

Kriterien für allergikerfreundliche Lebensmittelgeschäfte

AUSGANGSSITUATION

Der regelmäßige Einkauf ist für Allergiker oft ein Problem. Die Produkte müssen zwar deklariert sein, für einige Allergien und Unverträglichkeiten gibt es aber nur selten geeignete Produkte. Das ECARF Qualitätssiegel zeichnet Lebensmittelgeschäfte aus, die spezielle Produkte für Allergiker vorhalten und so den Einkauf erleichtern.

Die nachfolgend genannten Kriterien berücksichtigen außer den Bedürfnissen von Nahrungsmittelallergikern auch diejenigen der Atemwegsallergiker. Diese sind besonders empfindlich gegenüber Allergenen in der Raumluft, die durch bestimmte Pflanzen als Tischschmuck oder zum Beispiel Hundehaare abgegeben werden und allergische Reaktionen hervorrufen können.

Das ECARF Qualitätssiegel kennzeichnet Lebensmittelgeschäfte, die ihr Angebot nachgewiesenermaßen zuverlässig auf die Belange von Allergikern einstellen.

1. PRÜFKRITERIEN

1.1. Innenräume

- Vermeidung von allergenen Grünpflanzen, die Pollen freisetzen (generell keine blühenden Gräser, Hasel- oder Birkenzweige sowie Olivenpflanzen; besonders selbstbestäubende Pflanzen setzen Pollen frei und verbreiten diese in Räumen. Andere allergene Pflanzen wie das Veilchen oder der Ficus sind auch bekannt, verursachen jedoch nur bei direktem Kontakt Probleme und müssen deshalb nicht aus allen Räumen entfernt werden.)
- Fensterlüftung oder extern kontrollierte Klima- und Belüftungsanlage nach den Richtlinien des Herstellers einschließlich regelmäßiger Filterwechsel
- rauch- und haustierfreie Umgebung

1.2. Angebot

Das Angebot muss auf die Bedürfnisse von Allergikern eingestellt sein. Dazu müssen ein funktionierendes, Allergenmanagement etabliert und ein ausreichendes alternatives Angebot bereitgestellt werden.

Allergenmanagement

Auch unbeabsichtigt können Allergene in Lebensmittel gelangen, wenn z.B. dieselben Transportbehälter für allergene und nicht allergene Lebensmittel verwendet werden.

Um solche Kreuzkontaminationen zu vermeiden, stellt das Personal durch sein Allergenmanagement sicher, dass ...

- Waren stets einzeln verpackt und in unterschiedlichen Transportbehältnissen angeliefert werden; dies ist bei der Warenbestellung zu berücksichtigen.
- es hinsichtlich der Meidung von Allergenen beim Einkauf, der Lagerung und der Auslage, sowie für die Beantwortung von Fragen regelmäßig geschult wird.

Angebot

Das Angebot muss auf die Bedürfnisse von Allergikern eingestellt sein und über ausreichende Alternativen an Nahrungsmitteln verfügen, z.B.

- eifreie Hartweizenspaghetti oder -nudeln, Grieß, Reis, Kartoffeln
- Sojamilch
- laktosefreie Milch
- milch-, ei- und nussfreie Desserts
- glutenfreies Brot
- nuss-, erdnuss- und mandelfreies Müsli und Brot
- selleriefreie Suppen und Brühgrundlagen

1.3. Schulung

Im Rahmen der Zertifizierung wird das Personal zum Umgang mit Kunden geschult, die an Allergien leiden.

1.4. Gültigkeit

Die ECARF Zertifizierung gilt für zwei Jahre. Innerhalb der Laufzeit muss dem ECARF Audit jederzeit ohne vorherige Ankündigung Zugang zu Kontrollprüfungen gewährt werden. Die Prüfung erfolgt durch eigene Auditoren bzw. autorisierte ECARF Partner.

1.5. Außendarstellung/ Kommunikation des Siegels

- Der Betrieb sorgt dafür, dass das ECARF Siegel entsprechend seinen Nutzungsbedingungen vor Ort und auf der örtlichen Homepage sichtbar ist.
- Hinweise auf die Allergikerfreundlichkeit können im Design des Betriebs erfolgen, sind aber mit dem Logo des ECARF Qualitätssiegels zu versehen.
- Die Hinweise sollten für den Kunden sichtbar in Form eines Aufstellers in Deutsch und Englisch sowie im Internetauftritt des Betriebs erkennbar sein.
- **Das ECARF Siegel darf ausschließlich gemäß den gültigen Designrichtlinien verwendet werden.**



Hinweise im Betrieb

- „Falls Sie unter Allergien leiden, hilft Ihnen unser Personal gern weiter.“
“In case you suffer from allergies please contact our staff, we are happy to help.”
Neben diese Aussage wird das Logo des ECARF Qualitätssiegels platziert.

2. QUALITÄTSKONTROLLE UND BESCHWERDEMANAGEMENT

Der Betrieb verfügt über ein implementiertes und effizientes Qualitätsmanagementsystem, welches u.a. Reklamationen dokumentiert, bearbeitet und nachhaltig auswertet. Folgendes wird darüber hinaus sichergestellt:

- **die Kontaktdaten des Betriebs**, wie Anschrift, Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse sind dokumentiert;
- Second Level Support, eine **angemessene Bearbeitung und Nachverfolgung** von Reklamationen wird durch entsprechend qualifiziertes und erfahrenes Personal des Betriebes gewährleistet;
- die **Auswertung** von Reklamationen und ggf. darauf basierende Ableitungen für **Verbesserungsmaßnahmen** fließen in die Produktqualität und -sicherheit ein. Der Betrieb verpflichtet sich, diese Daten ECARF kontinuierlich zur Verfügung zu stellen.