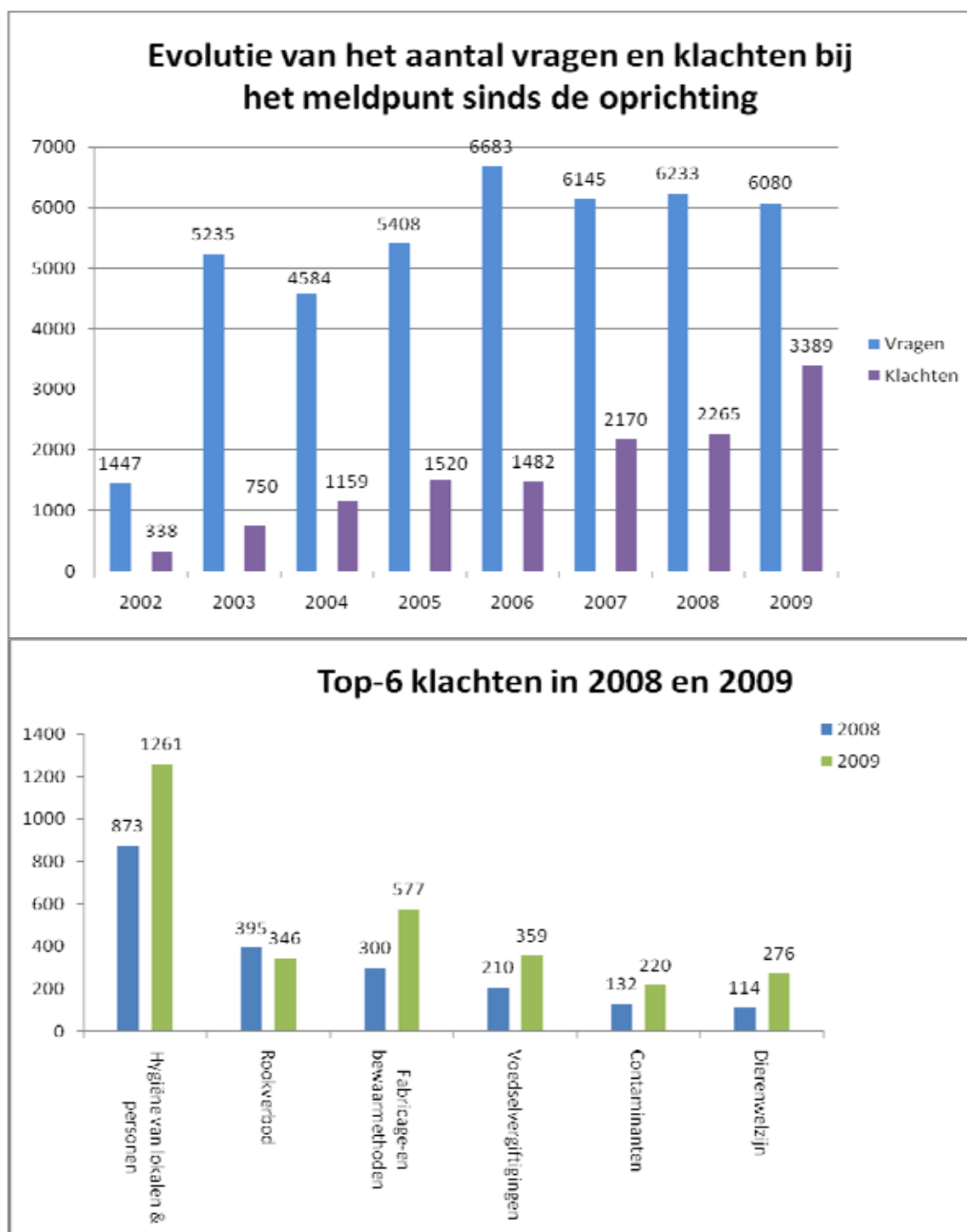


Inleiding

Het meldpunt van het Voedselagentschap werd in 2002 opgericht. Het maakt deel uit van de dienst communicatie. Stilaan is het meldpunt uitgegroeid tot de "toegangspoort" naar het FAVV voor de consument.

Immers U als consument kunt er terecht met al uw vragen of klachten. Een vraag kan een klacht worden en een klacht kan soms opgelost worden met de juiste informatie te geven. Dus hebt u problemen, hebt u vragen of klachten in verband met voedselveiligheid neem dan contact op met het meldpunt !

Klachten



De belangrijkste klachten die het meldpunt ontving in 2009 zijn:

Klachten in verband met hygiëne, de bewaarmethodes, mogelijke voedselvergiftigingen, de tabakswetgeving en klachten in verband met dierenwelzijn

De stijging van het aantal klachten tegenover 2002 is geenszins te wijten aan een dalende voedselveiligheid bij onze operatoren. Integendeel, ons voedsel is nog nooit zo veilig geweest.

Het is door de steeds groter wordende bekendheid van het meldpunt dat de burger zich steeds meer bewust wordt van het belang van een goede levensmiddelenhygiëne en van een correcte bewaring van levensmiddelen.

Procedure klachten

Alle geregistreerde klachten worden steeds onderzocht, de anonimiteit van de klager wordt steeds bewaard.

De procedure verloopt als volgt:

- Er wordt een ontvangstbewijs van de klacht naar de klager gestuurd
- De klacht wordt door het Meldpunt geregistreerd
- De klacht wordt doorgestuurd naar de betrokken Provinciale Controle-eenheid (PCE)
- De klacht wordt door de PCE onderzocht

Vragen

De vragen die het vaakst worden gesteld, hebben betrekking op hygiëne : hygiëne van ruimten en personeel, schoonmaak, HACCP, aanvraag om toelating, wetgeving inzake tabak, enz. Die vragen zijn goed voor meer dan 25 % van het totale aantal.

Veel andere vragen betreffen het FAVV als publieke instelling : de werking ervan, de procedures die moeten worden gevolgd, de bevoegdheden, enz.

Tot slot worden ook heel wat vragen gesteld in verband met de wijze van bewaring (temperatuur en houdbaarheid van bepaalde levensmiddelen) of met verontreinigingen (met, bijvoorbeeld, zware metalen, nitraten, acrylamide).

Vele vragen handelen ook over het gebruik en de aanwezigheid van pesticiden en additieven. Het onderwerp van de vragen sluit ook aan op de actualiteit : dioxine, melamine in Chinese producten, benzofenol in melk van Campina, bisphenol A in zuigelingenflessen, ijzer in ontbijtgranen en de bittere smaak van de Chinese pijnboompitten.

ISO 9000 certificering

Het meldpunt voor de consument heeft, in het jaar 2008, voor zijn procedure van klachtenbehandeling, opvolging, statistiek en klantvriendelijkheid een ISO 9001 certificering bekomen.

Dit betekent dat er voorzien wordt in een permanente opvolging, evaluatie en verbetering van de procedure.