

# Klachten over onze dienstverlening? Laat het ons weten!

Het FAVV stelt alles in het werk om kwaliteitsvolle diensten te kunnen bieden.

Het is echter mogelijk dat u niet volledig tevreden bent.

Indien u wenst dat er fouten worden rechtgezet, kan u zich altijd richten tot de dienst die verantwoordelijk is voor uw dossier.

Door deze dienst rechtstreeks te contacteren kan onbegrip worden weggewerkt en het probleem zo vlug mogelijk worden opgelost, aangezien de dienst uw concrete situatie kent.

U kan zich echter ook rechtstreeks richten tot de ombudsdienst indien u dit wenst.

De ombudsdienst behandelt de externe klachten over het FAVV vanuit een streven naar voortdurende verbetering.

Dankzij uw klacht kan het FAVV alles in het werk stellen om te vermijden dat gelijkaardige klachten zich in de toekomst nog voordoen en kan het zijn werking en diensten verbeteren. Samengevat: klachten over onze dienstverlening? Laat het ons weten!

## Contactgegevens:

### FAVV – Ombudsdienst

Administratief Centrum Kruidtuin

Food Safety Center, lokaal K08/120216

Kruidtuinlaan 55

B-1000 BRUSSEL

Tel. (gratis): +32 800 13 455 (maandag tot vrijdag van 9u tot 12u).

E-mail: [ombudsdienst@favv.be](mailto:ombudsdienst@favv.be)

Website: <http://www.favv-afscsa.fgov.be/ombudsdienst/>



Verantwoordelijke uitgever: Herman Diricks

Wettelijk depot: D/2016/10413/1



**Klachten** over onze dienstverlening?



Federaal Agentschap  
voor de Veiligheid  
van de Voedselketen



# Klachten over onze dienstverlening?

# Laat het ons weten!

## Wie kan een klacht indienen?

Iedere persoon, ieder bedrijf of iedere instelling die ontevreden is over de dienstverlening of de werking van het FAVV.

## Welk type van klacht?

Uw klacht kan betrekking hebben op de dienstverlening zelf, op de resultaten van de dienstverlening, de manier waarop de dienst werd uitgevoerd of op de toepassing van een bestaande reglementering.

Het moet echter gaan om zaken die vallen onder de bevoegdheid van het FAVV, zoals bijvoorbeeld (niet-exhaustieve lijst):

- De manier waarop een controle is verlopen binnen uw inrichting;
- Een probleem met betrekking tot de certificatie van een dier of een product dat bestemd is om België te verlaten;
- Een meningsverschil over de vereisten die worden toegepast door het FAVV;
- De beschikbaarheid van een dienst van het FAVV;
- Een factuur opgesteld door het FAVV die u buitensporig lijkt.

## Welke klachten zijn niet ontvankelijk?

De volgende klachten worden als niet ontvankelijk beschouwd:

- Mondelinge klachten (tenzij ze door een schriftelijk document worden bevestigd);

- 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;
- Klachten die betrekking hebben op de inhoud van de wetgeving of van een politieke beslissing;
- Klachten die al het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure of van een administratief bezwaarschrift;
- Klachten naar aanleiding van een klacht die al werd behandeld en waarvoor geen enkel nieuw element wordt ingeroepen.

Let op: een klacht is geen bezwaarschrift !

Een bezwaarschrift is een vraag om een beslissing te herzien, waarvan de modaliteiten (de termijnen meer bepaald) voorgeschreven zijn in een wettekst of in een reglementaire tekst. De te volgen bezwaarschriftprocedure wordt over het algemeen verduidelijkt op de brief met de administratieve beslissing.

## Hoe een klacht indienen?

- Via het online klachtenformulier op de website van het FAVV : [www.favv-afsca.be](http://www.favv-afsca.be) (klik op « Een vraag of een klacht ? »)
- Via e-mail: [ombudsdienst@favv.be](mailto:ombudsdienst@favv.be)
- Per post:  
FAVV - Ombudsdienst Administratief Centrum Kruidtuin Food Safety Center, lokaal K08/120216 Kruidtuinlaan 55 B- 1000 BRUSSEL
- Op afspraak, op het hierboven vermelde adres.  
Na afloop van het gesprek wordt een verslag opgemaakt dat als klacht wordt beschouwd.

## Wat gebeurt er met uw klacht?

Zodra de ombudsdienst uw klacht heeft ontvangen, wordt deze geregistreerd en ontvangt u binnen de 5 werkdagen een ontvangstbewijs. Daarna wordt alle noodzakelijke informatie om de klacht te onderzoeken verzameld en geanalyseerd.

Enmaal de analyse beëindigd is, stuurt de ombudsdienst u een geschreven antwoord met zijn conclusies.

De ombudsdienst stelt alles in het werk om de klachten zo snel mogelijk te behandelen, met name binnen de maand nadat de klacht werd ingediend. Deze termijn kan echter langer of korter zijn al naargelang de complexiteit van uw dossier en het aantal klachten die tegelijkertijd moeten worden behandeld.

Alle klachten worden jaarlijks geëvalueerd en het FAVV stelt een actieplan op om zijn werking en zijn diensten te verbeteren.

## Nog altijd geen oplossing?

Indien u niet tevreden bent met het antwoord van de ombudsdienst, kan u zich richten tot de federale Ombudsman. Dit is een onafhankelijke dienst die niet tot de federale overheid behoort. De federale Ombudsman zal uw klacht kosteloos en in alle onafhankelijkheid onderzoeken.

Contactgegevens:

[www.federaalombedman.be](http://www.federaalombedman.be)

Leuvenseweg 48 bus 6 - 1000 Brussel

Gratis nummer 0800 99 961