

Sedert 2002 is het meldpunt de toegangspoort naar het FAVV voor de consumenten, die er terecht kunnen met al hun vragen en klachten. Aan alle vragen en klachten, zelfs anonieme, wordt gevolg gegeven. Klachten worden steeds doorgestuurd naar de Provinciale Controle-Eenheid waar het onderwerp van de klacht zich bevindt.

De cijfers over de behandelde vragen en klachten voor 2010 zijn intussen bekend. Steeds meer mensen vinden de weg naar het meldpunt, zo blijkt.

Het is de grotere naambekendheid van het FAVV, onder andere door de aanwezigheid op beurzen en de grotere bewustwording van de consument die aan de basis liggen van de voortdurende stijging van het aantal klachten

In 2010 werden 4.039 klachten geregistreerd. Dit betekent een toename met 19 % tegenover 2009.

Tegenover 2002 betekent dit meer dan een vertienvoudiging van het aantal klachten.

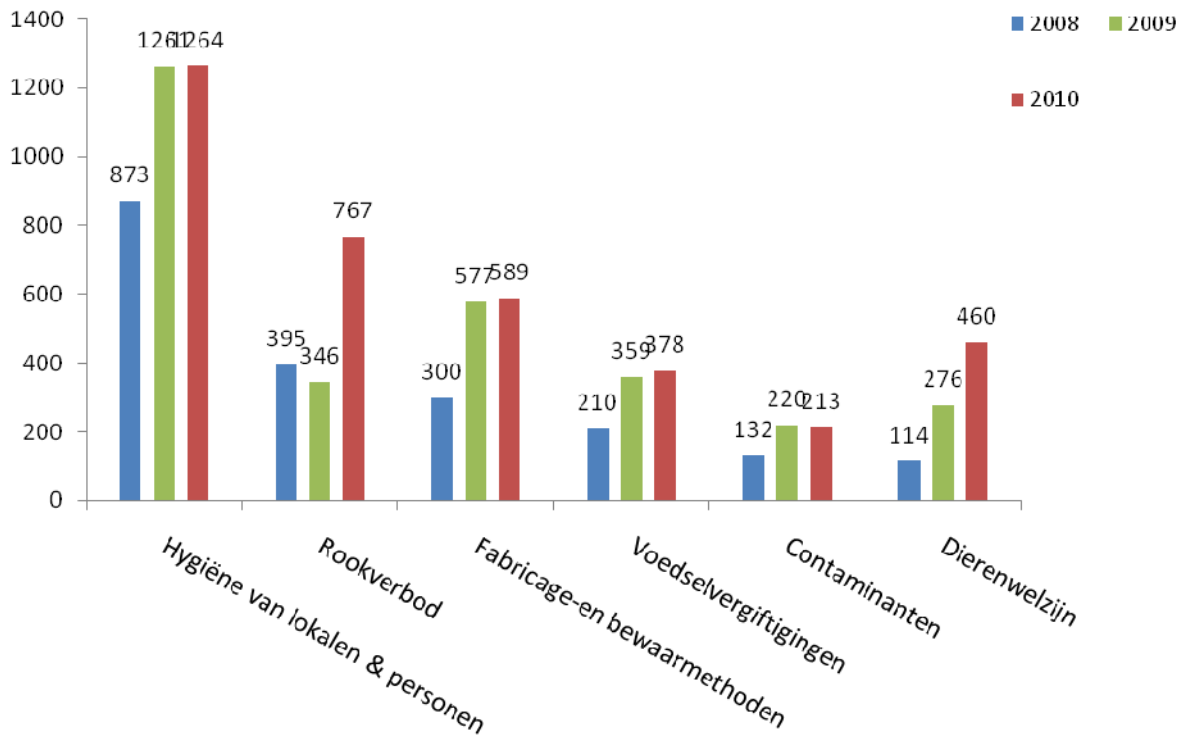
	klachten
2002	338
2003	750
2004	1159
2005	1520
2006	1482
2007	2170
2008	2265
2009	3389
2010	4039

De belangrijkste klachten die het meldpunt ontving in 2010 zijn:

- klachten in verband met hygiëne: 1264
- klachten in verband met de tabakswetgeving: 767 (enkel klachten op plaatsen waar het FAVV normaal)
- klachten in verband met bewaarmethodes, bijvoorbeeld de temperatuur in koeltogen: 589
- klachten in verband met "mogelijke voedselvergiftigingen": 378
- Klachten in verband met contaminanten, bijvoorbeeld vreemde voorwerpen in voedingsmiddelen: 213
- klachten in verband met dierenwelzijn: 460

	2007	2008	2009	2010
Hygiëne van lokalen & personen	572	873	1261	1264
Rookverbod	732	395	346	767
Fabricage-en bewaarmethoden	263	300	577	589
Voedselvergiftigingen	184	210	359	378
Contaminanten	133	132	220	213
Dierenwelzijn	53	114	276	460

Top-6 klachten in 2008,2009 en 2010

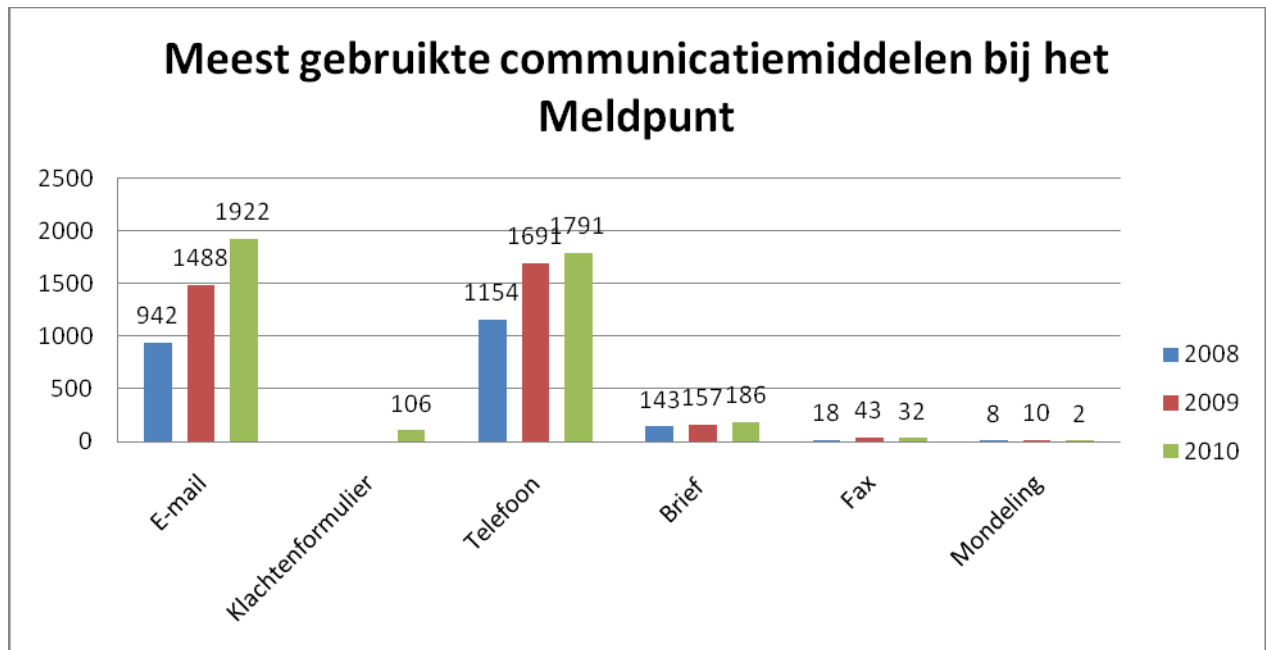


Het meldpunt is ongetwijfeld uitgegroeid tot een uiterst laagdrempelige toegang voor alle consumenten. De stijging van het aantal klachten tegenover 2009 is geenszins te wijten aan een dalende voedselveiligheid bij onze operatoren. Integendeel, ons voedsel is nog nooit zo veilig geweest. Het is door de steeds groter wordende bekendheid van het meldpunt dat burgers, die normaliter nauwelijks interesse betonen in voedselveiligheid, makkelijk aan informatie komen over dit thema.

Men kan klachten via de meeste gebruikelijke kanalen doorgeven:

	2008	2009	2010
E-mail	942	1488	2028
Klachtenformulier			
Telefoon	1154	1691	1791
Brief	143	157	186
Fax	18	43	32
Mondeling	8	10	2
Totaal	2265	3389	4039

Klachtenformulier in voege vanaf oktober 2010. Klachtformulier staat online, consument vult het in en stuurt het dan per mail naar het meldpunt.



Het meldpunt beschikt over een gratis telefoonnummer: **0800.13.550** waar de consumenten elke werkdag van 9 tot 17 uur terecht kunnen met hun vragen en klachten. Buiten deze uren wordt elke vraag of klacht opgenomen en een medewerker zal de consument zo snel mogelijk terug contacteren.