

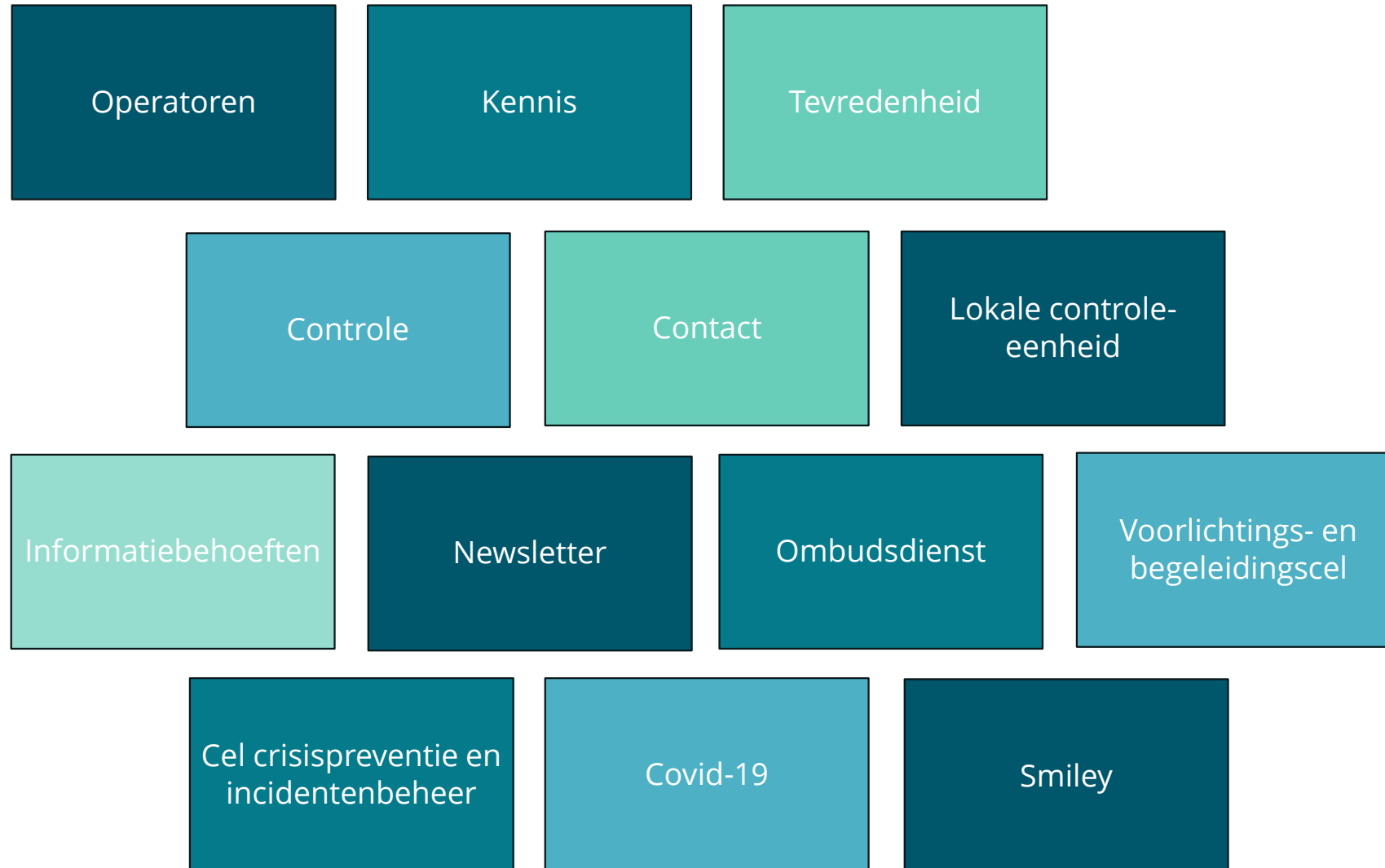
A solid yellow vertical bar is positioned on the left side of the slide, extending from the top of the main text area to the bottom.

Operatorenenquête FAVV


Resultaten: een beknopte toelichting

(!) Operatoren zonder mening werden bij deze berekeningen buiten beschouwing gelaten,

Overzicht



Operatoren



Belangrijkste activiteit van operator	2017	2022
Primaire sector	18.9%	30.9%
Detailhandel	22.7%	22,5%
Horeca en grootkeukens	32.3%	20,9%
Transformatie/productie, fabricage	15.0%	17.1%
Groothandel	7.7%	7.0%
Vervoer dieren, levensmiddelen,...	1.5%	2,4%
Toelevering aan landbouwbedrijven	2.0%	2,1%



Locatie van operator	2017	2022
Antwerpen	14.6%	13.0%
West-Vlaanderen	18.4%	19,6%
OVB	31.3%	18,1%
VLI		11,7%
Brussel-Hoofdstad	6.0%	4,2%
Henegouwen	9.7%	12,3%
BNA	11.2%	6,2%
LUN		6.0%
Luik	8.8%	9,1%

- **±54.000** verstuurde enquêtes
- **2.289** Nederlandstalige operatoren
- **1.349** Franstalige operatoren
- **6,7%** responsgraad <> 14.4% in 2017

- Ongeveer **35%** van de operatoren heeft **geen werknemers**.
- Ongeveer **30%** heeft **1 tot 4** werknemers in dienst.
 - ➔ Omgekeerd in 2017
- Ongeveer de **helft** van de operatoren verkoopt **rechtstreeks** aan de consument t.o.v. **78%** in 2017.

- **18.15%** van de operatoren is lid van een **sectororganisatie die zetelt in het Raadgevend Comité of die deelneemt aan sectorale werkgroepen**.
 - Ongeveer **1/5^{de}** van de bevroagden **weet het niet**.

- Ongeveer **20%** heeft een **waarschuwing** gekregen na de laatste controle.
- Ongeveer **70%** kreeg **geen** maatregel.
- Ongeveer **7%** kreeg een **PV**.

➔ Gelijkende cijfers als 2017

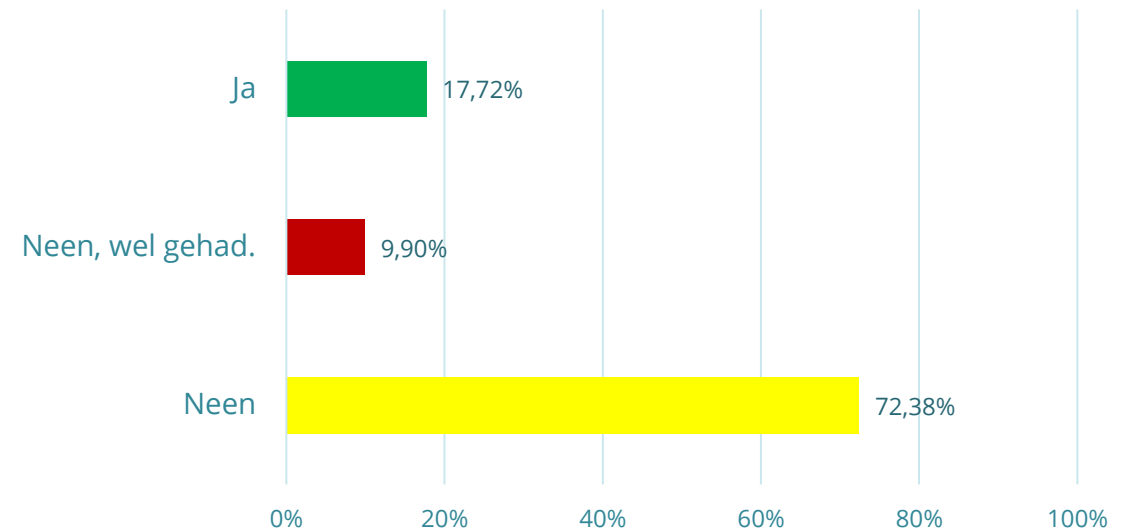
Smiley



De **minderheid** van de operatoren heeft een **smiley**.



De **minderheid** van de operatoren heeft een **smiley gehad**.



Voornaamste redenen waarom operatoren **geen extra maatregelen** nemen om hun Smiley te behouden:

- Ze kennen het niet, weinig bekendheid
- Te hoge kost
- Te veel werk, te weinig personeel
- Niet aan gedacht
- Geen meerwaarde

Voornaamste redenen waarom operatoren **wel extra maatregelen nemen om hun Smiley te verkrijgen**:

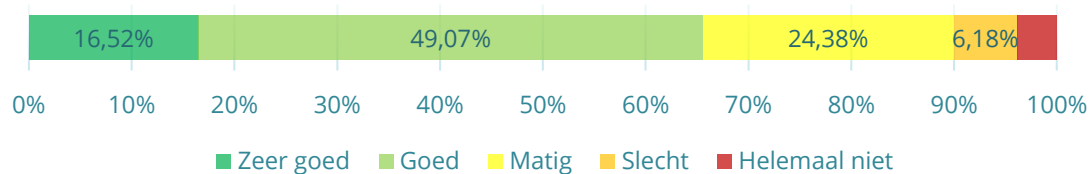
- Minder heffingen
- Belang van voedselveiligheid
- Om regels te kennen
- Hygiëne
- Alert blijven
- In het belang van het cliënteel
- Motivatieoverweging, interesse
- Covid

Het FAVV in het algemeen

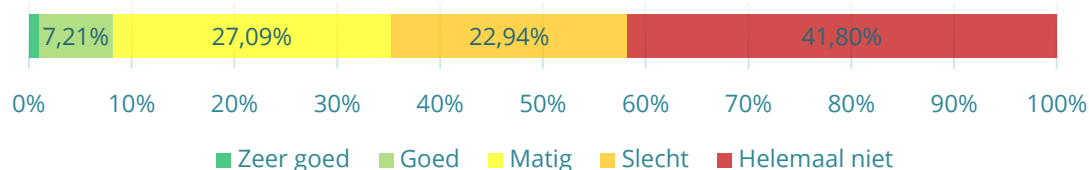
The image features a white background with several decorative teal elements. A thick teal line starts from the left edge, curves upwards, then horizontally across the middle, and then curves downwards. Another teal line starts from the top edge, curves downwards, then horizontally across the middle, and then curves downwards. In the bottom right corner, there is a solid teal rounded rectangle.

Kennis over het FAVV (I)

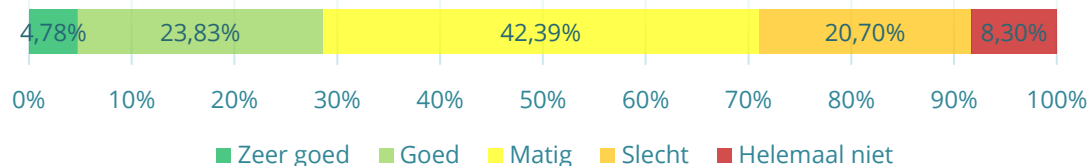
De meerderheid van de Nederlandstalige operatoren kent het FAVV '(zeer) goed'. Bij de Franstalige operatoren is dit percentage lager.



De nieuwe formulering van de missie en visie van het FAVV in het kader van haar nieuw businessplan is (helemaal) niet gekend bij de meeste operatoren.



De meerderheid operatoren is matig op de hoogte van het sanctiebeleid van het FAVV.



Verskil in kennis van het FAVV

	FR	NL
(Zeer) goed	48,85%	75,44%
Niet (goed)	22,91%	2,44%

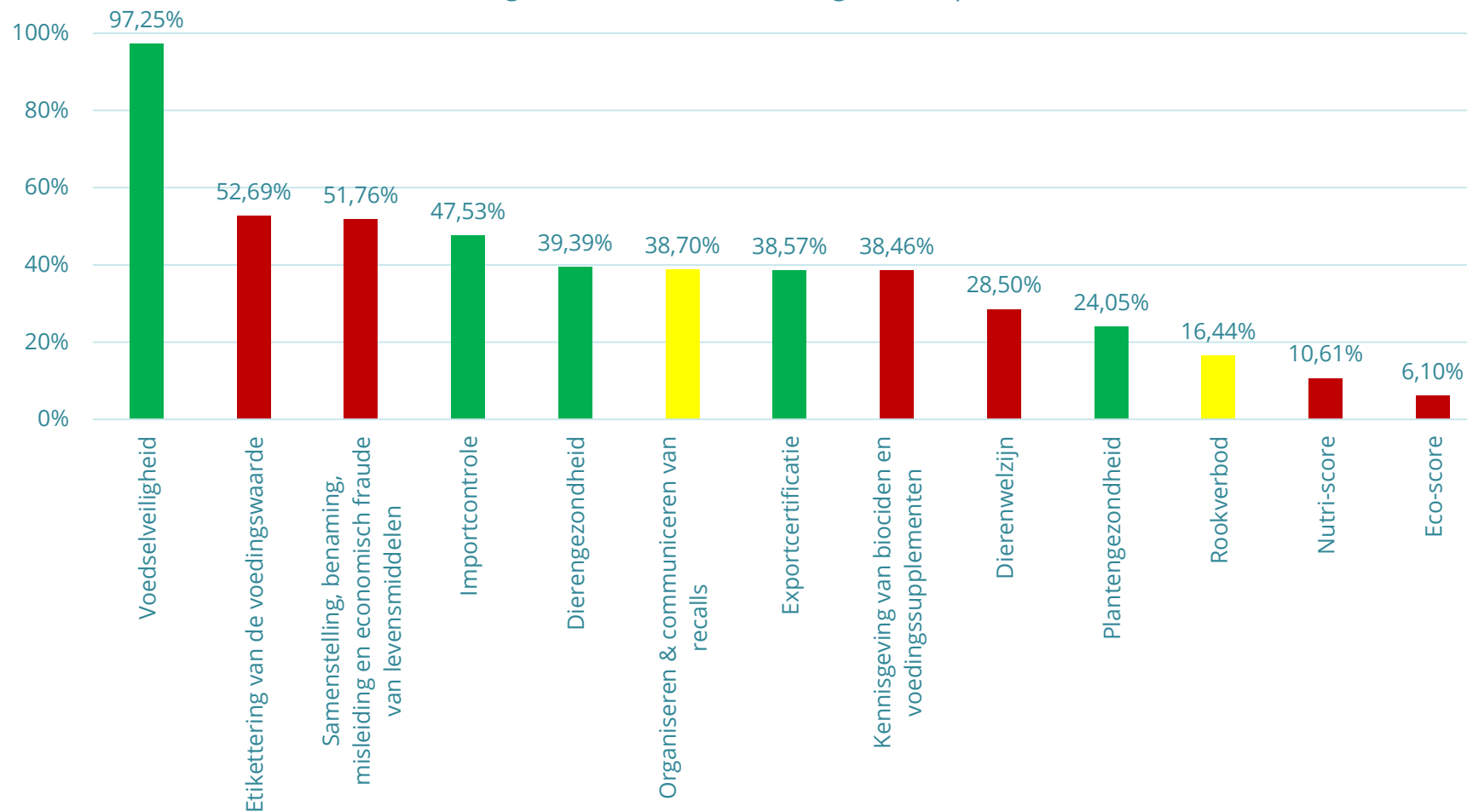
(Helemaal) geen kennis van missie en visie

FR	NL
79,02%	56,29%

Kennis sanctiebeleid is matig

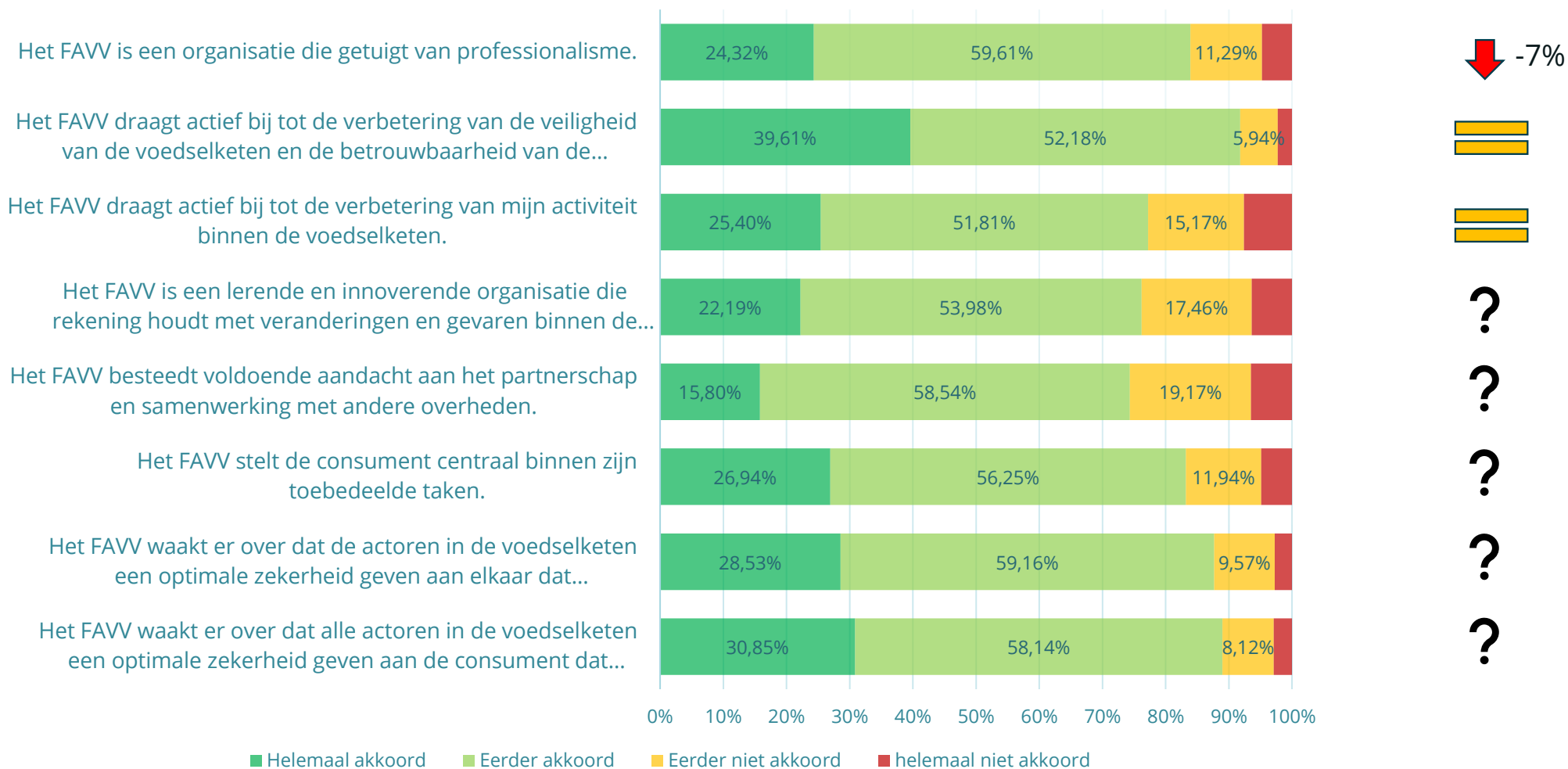
Kennis over het FAVV (II)

Bevoegdheden van het FAVV volgens de operatoren



Algemene werking van het FAVV

Positie t.o.v. 2017

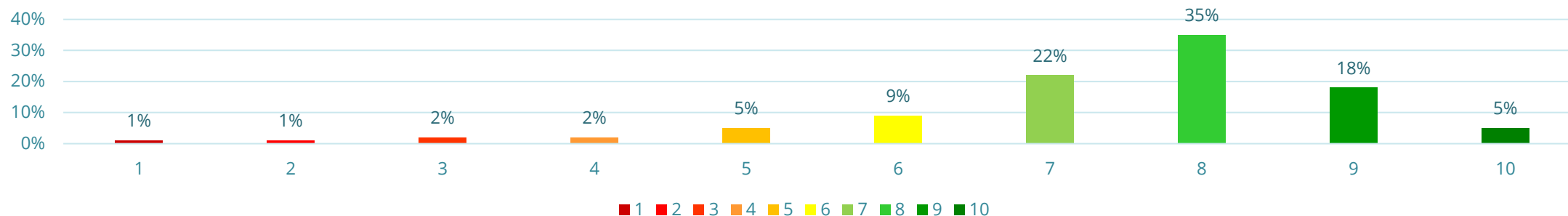


Tevredenheid over het FAVV

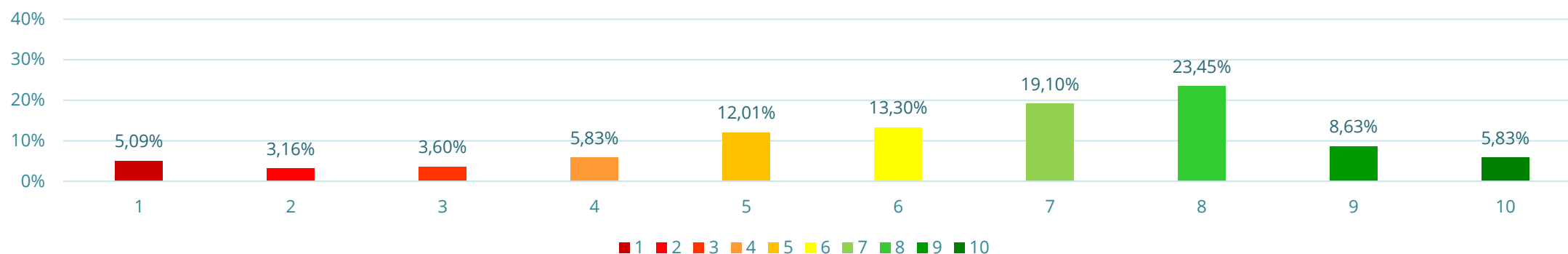
Gemiddelde algemene tevredenheid

2017	2022
7.40/10	6.42/10

Tevredenheid algemene dienstverlening van het FAVV - 2017

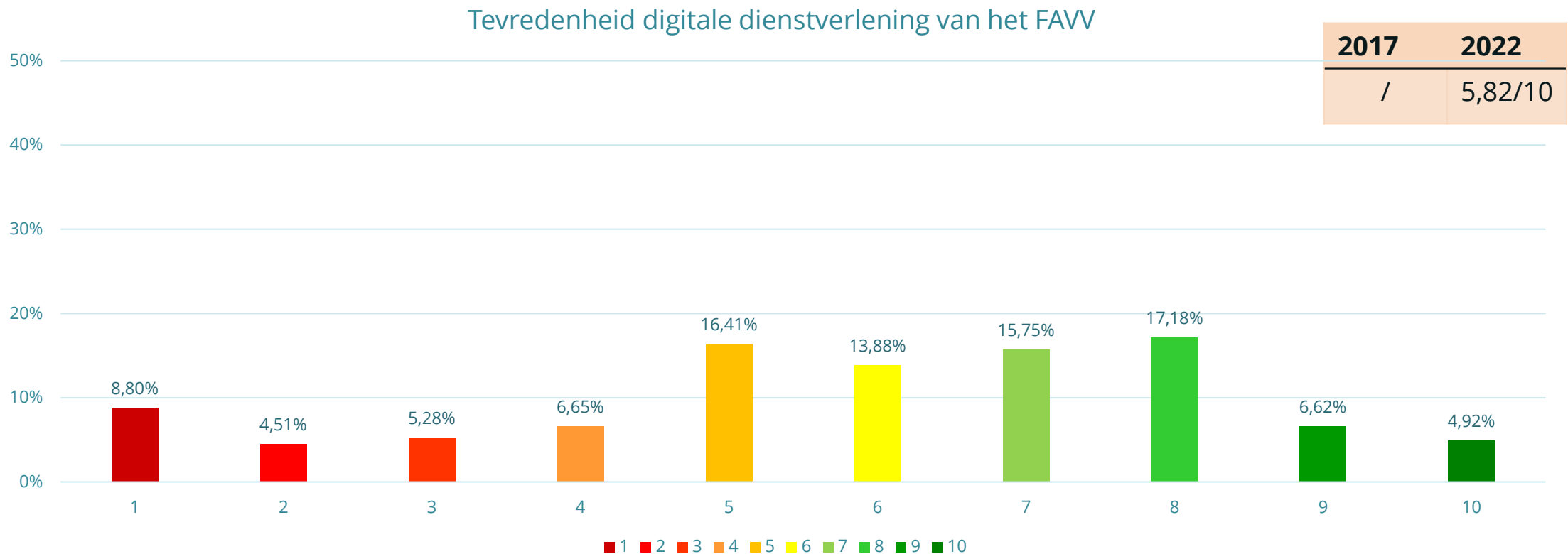


Tevredenheid algemene dienstverlening van het FAVV - 2022



Digitale tevredenheid over het FAVV (I)

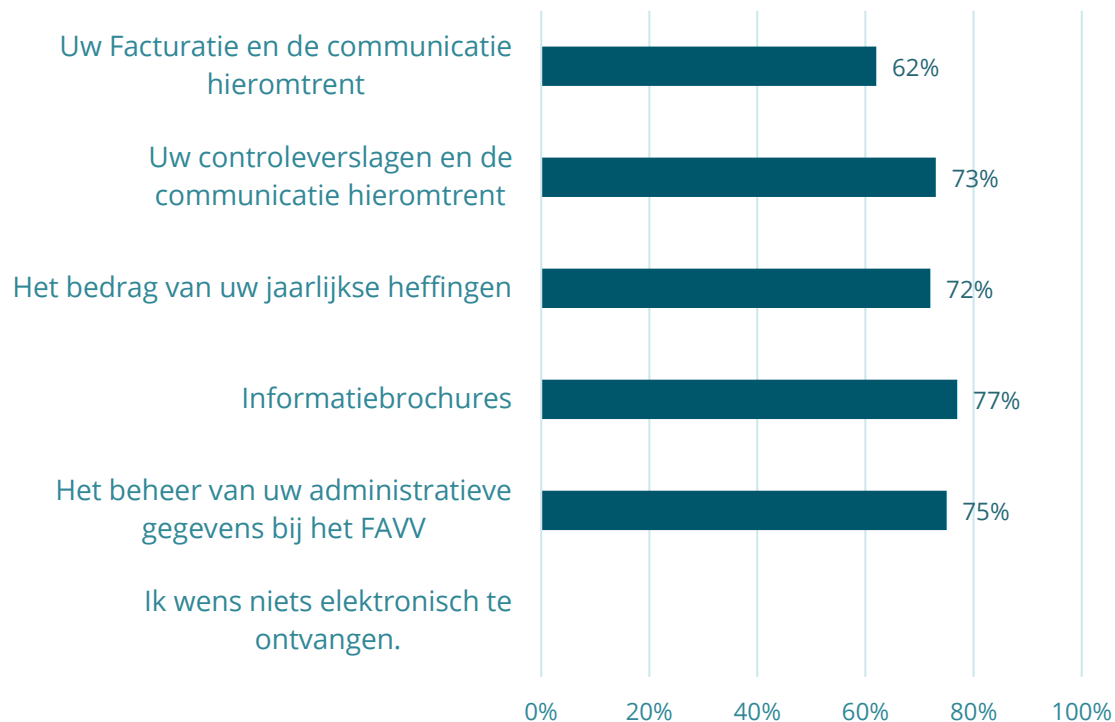
Gemiddelde tevredenheid digitale dienstverlening



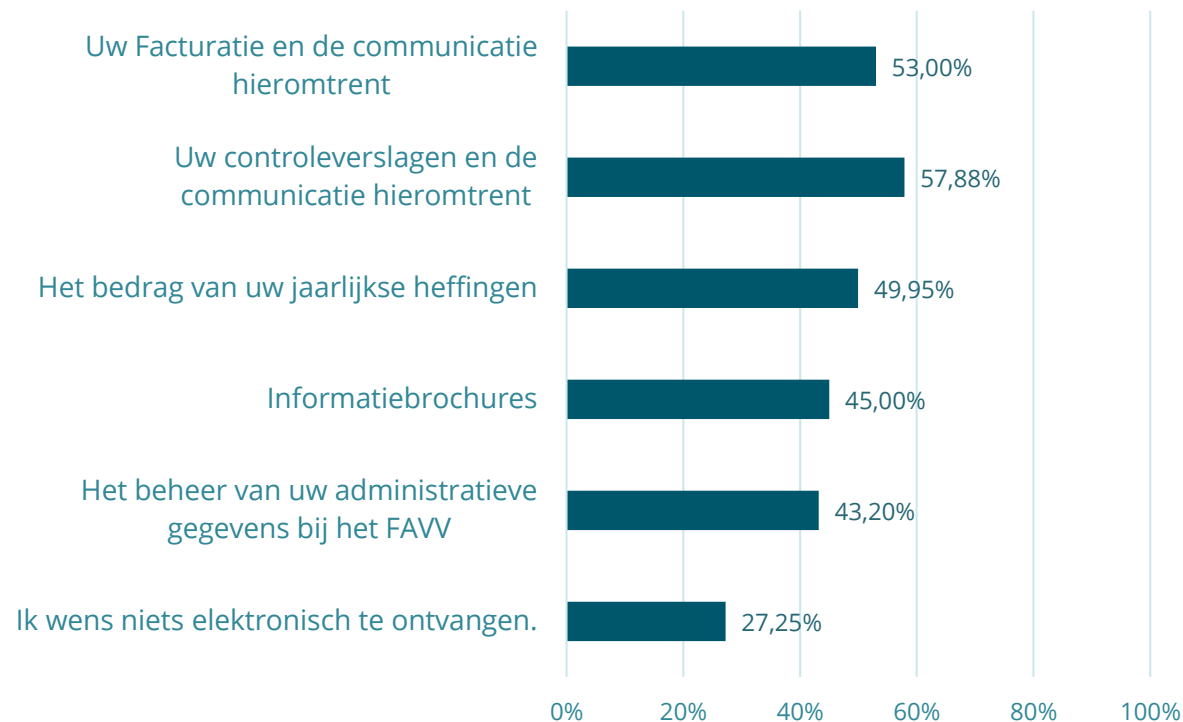
2017	2022
/	5,82/10

Digitale tevredenheid over het FAVV (II)

Informatiewensen 2017

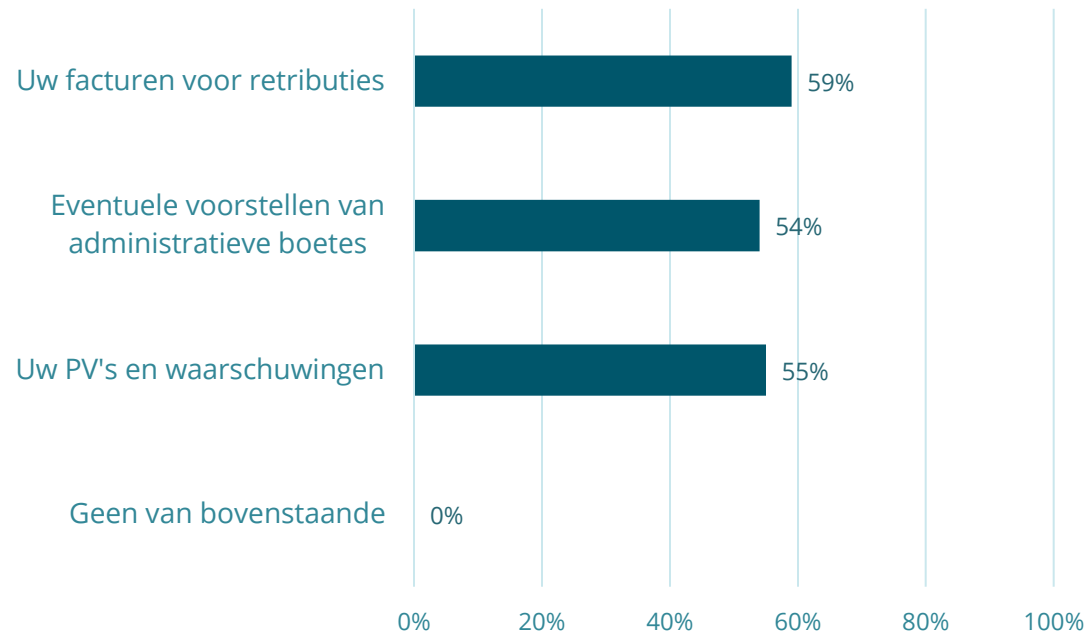


Informatiewensen 2022

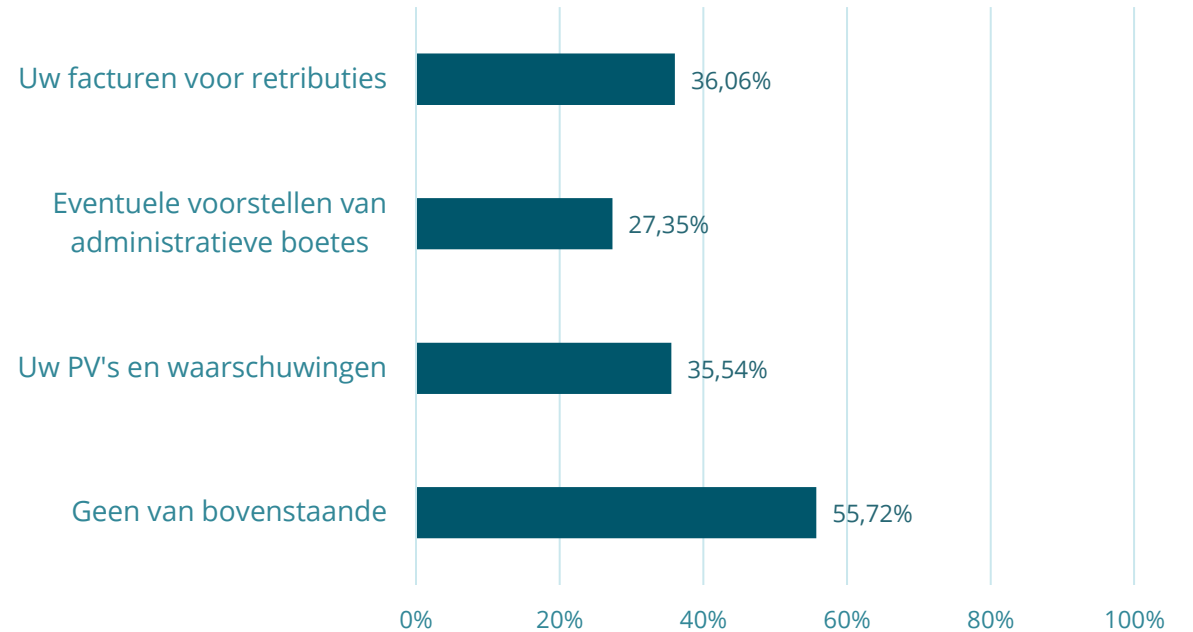


Digitale tevredenheid over het FAVV (III)

Informatiebehoefte op het e-platform Foodweb - 2017



Informatiebehoefte op het e-platform Foodweb - 2022

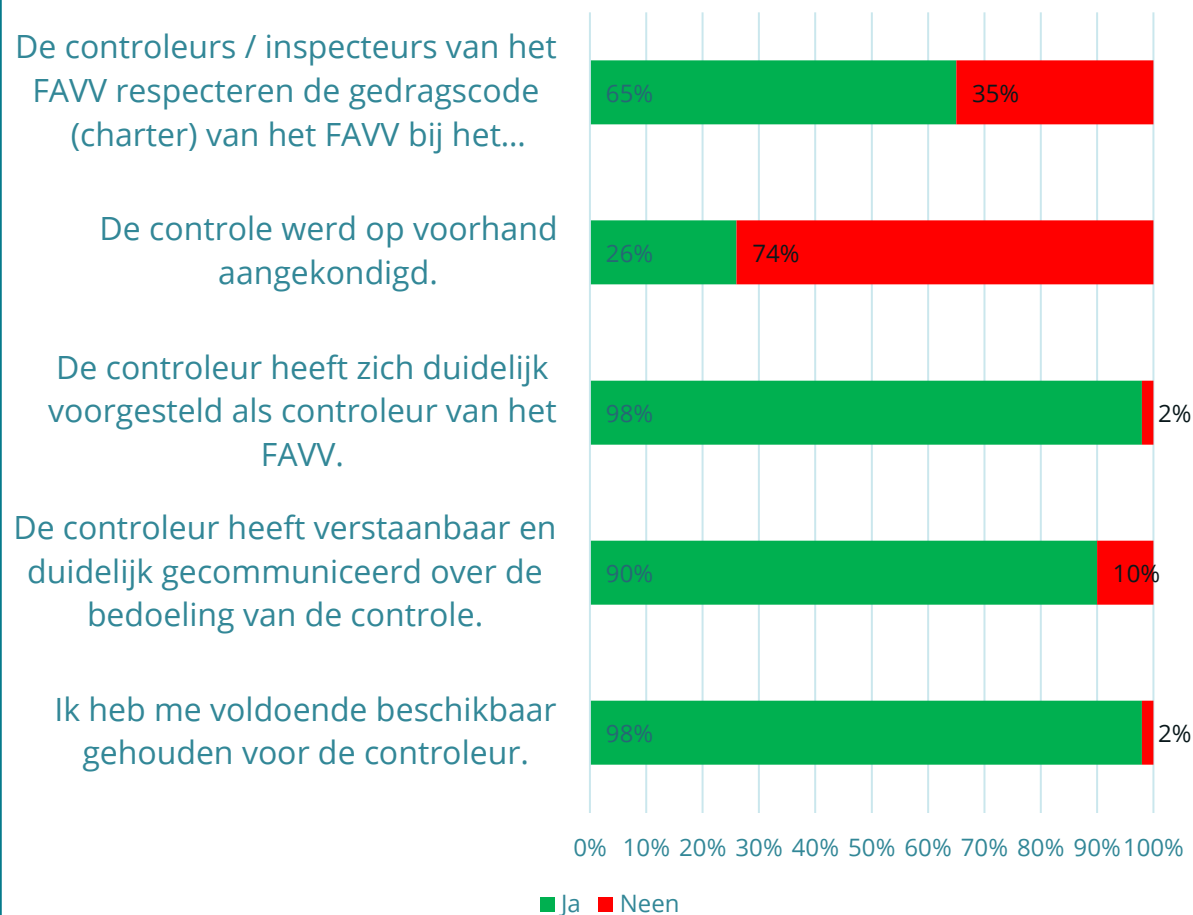


Controles van het FAVV

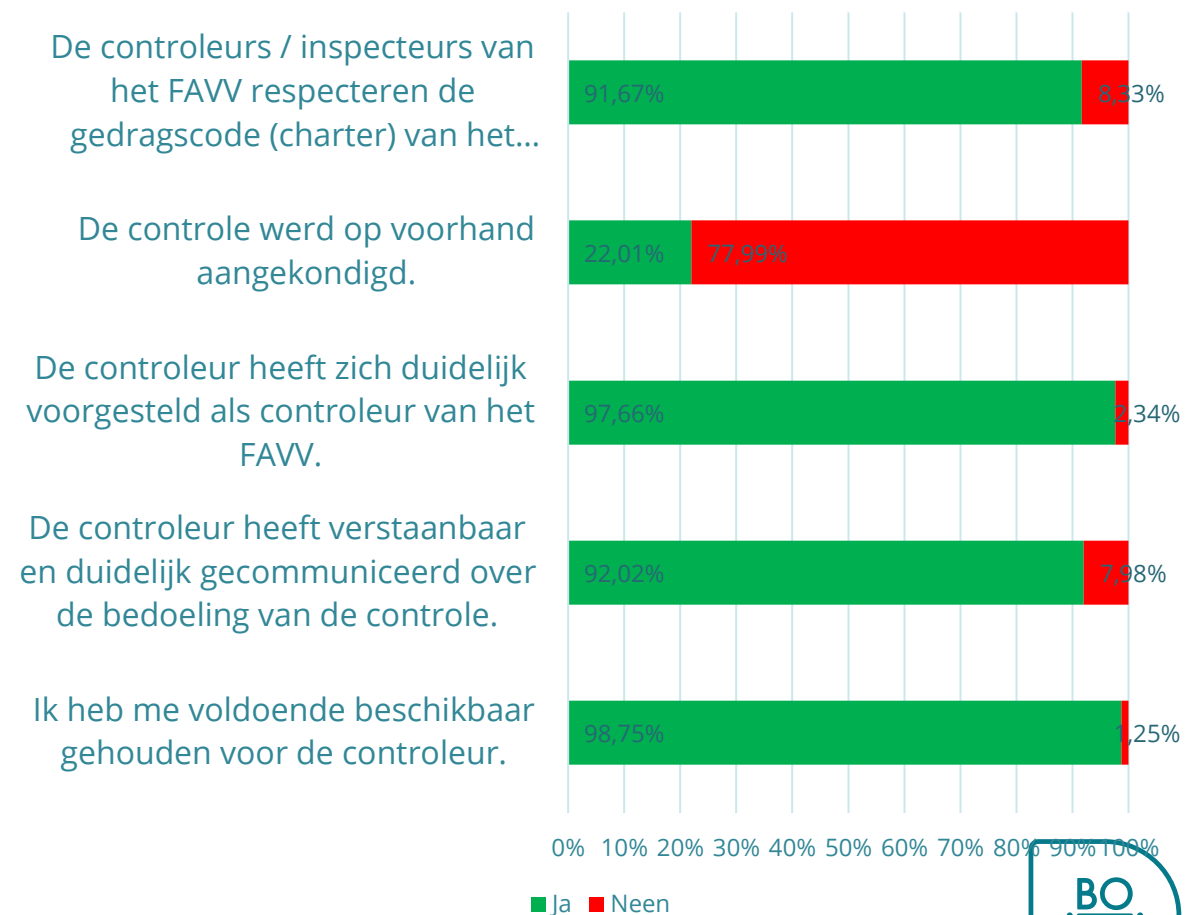
The background features several decorative teal elements: a thin teal line that curves around the top and right sides of the text; a thicker teal line that curves around the bottom and left sides of the text; and a solid teal rounded rectangle in the bottom right corner.

De controleur en inspecteur

2017



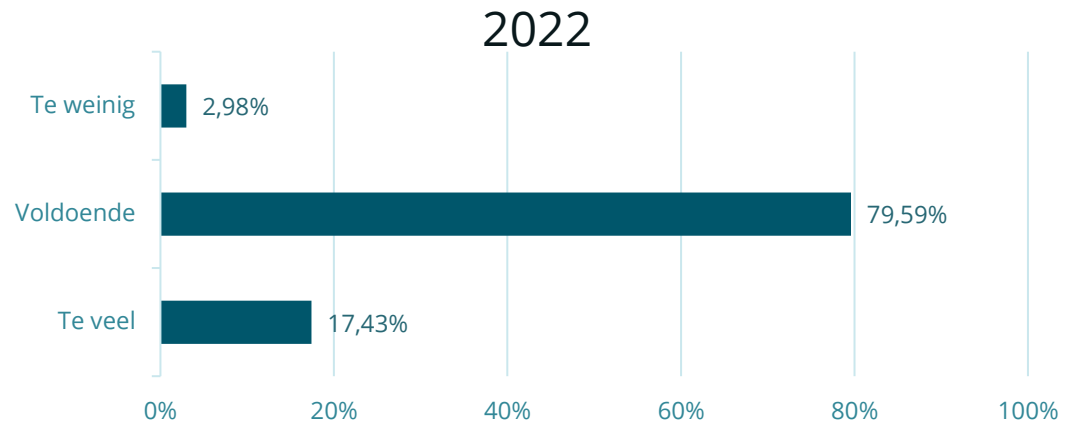
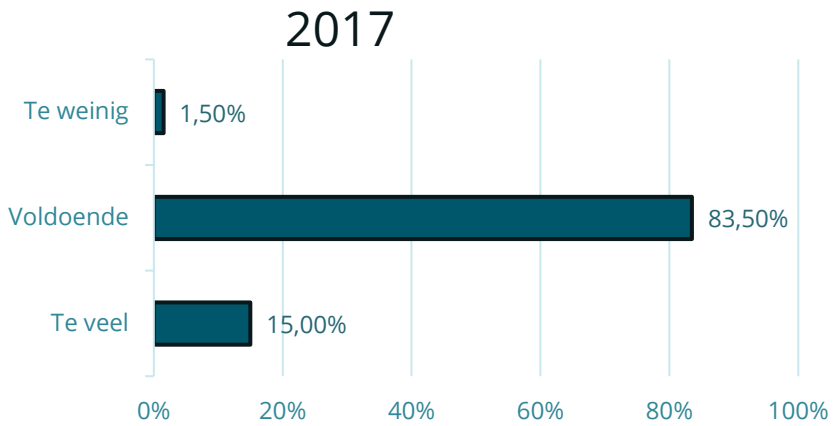
2022





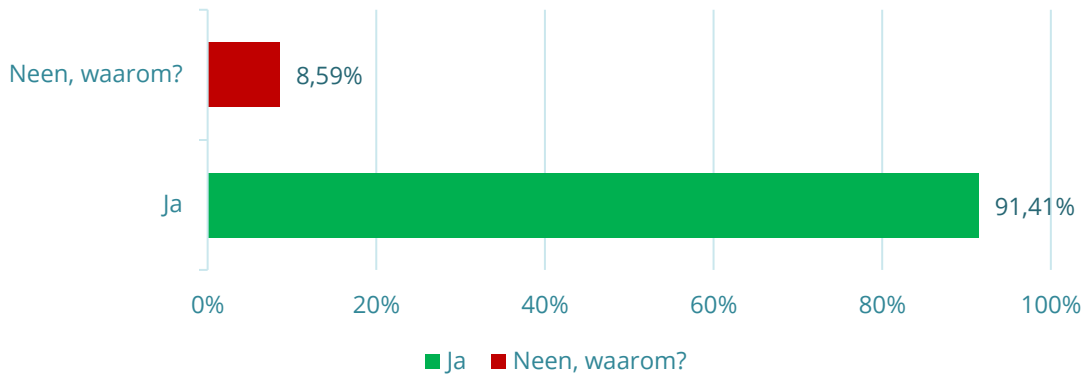
De meerderheid vindt het aantal controles uitgevoerd door het FAVV 'voldoende'

Voldoende controles



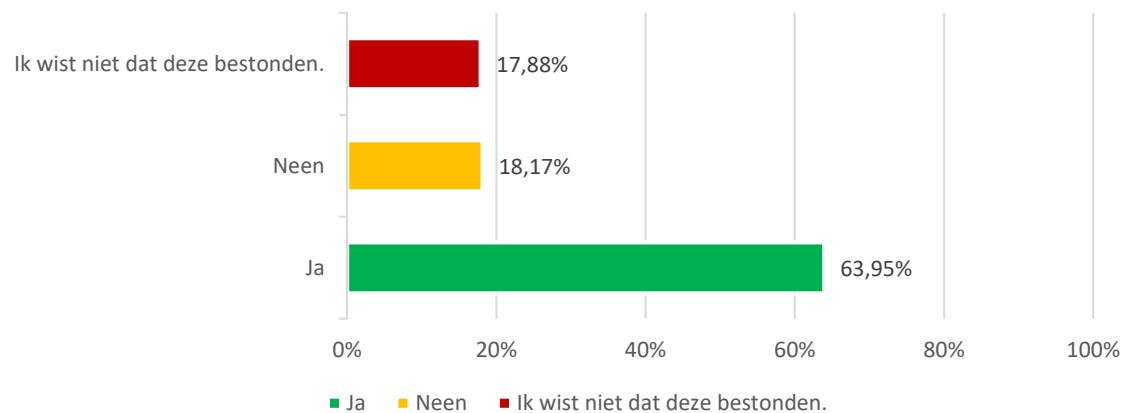
De meerderheid vindt dat de controleur voldoende vrijheid heeft om objectief te oordelen

Voldoende vrijheid voor objectiviteit





De meerderheid werd gewezen op het bestaan van een **sectorgids** voor autocontrole



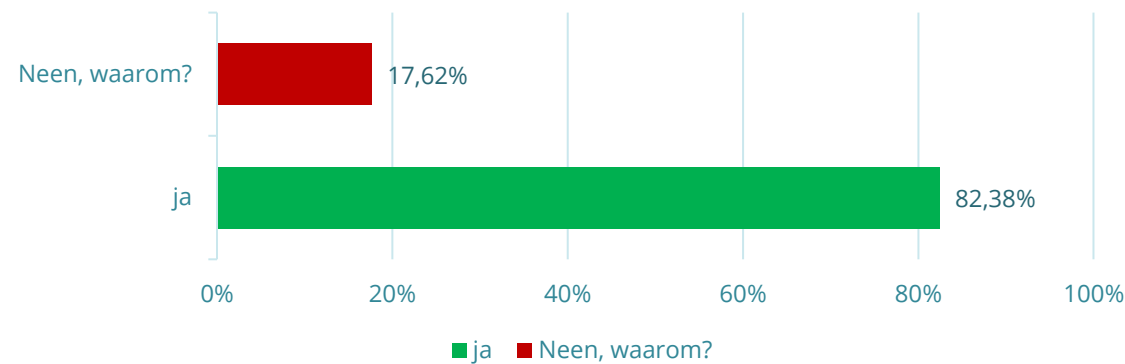
Gewezen op bestaan sectorgids



87% van de operatoren gaf in 2017 aan gewezen te zijn op de sectorgidsen, wat een daling van ongeveer 23% betekent.



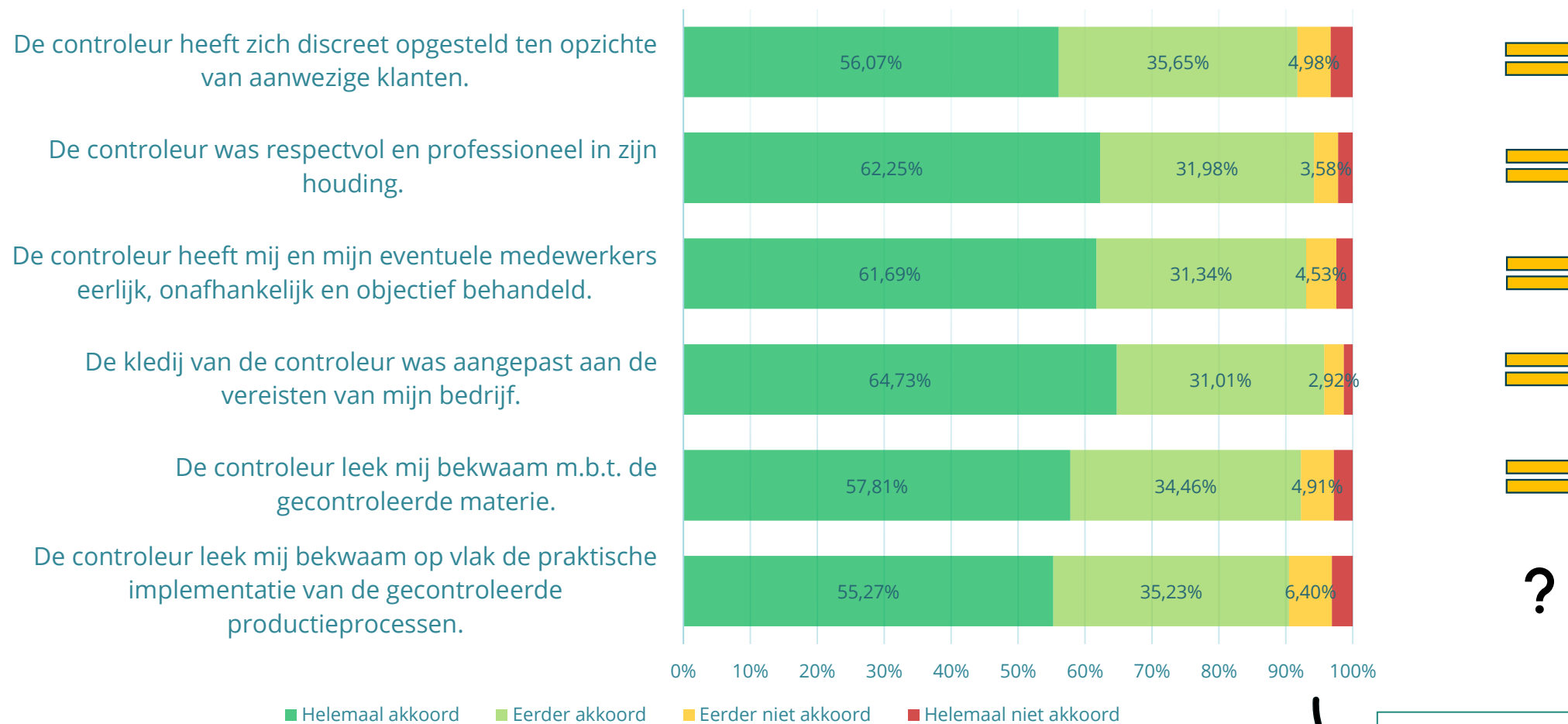
De meerderheid kan zich vinden in de **wegingen** die aan een bepaalde non-conformiteit worden gegeven



Ok Wegingen non-conformiteit

Tijdens de controle

Positie t.o.v. 2017

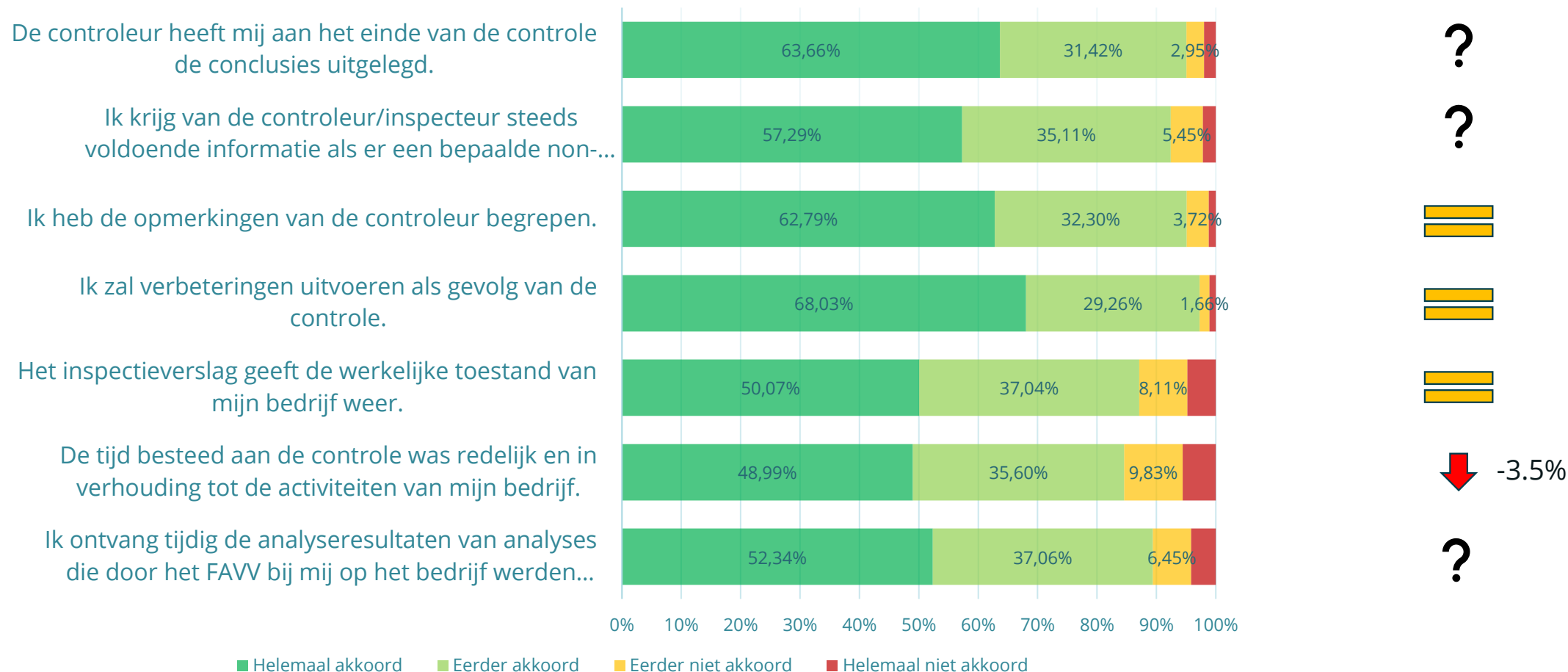


Alle verschillen 2017-2022 <2%

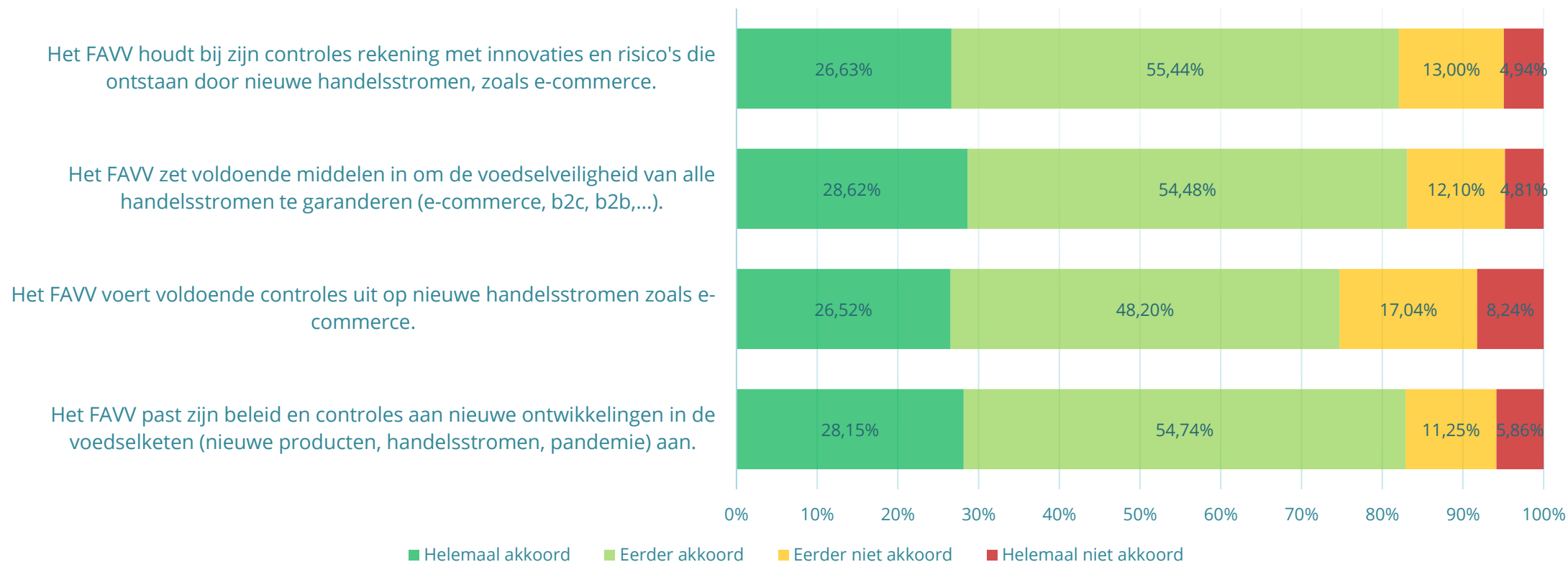


Aan het einde van de controle

Positie t.o.v. 2017



Controles – kijken naar de toekomst



The background features several decorative teal elements: a thin line that curves from the top left towards the center, another thin line that curves from the top right towards the center, and a solid teal rounded rectangle in the bottom right corner.

Contact en communicatie

Contact FAVV



De meerderheid raadpleegt de website van het FAVV af en toe (5-10 keer per jaar) of zelden (minder dan 5 keer per jaar).

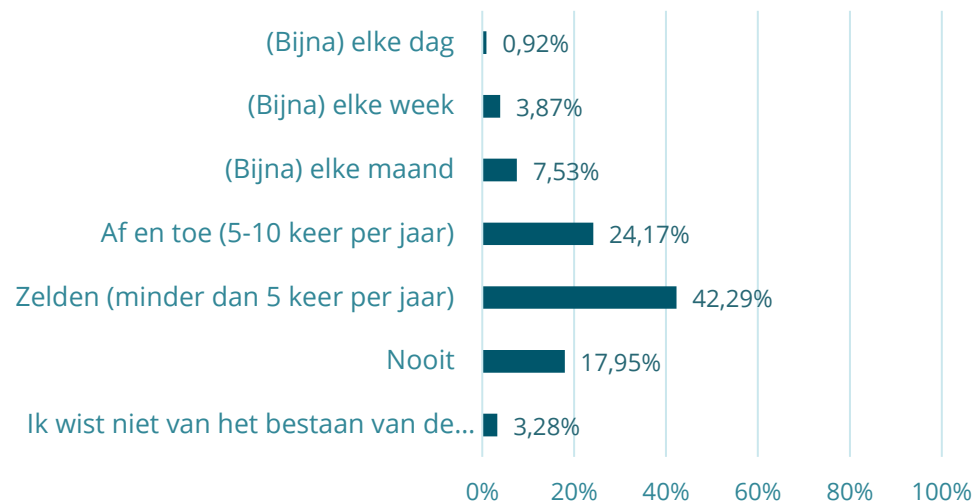
Raadplegen website af en toe /zelden/nooit



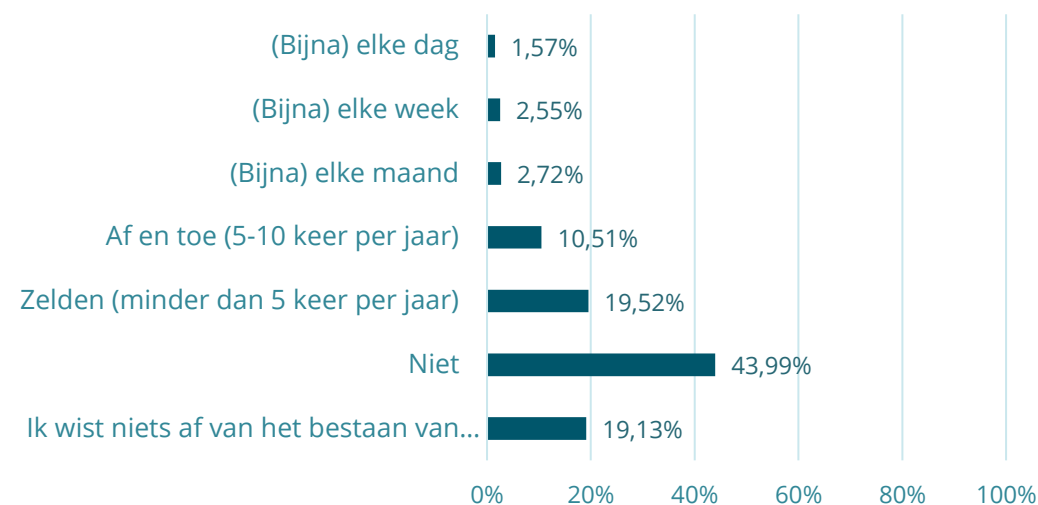
De meerderheid dat volgt het FAVV niet op andere kanalen of wist niet van het bestaan ervan.

Geen andere kanalen

Hoe vaak raadpleegt u de website van het FAVV?



In welke mate volgt u het FAVV op andere kanalen (bv facebook)?



Gelijkende cijfers in 2017 – “zelden” werd uitgesplitst in “af en toe” + “zelden”

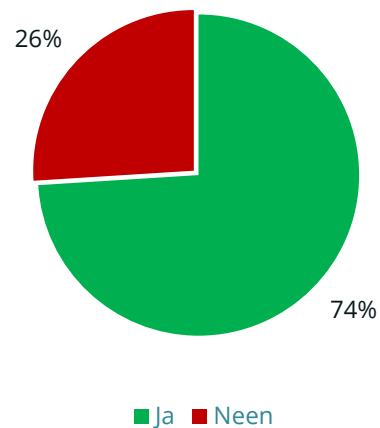
Callcenter van het FAVV



Een **lichte verbetering** in de tevredenheid op de gegeven antwoorden voor het callcenter.

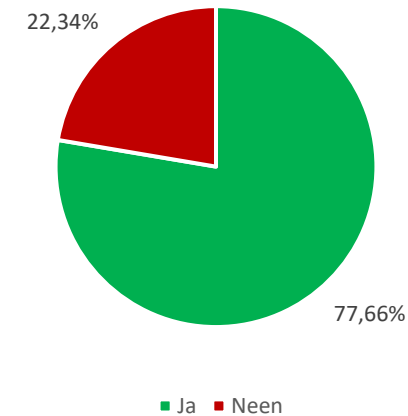
2017

Indien u reeds telefonisch contact had met het callcenter van het FAVV, was u dan tevreden over de inhoud van het antwoord?



2022

Indien u reeds telefonisch contact had met het callcenter van het FAVV, heeft u dan een duidelijk en volledig antwoord op uw vraag gekregen?



(! Operatoren die nog geen direct contact hebben gehad met hun LCE werden bij de berekening buiten beschouwing gelaten)

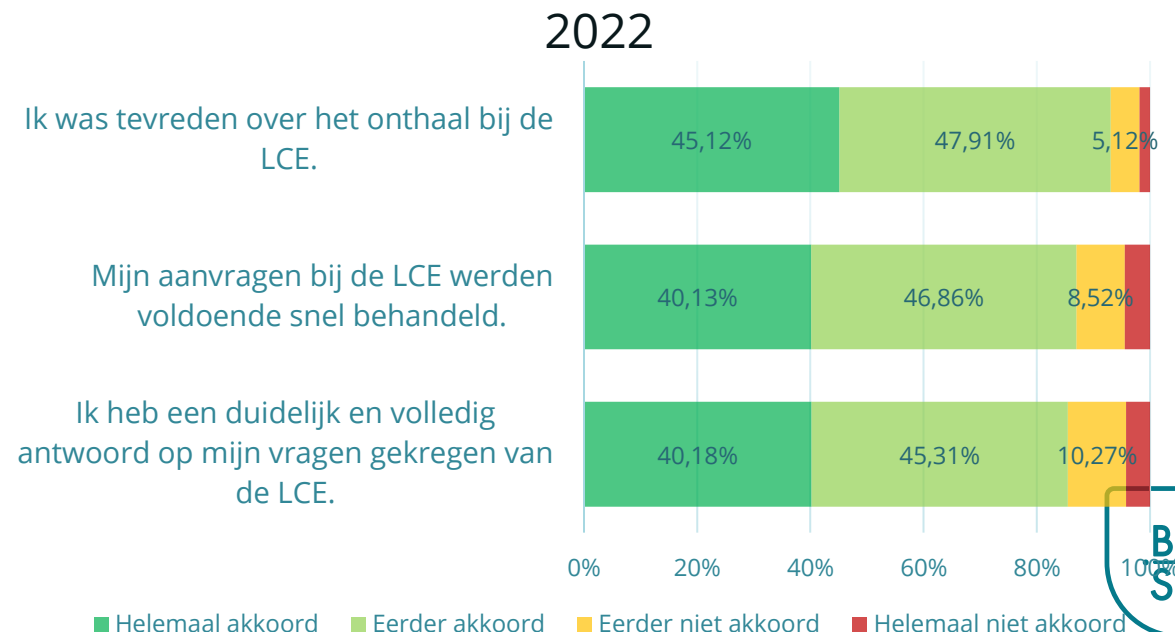
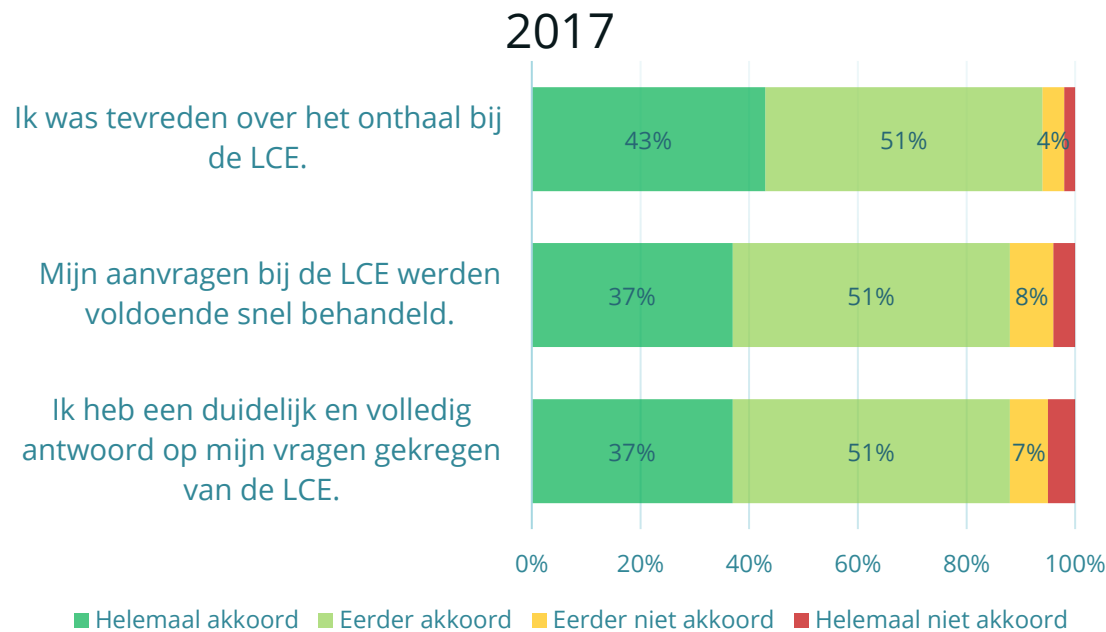
Lokale controle-eenheid



Een **minderheid** (16%) van de operatoren heeft al de gelegenheid gehad om het LCE te **bezoeken** of **contact** mee op te nemen.

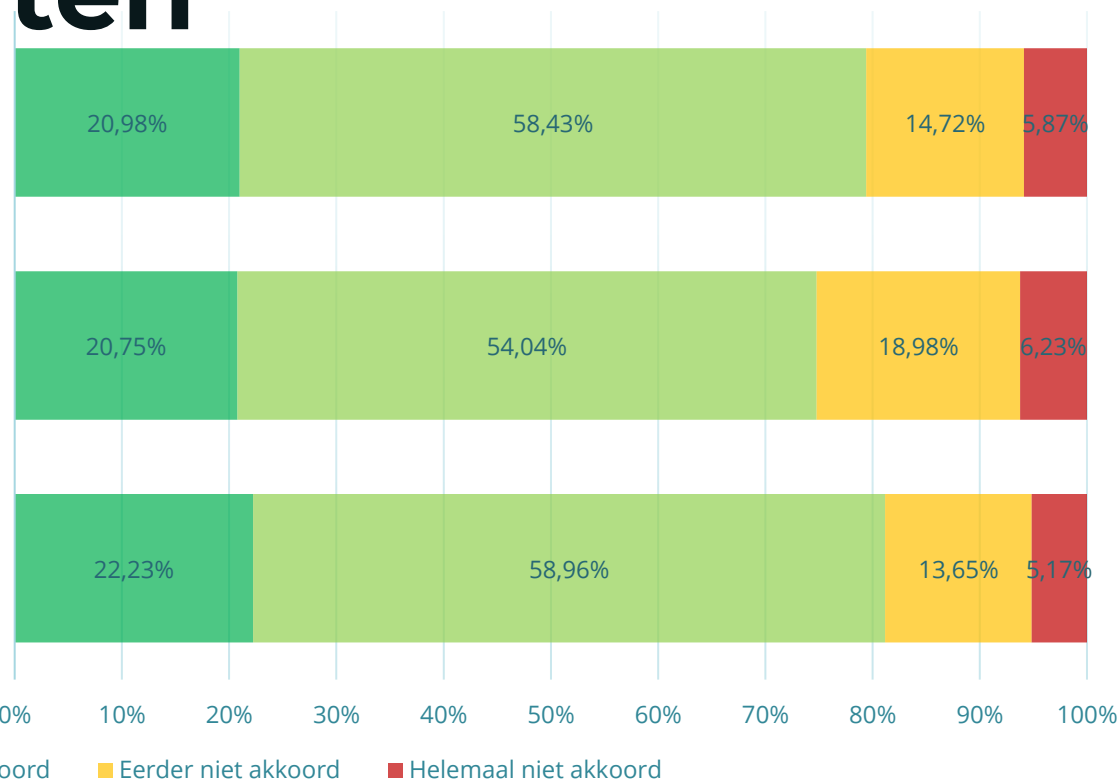


Een **meerderheid** (85% van de 16%) was (**zeer**) **tevreden** over het contact met de LCE.



Informatiebehoeften

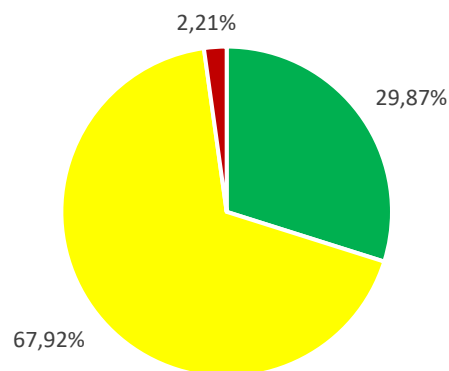
De informatie die het FAVV ter beschikking stelt (internet, mail, ...) is duidelijk en makkelijk begrijpbaar.



- Beschikbare info is **duidelijk en begrijpelijk**.
- Info van het FAVV is **makkelijk vindbaar** op de website.
- Beschikbare info m.b.t. activiteit van de respondent, is **volledig**.

Informatiebehoefte: Duits en Engels

Moet het FAVV meer informatie (website, mails, omzendingen,...) ter beschikking stellen in het Duits?

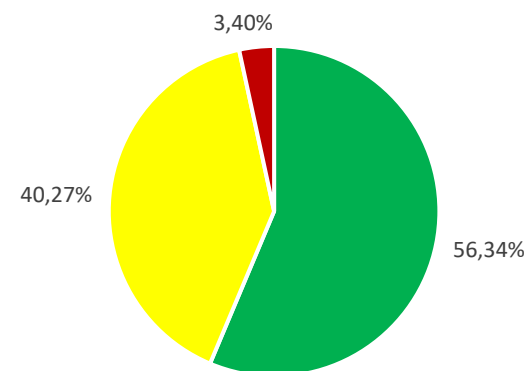


■ Neen ■ Ik spreek geen Duits. ■ Ja, welke informatie?

→ Een **minderheid** van de operatoren die **Duits spreken** vindt dat het FAVV meer **informatie** ter beschikking moet stellen **in het Duits**.

→ Focus ligt op **alle** informatie

Moet het FAVV meer informatie (website, mails, omzendingen,...) ter beschikking stellen in het Engels?



■ Neen ■ Ik spreek geen Engels. ■ Ja, welke informatie?

→ Een **minderheid** van de operatoren die **Engels spreken** vindt dat het FAVV meer **informatie** ter beschikking moet stellen **in het Engels**.

→ Focus ligt op **bepaalde** informatie:
• Activiteiten (import/export)
• wetgeving

Newsletter



Een **minderheid** (12%) van de operatoren is **geabonneerd** op de newsletter van het FAVV.



1/4 van de operatoren **weet niet** dat er een newsletter van het FAVV **bestaat**.



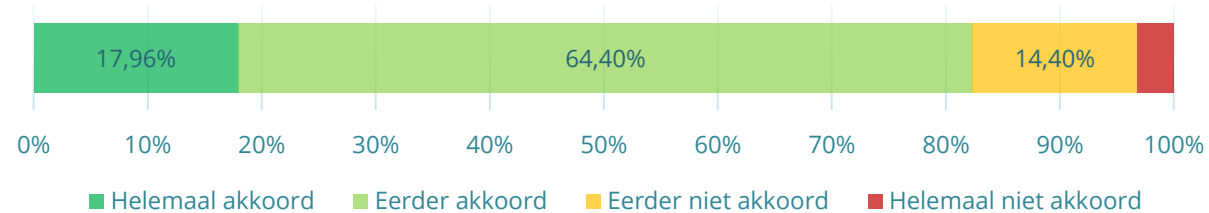
De **meerderheid** vindt het **aantal** rondgestuurde newsletters **voldoende**.



Bijna **1/5** van de operatoren vindt het **aantal** rondgestuurde newsletters **te weinig**.



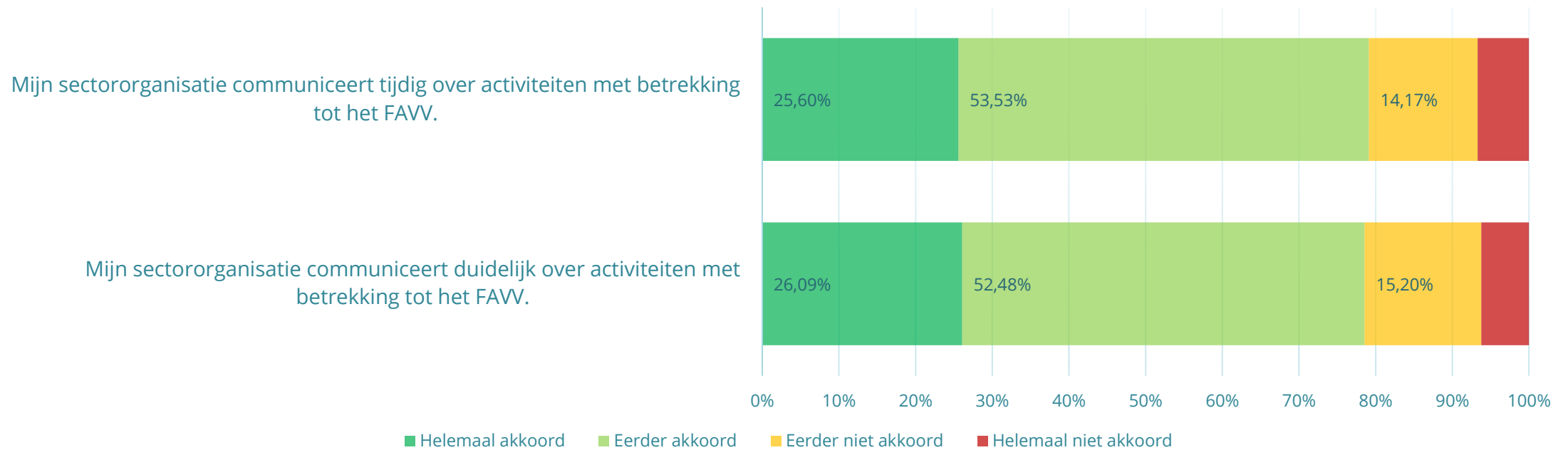
Inhoud van newsletter is duidelijk en van toepassing op mijn activiteit:



Communicatie van sectororganisaties



Ongeveer $\frac{3}{4}$ van de operatoren vindt dat zijn of haar sectororganisatie **tijdig en duidelijk** communiceert over het FAVV.



Diensten van het FAVV

The image features a white background with decorative teal elements. A thick teal line curves from the top left towards the center, then turns right and down. Another thick teal line curves from the top right towards the center, then turns left and down. In the bottom right corner, there is a solid teal rounded rectangle.

Ombudsdienst

2017	2022
/	5,06/10

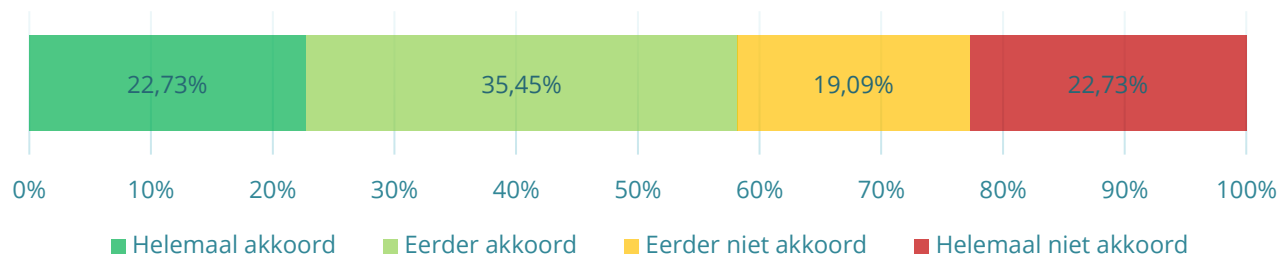
→ 80% van de operatoren geeft aan de ombudsdienst te kennen t.o.v. slechts **13% in 2017**.

→ Een **minderheid** (5%) van de operatoren heeft ooit **beroep** gedaan op de **ombudsdienst** van het FAVV voor een **klacht**.

→ De **meerderheid** zou, **indien** ze een **klacht** hebben, **overwegen** een beroep te doen op de ombudsdienst. (77% langs NL kant ten opzichte van 53% aan FR kant)



→ De ombudsdienst behandelt klachten van operatoren op een **onafhankelijke** manier



Ombudsdienst

Sterke punten

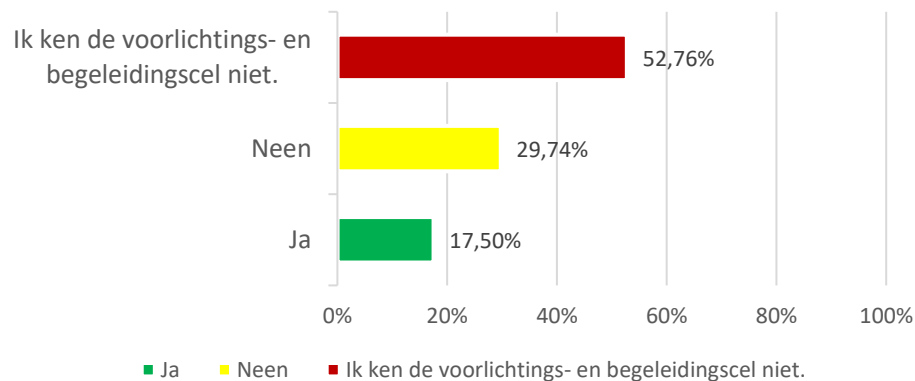
- Anonimiteit
- Toegankelijkheid, bereikbaar
- Objectiviteit
- Vriendelijk
- Kennis ter zake
- Snel, vlot
- Professioneel, correct
- Communicatie, luisterend
- Probleemoplossend denken

Verbeterpunten

- Objectiviteit
- Vriendelijkheid
- Probleemoplossend denken
- Interventiesnelheid
- Feedback
- Evenwicht zoeken tussen operatoren en FAVV
- Openstaan voor communicatie en dialoog
- Extern zijn
- Toegankelijkheid
- Duidelijkheid

Voorlichtings- en begeleidingscel (I)

De meerderheid van de operatoren kent de cel niet.



30% van de operatoren weet niet dat ze gratis terecht kunnen voor advies bij de cel

Minder dan de helft (56%) van de operatoren weet dat de cel zich richt tot alle operatoren in de voedselketen.

Een minderheid (12%) van de operatoren heeft al een opleiding gevolgd bij de cel.

De meerderheid (98%) is tevreden met wat ze geleerd hebben.

Voorlichtings- en begeleidingscel (II)



Een **minderheid** (10%) heeft de cel ooit al benaderd met een vraag.



De **meerderheid** is tevreden met de gegeven antwoorden.

90% Tevreden met antwoord



Een **minderheid** (10%) van de operatoren is **op de hoogte** van de **nieuwe e-learning** van het FAVV voor de horeca en grootkeukens.
➤ **73%** van de bevraagde horeca en grootkeukens zijn **niet op de hoogte** van deze opleiding.

Cel crisispreventie en incidentenbeheer

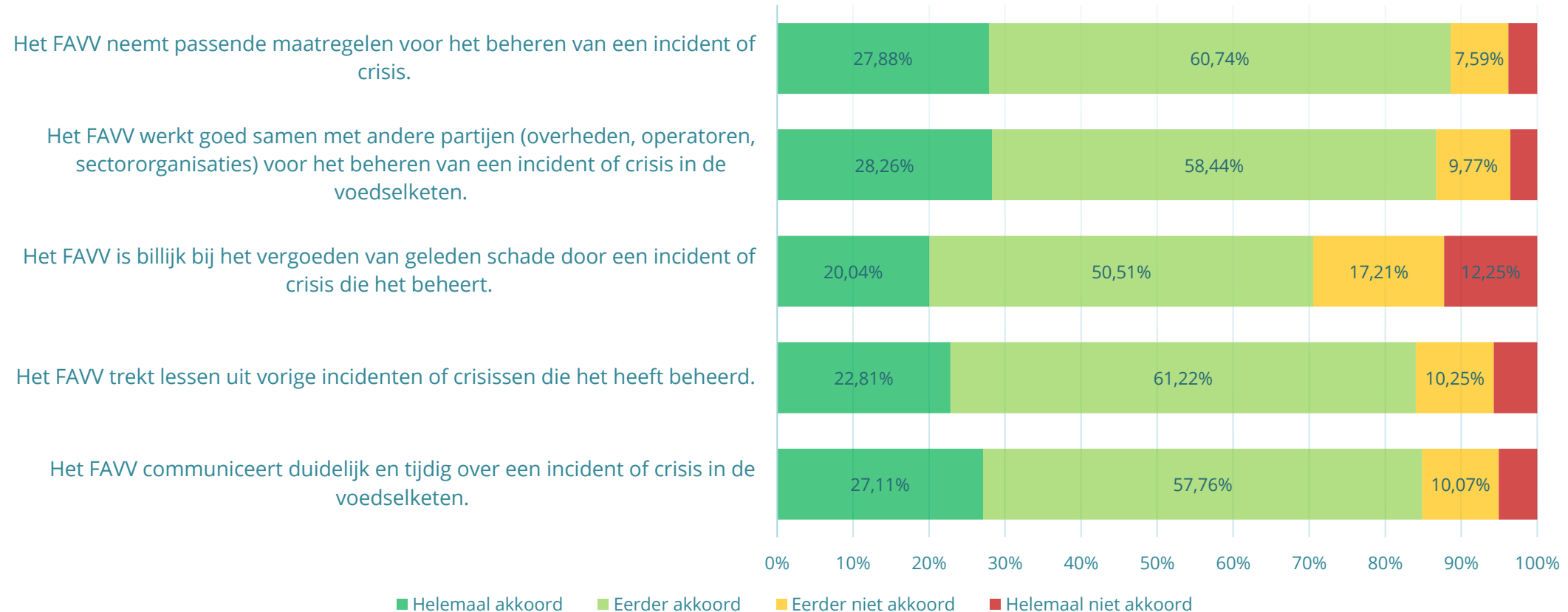
- Een **minderheid** (20%) kent de cel.
- Ongeveer de helft van de operatoren vindt het **duidelijk** wie het **aanspreekpunt** is tijdens een incident of crisis.

Tevredenheid beheer incidenten en crisissen

5,76/10

Verwachtingen operatoren op vlak van crisispreventie = **voldoende**

6,27/10



Speciale werking

The image features a white background with several decorative teal elements. A light teal line forms a large, rounded rectangular shape that frames the text. In the bottom right corner, there is a solid teal rounded rectangle. The text 'Speciale werking' is centered within the light teal frame.

COVID-19

De controleur heeft de opgelegde preventieve maatregelen tegen Covid-19 gerespecteerd tijdens de controle (handontsmetting, mondkmasker, afstand,...).

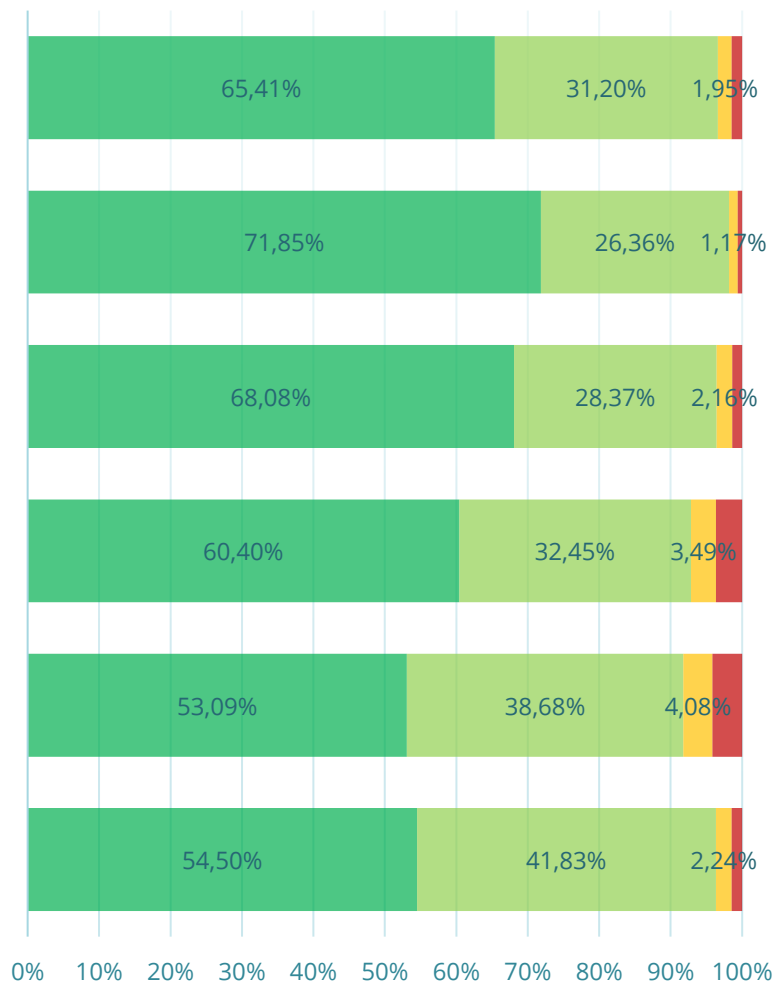
Ik volgde zelf de preventieve maatregelen tegen Covid-19 op tijdens de controle (handontsmetting, mondkmasker, afstand,...).

Ik voelde mij veilig tijdens de controle en de bespreking achteraf.

Het FAVV hield rekening met mijn situatie tijdens Covid-19 (extra voorzorgsmaatregelen op vraag, verkorte controles, uitstel van betaling,...).

De versoepelingen die het FAVV heeft voorzien om mijn activiteiten, in het kader van Covid-19, te vergemakkelijken (nieuwe afwijkende activiteit, verlenging van de validatie van het...)

Het FAVV is zijn werk voor de bewaking van de veiligheid van de voedselketen blijven uitvoeren tijdens de COVID-crisis.



■ Helemaal akkoord ■ Eerder akkoord ■ Eerder niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord

Frequent voorkomende opmerkingen indien de preventiemaatregelen niet werden gerespecteerd door de controleur:

- Te lange controle,
- binnengaan van niet ontsmette ruimte,
- geen afstand,
- geen ontsmetting handen,
- geen mondkmasker,
- onaangekondigd bezoek,
- meer dan 1 persoon.

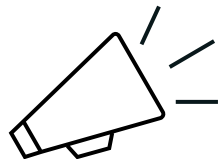
Frequent voorkomende opmerkingen indien de preventiemaatregelen niet werden gerespecteerd door de respondent:

- Geen ontsmetting van handen,
- geen mondkmasker.

Conclusies

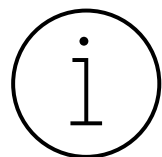
The image features the word "Conclusies" in a bold, black, sans-serif font, centered horizontally. The background is white and decorated with several teal-colored elements: a thin teal line that curves around the top and right sides of the text, a thicker teal line that curves around the bottom and left sides, and a solid teal rounded rectangle in the bottom right corner.

Aanbevelingen



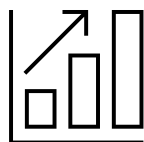
Promoten

- Newsletter
- Mogelijkheden van devoorlichtings- en begeleidingscel
- Website en andere kanalen voor communicatie
- Digitale informatie-uitwisseling



Informereren

- Missie en visie
- Bevoegdheden en competentie
- Cel crisispreventie en incidentenbeheer
- voorlichtings- en begeleidingscel



Optimaliseren

- Digitale dienstverlening
- Informatie in EN en DE, met focus op DE
- Enquêtevoering bij operatoren