

## Die Kontaktstelle

### Eine Kontaktstelle, für wenn ?

Die Kontaktstelle der Nahrungsmittelagentur entstand Anfang 2002 und gehört zum Kommunikationsdienst, ein „Dienst des geschäftsführenden Verwalters“.  
Sie richtet sich als erstes an die Verbraucher, die ihre Fragen stellen können oder Beschwerde einreichen möchten. Jedoch nutzen die Anbieter auch öfters die Kontaktstelle.

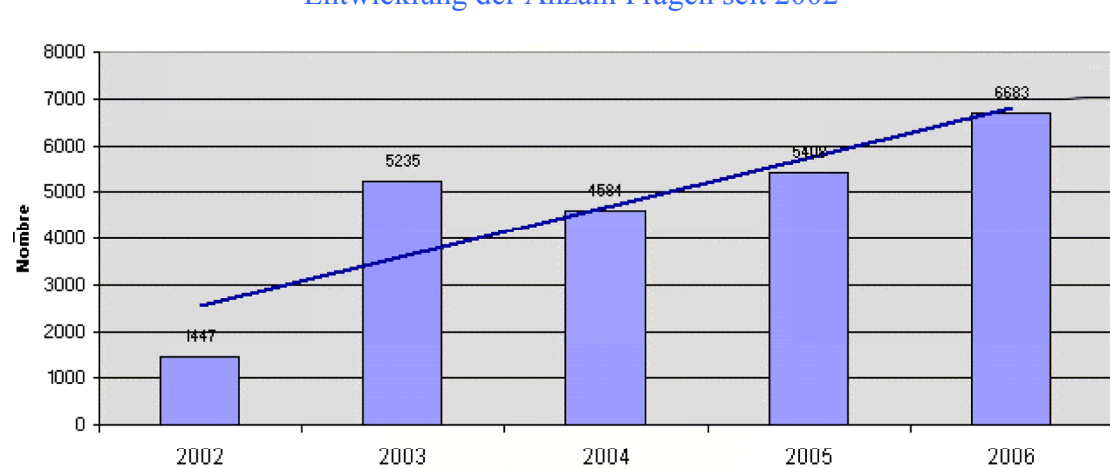
Es ist klar, dass die Fragen oder die Beschwerden sich auf die Zuständigkeiten der Nahrungsmittelagentur beziehen müssen. Jedoch ist es oft nicht einfach, den Zuständigkeitsbereich der FASNK zu definieren. Fragen oder Beschwerden für die die FASNK nicht zuständig ist, werden im Rahmen des Möglichen an die zuständige Behörde übermittelt.

### Entwicklung und Art der Fragen und Beschwerden

Die Fragen und Beschwerden werden durch die Kontaktstelle registriert und werden nach Themen in 31 Kategorien aufgeteilt. So kann man feststellen, welche Themen am häufigsten auftreten.

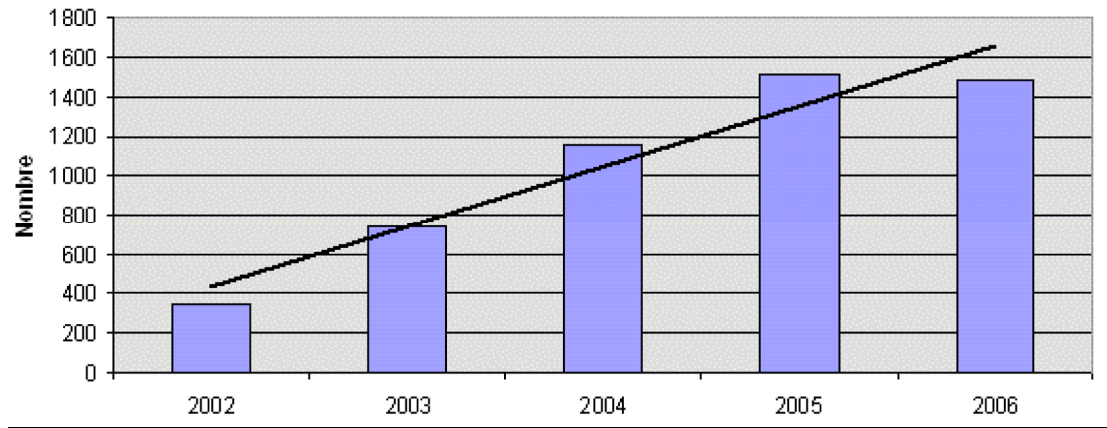
Die Anzahl Fragen und Beschwerden steigt seit Beginn stetig an.

Entwicklung der Anzahl Fragen seit 2002



nombre=Anzahl

### Entwicklung der Anzahl Beschwerden seit 2002



Im Allgemeinen gehen die meisten Fragen oder Beschwerden per Telefon oder E-Mail ein. Nur noch wenige Personen benutzen Fax oder Briefe.

## Die Fragen

Die häufigsten Fragen beziehen sich auf die *Hygiene* (25 % der Gesamtfragen): Hygiene der Räume und des Personals, Reinigung, HACCP, Anfragen für Genehmigungen, Tabakgesetzgebung, usw.

Viele andere Fragen beziehen sich auf die *FASNK* als öffentliche Behörde: ihre Funktionsweise, die zu beachtenden Verfahren, ihre Zuständigkeiten, usw.

Außerdem beziehen sich zahlreiche Fragen auf die *Aufbewahrungsmethoden* (Temperatur und Dauer der Aufbewahrung einiger Nahrungsmittel) oder auf *Kontaminationen* (z.B. Schwermetalle).

Die Art der Fragen ändert auch mit der aktuellen Lage: Vogelgrippe, Dioxin, Rinderwahn, Blauzungenkrankheit.

## Die Beschwerden

Die Mehrheit der Beschwerden (40 % Reklamationen) beziehen sich auch auf die *Hygiene* (Hygiene in Räumen und des Personals).

20 % beziehen sich auf die *Aufbewahrungs- und Herstellungsmethoden*, z.B. die Nicht-Einhaltung der vorgeschriebenen Temperaturen.

Die Beschwerden zu *Nahrungsmittelvergiftungen* kommen ebenfalls häufig vor, aber in einem geringeren Ausmaß. (+- 10 %).

Diese Zahlen beinhalten nicht die Beschwerden, die direkt an die Kontrollaußendienste gerichtet werden. Die Provinzialen Kontrolleinheiten (PKE) – (die nicht durch die Kontaktstelle bearbeitet werden).

Die Mehrheit der Verbraucher reichen eine Beschwerde innerhalb von 24 Stunden ein. Die Bearbeitung einer Beschwerde nimmt mehr Zeit in Anspruch (2-3 Wochen, manchmal mehr) als die Antwort auf eine Frage: eine Untersuchung muss eingeleitet werden und manchmal müssen neue Proben entnommen werden, neue Analysen im Labor durchgeführt werden,...

## Schlussfolgerung

Die am häufigsten auftretenden Kategorien, die Entwicklung der Anzahl Fragen und Beschwerden sowie die Anfragen von Broschüren, die in der Kontaktstelle eingehen, zeigen, dass die Verbraucher sich immer mehr bewusst werden über die Wichtigkeit einer guten Nahrungsmittelhygiene und guter Aufbewahrungsbedingungen von Nahrungsmitteln.