

nieuwsbrief

van het FAVV



Perceptie-enquête bij de consumenten

Het meldpunt voor de consument

Bezoek onze nieuwe website voor consumenten!

Het Voedselagentschap en de panda's



03

Kortjes ...



04

Perceptie-enquête
bij de consumenten



07

Het Voedselagentschap
en de panda's



08

het Meldpunt
voor de consument



11

Bezoek onze nieuwe website
voor de consumenten!



12

Volg ons op Facebook
en op Twitter



Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen

AC-Kruidtuin - Food Safety Center
Kruidtuinlaan 55 - 1000 Brussel

Verantwoordelijke uitgever

Gil Houins, AC-Kruidtuin
Food Safety Center, 8e verdieping
Kruidtuinlaan 55, 1000 Brussel

Abonnementen

Een abonnement op de nieuwsbrief is gratis.
Surf naar www.favv.be - publicaties - nieuwsbrieven.

Werkten mee aan dit nummer:

Lieve Busschots, Jean-Paul Denuit, Sophie Deprit, Jan Germonpré,
Gert Van Kerckhove, Yasmine Ghafir, Nir Shemmer, Aurélie Hiernaux,
Gil Houins, Marie-Claire Tennstedt

Copyrights

Artikelen mogen worden overgenomen mits bronvermelding.
Voor overname van beeldmateriaal: contacteer ons.
Voor reacties kan u terecht bij de communicatiedienst (adres zie boven)

www.favv.be • communicatie@favv.be



Lente!

Van de winter hebben we dit jaar niet veel gemerkt!
Geen sneeuwman, de treinen komen (bijna) op tijd, de
bomen staan al in bloei!

De tijd vliegt voorbij. Na de eindejaarsfeesten, waarvan
u hopelijk genoten hebt zonder voedselvergiftiging en
zonder verdachte bacterie, is het nu tijd om onze
projecten voor dit jaar voor te stellen!

Onze nieuwsbrief heeft een echte metamorfose
ondergaan! Eind 2013 bent u al getuige geweest van de
eerste veranderingen. Deze trend zal zich verder doorzet-
ten en vanaf dit jaar zal de Nieuwsbrief zowel vormelijk
als inhoudelijk een 'facelift' krijgen, met nieuwe rubrieken,
interviews, enz.

In dit eerste nummer stellen we u onder andere de
resultaten voor van de consumentenenquête, komen we
terug op de nieuwigheden op het web en de actualiteit
van de panda's en laten we u kennis maken met het
Meldpunt. Maar ik laat u het zelf ontdekken!

Veel leesplezier voor iedereen!

Sophie Deprit

In 2013 werden

10.426

mensen opgeleid door de voorlichtingscel.

Mensen die levensmiddelen hanteren passen de goede hygiënepraktijken beter toe als ze hierover een opleiding hebben gevolgd.

Vanaf 2008 heeft het Voedselagentschap een voorlichtingscel opgericht die elk jaar een groeiend aantal mensen opleidt.

De cel heeft overigens specifieke programma's ontwikkeld, met name voor de horeca, voor kinderdagverblijven, voor caritatieve verenigingen en voor voedselbanken.



Alternatieven voor boetes!

Wanneer onze controleurs ernstige tekortkomingen vaststellen bij een bedrijf in de voedselketen, stellen ze een proces-verbaal van inbreuk op.

De onderneming beschikt dan over een termijn om zich in regel te stellen en zal nadien opnieuw gecontroleerd worden.

Ze krijgt ook een administratieve boete voor hetgeen niet in orde is.

Die boete kan echter geschrapt worden voor de ondernemingen die rechtstreeks aan de consument verkopen (slagerijen, grootkeukens, handelszaken,...) die de Smiley behalen. Voor de horeca wordt de boete ook opgeheven wanneer al het personeel de opleiding van één dag volgt die gratis wordt gegeven door de Voorlichtingscel van het FAVV.

3 jaar na Fukushima

Na de ramp met de kerncentrale van Fukushima heeft de Europese Unie versterkte controles opgelegd voor levensmiddelen en diervoeders afkomstig uit Japan. Sinds 2011 voldoen alle monsters die in Europa genomen werden aan de normen.



Perceptie-enquête consumenten: tevreden met het v



De eerste resultaten van de perceptie-enquête bij de consumenten over het FAVV tonen aan dat de consument overtuigd is van het belang van veilige voeding en ook van de rol en het nut van de activiteiten van het FAVV. De globale appreciatie van het werk van het FAVV behaalt een score van 8/10 wat dezelfde score is die door de gecontroleerde bedrijven toegekend werd aan het FAVV voor dit item. Dit is een hoge score voor een controle-organisme.

Uit bezorgdheid om bij het uitvoeren van zijn opdracht tegemoet te komen aan de verwachtingen van de maatschappij, vraagt het FAVV aan de Federale Overheidsdienst Personeel & Organisatie (FOD P&O) en / of aan een externe firma éénmaal om de 3 jaar en afwisselend een perceptie-enquête uit te voeren bij de operatoren, gecontroleerd door het FAVV, bij de consumenten wiens belangen het dient en bij zijn personeel.

De **perceptie door de consumenten** van het FAVV, zijn rol en zijn activiteiten hebben het voorwerp uitgemaakt van 2 enquêtes, één in 2010 en één in 2013. Deze enquêtes werden voor een deel uitgevoerd bij een panel dat representatief was voor de Belgische bevolking en een ander deel bestond uit een open

enquête: iedereen die zich geroepen voelde kon deelnemen aan de enquête via een link geplaatst op de website van het FAVV.

Drie hoofdthema's werden onderzocht: de houding van de consumenten inzake voedselveiligheid (hun bezorgdheden, hun graad van tevredenheid over de bezochte bedrijven,...), hun kennis over de activiteiten van het FAVV (FAVV, communicatiekanalen, meldpunt,...) en hun waardering van de werking van het FAVV (globale appreciatie en appreciatie van de verschillende activiteiten).

Belangrijke aspecten voor de consumenten. De overgrote meerderheid van de respondenten (98 à 99%) beschouwen de versheid van het voedingsmiddel, het veilig zijn voor de gezondheid, als ook de hygiëne en de netheid van winkels en restaurants als belangrijk. 75 % onder hen hechten ook belang aan de voedingswaarde (ingrediënten, calorieën...) van de voedingsmiddelen.

Werk van het FAVV

Thema's die de consumenten bezig houden

	Panel 2013
Hygiëne	91%
Bacteriele ziekteverwekkers	83%
Voedselverspilling	83%
Pesticiden	80%
Antibioticaresistentie	77%
Voedsel fraude	76%
Hormonen in het vlees	76%
Dioxines	76%
Dierenwelzijn	71%
Additieven (bewaarmiddelen, kleurstoffen,...)	66%
Houdbaarheidsdata	62%
Voedselverpakkingen	60%
GGO's	59%

De consumenten zijn zoals in 2010 **zeer tevreden over de hygiëne en de netheid** van de detailhandelaars en grootwarenhuizen (> 90%), als ook over deze van de directe verkoop op de hoeve (88%, maar merk wel op dat 32% geen mening hebben). Ze zijn relatief tevreden over de hygiëne in de horecAZaken (82%) en de gemeenschapskeukens (74%), ze zijn minder tevreden over de hygiëne op de openbare markten en bij de marktkramers (60%).

Vervaldata. De enquête toont ook aan dat 94% van de consumenten weten dat producten voorbij de minimale houdbaarheidsdatum nog kunnen geconsumeerd worden (bij voorkeur te gebruiken voor...) op voorwaarde dat ze goed bewaard werden en de verpakkingen nog intact zijn.

Daarentegen weten maar 74% van de respondenten dat producten waarvan de uiterste consumptiedatum (te gebruiken tot ...) verstreken is niet meer mogen genuttigd worden.

Het **Agentschap is meer en meer bekend bij de consumenten**: 88% kennen het FAVV, daarentegen kennen 34% het FAVV goed of zeer goed, dit tegenover 19% in 2010.

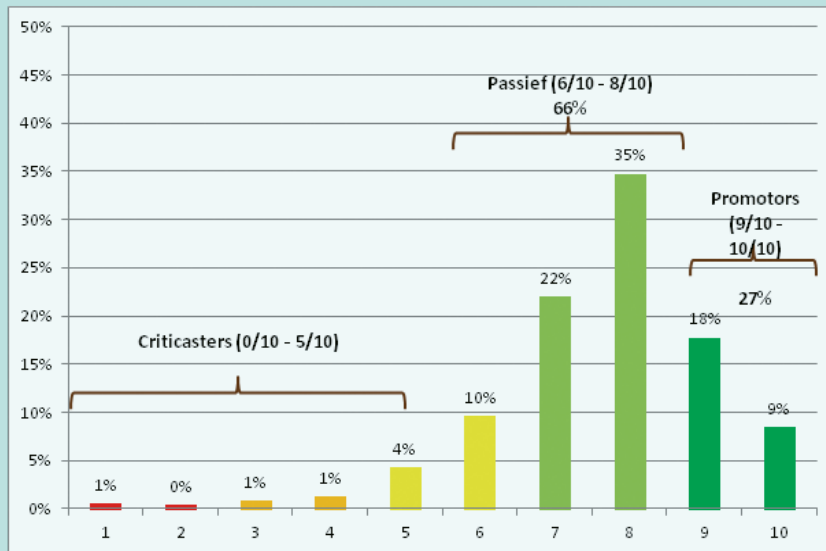
Voedselvergiftiging. 7% van de respondenten verklaren het afgelopen jaar ziek te zijn geweest tengevolge van het nuttigen van een voedingsproduct in België (16 % in de open enquête): 52% onder hen heeft niets ondernomen, 44% heeft een



arts geraadpleegd, 7% heeft contact genomen met de "verdachte" winkel of restaurant, 3% hebben het meldpunt van het Agentschap gecontacteerd en 1% werd gehospitaliseerd.

De globale appreciatie van het werk van het FAVV is goed en te vergelijken met de appreciatie die geven werd in 2010: 93% van de respondenten geven een score van 6/10 tot 10/10 (gemiddelde: 7,65; mediaan: 8). Voor de open enquête is dit 81 %, waarbij de Franstaligen het meest kritisch zijn. De **werking** van het FAVV wordt ook gunstig beoordeeld, met name inzake incidentenbeheer (85%) en 89% van de respondenten is van mening dat de levensmiddelen in België over het algemeen veilig zijn.

93% van de consumenten zijn tevreden of heel tevreden over het werk van het FAVV



De **meest nuttige activiteiten** van het FAVV zijn de controles op geïmporteerde levensmiddelen (98%), de labo-analyses (97%), de inspecties (97%), onderzoeken bij fraude (94%) en de controles op geëxporteerde levensmiddelen (91%).

86% van de consumenten is van mening dat het FAVV de **individuele resultaten van zijn inspecties** voor de hygiëne in restaurants en bij de verkopers van voedingsmiddelen zou moeten publiceren.

De resultaten van deze enquête wijzen uit dat het FAVV beter en beter bekend raakt.

De globaal hoge scores wijzen op een tevredenheid over het werk dat het Agentschap verricht. Toch is een derde van de consumenten ervan overtuigd dat er niet voldoende controles zijn en 44% vindt dat er niet voldoende informatie gegeven wordt.

Communicatie blijft een actiepoint. Dit wordt ook aangetoond door het povere gebruik van de diverse communicatiekanalen van het FAVV.



Het volledig rapport van deze enquête is terug te vinden op: www.sondagepeiling.be

Het Voedselagentschap en de panda's ...

Op 23 februari mocht België twee panda's verwelkomen die door China voor een duur van 15 jaar worden uitgeleend...

Gans België was op de afspraak ... De VIP's op de tarmac van Zaventem gaven de panda's een onthaal als waren het grote staatshoofden.

Maar net als alle dieren die van buiten de grenzen van Europa komen, moeten ze door het FAVV gecontroleerd worden. Zo zien de dierenartsen van de grensinspectieposten regelmatig honden, katten maar ook olifanten, oorrobbers,... de revue passeren, maar voor panda's was het de eerste keer!

In overleg met de dierenarts van het park Pairi Daiza werden specifieke gezondheidsvoorwaarden vastgelegd in overleg met de Chinese overheid.

In dat kader beschikken we over garanties voor de belangrijkste ziekten zoals bijvoorbeeld honds-dolheid.

Op de grote dag werd onder andere de identificatie gecontroleerd: beide panda's zijn voorzien van een chip. Ook de gezondheidstoestand en het dierenwelzijn tijdens het transport worden nagegaan en er wordt gecontroleerd op parasieten. Alles was in orde!

De aankomst van deze dieren in een kooi wordt verklaard door het feit dat ze in quarantaine waren geplaatst. De stress veroorzaakt door de reis zou er immers bij onze twee nieuwe gasten voor kunnen zorgen dat tot dan toe latente ziektes zouden opduiken.

We heten de panda's van harte welkom in België en om dit avontuur een "happy end" te bezorgen, vele kleine pandaatjes in de komende jaren.



XINGHUI

(fonkelende ster)

Geboortedatum: 22/07/09

Geslacht: mannelijk

Vader: Lulu

Moeder: Nana

HAOHAO

(de vriendelijke)

Geboortedatum: 07/07/09

Geslacht: vrouwelijk

Vader: Lingling

Moeder: Huamei

Hallo met het meldpunt voor de consument ...



Nir Shemmer

Aurélie Hiernaux



Ward Goossens

Yves Vanden Bosch



In 2013
werden er
4.067
klachten geregistreerd.

1. Hallo, met het meldpunt...?

Het meldpunt ontvangt elke dag vragen. Soms komen die van operatoren (raad voor toelatingen en boetes, autocontrolesystemen, gidsen, brochures, enz.), maar toch meestal van consumenten op zoek naar advies of raad. Het gebeurt dat de consumenten worden doorverwezen naar een andere dienst of instelling wanneer zijn vragen niet over materie gaan waarvoor het FAVV bevoegd is, maar daar komen we later op terug.

2. Wat zijn de meest voorkomende/gekste vragen? Een voorbeeld?

Consumenten bellen geregeld om een klacht neer te leggen over restaurants en snacks. Het meldpunt ontvangt ook nog veel klachten over roken in cafés, maar dat is de bevoegdheid van de FOD Volksgezondheid. De bellers worden in dat geval hiernaar doorverwezen.

De vragen die het meest terugkeren gaan over de bewaar- methoden en de bereiding van producten, de beste manier om ze te klaar te maken, of het mogelijk is bepaalde levensmiddelen in te vriezen, enz.

Soms moet het meldpunt ook antwoorden aan mensen die een beetje "verloren" zijn: een man had zich sinds weken opgesloten in een vertrek van zijn huis, zonder ooit naar buiten komen. Hij leefde dus in niet al te hygiënische omstandigheden. Zijn echtgenote contacteerde het FAVV met de vraag of het Agentschap het huis zou kunnen ontsmetten ... Ze werd nadien doorverwezen naar de gemeentediensten.

Maar sommige ietwat 'speciale' klachten behoren degelijk tot de bevoegdheid van het Agentschap: muizen in brood of confituur, schroeven in bakkerijproducten (blijkbaar het werk van een ex-werknemer van het bedrijf om zijn ex-baas te saboteren), een moer in lasagnes, ijzerdraad in een lolly, enz. Wanneer foto's toegevoegd worden bij het indienen van de klacht kan je als 'meldpunter' maar beter een sterke maag hebben!

Het meldpunt registreert de gegevens van de klacht in een databank. Van elke klacht wordt een formulier opgesteld dat op zijn beurt wordt opgestuurd naar de Provinciale controle-eenheid (PCE) van de provincie waar de verkoper van het besmette levensmiddel zich bevindt.

Dan is het de beurt aan de PCE om een volledig onderzoek te voeren (de producent contacteren, indien nodig zich ter plaatse begeven, enz.). De PCE stelt nadien een verslag op dat ze naar het meldpunt stuurt.

Na registratie van de resultaten stelt het meldpunt een beknopte brief op met de resultaten van het onderzoek van de PCE en verstuurt die naar de consument die de klacht heeft ingediend.

Als deze wenst terugbetaald/vergoed te worden voor de geleden schade zal hij zelf contact moeten opnemen met de firma waarvan het levensmiddel afkomstig is.... Hij kan eventueel de FOD Economie contacteren om hem hierbij te helpen.

4.237
geregistreeerde vragen
2.789 specifiek
voor het meldpunt
232 / maand

Voornaamste klachten
hygiëne:
1.245

91%
van de klachten
werden afgehandeld
in minder dan
30 dagen

Voornaamste klachten
bewaarmethoden:
799

Wat moet je doen als je een vreemd voorwerp in je voeding vindt?

- *Alle gegevens van het betrokken levensmiddel achterhalen (naam, merk, soort, lotnummer, vervaldatum),*
- *De datum van aankoop preciseren,*
- *De verpakking bijhouden en vooral...*
- *Het vreemd voorwerp bewaren*
- *... en alles doorgeven aan het meldpunt!*

3. Naar welke informatie is de consument het meest op zoek?

Meestal gaat het om informatie over de website, voedingstips, de gebruikswijze van levensmiddelen (bewaring, enz.), de verschillende publicaties van het Voedselagentschap.

Op klachtenniveau richten de consumenten zich tot het meldpunt om de procedure voor het indienen van een klacht te kennen, vooral in het geval van voedselvergiftigingen.

4. Wat is de houding van de consument wanneer hij belt? Hoe reageert hij nadat hij een antwoord heeft gekregen op zijn vraag?

De beller is dikwijls een kwade consument. De medewerkers van het meldpunt moeten dus soms diplomatisch zijn om bepaalde delicate situaties op te lossen. De mensen aan de andere kant van de lijn hebben dikwijls al meerdere instellingen gecontacteerd voordat ze worden doorverwezen naar het FAVV en ze hebben ondertussen hun geduld verloren...

Het meldpunt krijgt ook dikwijls te maken met ongeruste consumenten: ongeruste ouders in het geval van een crisis of incident, mensen die bezorgd zijn over hun gezondheidstoestand na een voedselvergiftiging, enz.

Gelukkig zijn de bellers in het algemeen vrij ontvankelijk, maar je moet een beetje medeleven tonen en de spanning wegnemen om de mensen te helpen.

5. Hoe contacteren de mensen het meldpunt?

Aan Franstalige kant merkt het meldpunt dat de consumenten verkiezen om rechtstreeks met hun gesprekspartner te spreken en blijft de telefoon dus het meest gebruikte communicatiemiddel, maar de Nederlandstalige burgers verkiezen e-mails en klachtenformulieren.

6. Het meldpunt is een hecht team!

Er wordt dagelijks heel veel informatie uitgewisseld tussen de collega's. Dankzij de adviezen en raadgevingen die binnen het team worden gedeeld, kan ten aanzien van de bellers een coherente en homogene boodschap worden verspreid.

7. Is er steeds iemand aanwezig om de oproepen te beantwoorden?

Het meldpunt is van 9 tot 17 uur telefonisch bereikbaar. Een antwoordapparaat wordt twee maal per dag beluisterd om de oproepen die de vorige avond of tijdens de middagpauze binnenkwamen, te beantwoorden. Bovendien bestaat er een noodnummer voor uitzonderlijke gevallen tijdens de jaarlijkse vakanties van het Agentschap of 's nachts (voor elkePCE is er zo'n nummer).

8. Wat als de vraag niet meteen kan worden beantwoord?

De contactgegevens van de beller worden geregistreerd en het meldpunt belt de persoon terug op. Soms, bijvoorbeeld voor erg technische vragen, wordt gevraagd om een e-mail te sturen die kan worden doorgestuurd naar de bevoegde dienst binnen het Agentschap. Bovendien aarzelen bepaalde studenten niet om het meldpunt te bestoken met vragen om hun schooltaken te onderbouwen.

9. Wat zijn de vereiste kwaliteiten om voor het meldpunt te werken?

In 10 punten: geduldig, waakzaam, duidelijk, aandachtig voor gevoelige punten, detecteren van alarmsignalen, geen agressieve communicatiestijl, aimabel, diplomatisch, kalm en empatisch!

1.448

vragen werden doorgestuurd naar de betrokken dienst van het FAVV en naar andere instanties

Voornaamste klachten
Antwoordtermijn van maximum **4** werkdagen

Voornaamste klachten
wetgeving inzake tabak:

393 klachten geregistreerd door het contactpunt waarvan **197** klachten behandeld door het FAVV en **196** klachten doorgestuurd naar de FOD Volksgezondheid (cafés)



ALLES WETEN OVER...

Bezoek onze nieuwe website voor consumenten!

Om u als consument zo goed mogelijk te informeren, hebben wij een website online gezet die integraal aan u is gewijd. U kan rechtstreeks toegang ertoe krijgen vanaf onze homepage: www.favv.be.

Wij hopen dat u de kleurvollere lay-out met talrijke foto's en illustraties zal waarderen.

U vindt er informatie die rechtstreeks op u betrekking heeft: persberichten, producten die uit de handel zijn genomen omwille van de voedselveiligheid, informatie over bepaalde voedingswaren, praktische raadgevingen over het bewaren van voedsel, vervaldata, voedselvergiftigingen, allergieën, etiketten,...

Wil u meer weten over het Agentschap en over wat het concreet doet voor u als consument? Klik dan even op "Wat doet het FAVV voor de consumenten?" en u zal zeker en vast ontdekken wat u altijd al wou weten... zonder dat u ooit de kans had om het te vragen!

Werp een blik op de pagina's "Publicaties" en "Video's". En aarzel niet om de brochures te bestellen die u interessant vindt.

Kijk zeker ook eens naar de video "Voedsel veilig overall". Deze video geeft u een uitstekend idee van de opdracht van het Voedselagentschap en van de manier waarop het zijn controles uitvoert om uw voedselveiligheid te waarborgen.

In de pagina "FAQ" kan u de vragen raadplegen die regelmatig aan ons meldpunt worden gesteld.

Indien u ons nog een andere vraag wenst te stellen over voedselveiligheid of indien u een klacht wil indienen, dan vindt u op de pagina "Meldpunt" hoe u dat moet doen.

Een tip: indien u automatisch op de hoogte wenst te worden gebracht van de nieuwigheden die wij publiceren, abonneer u dan op onze "Newsletter" door te klikken op de link die zich onderaan de linkerkolom bevindt.

Welkom op onze website!



Volg ons op Facebook en op Twitter!

Het FAVV maakt voortaan gebruik van de sociale media in zijn communicatie met de consumenten. Het heeft daartoe een Facebook-pagina en een Twitter-pagina aangeemaakt. Daarop vindt u alle terugroepingen van producten, persberichten en diverse andere mededelingen die u als consument kunnen interesseren.

Om onze Facebook-pagina te bezoeken, moet u inloggen bij Facebook of, indien u een nieuwe gebruiker bent, eerst een account aanmaken. Zodra u verbonden bent, klikt u bovenaan de Facebook-pagina op "Like". Indien u opnieuw op die knop klikt, verschijnt er een klein menu. Zorg dat "Meldingen ontvangen" en "Toevoegen aan interesselijst" aangevinkt zijn. Zo mist u geen enkel bericht van het FAVV.

Bezoek ook onze Twitter-pagina. Log in of, indien u een nieuwe gebruiker bent, maak eerst een account. Om de activiteiten van het Agentschap te volgen, klik op "follow" of "volgen". Zo zullen de boodschappen van de Twitter-account van het Agentschap automatisch in uw "time-line" verschijnen.

Het zal ons veel plezier doen u tot onze vrienden te mogen rekenen!

Nieuwsbrief van het Voedselagentschap

Driemaandelijks - april 2014

Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen
AC-Kruidtuin - Food Safety Center
Kruidtuinlaan 55 - 1000 Brussel

Afgiftekantoor Brussel X
Autorisation: P910664

Belgique - België
P.P. - P.B.
1000 Brussel X
BC31278