



Federaal Agentschap
voor de Veiligheid van
de Voedselketen

Ombudsdienst

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

www.favv.be

Charter van de ombudsdienst

1. Doelstelling van de ombudsdienst

De ombudsdienst werd speciaal gecreëerd om externe klachten over de werking van het FAVV te ontvangen en te behandelen.

De fundamentele wettelijke missie van het FAVV is de voedselveiligheid garanderen. Het FAVV is bevoegd om controles, inspecties en audits uit te voeren bij operatoren. De ombudsdienst is een gesprekspartner die het mogelijk moet maken om klachten betreffende het FAVV te kanaliseren en op adequate wijze te behandelen.

Aangezien de klachten van de klant zelf komen, vormen ze een zeer interessante bron van informatie. Het instellen van een ombudsdienst kadert dan ook in de klantgerichte aanpak en de globale kwaliteitsbenadering van het FAVV die gericht is op een continue verbetering van zijn werking. De ombudsdienst functioneert binnen dit streven naar kwaliteit en beschouwt klachten als kansen voor vooruitgang die kunnen leiden tot een verbetering van de verschillende processen van het FAVV en dus tot klanttevredenheid.

De ombudsdienst is erop gericht de geloofwaardigheid en betrouwbaarheid van het FAVV als overheidsdienst te vergroten.

De behandeling van klachten over operatoren valt dus niet binnen de opdracht van deze dienst.

2. Bevoegdheden van de ombudsdienst

De ombudsdienst is bevoegd voor het behandelen van alle externe klachten over het FAVV. Om zoveel mogelijk kansen voor verbetering voor het FAVV te benutten, wordt de definitie van klacht in de meest ruime zin van het woord genomen: het gaat om iedere uiting van ontevredenheid over de diensten verleend door het FAVV of zijn werking. Deze klacht kan betrekking hebben op de dienstverlening zelf, op de resultaten van de dienstverlening, de manier waarop de dienst werd uitgevoerd of de toepassing van een bestaande reglementering.

De procedure voor het behandelen van klachten wordt beschreven en is beschikbaar op de website van het FAVV.

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.

Mondelinge klachten worden ofwel schriftelijk bevestigd ofwel geformuleerd tijdens een afspraak met de ombudsdienst. Anonieme klachten worden niet behandeld door de ombudsdienst maar worden aan de gedelegeerd bestuurder overgemaakt voor verder gevolg.

Bovendien zijn de volgende klachten onontvankelijk:

- Klachten die geen betrekking hebben op een precies feit, maar eerder vage en/of algemene kritieken vormen;
- Klachten die betrekking hebben op feiten waarvan het meest recente feit zich meer dan een jaar voor de datum van het indienen van de klacht heeft voorgedaan, tenzij de wetgeving een andere termijn voorziet;
- Klachten die enkel betrekking hebben op de inhoud van de wetgeving of een politieke beslissing;
- Klachten die al het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure of van een administratief beroep;
- Klachten naar aanleiding van een klacht die al werd behandeld en waarvoor geen enkel nieuw element werd ingeroepen.

De klager kan zich richten tot de dienst waarop zijn klacht betrekking heeft om de situatie op een meer rechtstreekse manier proberen op te lossen met de voornaamste betrokkenen. Het advies van de ombudsdienst kan dan slechts worden gevraagd indien er geen oplossing werd gevonden met deze dienst. In zulke gevallen komt de ombudsdienst tussen als tweedelijnsdienst voor de behandeling van klachten.

De klager kan zich ook rechtstreeks richten tot de ombudsdienst indien hij dit wenst. De ombudsdienst behandelt de klacht in dat geval in de eerste lijn. Dit betekent dus dat, in geval van een meningsverschil betreffende het antwoord, de klager zich rechtstreeks kan richten tot de Federale Ombudsman indien hij zijn klacht door een tweedelijnsdienst wenst behandeld te zien.

2.1. Vragen voor correctie, voorstellen en aanbevelingen formuleren

Wanneer de analyse van de klacht het bestaan van een éénmalig probleem en de noodzaak om een correctie uit te voeren aan het licht brengt, dan doet de ombudsdienst een aanvraag voor correctie bij de betrokken dienst.

Indien de analyse daarentegen een structureel probleem aan het licht brengt binnen de organisatie, dan kan de ombudsdienst voorstellen ter verbetering en aanbevelingen formuleren. De analyse van de ontvangen klachten is een belangrijk element binnen een performant kwaliteitssysteem dat een continue verbetering beoogt.

3. Engagements van de ombudsdienst

In de uitvoering van zijn taken gaat de ombudsdienst engagements aan op verschillende niveaus.

3.1. Objectiviteit – onpartijdigheid – autonomie

De ombudsdienst tracht klachten op een objectieve manier te behandelen en blijft tijdens alle fases van het behandelingsproces van de klacht onpartijdig.

De ombudsdienst zal met name trachten om het standpunt van de klager zo goed mogelijk weer te geven bij de gecontacteerde diensten.

Bij de beoordeling van een klacht verwijst de ombudsdienst naar de ombudsnormen, zoals ontwikkeld door de Federale Ombudsman. Door iedere klacht in functie van deze principes te onderzoeken, garandeert de ombudsdienst een objectief antwoord dat gebaseerd is op de aard van de klacht.

Voorafgaand aan de verzending ervan, wordt het antwoord gericht aan de klager nagekeken door de Gedelegeerd bestuurder van het FAVV die d.m.v. zijn handtekening verklaart kennis te hebben genomen van de klacht en het antwoord gericht aan de klager. Deze handtekening maakt het ook mogelijk om het nodige budget vrij te maken wanneer een financiële compensatie wordt voorgesteld aan de klager.

Om de objectiviteit, onpartijdigheid en de autonomie van de ombudsdienst te garanderen, wordt de dienst onder de hoede genomen door de dienst interne audit, kwaliteit en preventie.

3.2. Klantgerichtheid

De ombudsdienst is klantgericht, zowel intern als extern. Dit impliceert met name dat de dienst zich ertoe verbindt beschikbaar te zijn tijdens de uren en op de locatie die worden aangegeven op de website van het FAVV.

De personeelsleden van de ombudsdienst werken constructief samen met de FAVV-diensten. Ze nemen de tijd om te luisteren naar personen die zich tot hen richten in het kader van een klacht. Ze trachten de klachten binnen een redelijke termijn te behandelen en zorgen ervoor dat ze beschikbaar zijn om de klagers te informeren over de behandeling van hun klacht zodra deze dit wensen.

Wanneer een ingediende klacht eerder een vraag voor informatie blijkt te zijn, wanneer die betrekking heeft op een operator of wanneer die niet binnen de bevoegdheid van het FAVV valt, moet de ombudsdienst in de mate van het mogelijke de klager doorverwijzen. Daartoe stuurt de ombudsdienst de aanvraag door naar het (interne) diensthoofd of naar de betrokken (externe) organisatie en stuurt tegelijkertijd een antwoord naar de operator met de gegevens van de (interne) dienst of de betrokken (externe) organisatie. Wanneer de ombudsdienst een aanvraag voor informatie voor nuttig gevolg doorstuurt naar de bevoegde interne dienst, krijgt de ombudsdienst altijd een kopie van het antwoord om een maximaal leereffect te creëren. Hoewel informatieverstrekking niet binnen de doelstellingen van de ombudsdienst valt, is dit een meerwaarde voor de dienstverlening van het FAVV.

3.3. Naleving van de reglementering

De ombudsdienst leeft altijd de wetgeving na en houdt rekening met de grenzen ervan bij de behandeling van een klacht. De dienst neemt geen standpunt in over de gegrondheid van een wettelijke of reglementaire bepaling.

3.4. Vragen voor correctie en aanbevelingen

De analyse van de ontvangen klachten is een belangrijk element binnen een performant kwaliteitssysteem dat geënt is op een continue verbetering.

Wanneer de analyse van de klacht het bestaan van een alleenstaand probleem en de noodzaak om een correctie uit te voeren aan het licht brengt, dan dient de ombudsdienst een verzoek tot correctie in bij de betrokken dienst.

Indien de analyse daarentegen een structureel probleem binnen de organisatie aan het licht brengt, richt de ombudsdienst een aanbeveling tot de directie.

3.5. Naleving van de FAVV-waarden

In de uitoefening van zijn taken verbindt de ombudsdienst zich er ook toe de zes waarden van het FAVV na te leven.

3.5.1. Integriteit

De leden van de ombudsdienst zijn integer. Ze zijn betrouwbaar en plichtsbewust in de uitoefening van hun taken. Ze zijn ook aandachtig voor belangenconflicten die kunnen opduiken bij de behandeling van een klacht.

3.5.2. Vertrouwen - discretie

De personeelsleden van de ombudsdienst dienen zowel aan de interne medewerkers als aan de klagers blijk te geven van betrouwbaarheid. Ze verbinden zich ertoe discreet te blijven betreffende de elementen waarvan zij in kennis werden gesteld en communiceren aan derden enkel de elementen die noodzakelijk zijn voor de behandeling van de klacht.

De personeelsleden van de ombudsdienst creëren een positief klimaat waarin eenieder kansen krijgt en zijn verantwoordelijkheid opneemt. Wanneer een fout of een gebrek aan het licht wordt gebracht in een dossier, zal de ombudsdienst zich eerder concentreren op het uitvoeren van een oplossing dan op het zoeken van een schuldige.

3.5.3. Professionalisme

De ombudsdienst voert zijn taken op een doeltreffende manier uit. Er wordt gezocht naar kwaliteit in de behandeling van de dossiers. De afspraken die worden gemaakt met de anderen worden nageleefd.

3.5.4. Billijkheid

De personeelsleden van de ombudsdienst zijn rechtvaardig en redelijk in de uitoefening van hun functie. Ze nemen naar eer en geweten een standpunt in en de voorgestelde oplossingen houden rekening met het evenredigheidsbeginsel. Ze zijn menselijk in de behandeling van klachten en vermijden daarbij voorkeursbehandelingen.

3.5.5. Respect

De personeelsleden van de ombudsdienst luisteren naar de anderen en houden rekening met ieders persoonlijkheid. Ze blijven rustig en beleefd onder alle omstandigheden.

3.5.6. Openheid

De personeelsleden van de ombudsdienst pakken de dialoog met derden constructief aan. Ze communiceren op een transparante manier betreffende hun actie en leven daarbij de vertrouwelijkheid na die inherent is aan bepaalde dossiers. Ze staan open voor initiatief en feedback.

4. Engagements van het Directiecomité

Het Directiecomité verbindt zich ertoe om de beslissingen van de ombudsdienst niet te beïnvloeden bij de behandeling van een klacht en erkent de onpartijdigheid van de ombudsdienst.

Wanneer hun diensten worden gevraagd in het kader van de behandeling van een klacht, verbinden de leden van het directiecomité zich ertoe om geen enkel element dat nuttig is voor het onderzoek te verbergen.

Voor de ombudsdienst,

Voor het Directiecomité,

Anne-Laure DESMIT
Ombudsvrouw (Get.)

08.09.2016

Herman DIRICKS
Gedelegeerd bestuurder (Get.)