

ETS:n Elintarvikehygienian jaoston webinaari

Elintarvikkeiden takaisinvedot - kriisitilanteiden ennakointi ja hyvä viestintä

Aika: 29.4.2021 13.00-15.00

Paikka: Teams-webinaari

Asiasanat: *takaisinvento, elintarviketurvallisuus, kriisiviestintä*

Lisätiedot: Kaija Vesanen, kaija.vesanen[at]satafood.net, p. 050 5994102

Miten ruokaketju suojelee kuluttajaa? Mitä ovat elintarvikkeiden kemialliset vaarat? Miten viranomaiset toimivat takaisinvedoissa? Vastuullinen viestintä on tärkeä osa kriisitilanteita. Takaisinvedoista kerrottiin ETS:n Elintarviketurvallisuusjaoston järjestämässä webinaarissa. Tilaisuuden järjestänyt Elintarviketieteiden seuran jaosto vaihtoi nimensä 3.3.2021 vuosikokouksen yhteydessä Elintarviketurvallisuusjaostoksi (ETJ). Jaosto tunnettiin aiemmin nimellä Elintarvikehygienian jaosto.

Elintarviketurvallisuuspäällikkö **Tiina Läikkö-Roto**, Valio & Elintarviketurvallisuusjaoston (ETJ) puheenjohtaja avasi tilaisuuden, jonka teemana on se, miten ruokaketju suojaa kuluttajaa ennakkovarautumisen ja harjoittelun kautta. Kriisitilanteessa on kiire ja toimintasuunnitelma on oltava etukäteen mietittynä. Laaturapäällikkö **Katarina Harjunpää**, Lantmännen Unibake & ETJ:n johtoryhmän jäsen korosti sitä, että takaisinvero on kriisitilanne, jota varten olisi hyvä olla sopimus ulkopuolisen viestintätoimiston kanssa. Takaisinvento on muistettava ilmoittaa myös omalle henkilökunnalle.

Rajavalvonta ja Tullin rooli elintarviketurvallisuuden vartijoina - kolmansista maista tulleiden ja eu-rooppalaisten elintarvikkeiden hylkääsytyt oli aiheena tuoteturvallisuuspäällikkö **Jonna Nefflingillä** Tullista. Tulli valvoo kaupallista kolmasmaatuontia, jolloin maahantuotava erä ilmoitetaan Tullille ja valvontatoimet tehdään tulliselvityksen yhteydessä ennen erän luovuttamista vapaaseen liikkeeseen. Jos havaitaan ongelmia, maahantuontia ei sallita. Sisäkaupan valvontaa (EU:n sisäinen tuonti) tehdään toimijoiden varastoilla niiltä saatujen tuontitietojen perusteella. Tuote-erää voi olla myyty kuluttajille ennen näytteiden ottamista. Jos tuotteessa on ongelmia, markkinoille saattamista ei sallita ja seurauksena on mahdollinen takaisinvento ja asian siirto Ruokavirastolle. Valvonta on riskiperusteista ja pistokoeluonteista.

Elintarvikenäytteitä tutkittiin vuonna 2020 3000 kappaletta. Noin joka kymmenes tuote todetaan vakavalla tavalla määräysten vastaiseksi ja maahantuonti tai markkinoille saattaminen kielletään. Ongelmista isompi osuus löytyy kolmasmaatuonnista. Lievempiä virheitä todetaan noin 15 %:ssa tutkituista tuotteista, jolloin annetaan ns. huomautus tai kehoitus. Yleisin virhe lähes kaikissa tuoteryhmissä on puutteet tai virheet suomen- ja ruotsinkielisissä pakkausmerkinnöissä, josta johtuu noin 100-200 hylkäystä per vuosi. Vuosittain 35-50 elintarvike-erää hylätään liian korkeiden

torjunta-ainejäämäpitoisuuksien vuoksi. Lisäaineiden määrästenvastainen käyttö on kolmanneksi yleisin hylkäyssyy. Elintarvikkeissa erityisruokavaliota noudattaville (ml. ravintolisät) hylättyjen näytteiden määrä oli valvonnan suurin, 48 %, lisäksi huomautuksen sai 25 % näistä tuotenäytteistä. Yhtenä seurattavan asiana on petoksellisuuden valvonta. Kontaktimateriaalivalvonnassa 394 tutkitusta näytteestä hylättiin 38 kpl (10 %) ja huomautuksen sai 84 kpl (21 %). Tuontia on paljon Kiinasta ja hylätyt tuotteet olivat sieltä lähtöisin. Hylkäyssyynä formaldehydi, melamiini, primääriset aromaattiset amiinit kauhassa, liikaa haihtuvia yhdisteitä kauhassa, irtoavia partikkeleita, merkintävirheet ym. Vaarallisista tuotteista ilmoitetaan RASFF-järjestelmän kautta. Ruokavirasto validoi Tullin ilmoitukset. Toistaiseksi havainnot petoksellisuudesta ovat olleet hyvin vähäisiä. Hylätty tavaraerä pysyy Tullin valvonnassa ja sen jatkokäsittelystä sovitaan tapauskohtaisesti. Vaihtoehtoina on palautus myyjälle, vienti kolmannelle osapuolelle, kunnostus, käyttötarkoituksen muutos tai hävitys tilanteesta riippuen.

Ylitarkastaja **Mika Varjonen** Ruokavirastosta kertoi otsikolla takaisinvedot Suomessa ja maailmalla -viranomaistoiminta takaisinvedoissa viranomaisten työnjaosta. Kunta huolehtii alueellaan elintarvikevalvonnasta. Työ perustuu asetukseen (EY) No 178/2002 jonka mukaan markkinoilla olevien elintarvikkeiden on oltava turvallisia kuluttajille. Kunnan viranomaisilla on myös päävastuu takaisinvedon valvonnasta ja toimijan ohjauksesta. Peruselintarvikkeiden takaisinvedoissa printtimedia on tärkeä tiedottamiskanava, koska vanhatkin ihmiset tarvitsevat tiedon. Ruokavirastosta voi tilata syötteen takaisinvedoista. Jokaisen yrittäjän on muistettava täyttää ja lähettää Ruokaviraston lomake takaisinvetotilanteessa. Isot yritykset saivat kiitosta, täyttävät lomakkeen hyvin.

Varatoimitusjohtaja, viestintäkonsultti **Riikka Kouhi** Viestintätoimisto Tekiristä antoi neuvoja vastuullisesta viestinnästä elintarviketurvallisuuden kriisitilanteessa (ja samat lainalaisuudet pätevät myös muihinkin tilanteisiin). Takaisinvento on vaativan, tehostetun viestinnän kriisi. Viestintäkriisissä tilanne kohdistuu yrityksen ydinarvoihin, on paineinen ja paine kasvaa, eikä kaikki tieto ole omissa käsissä ja ulkoinen ympäristö esittää kasvavia vaatimuksia. Viestintäkriisejä syntyy ihmisen kokoisista asioista, tilanteiden toistuvuudesta, vastakkainasettelusta, visuaalisuudesta, henkilöityvyydestä ja siitä, että medialla on enemmän tietoa. Viestintäkriisin hoidossa asiat on priorisoitava; ei etsitä syyllisiä, vaan annetaan tietoa omille työntekijöille ja asiakkaille ennen kuin sitä tulee muualta. Kriisin jälkeen käydään toimintaa läpi, tehdään jälkihoitoa ja mietitään mitä toimenpiteitä tarvitaan luottamuksen saavuttamiseksi. Vahva mielikuva tai brändi suojaa kriisiltä, eikä vastuuta pidä vierittää muille ja joskus kannattaa pyytää anteeksi virhettä. Lopuksi annettiin viestijän muistilista, jonka viimeinen kohta oli muista verensokeri eli kriisitilanteessa on muistettava pitää huolta myös omasta jaksamisestaan.