss wird eine Möglichkeit der Harmonisierung der Merkblätter in der gesamten amtlichen Lebensmittelüberwachung der Freien und Hansestadt Hamburg unter Nutzung des QM-HALLO vorgestellt.

Anhang

Inhaltsverzeichnis

Fragebögen	42
Fragebogen 1	44
Fragebogen 2	46
Fragebogen 3	48
Fragebogen 4	51
Fragebogen 5	54
Fragebogen 6	55
Digitale Quellen.....	58

Fragebögen

Ingo Woltering
Student der HAW Hamburg
Ökotrophologie

Hamburg, den 21.05.2017

Fragebogen zur Ist-Analyse der Nutzung von Merkblättern bei der Lebensmittelüberwachung in Hamburg

Sehr geehrte Damen und Herren,

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, an meiner Befragung teilzunehmen. Mit Ihrer Teilnahme leisten Sie einen wichtigen Beitrag zum Gelingen meiner Bachelorarbeit.

Im Rahmen meiner Bachelorarbeit zum Thema „Maßnahmen zur Qualitätssicherung mit einer Ist-Analyse sowie einem Konzept zur Vereinheitlichung der Außendarstellung im Bereich Merkblätter der amtlichen Lebensmittelüberwachung bei der Freien und Hansestadt Hamburg.“ möchte ich in den Bezirksamtern den Ist-Stand zur Nutzung von Merkblättern bei der Lebensmittelüberwachung erfassen. Ich bitte Sie deswegen, diesen Fragebogen bis zum 06.06.2017 für Ihr Bezirksamt auszufüllen und an mich zurück zu schicken. Die Rücksendung kann per Mail an die oben genannte Mail-Adresse erfolgen oder per Post an:

Ingo Woltering

Alle mit diesem Fragebogen erhobenen Daten werden anonym ausgewertet. Bei Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Frage 1

Werden in Ihrem Bezirksamt Merkblätter in der amtlichen Lebensmittelüberwachung zur Informationsweitergabe genutzt?

Ja Nein (Eine Beantwortung der Fragen 2 bis 5 ist nicht nötig)

Frage 2

Wer erstellt und aktualisiert die genutzten Merkblätter?

(Mehrfachnennung möglich)

Jeder Mitarbeiter

Der Abschnittsleiter

Frage 3

Wer entscheidet welche Merkblätter genutzt werden (Eigentümer des Inhalts)?
(Mehrfachnennung möglich)

- Jeder Mitarbeiter
- Der Abschnittsleiter
- _____

Frage 4

Haben die genutzten Merkblätter ein einheitliches Layout?

- Ja
- Nein

Frage 5

Bitte zählen Sie alle Merkblätter auf, die von den einzelnen Lebensmittelkontrolleuren genutzt werden.

Name des Merkblattes	Eingeführt am: (Wenn bekannt)

Fragebogen 1

Ingo Woltering
Student der HAW Hamburg
Ökotrophologie

Hamburg, den 21.05.2017

Fragebogen zur Ist-Analyse der Nutzung von Merkblättern bei der Lebensmittelüberwachung in Hamburg

Sehr geehrte Damen und Herren,

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, an meiner Befragung teilzunehmen. Mit Ihrer Teilnahme leisten Sie einen wichtigen Beitrag zum Gelingen meiner Bachelorarbeit.

Im Rahmen meiner Bachelorarbeit zum Thema „Maßnahmen zur Qualitätssicherung mit einer Ist-Analyse sowie einem Konzept zur Vereinheitlichung der Außendarstellung im Bereich Merkblätter der amtlichen Lebensmittelüberwachung bei der Freien und Hansestadt Hamburg.“ möchte ich in den Bezirksamtern den Ist-Stand zur Nutzung von Merkblättern bei der Lebensmittelüberwachung erfassen. Ich bitte Sie deswegen, diesen Fragebogen bis zum 06.06.2017 für Ihr Bezirksamt auszufüllen und an mich zurück zu schicken. Die Rücksendung kann per Mail an die oben genannte Mail-Adresse erfolgen oder per Post an:

Ingo Woltering

Alle mit diesem Fragebogen erhobenen Daten werden anonym ausgewertet. Bei Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Frage 1

Werden in Ihrem Bezirksamt Merkblätter in der amtlichen Lebensmittelüberwachung zur Informationsweitergabe genutzt?

Ja Nein (Eine Beantwortung der Fragen 2 bis 5 ist nicht nötig)

Frage 2

Wer erstellt und aktualisiert die genutzten Merkblätter?
(Mehrfachnennung möglich)

Jeder Mitarbeiter

Der Abschnittsleiter

Frage 3

Wer entscheidet welche Merkblätter genutzt werden (Eigentümer des Inhalts)?
(Mehrfachnennung möglich)

Jeder Mitarbeiter

Der Abschnittsleiter

Frage 4

Haben die genutzten Merkblätter ein einheitliches Layout?

Ja

Nein

Frage 5

Bitte zählen Sie alle Merkblätter auf, die von den einzelnen Lebensmittelkontrolleuren genutzt werden.

Name des Merkblattes	Eingeführt am: (Wenn bekannt)

Fragebogen 2

Ingo Woltering
Student der HAW Hamburg
Ökotrophologie

Hamburg, den 21.05.2017

Fragebogen zur Ist-Analyse der Nutzung von Merkblättern bei der Lebensmittelüberwachung in Hamburg

Sehr geehrte Damen und Herren,

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, an meiner Befragung teilzunehmen. Mit Ihrer Teilnahme leisten Sie einen wichtigen Beitrag zum Gelingen meiner Bachelorarbeit.

Im Rahmen meiner Bachelorarbeit zum Thema „Maßnahmen zur Qualitätssicherung mit einer Ist-Analyse sowie einem Konzept zur Vereinheitlichung der Außendarstellung im Bereich Merkblätter der amtlichen Lebensmittelüberwachung bei der Freien und Hansestadt Hamburg.“ möchte ich in den Bezirksamtern den Ist-Stand zur Nutzung von Merkblättern bei der Lebensmittelüberwachung erfassen. Ich bitte Sie deswegen, diesen Fragebogen bis zum 06.06.2017 für Ihr Bezirksamt auszufüllen und an mich zurück zu schicken. Die Rücksendung kann per Mail an die oben genannte Mail-Adresse erfolgen oder per Post an:

Ingo Woltering

Alle mit diesem Fragebogen erhobenen Daten werden anonym ausgewertet. Bei Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Frage 1

Werden in Ihrem Bezirksamt Merkblätter in der amtlichen Lebensmittelüberwachung zur Informationsweitergabe genutzt?

- Ja Nein (Eine Beantwortung der Fragen 2 bis 5 ist nicht nötig)

Frage 2

Wer erstellt und aktualisiert die genutzten Merkblätter?
(Mehrfachnennung möglich)

- Jeder Mitarbeiter
- Der Abschnittsleiter
- Es werden verschiedene Merkblätter genutzt. Die Inhalte werden durch die Herausgeber der Merkblätter aktualisiert. Z.b. bgvv, BgV_____

Frage 3

Wer entscheidet welche Merkblätter genutzt werden (Eigentümer des Inhalts)?
(Mehrfachnennung möglich)

- Jeder Mitarbeiter
- Der Abschnittsleiter
- _____

Frage 4

Haben die genutzten Merkblätter ein einheitliches Layout?

- Ja Nein

Frage 5

Bitte zählen Sie alle Merkblätter auf, die von den einzelnen Lebensmittelkontrolleuren genutzt werden.

Name des Merkblattes	Eingeführt am: (Wenn bekannt)
Merkblatt Kenntlichmachung von „Döner Kebab“ und „ähnlichen“ Erzeugnissen bei loser Abgabe	
Merkblatt zur Allergenkennzeichnung	05.12.2014
Hinweise zum Eigenkontrollsystem	
Checklisten Betriebliche Eigenkontrolle	
Merkblatt Kenntlichmachung von Zusatzstoffen im Gastronomiebereich	April 2009
Flyer Schankanlagenreinigung von der BGV	

Fragebogen 3

Ingo Woltering
Student der HAW Hamburg
Ökotrophologie

Hamburg, den 21.05.2017

Fragebogen zur Ist-Analyse der Nutzung von Merkblättern bei der Lebensmittelüberwachung in Hamburg

Sehr geehrte Damen und Herren,

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, an meiner Befragung teilzunehmen. Mit Ihrer Teilnahme leisten Sie einen wichtigen Beitrag zum Gelingen meiner Bachelorarbeit.

Im Rahmen meiner Bachelorarbeit zum Thema „Maßnahmen zur Qualitätssicherung mit einer Ist-Analyse sowie einem Konzept zur Vereinheitlichung der Außendarstellung im Bereich Merkblätter der amtlichen Lebensmittelüberwachung bei der Freien und Hansestadt Hamburg.“ möchte ich in den Bezirksämtern den Ist-Stand zur Nutzung von Merkblättern bei der Lebensmittelüberwachung erfassen. Ich bitte Sie deswegen, diesen Fragebogen bis zum 06.06.2017 für Ihr Bezirksamt auszufüllen und an mich zurück zu schicken. Die Rücksendung kann per Mail an die oben genannte Mail-Adresse erfolgen oder per Post an:

Ingo Woltering

Alle mit diesem Fragebogen erhobenen Daten werden anonym ausgewertet. Bei Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Frage 1

Werden in Ihrem Bezirksamt Merkblätter in der amtlichen Lebensmittelüberwachung zur Informationsweitergabe genutzt?

- Ja Nein (Eine Beantwortung der Fragen 2 bis 5 ist nicht nötig)

Frage 2

Wer erstellt und aktualisiert die genutzten Merkblätter?
(Mehrfachnennung möglich)

Jeder Mitarbeiter

Der Abschnittsleiter

Mitarbeiter, der für QS verantwortlich ist, in Rücksprache mit Abschnittsleitung, evtl. auch als separate Absprache

Frage 3

Wer entscheidet welche Merkblätter genutzt werden (Eigentümer des Inhalts)?
(Mehrfachnennung möglich)

Jeder Mitarbeiter

Der Abschnittsleiter

Frage 4

Haben die genutzten Merkblätter ein einheitliches Layout?

Ja

Nein

Frage 5

Bitte zählen Sie alle Merkblätter auf, die von den einzelnen Lebensmittelkontrolleuren genutzt werden.

Name des Merkblattes	Eingeführt am: (Wenn bekannt)
siehe Anlage	

Merkblätter:

Beispielsweise

Gebühren Lebensmittelüberwachung

Eigenkontrollen im Lebensmittelbetrieb

Verkaufsstände für Lebensmittel

Räume und Ausstattungen in Lebensmittelbetrieben

Nicht gewerbsmäßige Veranstaltungen mit Lebensmittelabgabe

Hygiene bei Sahneaufschlagmaschinen

Hygiene bei Getränkeschankanlagen

Gefahrenquelle Frittieren

Allergenkennzeichnung

Kennlichmachung von Zusatzstoffen im Gastronomiebereich

Kita, Tagespflegepersonen

Fragebogen 4

Ingo Woltering
Student der HAW Hamburg
Ökotrophologie

Hamburg, den 21.05.2017

Fragebogen zur Ist-Analyse der Nutzung von Merkblättern bei der Lebensmittelüberwachung in Hamburg

Sehr geehrte Damen und Herren,

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, an meiner Befragung teilzunehmen. Mit Ihrer Teilnahme leisten Sie einen wichtigen Beitrag zum Gelingen meiner Bachelorarbeit.

Im Rahmen meiner Bachelorarbeit zum Thema „Maßnahmen zur Qualitätssicherung mit einer Ist-Analyse sowie einem Konzept zur Vereinheitlichung der Außendarstellung im Bereich Merkblätter der amtlichen Lebensmittelüberwachung bei der Freien und Hansestadt Hamburg.“ möchte ich in den Bezirksämtern den Ist-Stand zur Nutzung von Merkblättern bei der Lebensmittelüberwachung erfassen. Ich bitte Sie deswegen, diesen Fragebogen bis zum 06.06.2017 für Ihr Bezirksamt auszufüllen und an mich zurück zu schicken. Die Rücksendung kann per Mail an die oben genannte Mail-Adresse erfolgen oder per Post an:

Ingo Woltering

Alle mit diesem Fragebogen erhobenen Daten werden anonym ausgewertet. Bei Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Frage 1

Werden in Ihrem Bezirksamt Merkblätter in der amtlichen Lebensmittelüberwachung zur Informationsweitergabe genutzt?

Ja Nein (Eine Beantwortung der Fragen 2 bis 5 ist nicht nötig)

Frage 2

Wer erstellt und aktualisiert die genutzten Merkblätter?
(Mehrfachnennung möglich)

Jeder Mitarbeiter

Der Abschnittsleiter

Frage 3

Wer entscheidet welche Merkblätter genutzt werden (Eigentümer des Inhalts)?
(Mehrfachnennung möglich)

- Jeder Mitarbeiter
- Der Abschnittsleiter
- _____

Frage 4

Haben die genutzten Merkblätter ein einheitliches Layout?

- Ja Nein nicht 100 % gleich, aber gleicht Kopfzeile

Frage 5

Bitte zählen Sie alle Merkblätter auf, die von den einzelnen Lebensmittelkontrolleuren genutzt werden.

Name des Merkblattes	Eingeführt am: (Wenn bekannt)
Broschüre Mindestanforderungen an Lebensmittelbetriebe	
Merkblatt Allergenkennzeichnung bei loser Ware ausführlich	15.02.2016
Merkblatt Anforderungen an Verkaufsstände auf Wochenmärkten und Volksfesten	
Merkblatt Güteklassen bei Obst und Gemüse	
Merkblatt Sahneaufschlagautomaten	Mai 2012
HACCP - Eigenkontrollsystem Info	
HACCP - Eigenkontrollsystem Listen (Gastronomie)	
HACCP - Eigenkontrollsystem Listen Kita (nur Essenausgabe)	

Ingo Woltering
Student der HAW Hamburg
Ökotrophologie

Hamburg, den 21.05.2017



Merkblatt für nicht gewerbliche Veranstaltungen mit Lebensmittelabgabe	
Merkblatt Belehrung §43 Infektionsschutzgesetz	

Dazugehörige E-Mail vom 22.05.2017

Moin Ingo,

vorgesehen ist, dass die Merkblätter Bestandteil des QM System werden. Die Merkblätter wurde dazu im QM Team gesammelt und Hamburg weit abgestimmt. Derzeit befinden Sie sich in der letzten Phase (Steuerungsgruppe) bevor sie freigegeben werden... außerdem ist vorgesehen die Merkblätter online zur Verfügung zu stellen.

Fragebogen 5

E-Mail vom 12.06.2017

Sehr geehrter Herr Woltering,

ich bin zeitlich sehr eingespannt , kann Ihnen aber mitteilen, dass wir keine **eigen** erstellten Merkblätter verwenden.

Mit freundlichen Grüßen

Fragebogen 6

Ingo Woltering
Student der HAW Hamburg
Ökotrophologie

Hamburg, den 21.05.2017

Fragebogen zur Ist-Analyse der Nutzung von Merkblättern bei der Lebensmittelüberwachung in Hamburg

Sehr geehrte Damen und Herren,

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, an meiner Befragung teilzunehmen. Mit Ihrer Teilnahme leisten Sie einen wichtigen Beitrag zum Gelingen meiner Bachelorarbeit.

Im Rahmen meiner Bachelorarbeit zum Thema „Maßnahmen zur Qualitätssicherung mit einer Ist-Analyse sowie einem Konzept zur Vereinheitlichung der Außendarstellung im Bereich Merkblätter der amtlichen Lebensmittelüberwachung bei der Freien und Hansestadt Hamburg.“ möchte ich in den Bezirksamtern den Ist-Stand zur Nutzung von Merkblättern bei der Lebensmittelüberwachung erfassen. Ich bitte Sie deswegen, diesen Fragebogen bis zum 06.06.2017 für Ihr Bezirksamt auszufüllen und an mich zurück zu schicken. Die Rücksendung kann per Mail an die oben genannte Mail-Adresse erfolgen oder per Post an:

Ingo Woltering

Alle mit diesem Fragebogen erhobenen Daten werden anonym ausgewertet. Bei Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Frage 1

Werden in Ihrem Bezirksamt Merkblätter in der amtlichen Lebensmittelüberwachung zur Informationsweitergabe genutzt?

Ja Nein (Eine Beantwortung der Fragen 2 bis 5 ist nicht nötig)

Frage 2

Wer erstellt und aktualisiert die genutzten Merkblätter?
(Mehrfachnennung möglich)

- Jeder Mitarbeiter
- Der Abschnittsleiter
- LMK bzw. Mitarbeiter des HU entwirft bei Bedarf Merkblätter als Vorschlag, danach Besprechung und bei Praktikabilität offizielle Verabschiedung im QM-Team; Erstellung und Fortschreibung nach Beschluss im QM-Team durch den/die QMB (=BGV-Mitarbeiter)_____

Frage 3

Wer entscheidet welche Merkblätter genutzt werden (Eigentümer des Inhalts)?
(Mehrfachnennung möglich)

- Jeder Mitarbeiter im Rahmen der ihm/ihr zur Verfügung stehenden offiziellen Dokumente (s. hierzu Antwort zu Frage 2)
- Der Abschnittsleiter
- _____

Frage 4

Haben die genutzten Merkblätter ein einheitliches Layout?

- Ja Nein

Frage 5

Bitte zählen Sie alle Merkblätter auf, die von den einzelnen Lebensmittelkontrolleuren genutzt werden.

Name des Merkblattes	Eingeführt am: (Wenn bekannt)
VSLMMB-04.01.10 Kenntlichmachung von Zusatzstoffen im Gastronomiebereich	Nach offizieller und bereits vorheriger langjähriger Verwendung: Überarbeitung offiziell eingeführt alle am 11.05.2017
VSLMMB-04.01.01 Gebühren Lebensmittelüberwachung	
VSLMMB-04.01.02 Eigenkontrollen im Lebensmittelbetrieb	
VSLMMB-04.01.03 Verkaufsstände für Lebensmittel	
VSLMMB-04.01.04 Räume und Ausstattungen in Lebensmittelbetrieben	
VSLMMB-04.01.05 Nicht gewerbsmäßige Veranstaltungen mit Lebensmittelabgabe	
VSLMMB-04.01.06 Hygiene bei Sahneaufschlagmaschinen	

Ingo Woltering
Student der HAW Hamburg
Ökotrophologie
ingo.woltering@haw-hamburg.de

Hamburg, den 21.05.2017

VSLMFO-04.01.07 Hygiene bei Getränkeschankanlagen	
VSLMMB-04.01.08 Gefahrenquelle Frittieren	
VSLMMB-04.01.09 Allergenkennzeichnung	

Datei Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras Hilfe

Dezernat Wirtschaft, Bauen & ...

18°C

3

HAMBURGER

BESUCHER

POLITISCHES

TOP-SERVICES

Suchen

LOGIN | REGISTRIEREN

Fachamt Stadt- und Landschaftsplanung

Das Fachamt Stadt- und Landschaftsplanung steuert die städtebauliche Entwicklung und Ordnung in den Bezirken. Dies geschieht unter anderem durch überordnete Planungen, Bebauungspläne, Begleitung von Einzelvorhaben, Stadtbildpflege und teilweise auch der aktiven Stadtteilentwicklung und der städtebaulichen Sanierung (diese Aufgabe wird überwiegend im Fachamt Sozialraummanagement wahrgenommen). Anlass für Planungen sind zum Beispiel Bedarfe an Wohn- und Gewerbegebieten oder die Sicherung von städtebaulichen Strukturen. Bei der Planung werden die Belange des Städtebaus, der Landschaftsplanung, des Naturschutzes, der Grundeigentümer, die sozialen und kulturellen Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner, die Interessen der Wirtschaft und des Verkehrs berücksichtigt. In Zusammenarbeit mit den politischen Gremien werden die vielfältigen und oft gegenläufigen Wünsche der Betroffenen ermittelt und abgewogen.

Fachamt Management des öffentlichen Raumes

In diesem Fachamt werden alle flächenbezogenen Aufgaben gebündelt, die bisher in Tiefbau-, Garten- und Friedhofsabteilungen angesiedelt waren sowie die im Jahre 2006 auf die Bezirksämter übergegangenen Aufgaben der Forstereien und des Bezirkslichen Ordnungsdienstes (BOD).

Zum Aufgabenspektrum gehören Planung, Bau und Unterhaltung öffentlicher Verkehrswege, Grün- und Erholungsanlagen, Spielplätze und Gewässer. Dies umfasst die Wegeaufsicht sowie die Benennung und Widmung von Straßen und Plätzen. Soweit vorhanden, liegt in dieser Dienststelle auch die Deichunterhaltung, die Friedhofsverwaltung sowie die Unterhaltung bezirklicher Forsten und Naturschutzgebiete.

Fachamt Verbraucherschutz, Gewerbe und Umwelt

Im Fachamt Verbraucherschutz, Gewerbe und Umwelt erhalten Sie Erlaubnisse für Gaststätten und andere erlaubnispflichtige Gewerbe. Hier werden Anträge auf Sondernutzung des ambulanten Gewerbes bearbeitet und Märkte festgesetzt. Das Fachamt veranstaltet die bezirklichen Wochenmärkte und Volksteste. Es überwacht die Hygiene von Fleisch, Geflügelfleisch und Fisch und anderen Lebensmitteln sowie Bedarfsgeschäften, führt Lebensmittelkontrollen durch und berät in lebensmittelrechtlichen Fragestellungen. Ferner bekämpft es Tierseuchen und kontrolliert und berät in Fragen der Tierhaltung (auch erlaubnispflichtiger Betriebe) und des Tierschutzes einschließlich der Tiertransporte. Wer z.B. seinen Hund auf eine Auslandsreise mitnehmen will, benötigt dazu in bestimmten Fällen ein amtstierärztliches Gesundheitszeugnis, das hier ausgestellt wird. Darüber hinaus werden Bescheinigungen für den nationalen, innergemeinschaftlichen sowie den grenzüberschreitenden Handelsverkehr erstellt. Schließlich ist das Fachamt für Umweltsachen mit regionalem Bezug zuständig. Hierzu gehören die Überwachung von Trinkwasserversorgungsanlagen, technischen Bädern und Badegewässern, Immissionsschutz, Flächensanierung und Bodenschutz. Ergänzend wird eine kostenfreie Umweltberatung für private Haushalte angeboten. Darüber hinaus ist das Amt zuständig für den Schutz des Wohnraumes vor Zweckentfremdung oder Mängeln, die einer Wohnnutzung entgegenstehen.

BEHÖRDEN-HOTLINE

Bürgertelefon
040 115

Montag bis Freitag 7 - 19 Uhr

Übersicht
Weitere Servicenummern

Hamburger Hotlines von A bis Z

Bürgerservice
Online Terminmanagement

Vereinbaren Sie online einen Termin in Ihrem Kundenzentrum.

Service-Logo
Leistungen und Services

Infos, Ansprechpartner und Formulare für alle Angebote der Behörden und Ämter.

SUCHEN SIE DIES?

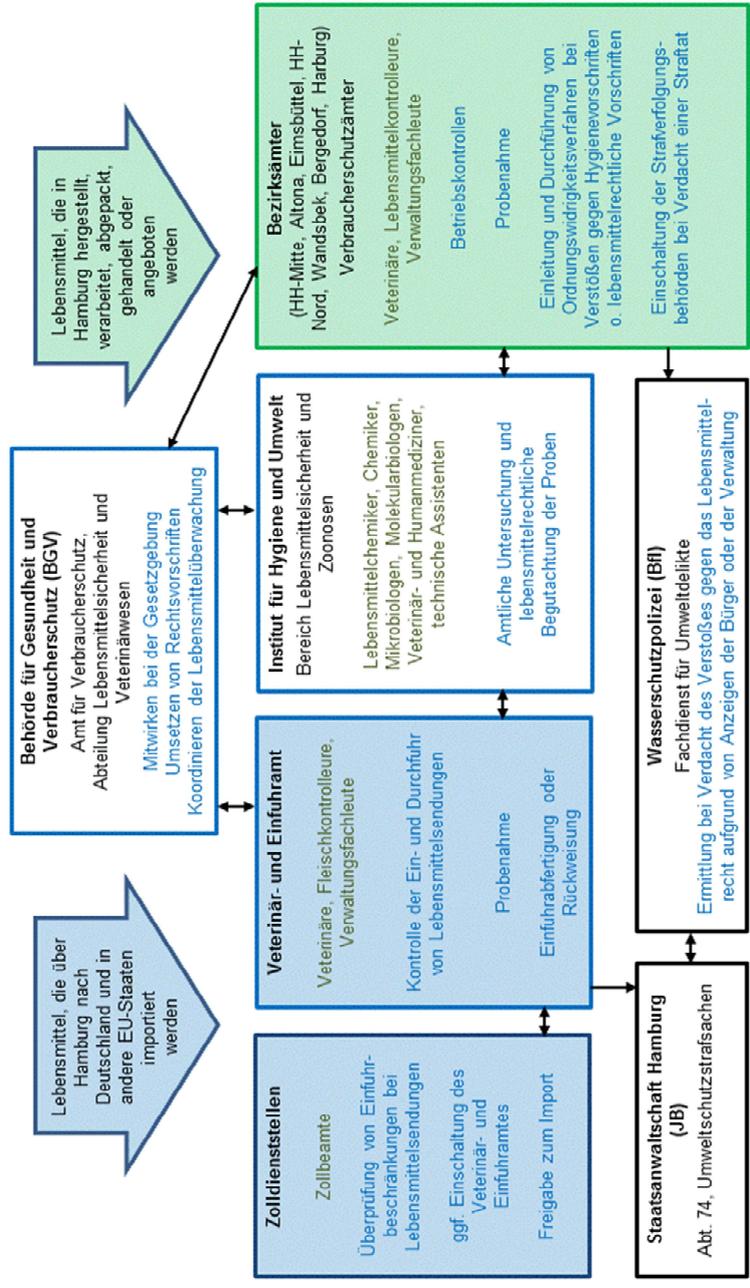
Schulen
Konsulate

Polizei-Stationen
Krankenhäuser



Amtliche Lebensmittelüberwachung in Hamburg - Struktur und Aufgaben (Bild: eHU)

Amtliche Lebensmittelüberwachung in Hamburg Struktur und Aufgaben



Stand: Oktober 2013, erarbeitet vom Institut für Hygiene und Umwelt

Amtliche Lebensmittelüberwachung in Hamburg 2015

gem. Artikel 44 VO (EG) Nr. 853/2004 in Verbindung mit § 8 und Anlage 4 AWRÜb



Institut für Hygiene und Umwelt
Hamburger Landesinstitut für Lebensmittelsicherheit,
Gesundheitsschutz und Umweltuntersuchungen

Produktgruppe	Mikrobiologische Verunreinigungen	Andere Verunreinigungen	Zusammensetzung	Kennzeichnung / Aufmachung	Andere	Zahl der Proben mit Verstößen	Gesamtzahl der Proben	Prozentualer Anteil der Proben mit Verstößen
1 Milch und Milchprodukte	8	0	25	35	3	71	612	12
2 Eier und Eiprodukte	1	0	5	16	31	33	243	14
3 Fleisch, Wild, Geflügel und Erzeugnisse daraus	68	5	133	55	4	236	2.239	11
4 Fische, Krusten-, Schalen-, Weichtiere und Erzeugnisse daraus	9	9	35	132	11	153	2.528	6
5 Fette und Öle	0	3	12	6	6	24	226	11
6 Suppen, Brühen, Saucen	14	0	51	18	0	81	1.223	7
7 Getreide und Backwaren	22	5	42	26	0	94	594	16
8 Obst und Gemüse	29	34	24	25	13	118	1.885	6
9 Kräuter und Gewürze	2	0	2	10	2	15	234	6
10 Alkoholfreie Getränke	3	2	12	56	16	59	252	23
11 Wein	0	0	11	45	1	47	245	19
12 Alkoholische Getränke (außer Wein)	0	3	35	17	2	51	272	19
13 Eis und Desserts	3	0	23	13	0	39	528	7
14 Schokolade, Kakao und kakao-haltige Erzeugnisse, Kaffee, Tee	0	10	1	23	0	33	382	9
15 Zuckerwaren	0	4	5	48	5	47	357	13
16 Nüsse, Nusserzeugnisse, Knabberwaren	0	3	4	4	16	24	586	4
17 Fertiggerichte	9	5	23	17	0	53	603	9
18 Lebensmittel für besondere Ernährungsformen	0	0	6	51	15	36	90	40
19 Zusatzstoffe	1	1	0	1	0	3	161	2
20 Gegenstände und Materialien mit Lebensmittelkontakt	4	0	3	4	0	11	173	6
21 Andere	36	0	3	4	0	43	184	23
Gesamt	209	84	455	606	125	1.271	13.617	9