

Waarom een ombudsdienst ?

De controleactiviteiten van het Voedselagentschap gaven in het verleden af en toe aanleiding tot klachten. Ook de onvrede ten aanzien van de wetgeving of de indruk dat men steeds strenger gecontroleerd werd dan zijn buurman, deed bedrijven soms aankloppen bij het FAVV.

Het Voedselagentschap wil een geloofwaardige en betrouwbare overheidsinstantie zijn. Daarom en om zijn dienstverlening aan de bedrijven te optimaliseren heeft het agentschap nu een ombudsdienst opgericht

Alle klachten met betrekking tot de werking van het FAVV die door de bedrijven ingediend worden, zullen gekanaliseerd worden via de ombudsdienst van het Voedselagentschap. Op die manier hebben de bedrijven de garantie dat hun klacht de juiste behandeling zal krijgen. De ombudsdienst bemiddelt wanneer alle bestaande procedures om het probleem op te lossen reeds werden gevolgd.

Het FAVV van zijn kant kan de klachten beter opvolgen en kan bij fundamentele problemen via zijn dienst kwaliteit generieke oplossingen uitwerken. Klachten kunnen immers ook nuttig zijn om van te leren en om de eigen werking te verbeteren. Om de objectiviteit van de ombudsdienst te waarborgen, werd hij onder de vleugels van de dienst interne audit ondergebracht.

Opgelet, de ombudsdienst is er enkel voor de bedrijven of de personen die onder controle van het Voedselagentschap staan. De ombudsdienst staat dus volledig los van het reeds eerder opgerichte meldpunt voor de consumenten, dat natuurlijk blijft voortbestaan.