



## Bikkel Bel Actie

**Vooraf:** Verzamel met de hele klas verpakkingen met de nummers van klantenservices.

Je gaat in groepjes bellen om te vragen hoe het staat met de duurzaamheid van jullie product. Benoem één groepsgenoot als opperkeurmeester, hij of zij zal het gesprek voeren de rest kan meeluisteren (zet de telefoon op de speaker) en schrijven.

Het kan zijn dat je een klantenservice aan de lijn hebt die de antwoorden ook niet weet. Laat je niet afpoeieren en vraag naar de manager. Je kan altijd nog een ander product kiezen en nog een keer bellen. Het gaat er bij de Bikkel Bel Actie om dat jij als consument het recht hebt om kritische vragen te stellen over producten en dus niet alles klakkeloos hoeft op te eten, zonder er over na te denken.

Hier twee voorbeelden van deelnemers:

Met het belscript heb ik contact opgenomen met de klantenservice. Ik heb geïnformeerd naar de duurzaamheid van hun pizza's. Het meisje dat ik aan de telefoon had werd eerst even stil en vroeg daarna wat ik bedoelde met duurzaam. Toen ik haar vroeg of hun product milieuvriendelijk gemaakt werd wist ze daarop niet te antwoorden. Daarom heb ik haar gevraagd of ik haar chef mocht spreken, uiteraard was deze "toevallig" vandaag niet aanwezig! Ze heeft mijn e-mailadres genoteerd en heeft mij beloofd er nog op terug te komen. We zullen zien of ze het echt doet.

Ik vraag aan de mevrouw van de klantenservice of ik wat vragen mag stellen over de drankjes. Natuurlijk mag dat. Ik vraag haar of de producten 'eerlijk' gemaakt zijn? Is er veel verspilling geweest bij het maken ervan, wat is er met het afval gebeurd en wat voor grondstoffen zijn er gebruikt voor de fabricatie van de flesjes? De mevrouw vertelt dat het wordt gemaakt van gerecycled plastic. Er is weinig afval over van dit product, het afval wordt hergebruikt tot een ander product. Als dat niet lukt dan wordt het vernietigd. Ik bedank de mevrouw vriendelijk en zeg dat ik beter zal nadenken voor ik het product koop. Daar was ze niet zo blij mee, maar ze heeft wel eerlijk antwoord gegeven.

### Bikkel Bel Script

Goedemiddag, u spreekt met ... Voor een opdracht voor school ben ik mij aan het verdiepen in duurzaamheid van voeding om zo te bepalen of ik niet beter een product van de concurrent kan gaan gebruiken. Ik heb een vraag over uw product ...

Waar komen de ... (ingrediënt, bijvoorbeeld de cacaobonen) vandaan?

Hoe milieuvriendelijk verloopt het productieproces? Zijn er milieueisen?

Weet u of de boeren een eerlijke prijs krijgen voor hun product?

Wat zijn uw toekomstplannen wat betreft: maatschappelijk verantwoord<sup>1</sup> ondernemen?

Bedankt voor uw tijd!

<sup>1</sup> Wat is maatschappelijk verantwoord ondernemen?

Bij maatschappelijk verantwoord ondernemen (of duurzaam ondernemen) gaat het om het vinden van een balans tussen mensen (people), milieu (planet) en economie (profit).