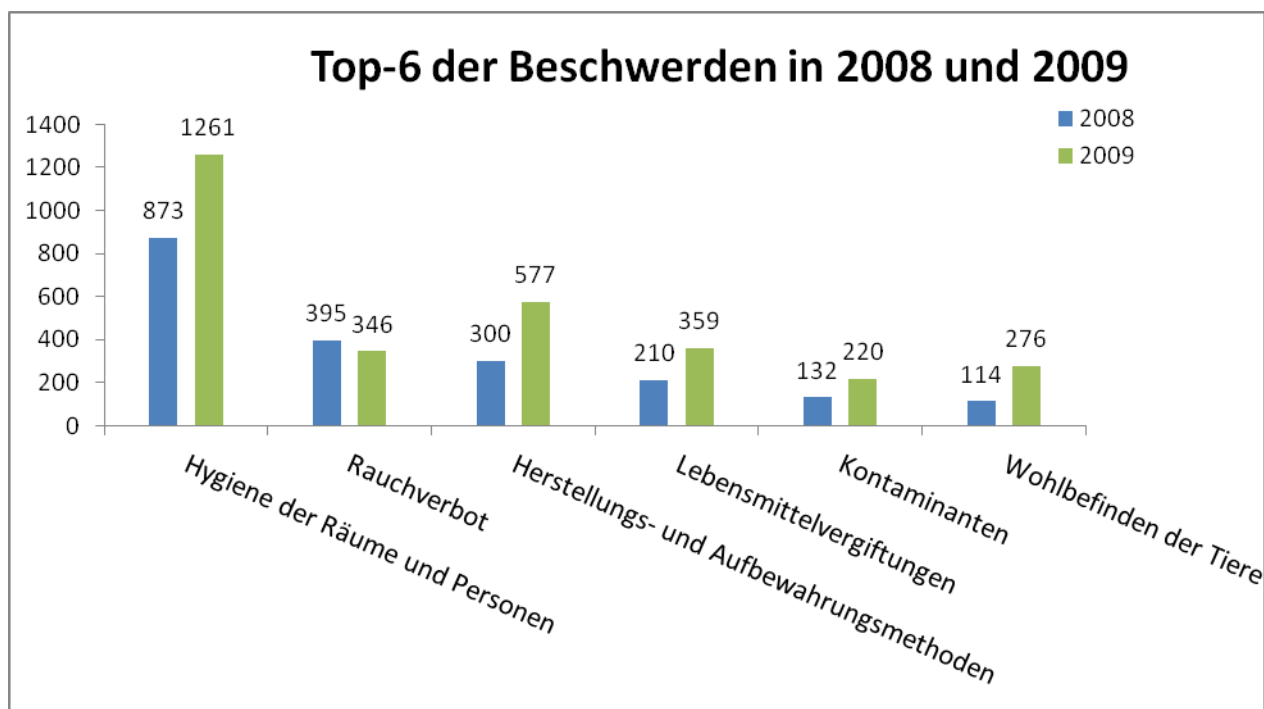
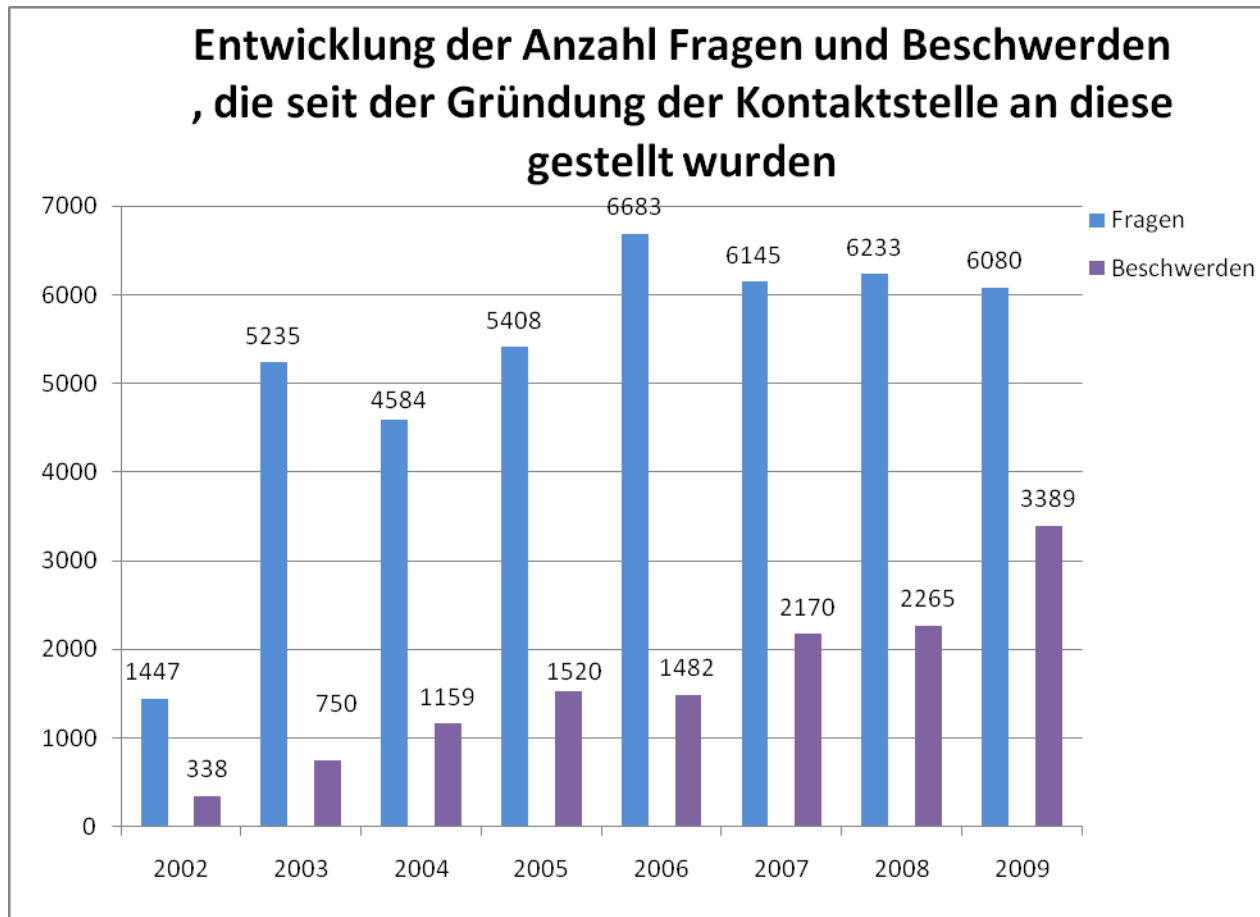


Einführung

Die Kontaktstelle der Lebensmittelagentur wurde im Jahr 2002 gegründet und ist Teil des Kommunikationsdienstes. Schritt für Schritt hat sich die Kontaktstelle zum „Ansprechpartner“ der FASNK für die Verbraucher entwickelt. Sie können in der Tat als Verbraucher Ihre Fragen stellen oder Ihre Beschwerden einreichen. Eine Frage kann eine Beschwerde sein und eine Beschwerde kann manchmal gelöst werden indem eine korrekte Erklärung gegeben wird. Wenn Sie ein Problem, eine Frage oder eine Beschwerde zur Sicherheit von Lebensmitteln haben, wenden Sie sich an die Kontaktstelle!

Beschwerden



Die hauptsächlichsten Beschwerden, die die Kontaktstelle 2009 behandelt hat, sind die Folgenden: Beschwerden in Bezug auf die Hygiene, die Aufbewahrungsmethoden, eventuelle Lebensmittelvergiftungen, die Rauchergesetzgebung und Beschwerden über das Wohlbefinden der Tiere.

Der Anstieg der Anzahl Beschwerden im Vergleich zu 2002 hängt nicht zusammen mit einer Degradation der Lebensmittelsicherheit bei unseren Anbietern. Im Gegenteil, unsere Lebensmittel waren noch nie so sicher. Dank dem steigenden Bekanntheitsgrad der Kontaktstelle, wird sich der Verbaucher immer bewusster, dass eine Gute Hygienepraxis von Lebensmitteln und dessen korrekte Aufbewahrung wichtig sind.

Verfahren für eine Einreichung einer Beschwerde

Alle registrierten Beschwerden werden immer behandelt, wobei die Anonymität des Verfassers immer gewahrt wird. Folgendermaßen muss vorgegangen werden :

- Eine Empfangsbestätigung der Beschwerde wird dem Kläger zugesendet
- Die Beschwerde wird von der Kontaktstelle registriert
- Die Beschwerde wird der betroffenen Provinzialen Kontrolleinheit (PKE) zugesendet.
- Die Beschwerde ist Teil einer Untersuchung durch die PKE
- Die Kontaktstelle teilt dem Kläger das Ergebnis dieser Untersuchung mit

Fragen

Die am häufigsten gestellten Fragen betreffen die Hygiene (Hygiene der Räume und des Personals, Reinigung, das HACCP- System, die Anfragen für eine Genehmigung, die Rauchergesetzgebung, usw. Diese Fragen stellen 25 % der Gesamtzahl dar. Viele andere Fragen beziehen sich auf die *FASNK* als öffentliche Behörde: ihre Funktionsweise, die zu beachtenden Verfahren, ihre Zuständigkeiten, usw. Außerdem beziehen sich zahlreiche Fragen auf die Aufbewahrungsmethoden (Temperatur und Dauer der Aufbewahrung gewisser Nahrungsmittel) oder auf Verunreinigungen (z.B. Schwermetalle, Nitrate, Acrylamid). Zahlreiche Fragen behandeln auch die Verwendung und das Auftreten von Pestiziden und Zusätzen.

Die Fragen beziehen sich auch auf das Tagesgeschehen: Dioxine, Melamin in chinesischen Produkten und Benzophenol in Campinamilch, Bisphenol A in Babyfläschchen, Eisen in Müsli, der bittere Geschmack der chinesischen Pinienkerne.

Zertifikat ISO 9001

Im Laufe des Jahres 2008 hat die Kontaktstelle für den Endverbraucher das Zertifikat ISO 9001 für sein Behandlungs- und Weiterverfolgungsverfahren von Beschwerden, Statistiken und für seine Benutzerfreundlichkeit erhalten. Dies bedeutet Weiterverfolgungs-, Bewertungs- und ständige Verbesserungsvorgänge des Verfahrens.