

# Global Summit of Pest Management Services for Public Health and Food Safety

New York Hilton Midtown, New York, April 2-4, 2017

---

Ankunft 16:00 Uhr local time mit dem Flug aus Wien. Registration und erstes Gespräch mit Roland Higgins (GM CEPA) & Kollegen (international)

- **Sonntag, 02. April 2017**

- Welcome Reception im Hotel
- Abendessen mit Simon Forrester (BPCA)

- **Montag, 03. April 2017**

- *Welcome and Opening Remarks (08:30 bis 09:00 Uhr)*

Dominique Stumpf, CEO NPMA

Henry Mott, Vice Chairman CEPA

- Industry image problem
- financial: wir sind keine commodity, wir sind professionals ...!
- wir tragen bei zu public health
- wir versuchen gleichzeitig den Schutz der Umwelt sicherzustellen und die Erwartungen unserer Kunden zu treffen
- *FSMA Implementation and the Impact on the Global Pest Management Industry (09:00 bis 10:00 Uhr)*

Vortrag Cornelius Hugo, AIB International

Bezug auf FSMA (Food Safety Modernization Act) „reson to believe“

Focus weg von responding/reacting zu preventing it. Jeder in der Wertschöpfungskette muss eine Stufe vor und eine Stufe zurück sehen.

Achtung: Pests MUST not be allowed in ANY AREA of a food plant!!! (draußen halten!!!)

Stichworte: exclude – prevent – protect (Ursachenanalyse) von HACCP to HARPC

Im Fokus stehen die Risiken, nicht Zeitpläne – wie kann man einen Manager davon überzeugen, dass wir kein notwendiges Übel sind, sondern eine Investition in die Sicherheit und damit den langfristigen Erfolg (Wert/Image der Marke)

- *Overcoming Pest Management Challenges in Food Processing Facilities (10:15 bis 12:15 Uhr)*

Vortrag: John Carter, Danone

Prinzipien: exclusion (keep them out), restriction (don't let them thrive), monitoring (find out, where they are), destruction (kill them).

Key issue: (Milch-Produktion): Bird control!

Vortrag: Dr. Randall Giroux, Cargill

Ansatz in der Planung eines Gebäudes: Risk based Food Safety Zoning Model

Strom der Mitarbeiter/Produkte/... Management of risks durch Achten auf contamination and recontamination

Angeblich keine Entscheidung aufgrund des Preises (sondern des Gesamtpakets)

Gefragt ist allerdings die Kompetenz des Technikers, nicht das „checken von Boxen“.

Vor allem auch das Verhalten im Kundenunternehmen/in der LM-Produktion.

„We don't want the chance of a risk to become a problem – protecting the brand“

Weg vom „rat-catching“-image, man muss die Gesamtkosten betrachten (auch die Kosten einer unnötigen Rückrufaktion etc.

12:15 bis 13:15 Uhr: Network Lunch

- *Challenges and Solutions in Food Distribution and Retail Facilities (13:15 bis 14:45 Uhr)*

Vortrag: Brett Gardner, Target, „Target: Integrated Pest Management“

Wichtig ist es, den Kunden/das Geschäftsmodell und die Lebensweise/Kultur des Kunden zu verstehen.

Wir stehen jederzeit auf dem (elektronischen) Pranger – jeder hat ein smart phone und setzt es ein, um umgehend auf Verfehlungen hinzuweisen. (You Tube, Facebook, Instagram, Twitter)

„Be thorough in your investigations and aggressive in your approach“

Genaueres Arbeiten, protokollieren und kommunizieren. Initiative Ergreifen.

Wenn der Kunde nicht mitspielt: Don't be afraid to fire your client!

Vortrag: Larry Harrington, Wawa Food Markets

Man soll die Kunden „coachen“ (Türen schließen, reinigen der Niederlassungen, Müll (richtig) entsorgen.

Wichtiger Aspekt: Kommunikation (wie – mit wem – mit welchem Ziel)

Wawa verlangt einen „First time fix“

Vortrag: Hank Hirsch, RK Environmental

Spezialisiert als Entomologe auf Vorratsschädlinge

Besonderes Augenmerk ist zu legen auf:

Eingehende Lieferungen (man braucht einen guten Anlieferungsprozess und geschulte Mitarbeiter)

Achten auf Gewohnheiten und Vorgaben (Policies): je kleiner die Distributoren, desto nachlässiger ...!

Mitarbeiter bringen Insekten in die Unternehmen

Gibt es ein Selbstinspektions-Programm

Gibt es Instandhaltungs- und Reinigungsfragen, die nicht gut gelöst sind? (Verschütten ...?)

Werden wir bezahlt, um Boxen zu kontrollieren oder bringen wir unserem Kunden einen Mehrwert, für den er auch bereit ist, zu bezahlen?

Inspektionen und Kommunikation. Kein reines Denken vom „grünen Tisch“ aus.

Wir wollen ein „Pest Control Service Specialist“ sein.

Vortrag: Michael Robertson, Publix

Man braucht eine eigene (gelebte) Food Safety Strategie in Bezug auf unterschiedliche (und unvorhersehbare) Herausforderungen.

Wichtig: Kommunikation, Risiken messen und bewerten, „awareness“ stärken

- *Overcoming Obstacles and Collaborating for Success in Food Facilities (15:00 bis 16:30 Uhr)*

Vortrag: LeAnn Chuboff, SQFI

Pendent zu IFS; Drittanbieter Audits und PMP müssen dasselbe Ziel haben.

Gefordert, dass man systematische Vorbeugungsmaßnahmen lebt – die Unternehmen (Kunden und Dienstleister) müssen sich auf das Thema Lebensmittelsicherheit konzentrieren; Pest Prevention ist das Thema

Problem: „Soft audits“ durch Interne oder Drittanbieter (lassen den Fokus in den Hintergrund treten). Alle sollten die Idee hinter dem Standard im Auge behalten und nicht nur abhaken, was bereits durchgeführt ist. Nicht das Zertifikat soll das Ziel sein.

Permanente Verbesserung findet nicht statt – man sollte immer öfter und konkreter auf festgestellte Mängel hinweisen und dahingehend arbeiten, dass diese behoben werden. Fokus auf Trend-Analyse als Hilfsmittel

Problem: Vorhersehbarkeit der Audits: Gegenmittel: Ändern der eingefahrenen Muster, um eine neue Perspektive zu erhalten.

Stichworte: Fokus auf die Risiken, Prävention statt Reaktion, Unvorhersehbarkeit, Zusammenarbeit.

ACT PROACTIVE

Vortrag: Dominique Sauvage, Copesan (= Pest Control Operator)

Ziele: Zufriedener Kunde, Professionalismus (auch ethisch und moralisch), Unterstützen des Kunden

Dazu müssen wir dem Kunden den Mehrwert erklären. Es geht um das Mind-Set, weg davon, den Standard zu erfüllen hin zu was will uns der Standard sagen?

Was hindert uns daran (obstacles):

Zusammenarbeit (wir werden bei den Audits nicht eingebunden)

Kommunikation (gegenüber Auditor und Kunden) – wie sollen wir ein gewisses Problem lösen (Abhängigkeit)

Wissen/Know-How (über den Kunden, über die Schädlinge ... wir müssen wissen, wogegen wir vorgehen).

Welche Erfolgsfaktoren gibt es:

Schädlingsbekämpfung professionell (Diskussionen, Trainings, Besuche)

Auditoren (Ausbildung/Weiterbildung von Auditoren (Webinare, Auseinandersetzen)

NPMA/CEPA als Katalysatoren zwischen Auditoren und PMC

Wichtig: ständige Weiterentwicklung und Verbesserung (Ziel: sichere Lebensmittel), Zusammenarbeit verbessern (offener Dialog, Cross-Training (für Auditoren) und gemeinsame (gemeinsam verfolgte) Zielsetzungen (Zusammenarbeit).

- *The Role of Industry Protocols in Food Processing Facilities: Understanding the CEPA and NPMA Standards (16:30 bis 17:15 Uhr)*

Vortrag: Marie Horner, Arrow Exterminators

Wichtige Aspekte bei der Lebensmittelhygiene:

- Personal des Kunden
- Pest Management
- Kommunikation
- Dokumentation und Verträge

Ziel ist es, vor der Zeit zu agieren (nicht reagieren); Eingehen auf den NPMA-Standard

Vortrag: Bertrand Montmoreau, Chairman CEPA

Präsentation des Standards und der Marketing-Möglichkeiten über die Website. Ziel, diesen Standard in der Nachfrage zu etablieren.

Ende des ersten Vortragstages (17:15 Uhr)

- Monday Reception und Cocktail hour im Hotel (18 bis 20 Uhr)
- Manhattan Rat Safari (18:30 bis 21:30 Uhr) mit Bobby Corrigan  
(Central Park, Plaza Fountain, U-Bahn, Times Square)
- **Dienstag, 04. April 2017**
  - *Urban Pest Management's Role in Protecting Public Health (09:00 bis 10:00 Uhr)*  
Vortrag: Kevin Sweeney, Landis international  
Urban Pest Management = Public Health pest Management  
Durch Abforstung neue Schädlinge, mit denen man zu tun hat (Wild)  
Neue Vektor-bezogene Krankheiten (Dengue-Fieber, Zika, Malaria durch Mosquitos)  
Bekämpfung derartiger Schädlinge = neue Nischen  
Private Unternehmen nehmen größtenteils die öffentlichen Hygieneaufgaben wahr.  
Schädlinge im Fokus: Ameisen, Zecken, Schaben, Bettwanzen, Reptilien und Vögel
  - *Communicating a Compelling Public Health Message to Consumers in a Skeptical World (10:15 bis 11:15 Uhr)*  
Vortrag: Randolph Carter, Rentokil Steritech  
Fragen: Wie groß ist das Interesse der Konsumenten an Public Health? Ist es gesund?  
Marketing-bezogener Vortrag:  
Das Vertrauen fehlt allgemein (in Regierungen, in Unternehmen, Organisationen sind gerade mal „noch dabei“).  
Die Bevölkerung ist seit der Rezession 2008 skeptisch und pessimistisch. Die Überinformation nimmt überhand. Achtung auch auf fake news.  
Das Problem ist, dass uns die Konsumenten erst dann schätzen, wenn sie einmal ein Problem gehabt haben. Aber wie soll man kommunizieren, wenn das Vertrauen nicht vorhanden ist?  
Was wir nicht wollen (welche Wahrnehmung wir nicht wollen): Durch die geringen Markteintrittsbarrieren kommt die Meinung „das kann doch jeder“. Die Schlussfolgerung daraus ist: niedriges Können (skills) = niedrige Preise (gerechtfertigt/am Markt/...). Dadurch entsteht ein immer kompetitiveres

Marktumfeld, daraus resultiert ein niedriges Markt-Image und somit kommen viele zu der Frage: warum machen wir das nicht einfach selber ...

Was wir aber wollen:

PCO schaffen einen wertvollen Service (mit Mehrwert)

PCProfessionals dienen der öffentlichen Gesundheit

Die Message muss daher sein: wir sorgen für eine sicherere Welt (für Unternehmen, für Konsumenten und für die Öffentlichkeit). Wir sorgen für eine gesündere Gesellschaft.

Was sollten wir dabei sagen:

- Expertise
- Professionalismus
- Umweltbewusstsein
- Arbeitssicherheit wird stets beachtet

? Wie bekommen wir diese Nachricht zum Kunden? Welche Verantwortung haben wir?

Antwort: Ausbildung (Erklären an die Mitarbeiter, Ratschläge geben, Konsequenzen aufzeigen (aber nicht mit Panikmache), sprechen über Lösungen und Zukunft sowie Prävention).

Wir können uns NPMA Quality Pro und Cepa Certified bedienen (denn die Bevölkerung ist skeptisch und vertraut nicht).

Wir müssen das Image in Ordnung bringen – Professionelles Verhalten an den Tag legen.

Achtung auf „content blindness“, Notfallpläne für „schlechte Neuigkeiten“ haben.

Es kommt darauf an, ein gutes Modell zu haben (Professionalismus, Ausbildung, Glaubwürdigkeit, klare Inhalte kommunizieren, konsistent sein, Kommunikation durch viele Kanäle).

- *Taking the Pulse of Pest Management Services in Health Care Facilities: Perspectives and Perceptions (11:15 bis 12:15 Uhr)*

Vortrag: Hakan Kjellberg, Anticimex/Sweden

Konstruktionen/Neue Gebäude, Awareness schaffen, Professionalismus durch das Verhalten

Vortrag: Zia Siddiqi, Rollins

10 step process to implement IPM in Health Care Facilities

12:15 bis 13:15 Uhr: Network Lunch

- *The Challenge of Managing Rodent Populations around the Globe for Improved Public Health Outcomes (13:15 bis 14:30 Uhr)*

Vortrag: Dr. John Simmons, Acheta Consulting

Welche Herausforderungen stellen sich? Wie wichtig sind Nagerbefall in der Lebensmittelindustrie? 10 bis 20 % haben massive Probleme.

Warum?

- 1) Die Lebensmittelproduzenten kümmern sich nicht um Lebensmittelsicherheit
- 2) Die Schädlingsbekämpfer haben Probleme, Ihre Aufgaben korrekt zu erfüllen
- 3) Die Schadnager haben das Regelwerk nicht gelesen ... ;-)

Feld-Test: elektronische Systeme, Kunststoff-Fallen, Karton-Fallen und Tunnel ... was wirkt in welcher Form: Die elektronischen Systeme liefern die besten Daten, klassische Fallen werden oft nicht angenommen.

Vortrag: Bobby Corrigan, RMC Pest Management Consulting, NY

Vortrag leider nicht mehr angehört!!!

- *Closing Remarks (14:30 bis 15:00 Uhr)*

Dominique Stumpf (NPMA) und  
Bertrand Montmoreau

End of Meeting (Verlassen weg. Rückflug 14:00 Uhr)

Peter Fiedler, 04.04.2017