



Föderale Agentur für die
Sicherheit der
Nahrungsmittelkette

Ombudsdienst

CA-Botanique
Food Safety Center
Bd du Jardin botanique 55,
B-1000 Brüssel

Tel. 02 211 93 04
Fax 02 211 93 10
info@afsca.be
www.afsca.be

Charta des Ombudsdienstes

1. Zielsetzung des Ombudsdienstes

Der Ombudsdienst der FASNK ist gegründet worden, damit die FASNK ein glaubwürdiger und zuverlässiger öffentlicher Dienst sein kann, um die geleisteten Dienste zu verbessern und die Qualität seiner Arbeitsweise zu verbessern.

Der gesetzliche Auftrag der FASNK ist u.a. verantwortlich sein für die Überwachung der Sicherheit der Nahrungsmittelkette. Dazu gehört die Aufgabe Kontrollen, Inspektionen und Audits bei den Anbietern durchzuführen. Das Bestehen des Ombudsdienstes muss es ermöglichen, alle Beschwerden über die Funktionsweise der FASNK richtig zu behandeln und die Beschwerden der „Stakeholder“ (Interessenvertreter) der FASNK.

Der Ombudsdienst ist kundenorientiert aufgebaut und auf die Qualität der FASNK bedacht, damit die FASNK so effizient wie möglich funktioniert. Der Ombudsdienst ist auf die Qualität seines Dienstes bedacht und sieht die Beschwerden als eine Chance an, die Verfahren innerhalb der FASNK zu verbessern. Die erreichte Verbesserung ist ein Schritt zur stetigen Verbesserung der Dienste und der Funktionsweise der FASNK.

Der Ombudsdienst wurde für die „Stakeholder“^{*} der FASNK eingerichtet. Die Verbraucher wenden sich weiterhin an die Kontaktstelle.

2. Hauptaufgaben des Ombudsdienstes

2.1. Beschwerden prüfen und behandeln

Der Ombudsdienst prüft und behandelt alle von „stakeholdern“ eingereichten Beschwerden zur Tätigkeit und Funktionsweise der FASNK mit äußerster Dringlichkeit. Das Verfahren ist unten beschrieben.

Der Ombudsdienst greift nur ein, wenn alle existierenden Verfahren zur Problemlösung schon durchgeführt worden sind. Das bedeutet, dass der „stakeholder“ zuerst selbst mit dem betroffenen Dienst Kontakt aufnehmen muss, um sein Problem mitzuteilen. Er kann nur den Ombudsdienst kontaktieren, wenn er zu keinem befriedigenden Ergebnis gekommen ist.

Der Ombudsdienst behandelt eine Beschwerde mithilfe der Gesetzgebung und den internen Regelungen. Wenn diese nicht bestehen mithilfe der guten Praktiken und den Prinzipien der Gleichheit und Gerechtigkeit. Daher muss immer der Blickwinkel der FASNK und der Blickwinkel des Anbieters berücksichtigt werden, um zu einer ausgeglichenen Sichtweise zu gelangen und dem Kläger eine objektive Antwort zu Art seiner Beschwerde zu liefern. Daher garantiert der Ombudsdienst eine Qualitätskontrolle der Antwort für den Kläger. Der Ombudsdienst muss den Blickwinkel des Klägers so gut wie möglich erklären und verdeutlichen können und darauf achten, dass die Frist für die Behandlung der Beschwerde eingehalten wird. Der geschäftsführende Verwalter unterzeichnet immer die Antwort für den Kläger.

* zu den „stakeholder“ gehören Anbieter, zugelassene Tierärzte und externe Labore.

Während der Prüfung der Beschwerde kann der Ombudsdienst direkt mit den internen oder externen Diensten Kontakt aufnehmen, um beispielsweise Auskünfte zu erhalten oder nach dem Stand der Beschwerde zu fragen. Jeder direkte Kontakt mit dem Dienst bezüglich der Beschwerde wird schriftlich bestätigt mit einer Kopie für die betroffene Hierarchie.

Der interne Dienst Audit kontrolliert den Ombudsdienst, um eine Objektivität, Neutralität und Autonomie zu gewährleisten. Wenn die Beschwerden wichtige Anomalien innerhalb der FASNK hervorheben oder wenn es Anzeichen gibt nach einer Einführung einer Beschwerde, dass der Kläger nicht mehr gerecht behandelt wird, kann er den Dienst internes Audit kontaktieren, mit Abstimmung des geschäftsführenden Verwalters und dem Audit-Komitee.

Der Ombudsdienst muss bei der Behandlung einer Beschwerde loyal, unparteiisch und glaubwürdig vorgehen. Seine Mitarbeiter arbeiten im Sinne des Klägers schnell, konstruktiv und respektvoll.

2.2. Vorschläge und Empfehlungen geben

Bei der Behandlung der Beschwerden können strukturelle Probleme bei der Organisation auftauchen. Diese überschreiten den Rahmen des individuellen Dossiers. Der Ombudsdienst soll Vorschläge und Empfehlungen geben mithilfe der Beanstandungen und damit die Funktionsweise und die geleisteten Dienste der FASNK verbessern.

Dies läuft im Rahmen des Qualitätssystems der FASNK ab. Die Vorschläge und Beanstandungen sind in der periodischen Zeitschrift unter der Leitung des (r) Qualitätsverantwortlichen aufgeführt. Die Analyse der erhaltenen Beschwerden ist ein wichtiges Element für ein Qualitätssystem, was auf einer stetigen Verbesserung beruht.

2.3. Neu ausrichten

Wenn eine eingeführte Beschwerde sich eher als eine Informationsanfrage erweist oder sie nicht in die Kompetenz der FASNK fällt, muss der Ombudsdienst im Rahmen des Möglichen den Bürger neu orientieren können. Daher übermittelt der Ombudsdienst dem Dienstchef (intern) oder der betroffenen Organisation (extern) die Anfrage und schickt dem Anbieter gleichzeitig eine Antwort mit dem Kontaktdetails vom Dienstchef (intern) oder der betroffenen Organisation (extern). Wenn der Ombudsdienst dem zuständigen internen Dienst eine Informationsanfrage zur notwendigen Weiterverfolgung übermittelt, wird dem Ombudsdienst immer eine Kopie der Antwort übermittelt, um einen maximalen Informationsaustausch zu gewährleisten. Obwohl die Verbreitung von Informationen nicht zu den Zielen des Ombudsdienstes gehört, ist er ein Mehrwert für die „Kunden“ der FASNK.

3. Zuständigkeit des Ombudsdienstes

Der Ombudsdienst ist zuständig für die Behandlung von Beschwerden bezüglich der FASNK ,die von den sogenannten „stakeholder“ kommen. In diesem Rahmen können alle Dienste der FASNK in Frage kommen zu Prüfung der Beschwerde. Die Definition einer Beschwerde ist sehr allgemein gehalten, um der FASNK die Möglichkeit zu geben sich optimal zu verbessern und dem Ombudsdienst die Rolle eines Zentralorgans innerhalb der FASNK zuzuteilen.

Folgende Bemerkungen grenzen die Zuständigkeiten des Ombudsdienstes ein :

- die Beschwerden werden nicht behandelt, wenn kein vorheriger Kontakt mit dem Dienst hergestellt wurde, den die Beschwerde betrifft ;
- die FASNK ist nicht für die Beschwerden eines „stakeholder“ über einen anderen „stakeholder“ * zuständig. Sie werden direkt und ohne Verzug an die Kontaktstelle für den Verbraucher übermittelt, wenn der Inhalt es rechtfertigt;
- in seiner Antwort an den Kläger kann der Ombudsdienst nichts über den Inhalt oder die Berechtigung der Gesetzestexte mitteilen. Der Ombudsdienst achtet dennoch darauf, dass die Regelungen korrekt angewendet werden;
- anonyme Beschwerden werden vom Ombudsdienst nicht behandelt, werden aber dem geschäftsführenden Verwalter mitgeteilt;
- wenn die in der Beschwerde beschriebenen Tatsachen vor mehr als einem Jahr stattgefunden haben, wird die Beschwerde nicht geprüft (ohne die Frist eines eventuellen Anfechtungsverfahrens zu berücksichtigen);
- wenn die FASNK nicht für den Inhalt der Beschwerde zuständig ist, wird diese an den zuständigen Dienst weitergeleitet;
- die Beschwerden, für die der Anbieter schon ein rechtliches Verfahren eingeleitet hat, werden nicht behandelt.

Für das Direktionskomitee

Gil Houins (unterzeichnet)

Geschäftsführender Verwalter