nieuws

Particulier met vragen over sproeistof belt call center

nieuws

De gewasbeschermingsmiddelenindustrie beschikt al 75 jaar over een belangenverdediger in ons land, namelijk Phytofar. In dit lustrumjaar voor de sector(federatie) wordt een reuzenstap gezet in de ‘opvoeding’ van de particuliere gebruikers van gewasbeschermingsmiddelen. Aanvullend op de verkoper met een fytolicentie waarop de consument in elk winkelpunt (tuincentrum, doe-het-zelf-zaak, enz.) beroep kan doen, komt er een callcenter en website met gebruikersinformatie. “Zowel het gratis telefoonnummer als het webadres www.handigindetuin.be zullen zichtbaar geafficheerd worden in de winkel”, vertelt Veerle Van Damme van Phytofar.

6 MAART 2016 – LAATST BIJGEWERKT OM 14 SEPTEMBER 2020 14:34

Lees meer over:
toelevering
consument



De gewasbeschermingsmiddelenindustrie beschikt al 75 jaar over een belangenverdediger in ons land, namelijk Phytofar. In dit lustrumjaar voor de sector(federatie) wordt een reuzenstap gezet in de ‘opvoeding’ van de particuliere gebruikers van gewasbeschermingsmiddelen. Aanvullend op de verkoper met een fytolicentie waarop de consument in elk winkelpunt (tuincentrum, doe-het-zelf-zaak, enz.) beroep kan doen, komt er een callcenter en website met gebruikersinformatie. “Zowel het gratis telefoonnummer als het webadres www.handigindetuin.be zullen zichtbaar geafficheerd worden in de winkel”, vertelt Veerle Van Damme van Phytofar.

Anders dan een boer op zijn veld kan een burger in zijn tuintje zijn zin doen. Er is geen wetgeving die hem zegt hoe een privé-tuin uitgebaat moet worden. De residu’s worden niet gemeten in de mogelijk behandelde groenten uit de moestuin. Toch kan je een particulier die houdt van een verzorgde tuin en daartoe onkruidbestrijdings- of andere (chemische) gewasbeschermingsmiddelen wil inzetten, niet aan zijn lot overlaten. Sedert 2007-2008 daalt het particulier gebruik maar bij Phytofar hechten ze nog altijd evenveel belang aan het veilig en verantwoord omspringen met sproeistoffen. Er is naar verluidt geen enkele andere sector die na de verkoop zo erg begaan is met wat er met het verkochte product gebeurt.

Phytofar bewijst de landbouw een dienst met die 'nazorg bij amateurgebruikers' want als er residu’s worden aangetroffen in het oppervlaktewater doet het er niet meer toe of professioneel dan wel particulier gebruik aan de basis ligt. Onder impuls van Europese wetgeving heeft ook de federale overheid de voorbije twee jaar heel wat ondernomen om de omgeving te beschermen tegen onzorgvuldig gebruik, en de veiligheid van particuliere gebruikers te garanderen.

In 2014 kwam het tot een opsplitsing van middelen voor professioneel en amateurgebruik, herkenbaar aan de letter P of G op het etiket. Het intrinsiek risico bij zogenaamde ‘garden-producten’ is kleiner zodat de particulier als het ware tegen zijn eigen onkunde

beschermd wordt. Heel wat maatregelen stellen veiligheid centraal: verpakkingen die niet te openen zijn door kinderhanden, eenvoudige doseersystemen, gebruiksklare producten die niet meer met water gemengd moeten worden, kleine verpakkingen, enz. Diezelfde overheid wou onoordeelkundig particulier gebruik ook bij de bron aanpakken. Daarom werd de fytolicentie niet alleen verplicht voor professionele gebruikers maar ook voor de verkopers van gewasbeschermingsmiddelen. Ongeacht of een consument nu naar een tuincentrum gaat of naar een doe-het-zelf-zaak of supermarkt, steeds moet daar iemand werkzaam zijn die over een fytolicentie beschikt voor de distributie van producten voor niet-professioneel gebruik. Bij hem of haar kunnen gebruikers terecht met vragen omtrent dosering en bewaring van product, spuitmethode, veiligheidsmaatregelen, mogelijke alternatieven voor het chemische bestrijdingsmiddel, enz.
De uitwerking in de praktijk had wel wat voeten in de aarde want er zijn meer dan 1.000 verkooppunten van 'garden-producten'. Soms gaat het om grote supermarkten met slechts een klein rek gewasbeschermingsmiddelen voor de tuin. Op de regel dat elk winkelpunt over minstens één personeelslid met een fytolicentie moet beschikken, werd geen uitzondering gemaakt. De sector wou wel een oplossing voor het geval dat de licentiehouder afwezig is wegens ziekte of vakantie, of in de overgangsperiode van een personeelswissel.
Phytofar heeft daarover rond de tafel gezeten met Comeos (distributie) en met de Belgische Tuincentra Vereniging. In ruggenspraak met de overheid werd een oplossing bedacht die een pluim verdient omdat het best verregaand is in termen van tijdsinvestering en kostenplaatje. Phytofar en Comeos hebben hun schouders gezet onder een call center. Op het gratis nummer 0800/62 604 staan deskundige licentiehouders paraat van maandag tot en met zaterdag, van acht uur 's morgens tot acht uur 's avonds. Zij staan in de eerste plaats ten dienste van de consument, maar ook de verkoper die het even niet meer weet kan zich tot het call center richten. De vragen kan je zo gek niet bedenken – wat als ik een kat heb maar ik wil slakkenkorrels strooien in de moestuin – of ze zullen een antwoord krijgen. Alleen voor commercieel advies kan je er niet terecht, en het call center zal ook doorverwijzen naar het antigifcentrum als er ongelukken zijn gebeurd. Veerle Van Damme van Phytofar verduidelijkt nog even welke vragen het call center wél kan behandelen: vragen over gebruik, mogelijke risico's, verstandig tuinieren en mogelijke alternatieven voor chemische middelen. Iedere maand brengt het call center verslag uit aan Phytofar zodat de gewasbeschermingsmiddelenindustrie weet wat er leeft en aandacht vraagt in de voorlichting.
In de winkelpunten zal niet alleen het telefoonnummer van het call center geafficheerd worden maar ook de continu beschikbare website www.handigindetuin.be. Op de website ligt de focus op verstandig tuinieren, goed gebruik van gewasbeschermingsmiddelen en veel gestelde vragen en antwoorden. Daarnaast vind je er ook nuttige links en contactinformatie. Om het zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken, is de website consulteerbaar via pc maar ook via smartphone en tablet.
Van Damme, de adviseur duurzaam gebruik van Phytofar, staat tot slot nog even stil bij de tweeledige informatieverplichting die vervat zit in het Koninklijk Besluit van 2015. Een winkelpunt moet niet alleen communiceren over een goed gebruik van (chemische) onkruid- of gewasbeschermingsmiddelen maar de consument ook wijzen op de alternatieven om ongewenste planten en dieren in de tuin de baas te blijven. Voor dat doel zijn informatiepanelen gemaakt, maar de winkeluitbater kan ook een andere informatiedrager zoeken. Hij moet er alleen op letten dat de informatie daarmee overeenstemt, en zijn boodschap vrij is van merknamen en publiciteit.

Beeld: Phytofar

VILT vzw
Bd Simon Bolivar 17
1000 Bruxelles

Contact
M • info@vilt.be

Volg ons op:
screenreader.visit us on our facebook page: https://www.facebook.com/vilt.nieuws/
screenreader.visit us on our linkedin page: https://www.linkedin.com/company/vilt-vzw/
screenreader.visit us on our instagram page: https://www.instagram.com/vilt.nieuws
screenreader.visit us on our x page: https://x.com/vilt_nieuws
screenreader.visit us on our bluesky page: https://bsky.app/profile/viltnieuws.bsky.social

© 2026 VILT vzw, all rights reserved |