



Federaal Agentschap
voor de Veiligheid
van de Voedselketen

Ombudsdienst

AC Kruidtuin – Food
Safety Center
Kruidtuinlaan 55
B-1000 Brussel
Tel. 02 211 82 11

info@favv.be
www.favv.be

Charter van de ombudsdienst

1. Doelstelling van de ombudsdienst

De ombudsdienst van het FAVV werd opgericht vanuit de betrachting van het FAVV om een geloofwaardige en betrouwbare openbare dienst te zijn, om de dienstverlening te optimaliseren en om de kwaliteit van de FAVV-werking te verbeteren.

Vanuit haar wettelijke opdracht staat het FAVV ondermeer in voor de bewaking van de veiligheid van de voedselketen. Een belangrijk element in deze opdracht is het uitvoeren van controles, inspecties en audits bij operatoren. Het bestaan van een ombudsdienst moet ertoe leiden dat alle klachten met betrekking tot de werking van het FAVV, ingediend door de “stakeholders”^{*} gekanaliseerd worden en de juiste behandeling krijgen.

De oprichting van de ombudsdienst kadert in de klantgerichte benadering en de globale kwaliteitsaanpak van het FAVV, waarbij ernaar gestreefd wordt om de FAVV-werking zo efficiënt mogelijk te maken. De ombudsdienst werkt vanuit die kwaliteitsoriëntatie, waarbij klachten als verbeteropportunities beschouwd worden, die procesverbeteringen binnen het FAVV kunnen stimuleren. Het leereffect dat zo bereikt wordt is een stap in de richting van een continue verbetering van de dienstverlening en werking van het FAVV.

De ombudsdienst is opgericht voor de “stakeholders”^{*} van het FAVV. Voor de consumenten blijft het meldpunt voor de consument het aanspreekpunt.

Onze opdracht is te waken
over de veiligheid van de
voedselketen en de
kwaliteit van ons voedsel,
ter bescherming van de
gezondheid van
mens, dier en plant.

^{*} Bij de stakeholders horen de operatoren, de erkende dierenartsen en de externe laboratoria

2. Kerntaken van de ombudsdienst

2.1. Klachten onderzoeken en behandelen

In de eerste plaats onderzoekt en behandelt de ombudsdienst alle klachten vanwege haar “stakeholders” * over de handelingen en de werking van de diensten van het FAVV. De procedure hiervoor is beschreven.

De ombudsdienst komt pas tussen wanneer de bestaande procedures om het probleem op te lossen reeds werden gevolgd. Dit betekent dat de “stakeholder” * in de eerste plaats met de betrokken dienst zelf contact moet opnemen om zijn probleem te melden. Pas wanneer hij daar geen voldoening vindt, kan hij een beroep doen op de ombudsdienst.

Bij de beoordeling van een klacht baseert de ombudsdienst zich op wettelijke teksten, interne reglementering en, bij afwezigheid daarvan, op goede praktijken, maar laat zich ook leiden door de principes van billijkheid en rechtvaardigheid. Dit betekent dat er steeds rekening gehouden wordt met de standpunten van de betrokken FAVV-dienst en van de operator om te komen tot een evenwichtige benadering en een objectief antwoord naar de klager, dat zo dicht mogelijk bij de essentie van de klacht aansluit. In die zin verzekert de ombudsdienst de kwaliteitscontrole van het antwoord naar de klager toe. In de interne communicatie wordt van de ombudsdienst verwacht dat hij zo goed mogelijk de standpunten van de klager toelicht en duidelijk maakt, en dat hij waakt over de doorlooptijd van de behandeling van de klacht. Het antwoord naar de klager gebeurt steeds onder handtekening van de Gedelegeerd Bestuurder.

In het kader van het onderzoek naar een klacht kan de ombudsdienst rechtstreeks contact opnemen met internen en externen, bijvoorbeeld voor het bekomen van informatie of het vragen of geven van een stand van zaken. Elk rechtstreeks contact met de dienst die voorwerp uitmaakt van de klacht wordt schriftelijk bevestigd met kopie aan de betrokken hiërarchie.

Om de objectiviteit, de neutraliteit en de autonomie van de ombudsdienst te waarborgen, werd hij onder de vleugels van de dienst interne audit ondergebracht. Indien klachten zware anomalieën binnen het FAVV aan het licht brengen of er aanduidingen zijn dat een “stakeholder” * na het indienen van een klacht niet meer op een evenwichtige wijze behandeld wordt, kan in overleg met de Gedelegeerd Bestuurder en het Auditcomité de Dienst Interne audit worden ingeschakeld voor verder onderzoek.

Bij het onderzoek naar een klacht moet de algemene attitude van de ombudsdienst gebaseerd zijn op loyaliteit, integriteit en geloofwaardigheid. De ombudsdienst werkt snel vanuit een constructieve benadering met respect voor zowel de interne medewerkers als voor de indiener van de klacht.

2.2. Voorstellen en aanbevelingen formuleren

Bij het behandelen van klachten kunnen structurele problemen binnen de organisatie zichtbaar worden. Deze zijn ‘dossieroverschrijdend’. De ombudsdienst heeft als opdracht, op basis van zulke bevindingen, voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de werking en dienstverlening van het FAVV te verbeteren.

Dit gebeurt binnen het kader van het kwaliteitssysteem van het FAVV. De voorstellen en bevindingen worden opgenomen in de periodieke directiebeoordeling waarvan de opmaak door de kwaliteitsverantwoordelijke(n) gecoördineerd wordt. De analyse van

* Bij de stakeholders horen de operatoren, de erkende dierenartsen en de externe laboratoria

de binnengekomen klachten is een belangrijk element binnen een performant kwaliteitssysteem dat gericht is op continue verbetering.

2.3. Doorverwijzen

Als er een klacht binnenkomt die eerder een verzoek om informatie is of die niet tot de bevoegdheid van het FAVV behoort, dan moet de ombudsdienst, voor zover mogelijk, de burger doorverwijzen. Daartoe stuurt de ombudsdienst de vraag door naar het betrokken diensthoofd (intern) of de betrokken organisatie (extern) en vertrekt er tegelijk een antwoord naar de operator met de contactgegevens van het betrokken diensthoofd (intern) of van de betrokken organisatie (extern). Wanneer een vraag om informatie door de ombudsdienst voor verder gevolg wordt overgemaakt aan de bevoegde interne dienst, wordt telkens een kopie van het antwoord aan de ombudsdienst bezorgd, om een maximaal leereffect te creëren

Alhoewel informatieverstrekking niet binnen de doelstelling van de ombudsdienst valt, biedt dit een toegevoegde waarde naar de klanten van het FAVV toe.

3. Bevoegdheid van de ombudsdienst

De ombudsdienst is bevoegd om alle klachten vanwege genoemde "stakeholders"* over het FAVV te behandelen, en kan hiervoor beroep doen op alle diensten van het FAVV. Om het leereffect voor het FAVV zo groot mogelijk te maken en de rol van de ombudsdienst als flessenhals voor externe klachten ten volle te benutten, wordt de definitie van klacht zo ruim mogelijk genomen.

Volgende opmerkingen beperken de bevoegdheid van de ombudsdienst :

- klachten worden niet behandeld als er nog geen contact werd opgenomen met de dienst waarover de klacht gaat;
- klachten van een "stakeholder" * over een andere "stakeholder" * behoren niet tot de bevoegdheid van de ombudsdienst. Zij worden zonder vertraging doorgestuurd aan het Meldpunt voor de Consument indien dit binnen hun bevoegdheid valt ;
- de ombudsdienst mag zich in zijn antwoord naar de klager niet uitspreken over de inhoud of de gegrondheid van wettelijke bepalingen. De ombudsdienst ziet er wel op toe of de beleidsuitvoering behoorlijk verloopt.
- anonieme klachten worden niet behandeld door de ombudsdienst, maar worden gecommuniceerd aan de Gedelegeerd Bestuurder;
- wanneer de feiten in de klacht zich meer dan een jaar geleden hebben voorgedaan (zonder de termijn van een eventuele beroepsprocedure), wordt de klacht niet behandeld;
- indien het onderwerp van de klacht niet onder de bevoegdheid van het FAVV valt, wordt ze overgemaakt aan de bevoegde organisatie;
- indien de klacht een feit betreft waarvoor de operator reeds een gerechtelijke procedure heeft ingeleid, wordt ze niet behandeld.

Voor het Directiecomité,

Gil Houins (getekend)
Gedelegeerd Bestuurder

* Bij de stakeholders horen de operatoren, de erkende dierenartsen en de externe laboratoria