



Resultaten 2017

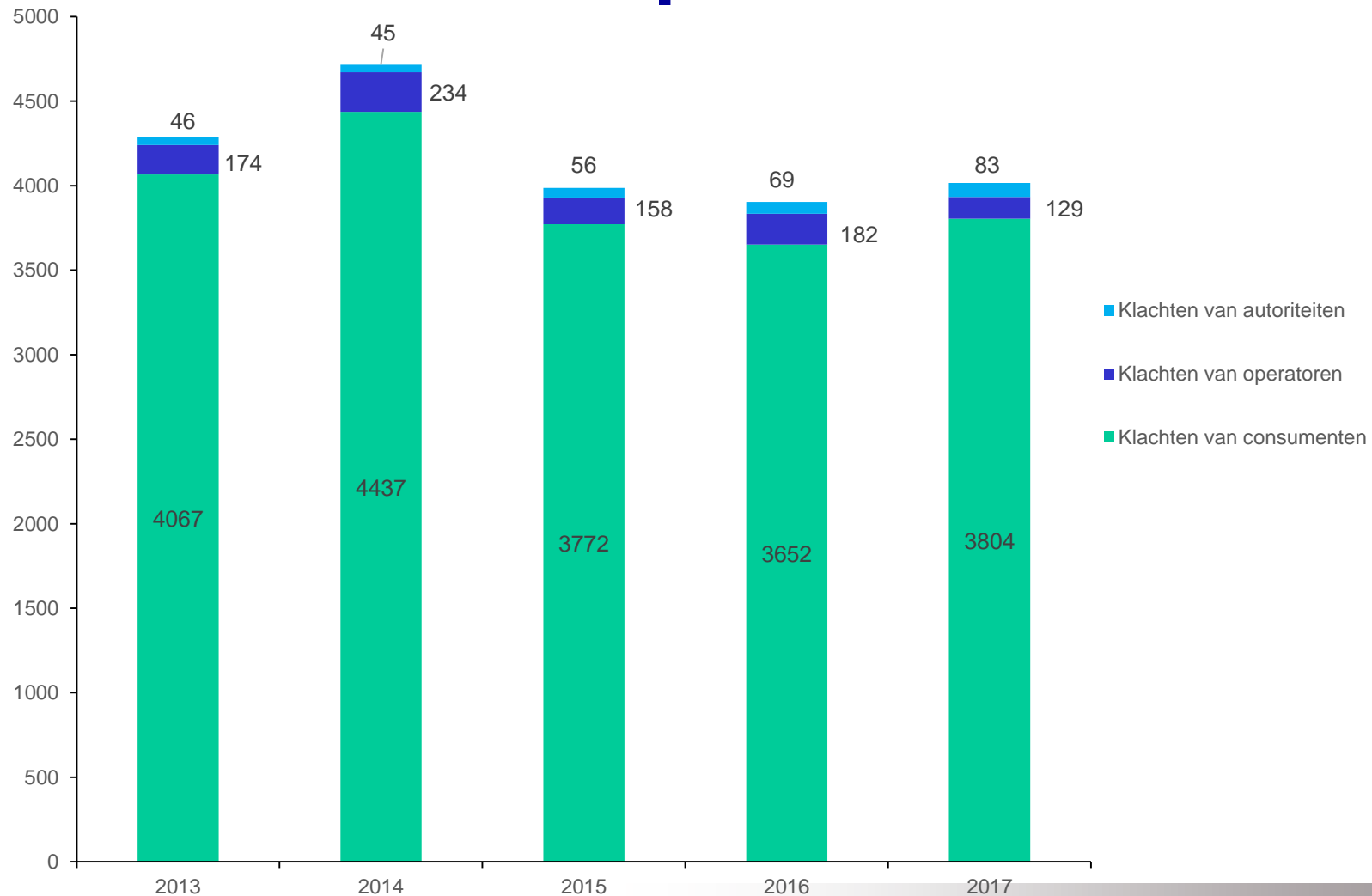


KLACHTEN

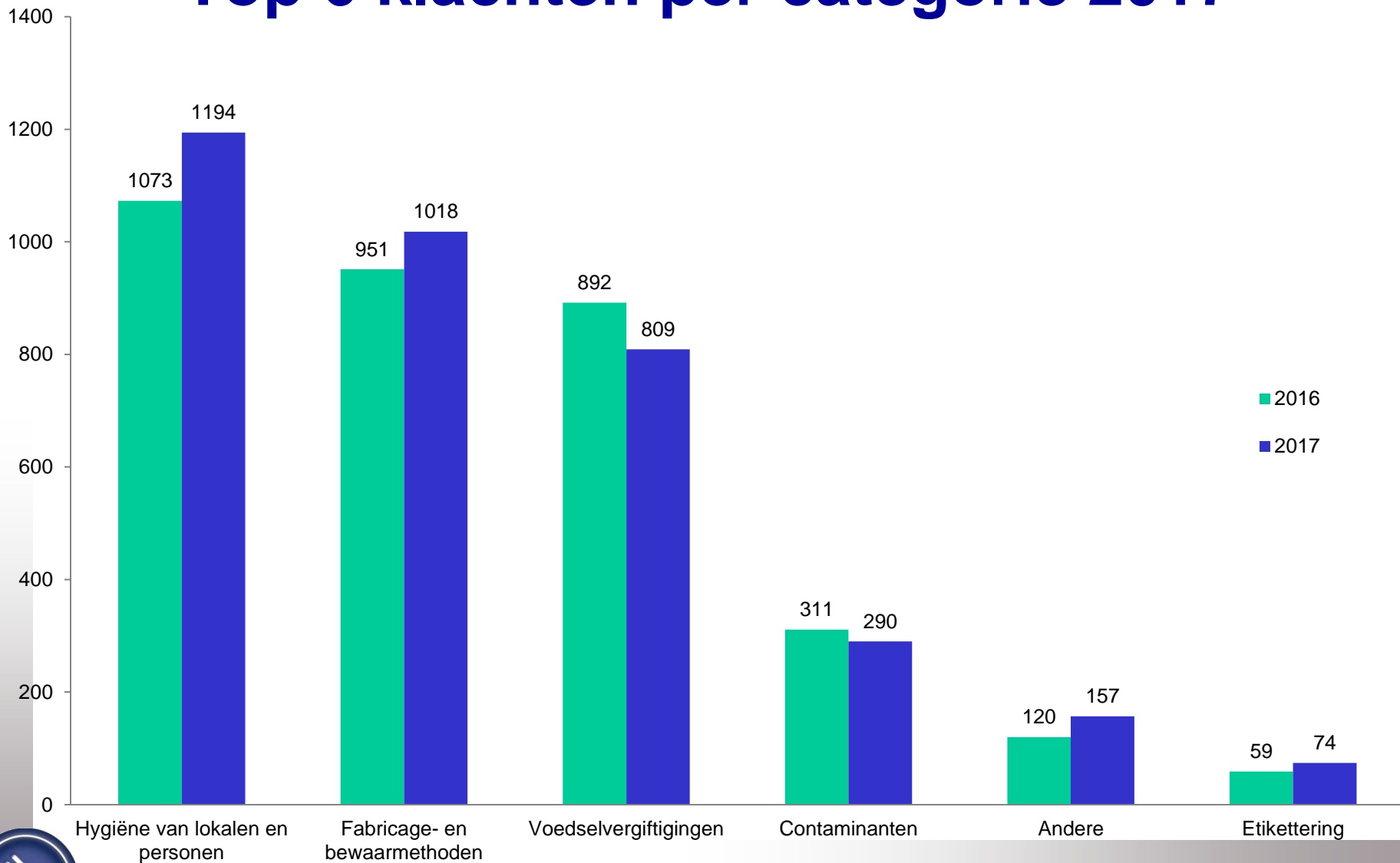
- In 2017 werden 3.804 klachten geregistreerd
- Een toename van 4,2% tegenover 2016 (3.652)
- 93,3% behandeld < 30 dagen !



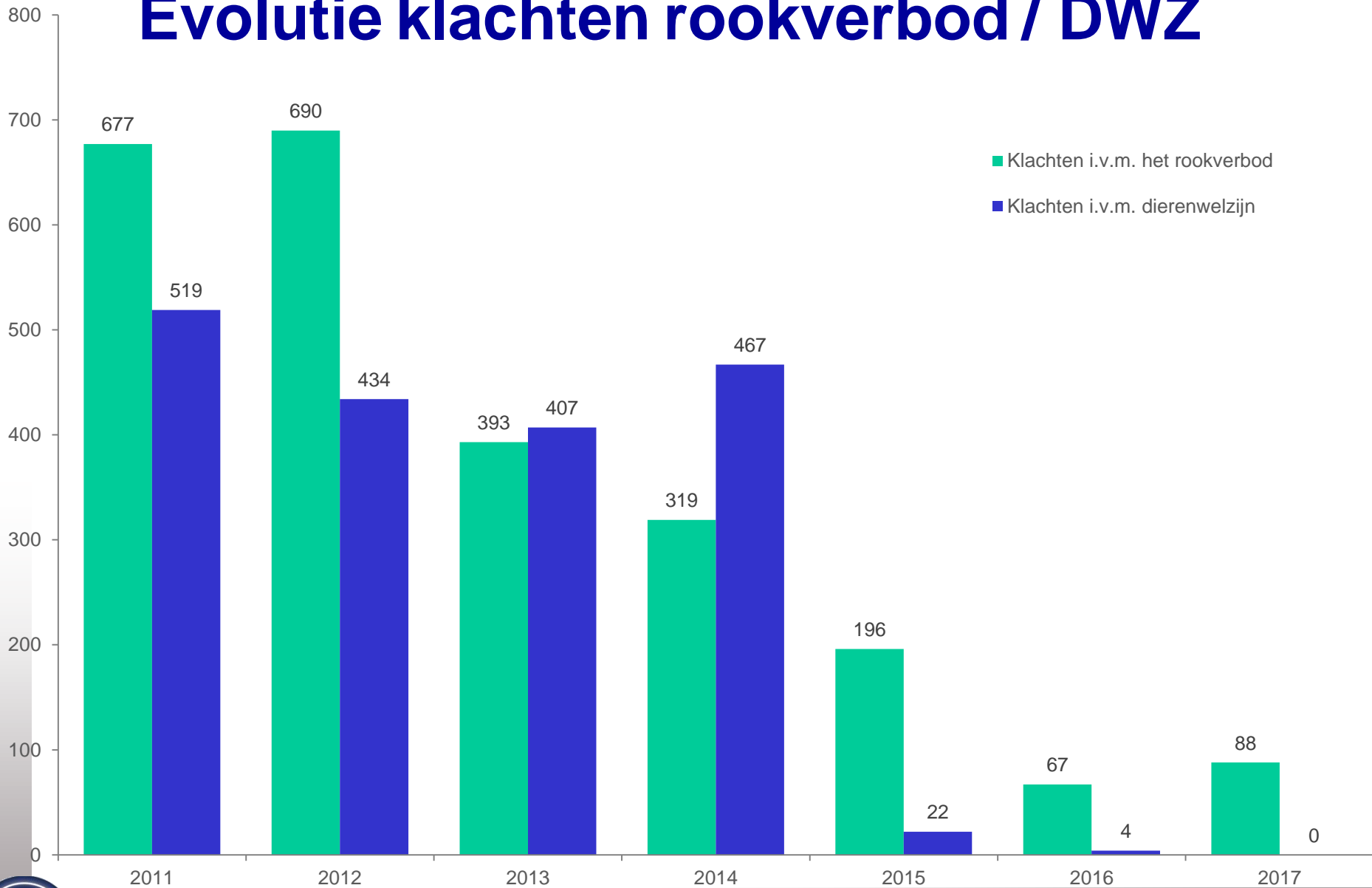
Klachten ontvangen op het Meldpunt



Top 6 klachten per categorie 2017



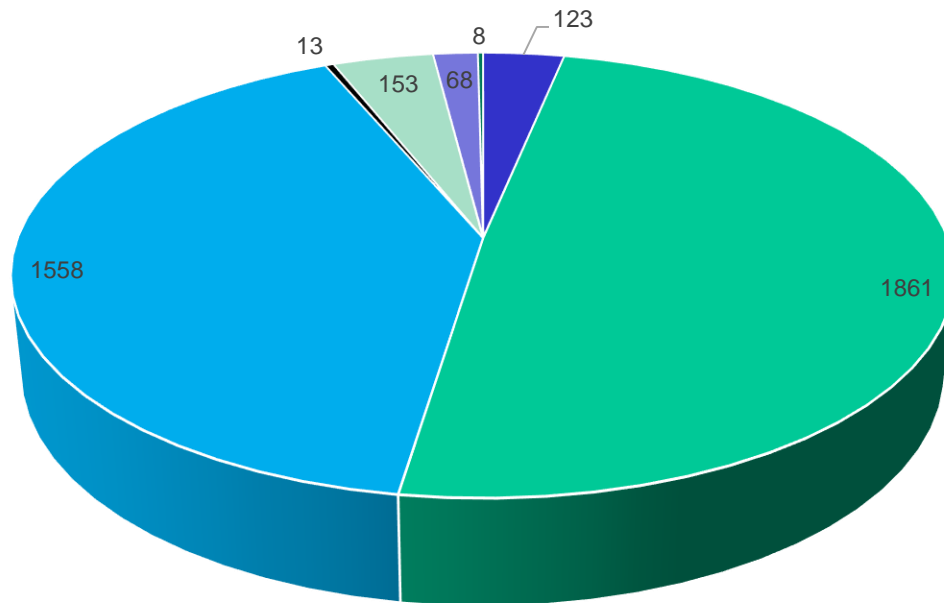
Evolutie klachten rookverbod / DWZ



Indeling per soort operator en per klachtencategorie

Hoofdcategorieën	Subcategorie	Locatie
Horeca Klein	Hygiëne van lokalen en personen	Restaurant
	Voedselvergiftigingen	Café
	Fabricage- en bewaarmethoden	Snackbar
	Contaminanten	Pita
	Andere	Pizzeria
		Frituur
		Broodjeszaak
		Andere
Horeca Groot	Hygiëne van lokalen en personen	Kinderopvang
	Voedselvergiftigingen	RVT
	Fabricage- en bewaarmethoden	School
	Contaminanten	Ziekenhuis
	Andere	Bedrijfsrestaurant
		Gevangenis
		Andere
Distributie	Hygiëne van lokalen en personen	Detailhandel met registr/toelating
	Voedselvergiftigingen	Grootwarenhuis
	Fabricage- en bewaarmethoden	Hoeveverkoop
	Contaminanten	Nachtwinkel
	Etikettering	Andere
	Andere	
Tabak		
Dierenwelzijn		
Migratie		
Voedingssupplementen, dieetproducten en vitaminen		
Andere		

Indeling per soort operator en per klachtencategorie

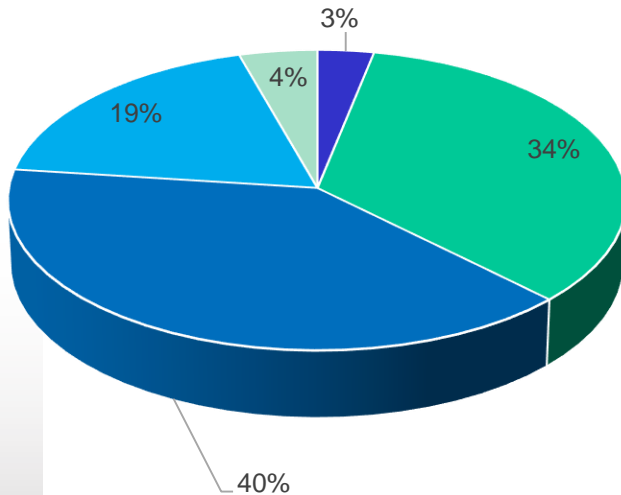


- Horeca Groot: 123
- Horeca Klein: 1861
- Distributie: 1558
- Voedingssupplementen: 13
- Andere: 153
- Tabak: 68
- Migratie: 8



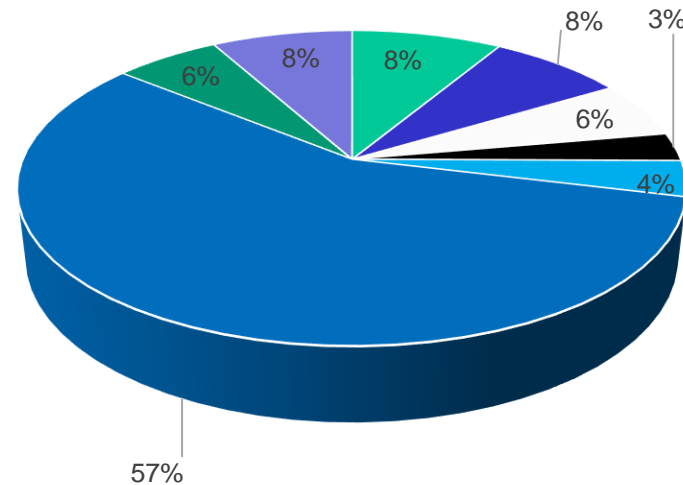
Horeca Klein: 1861 klachten

Horeca klein



- Contaminanten: 3%
- Voedselvergiftiging: 34%
- Hygiëne van lokalen en personen: 40%
- Fabricage- en bewaarmethoden: 19%
- Andere: 4%

Horeca klein

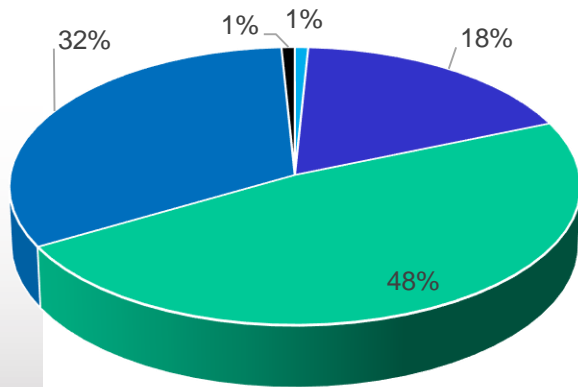


- Café: 8%
- Frituur: 8%
- Andere: 6%
- Pita: 3%
- Pizzeria: 4%
- Restaurant: 57%
- Broodjeszaak: 6%
- Snackbar: 8%



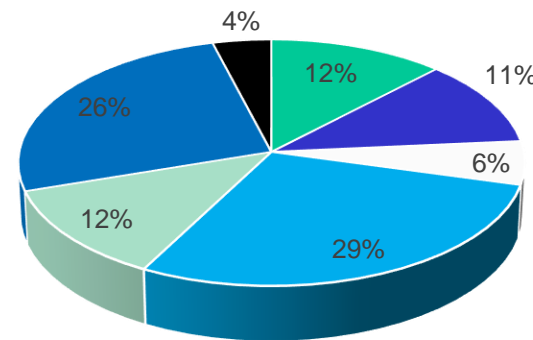
Horeca Groot: 123 klachten

Horeca groot



- Contaminanten: 1%
- Voedselvergiftiging n: 18%
- Hygiëne van lokalen en personen: 48%
- Fabricage- en bewaarmethoden: 32%
- Andere: 1%

Horeca groot

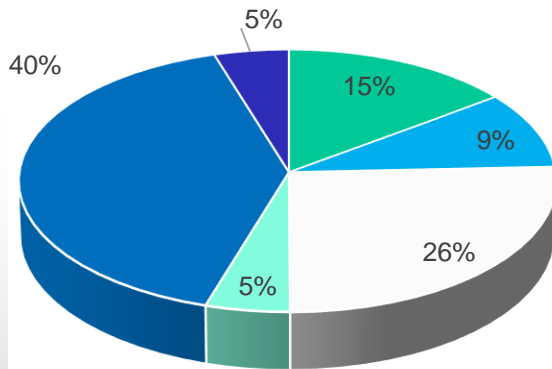


- Bedrijfsrestaurant: 12%
- Kinderopvang: 11%
- Ziekenhuis: 6%
- RVT: 29%
- Andere: 12%
- School: 26%
- Gevangenis: 4%



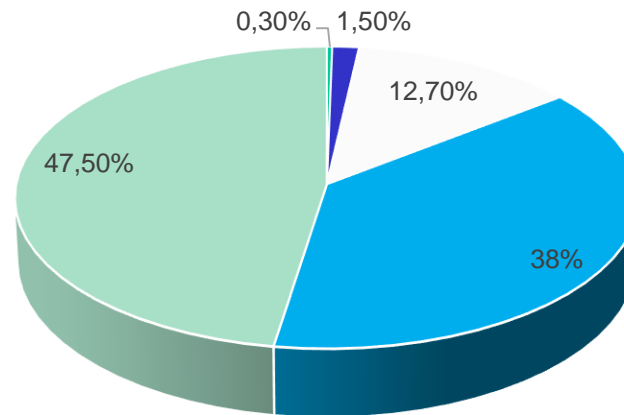
Distributie: 1.558 klachten

Distributie



- Contaminanten: 15%
- Voedselvergiftiging: 9%
- Hygiëne van lokalen en personen: 26%
- Etikettering: 5%
- Fabricage- en bewaarmethoden: 40%
- Andere: 5%

Distributie



- Hoeveverkoop: 0,3%
- Nachtwinkel: 1,5%
- Andere: 12,7%
- Detailhandel: 38%
- Grootwarenhuis: 47,5%



VRAGEN 2017

- In 2017 werden 8.870 vragen geregistreerd
- Een toename van 26,9% tov 2016 (6.987)
- 87,3% behandeld < 4 dagen

- 57,3% specifieke vragen (5.087) → voor meldpunt
 - 424/maand (2016: 269/maand)
 - waarvan 1.858 telefonische meldingen om een klacht in te dienen of door te verwijzen naar het klachtenformulier
- 42,7% vragen doorgestuurd (3.783)
 - betrokken dienst binnen het FAVV
 - andere instellingen

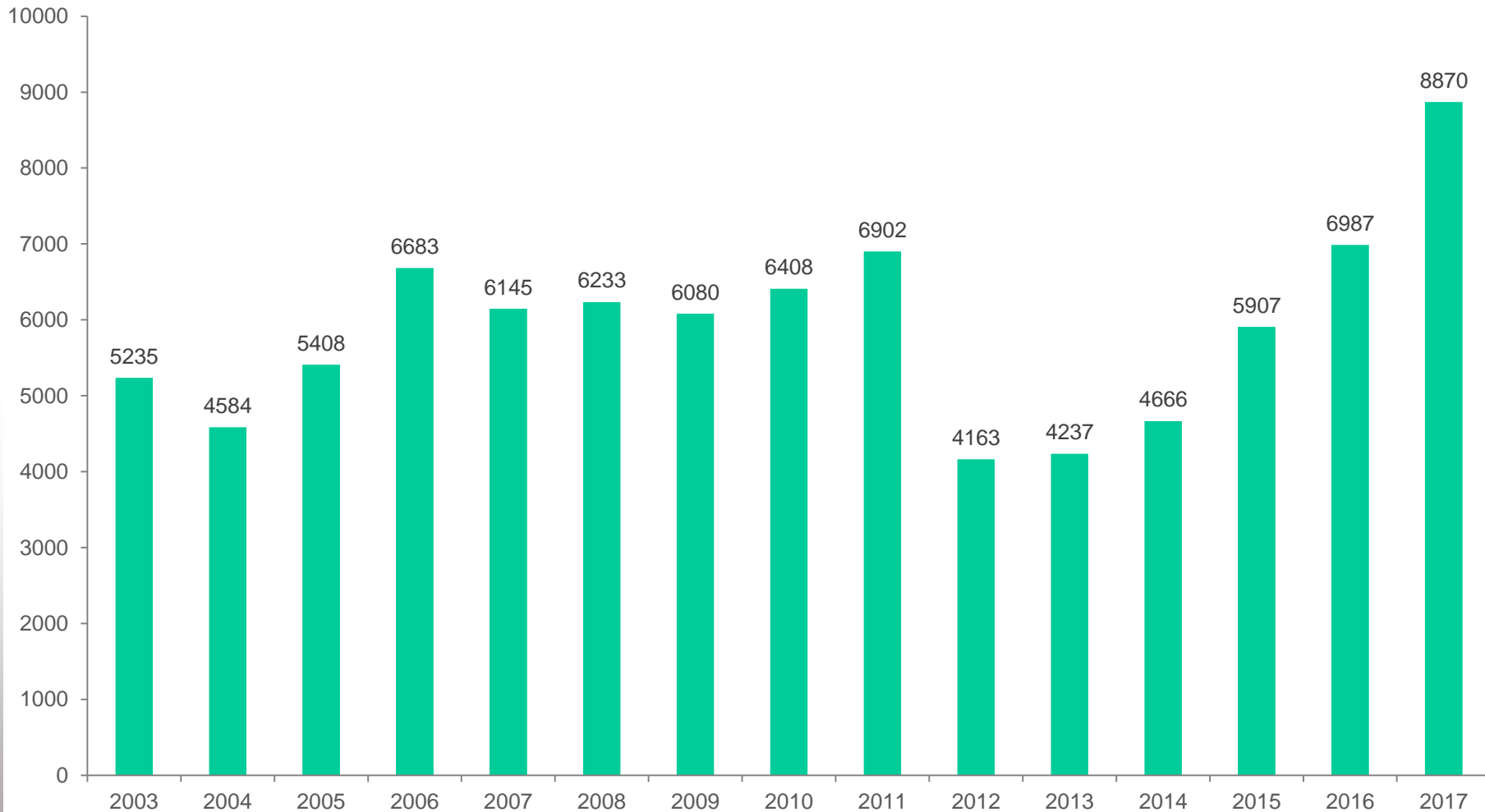


FIPRONILINCIDENT 2017

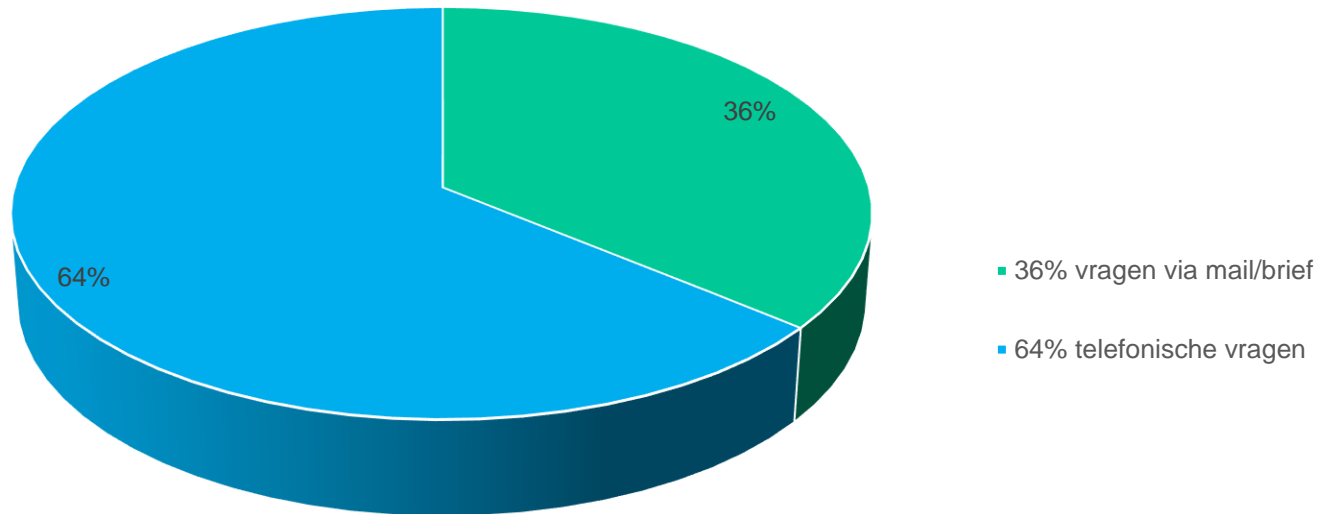
- Klachten: 1
- Vragen: 1345 (vnl. telefonische vragen)



Evolutie van het aantal vragen geregistreerd door het meldpunt 2003 → 2017



Mondelinge vs schriftelijke vragen



Top 7 vragen per categorie 2017

- Vragen over **eieren** (1415)
- Vragen over **fabricage- en bewaarmethoden** (489)
- Vragen over **hygiëne** van lokalen en personen (431)
- Vragen over **dierenziekten** (314)
- Vragen over **contaminanten** (167)
- Vragen over mogelijke **voedselvergiftigingen** (118)
- Vragen over **etikettering** (92)



Ons doel: de consument tevreden stellen

De RTBF heeft een onderzoek uitgevoerd in december 2017: het FAVV-meldpunt = beste van de overheidsdiensten

