



Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen
Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire
Föderalagentur für die Sicherheit der Nahrungsmittelkette
Federal Agency for the Safety of the Food Chain

FAVV
AFSCA
FASNK
FEFC

Jaarverslag ombudsdienst

Activiteiten 2021

Presentatie Raadgevend Comité 24 mei 2022
Ellen Marès – Damien Van Oystaeyen



Hoe zag 2021 er uit voor de ombudsdienst?

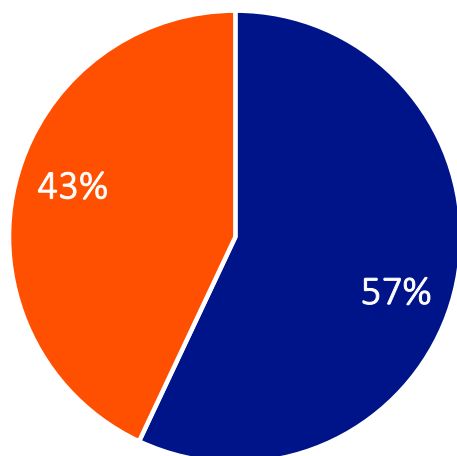
1. Hoe werd de ombudsdienst gecontacteerd?
2. Hoeveel klachten en vragen ontving de ombudsdienst?
3. Wie klaagde bij de ombudsdienst?
4. Over wat werd er geklaagd?
5. Waren deze klachten terecht?
6. Lessons learned

The screenshot shows the homepage of the FAVV Ombudsdienst website. At the top, there is a logo with symbols (#, !, *, @, ?) and the text 'OMBUDSDIENST' and 'Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen'. Navigation links include 'FR', 'NL', 'DE', 'Waaron een ombudsdienst?', 'U wil een klacht indienen...', 'U bent niet tevreden met het antwoord?', 'Charter van de ombudsdienst', 'Publicaties', and 'Contact'. The main content area features several tiles: 'U wil een klacht indienen over het FAVV?' with a 'Meer info' link, 'Charter van de ombudsdienst' with a 'Meer info' link, and 'U bent niet tevreden met het antwoord van de ombudsdienst?' with a 'Meer info' link. The footer contains contact information for FAVV - Ombudsdienst, including the address 'Administratief Centrum Kruidtuin, Food Safety Center, lokaal K08/120216, Kruidtuinlaan 55, B-1000 BRUSSEL', phone number '+32 800 13 455', email 'ombudsdienst@favv.be', and a link to the online complaint form. The .be logo is also present.

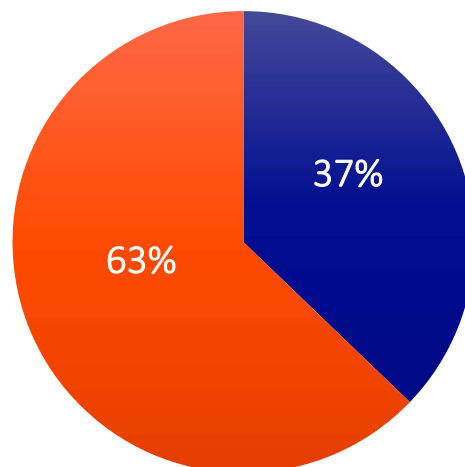
1. Hoe werd de ombudsdienst gecontacteerd?

Daling van het gebruik van het online formulier

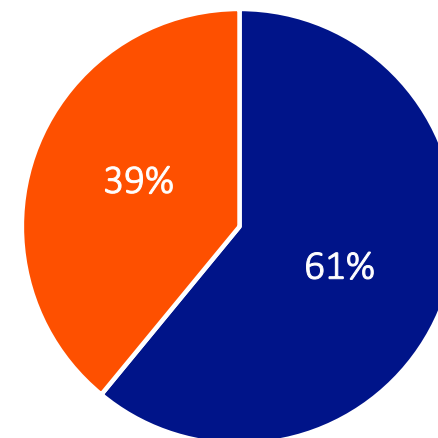
2019



2020



2021

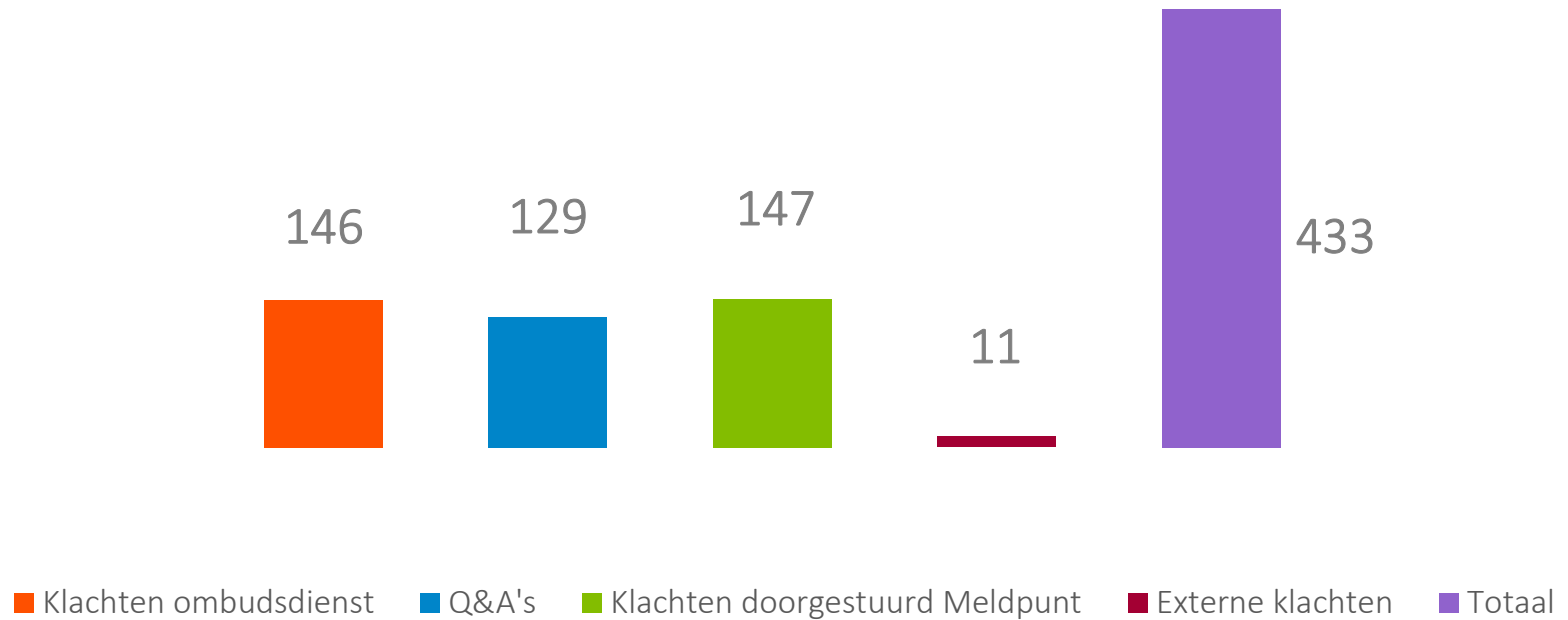


■ e-mail ■ online



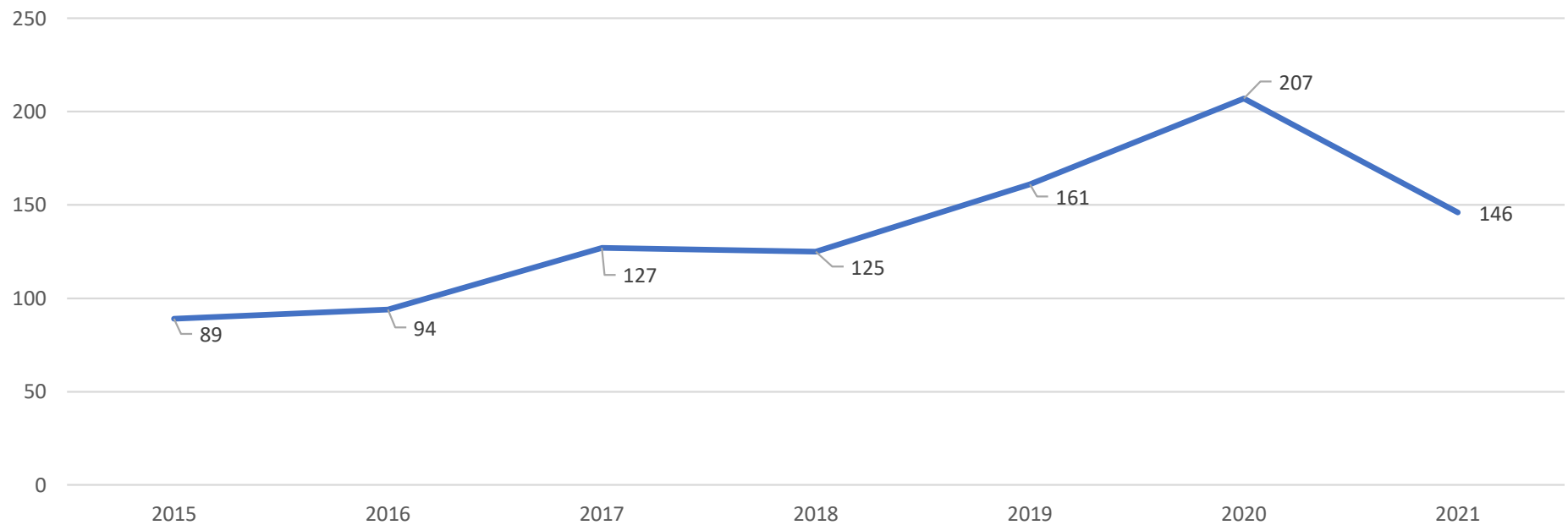
2. Hoeveel klachten en vragen ontving de ombudsdienst?

Overzicht van alle binnenkomende klachten en vragen in 2021:



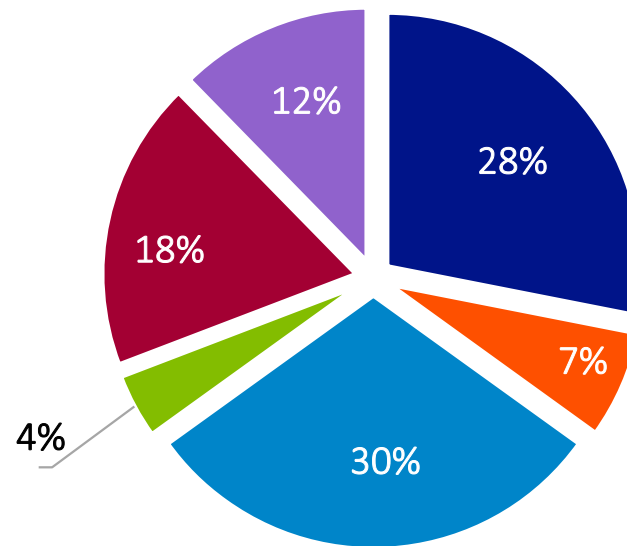
2. Hoeveel klachten ontving de ombudsdienst?

Einde van de stijgende trend sinds 2015?



3. Wie klaagde bij de ombudsdienst?

Aantal klachten per sector

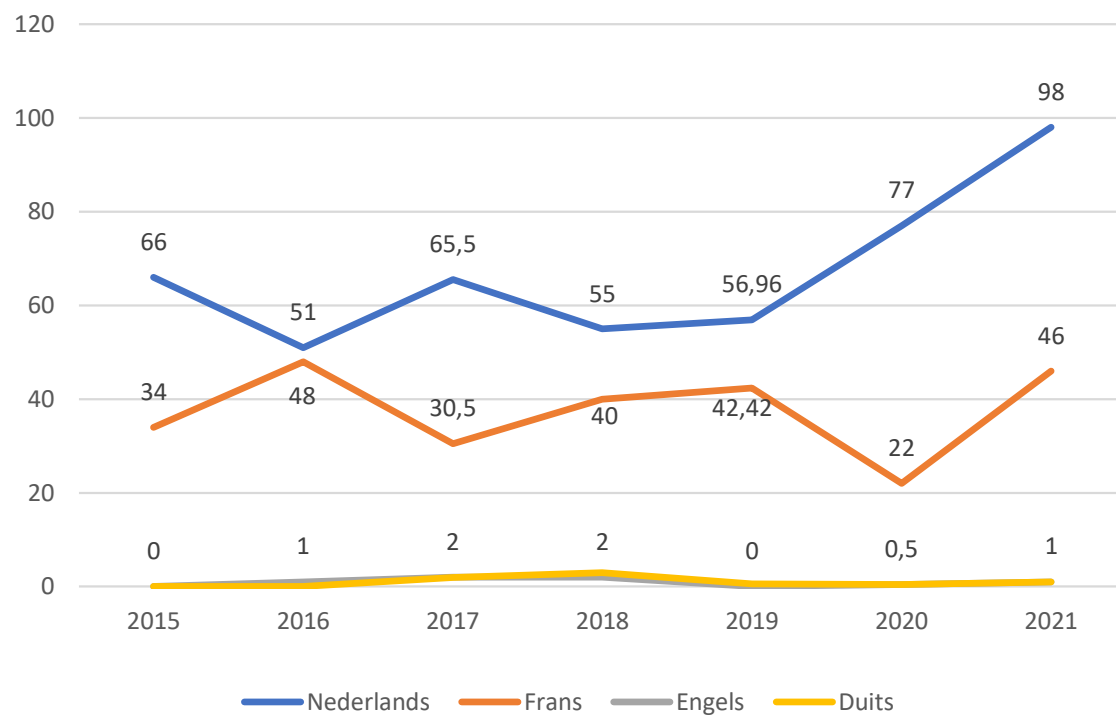


- Primaire productie
- Transformatie
- Distributie
- Import / Export
- Consument
- Andere

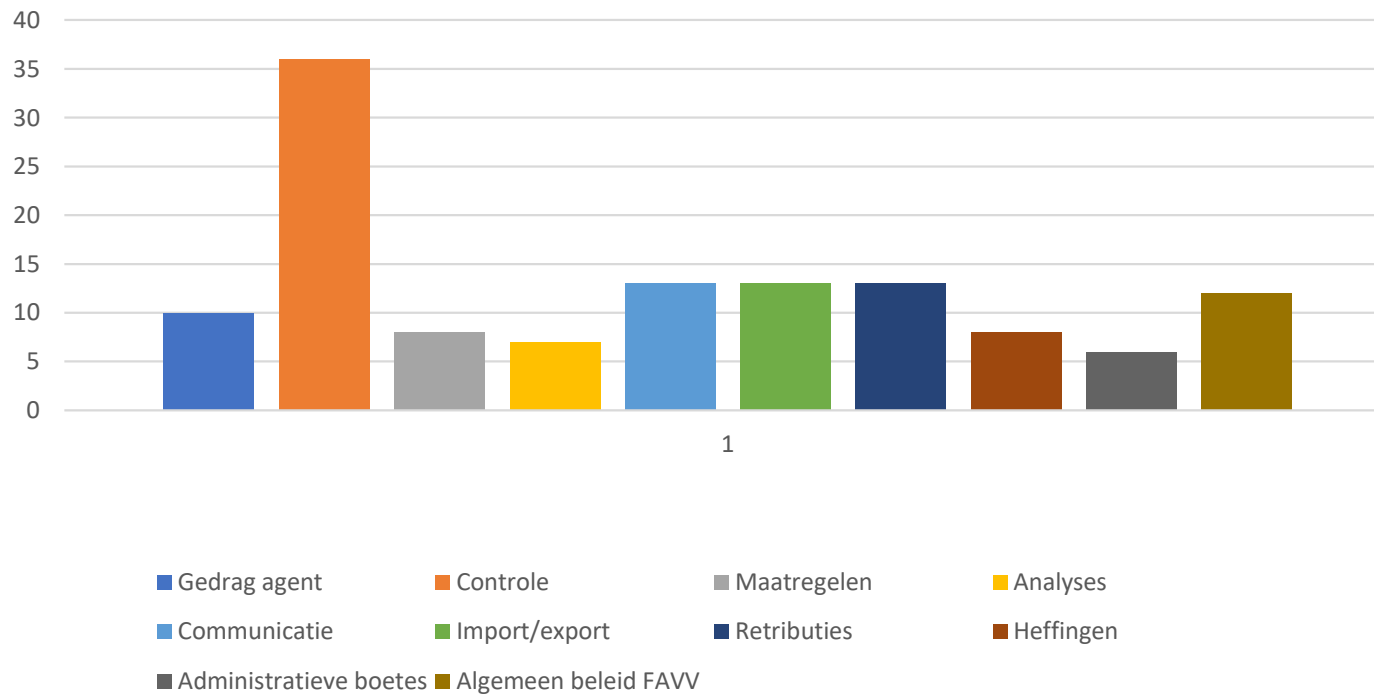


3. Wie klaagde bij de ombudsdienst?

Taal:

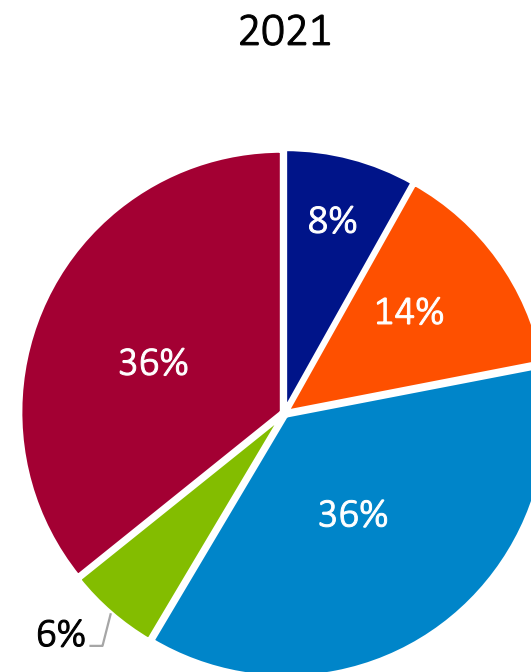
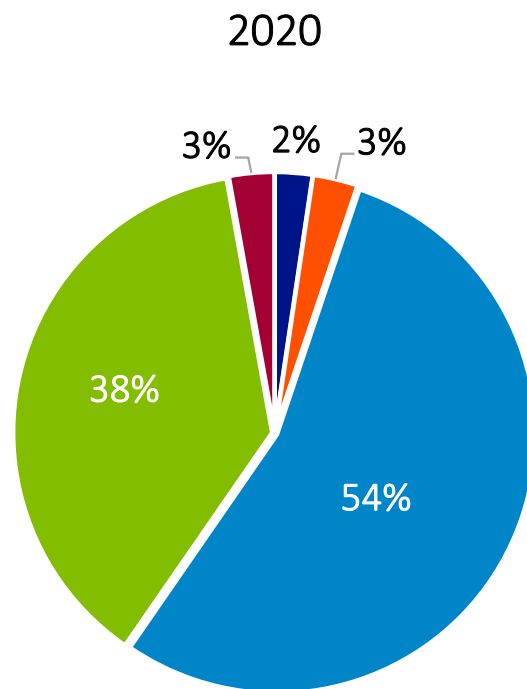


4. Over wat werd er geklaagd?



5. Een terechte klacht?

Een stijging van het aantal onontvankelijke en (gedeeltelijk) gegronde klachten:



■ gegronde ■ ged gegronde ■ niet gegronde ■ onbepaald ■ niet ontvankelijk



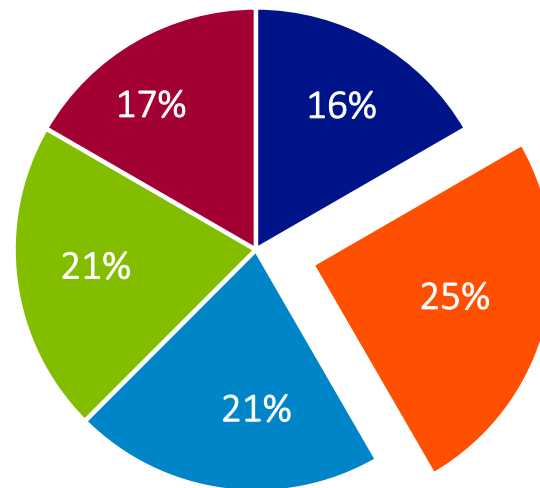
5. Een terechte klacht?

Er werd voor een (voorlopig) totaal
bedrag van
5.809,64 EUR gecorrigeerd



6. Lessons learned

Onderwerp gegronde klachten



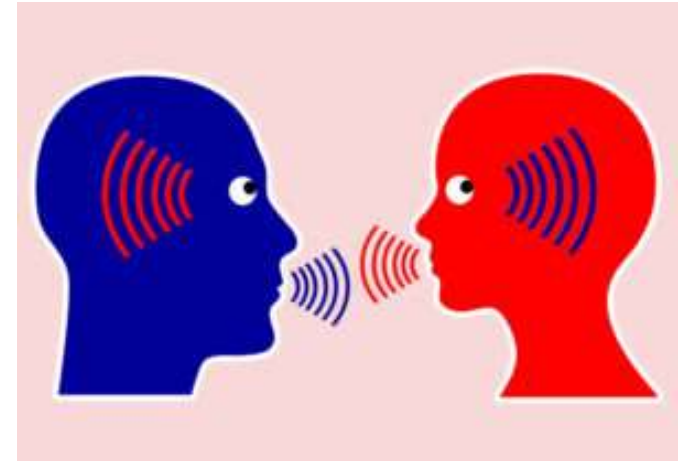
■ Communicatie ■ Controle en procedures ■ Analyses en procedures ■ Retributies ■ Opgelegde maatregelen



6. Lessons learned

Resultaat van de onderzoeken ten gronde:

1. Empathie
2. Zorgvuldigheid
3. Overeenstemming met de rechtsregels
4. Actieve communicatie



Vragen?



Ellen Marès
Damien Van Oystaeyen
ombudsdienst@favv-afsca.be
servicemediation@favv-afsca.be
