

JAARBEELD 2019 Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit

Inhoud

Voorwoord

Veiliger voedsel dankzij DNA-onderzoek

Maatregelen om toezicht op slacht te verbeteren

Beter handhaven tegen fokkers van designdieren door hulp deskundigen

“Menselijk handelen vormt het grootste risico voor verspreiding van Afrikaanse varkenspest”

“We willen geen boetes opleggen, maar het gedrag van de ondernemer veranderen”

Samenwerking met tatoeëerders bij filmpjes over hygiëneregels

“De zwakste Europese schakel bepaalt de kracht van houtcontrole”

Schadelijk plantenvirus aangetroffen bij tomatenbedrijven

Verantwoordingsrapportage 2019

Contact met de samenleving



Voorwoord

Achter het nieuws bij de NVWA

De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) was ook in 2019 weer veel in het nieuws. Dat kan ook haast niet anders, als je kijkt naar de hoeveelheid onderwerpen waar de NVWA bij betrokken is.

De NVWA staat voor de veiligheid van voedsel en consumentenproducten, dierenwelzijn en natuur. De NVWA houdt risicogericht en kennisgedreven toezicht. Dat betekent dat we onze capaciteit inzetten daar waar het toezicht het hardst nodig is.

Voor ondernemers die hun verantwoordelijkheid nemen, is de NVWA een deskundige gesprekspartner. Maar als we constateren dat een bedrijf zich niet aan de regels houdt, dan pakken we dat aan. De NVWA neemt direct maatregelen als ze tijdens een inspectie misstanden of (mogelijke) risico's voor de veiligheid aantreft.

Vanwege het brede werkterrein moet de NVWA keuzes maken, de NVWA kan niet alle problemen voor zijn en tegenhouden. Die keuzes worden gemaakt door systematisch en meerjarig te kijken naar risico's binnen een keten of publiek belang.

De uitgangspunten voor het toezicht van de NVWA zijn vastgelegd in het Toezichtkader voor de NVWA. De NVWA vertaalt deze uitgangspunten naar haar interventiebeleid. De maatregelen die de NVWA neemt zijn afhankelijk van de aard en ernst van de overtreding.

De Jaarbeeld 2019 bestaat uit drie onderdelen. Met verhalen gaan we wat meer de diepte in bij een aantal onderwerpen dat in 2019 in het nieuws is geweest. Bij elk van deze 8 onderwerpen laten we een specialist in het toezichtsbeleid en een inspecteur te velde aan het woord. We ontmoeten een controlerend specialistisch inspecteur, een gedragsdeskundige, dierenartsen, een testkoper en inspecteurs met deskundigheid op diverse terreinen. Zo krijgt de lezer een beeld van het werk van de NVWA en van de NVWA-er achter het nieuwsbericht.

In het tweede deel is de verantwoordingsinformatie 2019 voor de Tweede Kamer opgenomen. In deze verantwoordingsrapportage geeft de NVWA een beeld van de resultaten op basis van het jaarplan 2019.

Het laatste onderdeel laat zien hoe de NVWA communiceert met haar omgeving. Er wordt informatie verstrekt over aantallen en soort meldingen van consumenten, over de twitterberichten, het facebookbezoek en de webcare van de NVWA. Ook wordt inzicht gegeven in hoe de burger denkt over die communicatie. Is de informatie toereikend, snel genoeg, begrijpelijk. Klanttevredenheid is zeer belangrijk voor de NVWA.



VOEDSELVEILIGHEID

Veiliger voedsel dankzij DNA-onderzoek

In het najaar van 2019 halen supermarkten en bedrijfskantines miljoenen pakjes vleeswaren uit de schappen. Uit onderzoek was gebleken dat een listeriabacterie in vleeswaren van één vleeswarenfabrikant 35 mensen ziek heeft gemaakt. Twee vrouwen kregen een miskraam en zes patiënten zijn overleden. De bacteriën die bij de patiënten werden gevonden, bleken zeer nauw verwant te zijn aan bacteriën uit een vleeswarenbedrijf. Listeriabesmettingen via voedsel komen vaker voor, maar het is voor het eerst in Nederland dat de bron van een dergelijke besmetting direct kon worden opgespoord. Dankzij DNA-onderzoek.

Elk jaar worden mensen ziek door de listeriabacterie: *Listeria monocytogenes*. Lang niet iedereen belandt bij een dokter, want gezonde mensen met een normale afweer hebben meestal geen of alleen milde klachten. Zo'n 70 tot 100 mensen met de listeriabacterie komen wel bij de dokter. Zij hebben listeriose: een infectie met de listeriabacterie waarvan je erg ziek kunt worden en waaraan je zelfs kunt overlijden. Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) houdt deze aantallen bij, maar de oorzaak van besmettingen aanwijzen was altijd lastig. Dit komt onder andere omdat er veel tijd kan zitten tussen de besmetting en de ziekte. In die tussentijd hebben mensen veel verschillende dingen gegeten.

DNA-match zet inspecteurs op het juiste spoor

Afgelopen jaar was er sprake van een doorbraak, vertelt microbioloog Coen van der Weijden. Hij was als coördinerend specialistisch inspecteur van de NVWA betrokken bij het opsporen van de listeriabacterie in vleeswaren. "Het RIVM trok aan de bel toen uit onderzoek bleek dat de listeriabacteriën van patiënten op elkaar leken. Dat was een sterke aanwijzing dat de bacteriën uit hetzelfde voedingsmiddel kwamen. Om te ontdekken welk voedingsmiddel dat zou kunnen zijn, hebben we voedselmonsters onderzocht. Dat doet Wageningen Food Safety Research (WFSR) voor ons. In de voedselmonsters uit een vleeswarenbedrijf bleken bacteriën te zitten met hetzelfde DNA als de bacteriën van de patiënten. Door deze DNA-match konden we voor het eerst een directe link leggen tussen een listeria-uitbraak en de bron."

Whole genome sequencing

De techniek die het DNA van bacteriën zo nauwkeurig in beeld brengt, heet whole genome sequencing. Op advies van het bureau Risicobeoordeling & onderzoek (BuRO) werd deze methode bij de NVWA geïntroduceerd. "Het is een methode die we nog niet zo lang inzetten bij voedselveiligheid", vertelt Van der Weijden. "Een groot voordeel is dat deze methode veel meer informatie over verwantschap tussen bacteriën oplevert dan andere methodes." Hoe overtuigend de DNA-match ook is, het is nog geen waterdicht bewijs. "Het is wel een sterke aanwijzing voor de richting waarin je moet zoeken. Ik vergelijk het met forensisch onderzoek. Als tante Agaath overleden is en je vindt naast haar lijk bloed van neef Jan, dan wil dat nog niet zeggen dat hij de dader is. Je hebt meer informatie nodig om de bron van een uitbraak met voldoende zekerheid aan te kunnen wijzen. Daarvoor moet je de fabriek in."

Grote terugroepactie, productie stilgelegd

De fabriek was in dit geval een bedrijf waar pakjes kipfilet, ham en andere vleeswaren geproduceerd werden. Inspecteurs van de NVWA namen direct contact op met het bedrijf om nieuwe monsters te nemen en te inspecteren hoe het bedrijf productielijnen reinigde en desinfecteerde. WFSR onderzocht ook de nieuwe monsters. En weer was het raak: opnieuw een DNA-match. Dit was aanleiding voor een grote terugroepactie. Miljoenen pakjes vleeswaren moesten uit de schappen van supermarkten en bedrijfskantines, maar ook uit bijvoorbeeld verpleegtehuizen worden teruggehaald. De fabriek werd gesloten en het bedrijf moest een plan maken om de bacterie aan te pakken.

Consumptie voorbij de TGT-datum is een risico

Van der Weijden benadrukt dat steriele voedselproductie, dus zonder bacteriën, onmogelijk is. "Bacteriën zijn overal, ook op voedingsmiddelen. Dat is ook niet erg, zolang het om hoeveelheden gaat waarvan je niet ziek wordt." Er zijn wettelijke normen die moeten voorkomen dat de volksgezondheid in gevaar komt. Voor listeria geldt dat het een van de weinige ziekteverwekkers is die kan groeien bij koelkasttemperaturen. Iets waarmee elke producent van kant-en-klare levensmiddelen rekening moet houden. Van der Weijden: "Deze borging om te voorkomen dat de listeria teveel kon uitgroeien bleek een aandachtspunt voor de vleeswarenfabrikant. Maar ook de consument moet weten dat een Te Gebruiken Tot (TGT)-datum er niet voor niets is. Daarna weet je niet zeker dat het aantal ziekteverwekkers onder de wettelijke norm blijft. Of een voedingsmiddel besmet is met ziekteverwekkers, kan je niet altijd ruiken of proeven."

Veiligheid verbeteren aan het begin van de keten

Overigens worden de meeste mensen ziek van bacteriën of virussen die pas later bij het voedsel komen, bijvoorbeeld door het onhygiënisch bereiden en bewaren van eten. Die besmettingen komen veel vaker voor, maar geven mildere klachten. De kans dat je listeriose krijgt is heel klein, maar de gevolgen kunnen heel ernstig zijn. "Dat verwacht je niet van een plakje ham", zegt Van der Weijden. "En dat is precies waarom we blij zijn met de nieuwe DNA-techniek."

"Wanneer weet je genoeg om in te grijpen?"

Het vleeswarenbedrijf dat najaar 2019 tijdelijk dicht moest, had al langer te kampen met de juiste beheersing van de listeriabacterie. Dat vertelt Jacco Janssen, NVWA-inspecteur en contactpersoon voor het moederbedrijf van de vleeswarenproducent.

Naast de controles van de NVWA moeten bedrijven ook zelf onderzoeken of listeria op hun producten voorkomt. Als ze de bacterie vinden, moeten ze dat melden. Janssen: "Uit de resultaten van de afgelopen jaren bleek dat er vaker listeria bij dit bedrijf was ontdekt. Maar de gevonden hoeveelheid was altijd onder de wettelijke norm. Dat betekent dat er geen direct gevaar is voor de volksgezondheid en dat producten gewoon verkocht mogen worden. Wel kijken we dan kritisch naar de maatregelen die het bedrijf neemt. Want het is de bedoeling dat het bedrijf het listeriaprobleem wel onder controle krijgt."

Eerst schrik, dan actie

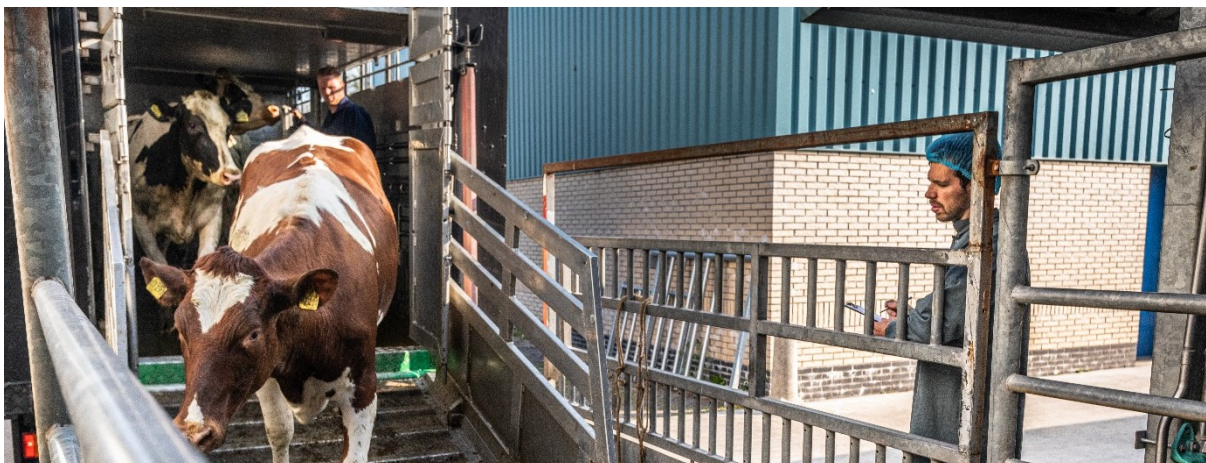
Het vleeswarenbedrijf had al verschillende verbeteringen doorgevoerd toen de alarmbellen alsnog afgingen. "Als we het signaal krijgen dat er iets ernstig mis is, dan nemen we direct contact op met het bedrijf. Dat is altijd een lastig gesprek", vertelt Janssen. "Vaak is er eerst sprake van schrik en ongelof, en snel daarna ook het besef dat er iets moet gebeuren. Zeker als je aangeeft dat er een mogelijk verband is tussen hun producten en ziekte- en sterfgevallen. Elke dag die je wacht, kan tot meer zieken en doden leiden."

Meer zekerheid

Het sluiten van een bedrijf heeft een enorme impact. Ook op de NVWA-inspecteurs. "Juist omdat je niet altijd precies kunt achterhalen waar het in het bedrijf misgaat. Dat begint al bij de eerste signalen. Het is fijn dat we nu dankzij het DNA-onderzoek veel meer duidelijkheid hebben."

Inmiddels heeft de NVWA een verbeterplan goedgekeurd en is de productie in het vleeswarenbedrijf weer voorzichtig opgestart. En ook al is het bedrijf zelf verantwoordelijk voor de

veiligheid, de zaak blijft Janssen en collega's bezighouden. "Er is altijd die spanning dat het alsnog misgaat."



VOEDSELVEILIGHEID, DIERENWELZIJN

Maatregelen om toezicht op slacht te verbeteren

De directie Keuren heeft een roerig jaar achter de rug. Dit onderdeel van de NVWA houdt toezicht op het slachten van dieren, en op de export en import van dieren en dierlijke producten. De NVWA was veel in het nieuws in 2019. En op het gebied van keuringen lang niet altijd op een positieve manier. Zo waren er uitkomsten van een onderzoek naar de rol van de NVWA bij misstanden in slachthuizen, in opdracht van minister Schouten. "Het toezicht op de slacht en de stappen die daarvoor plaatsvinden, bleek onvoldoende te zijn", zegt Marcel Coffeng, divisiehoofd Veterinair & Import van de NVWA. En dan was er ook nog de onzekerheid rondom de Brexit, waardoor de NVWA veel nieuwe dierenartsen moest aantrekken.

In Nederland worden elk jaar zo'n 600 miljoen dieren geslacht. Deze productiedieren zijn bedoeld voor consumptie in binnen- en buitenland. EU-landen hebben afgesproken dat elk dier gekeurd moet zijn door een dierarts, voordat het in voedsel bij de consument komt. Het is verplicht dat dit gebeurt door NVWA-dierenartsen en assistenten, die toezicht houden op dierenwelzijn en voedselveiligheid bij slachterijen. "We controleren of dieren geschikt zijn voor de slacht en voor menselijke consumptie", licht Coffeng toe. "We bekijken ook of dieren in het slachthuis goed worden verzorgd en op de juiste manier worden gedood."

Veel tijdsdruk

Naast de keuringen in slachterijen voert de NVWA (export)certificeringen uit. Nederland is binnen Europa de grootste exporteur van levende dieren. Ons land exporteert elk jaar ongeveer 8 miljoen varkens, 250.000 schapen en geiten, en 100.000 runderen en kalveren. Voor het transport beoordelen NVWA-dierenartsen of dieren transportwaardig zijn. "Voor alle keuringen en certificeringen geldt dat er altijd veel tijdsdruk op zit", vertelt Coffeng. "Bedrijven waar wij deze werkzaamheden uitvoeren, willen ervoor zorgen dat de dieren zo snel mogelijk bij hun klanten zijn."

Signalen leiden tot onderzoeken

In 2018 kregen de NVWA en minister Schouten van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) signalen over het slecht functioneren van enkele middelgrote slachthuizen in Noord-Nederland. Er zou sprake zijn van problemen op het gebied van dierenwelzijn. Er kwamen verschillende onderzoeken, onder andere door de NVWA zelf en in opdracht van de minister. In het najaar van 2019 constateerde Schouten dat 'het toezicht op alle schakels van de productieketen van runderen die bij deze slachthuizen worden aangevoerd, en het toezicht op de export van deze dieren, beter moet en kan'. Uit het onderzoek bleek dat de NVWA, mede door een gebrek aan dierenartsen, bij de kleine en middelgrote noordelijke slachthuizen niet goed in staat was om steeds op dezelfde manier toezicht te houden.

Uitwisselen van kennis en ervaringen is essentieel

Coffeng vertelt dat alle onderzoeken, en met name de aandacht daarvoor in de media in 2019, een enorme impact hebben gehad op de medewerkers van de NVWA. "Zij kregen veel over zich heen, terwijl ze dagelijks in de slachthuizen hun uiterste best staan te doen." Om het toezicht te verbeteren, is de leiding van de NVWA aan de slag gegaan met verbeterpunten uit de onderzoeken. Een belangrijk punt is het uitwisselen van kennis en ervaringen. "Door tijdgebrek was er onvoldoende ruimte voor werkoverleg en leren van elkaar. Wil je dat alle dierenartsen op dezelfde manier keuren, dan moeten ze meer tijd krijgen om met elkaar af te stemmen." Daarnaast kwamen er nieuwe afspraken over het inzetten van een extra paar ogen bij keuringen, en over de manier waarop dierenartsen kunnen bepalen of dieren op transport mogen.

71 nieuwe, buitenlandse collega's

En dan was er nog de dreigende Brexit, waardoor het Verenigd Koninkrijk geen lid meer zou zijn van de EU. Vanwege de gevolgen die dat heeft voor de import en export, moest de NVWA zo'n 100 nieuwe dierenartsen aannemen. Omdat Nederland een groot tekort aan dierenartsen heeft, kwam er een project om 80 dierenartsen uit EU-landen aan te trekken. "Dat heeft uiteindelijk 71 nieuwe, buitenlandse collega's opgeleverd", zegt Coffeng tevreden. De nieuwe collega's hebben tijd nodig om zich de taal, het land en het werk eigen te maken. Ze worden daarbij geholpen door collega's die al langer bij de NVWA werken. Coffeng: "Dankzij al deze mensen, ervaren en nieuw, heb ik er vertrouwen in dat wij ons toezicht de komende jaren verder kunnen verbeteren."

Turbulent jaar voor NVWA-dierenartsen

Elise Wessels is een van de dierenartsen die werken bij de NVWA. Als senior toezichthoudend dierenarts begeleidt ze zo'n 25 andere dierenartsen bij het werk in slachthuizen in en rondom Apeldoorn. "Het was een turbulent jaar", zegt Wessels. "Ik ben trots op alle collega's die in een periode dat ons werk onder een vergrootglas lag, gewoon zijn doorgegaan met toezicht houden."

De onderzoeken naar de misstanden in de slachthuizen en de kwaliteit van het toezicht zijn Wessels en collega's niet in de koude kleren gaan zitten. "Natuurlijk beïnvloedt het je als je werk negatief in het nieuws is", zegt ze. "Het was ook herkenbaar. We staan onder enorme tijdsdruk en mede daardoor hebben we onvoldoende mogelijkheden om onze opdracht goed uit te voeren. Maar we zijn professionals en we hebben ons samen gefocust op het verbeteren van de basis." Wessels doelt op de stappen die zijn gezet om het toezicht te verbeteren door meer op dezelfde manier te gaan werken. "We hebben teams gevormd die de resultaten van inspecties uitvoerig bestuderen. Daar komen voor elke slachterij aandachtspunten uit en die bespreken we met alle dierenartsen. Zo zorgen we ervoor dat iedereen op dezelfde, belangrijke dingen let."

Verlichting van de werkdruk

Daarnaast kreeg ook Wessels te maken met een groot aantal nieuwe, buitenlandse dierenartsen. "In eerste instantie geeft dit extra werkdruk. Want al deze nieuwe collega's moeten ingewerkt worden. Heel knap dat collega's dit erbij gedaan hebben, naast hun gewone werk. En ook de nieuwe dierenartsen hebben een prestatie geleverd." Daar komt bij dat de slachterijen toezichthouders verwachten die de taal goed spreken, zodat ze een goede gesprekspartner zijn. "Communicatie is erg belangrijk in ons vak. Daarom hebben alle nieuwe collega's intensieve taaltraining gehad. Je merkt dat de aanvankelijke scepsis bij bedrijven nu verdwijnt. En nu de nieuwe dierenartsen steeds meer zelfstandig aan de slag gaan, verlicht dit ook de werkdruk voor collega's. Dat is hard nodig."

Meer overleg en duidelijkere afbakening

Naast de uitbreiding van het aantal dierenartsen heeft Wessels nog meer op haar wensenlijstje staan. "Ik vind het belangrijk dat er meer overlegmomenten komen voor de dierenartsen, bijvoorbeeld om de aandachtspunten per bedrijf te bespreken. Het spanningsveld tussen zo veel mogelijk uniform toezichthouden en het maken van individuele afwegingen, zal altijd blijven bestaan. Maar hoe meer we met elkaar spreken, des te beter we toezicht kunnen houden en kunnen bijdragen aan de voedselveiligheid." Tot slot pleit Wessels voor vaker nee verkopen. "Als

we als NVWA ons takenpakket in het begin, als de jaarplannen gemaakt worden, duidelijk afbakenen, kunnen we nog beter nakomen wat we beloven.



DIERENWELZIJN

Beter handhaven tegen fokkers van designerdieren door hulp deskundigen

Inspecteurs van de NVWA zien een trend dat fokkers van rashonden en -katten experimenteren met hun diersoort. Daardoor krijg je honden die door hun platte snuit slecht ademen en naaktkatten die snel verbranden in de zon. Maar wanneer is de snuit te plat? En is het kale uiterlijk van de naaktkat een probleem voor het beestje? Volgens de Wet dieren is dat het geval als de gezondheid en het welzijn van een dier bedreigd wordt. "Deze open norm laat teveel ruimte om goed te kunnen handhaven tegen de fokkers", vertelt inspecteur Plantinga. Samen met de Universiteit van Utrecht lukte het de NVWA in 2019 toch om fokkers op de vingers te tikken, door aan te tonen dat de gezondheid van de dieren in het geding was.

Rashonden en -katten zijn populairder dan ooit. "Dat komt mede door een aantal influencers, die bijvoorbeeld op YouTube pronken met hun designerdier", vertelt Plantinga. Er wordt lang doorgefokt met de dieren, tot een schoonheidsideaal is bereikt. Vaak ontstaan er lichamelijke problemen. Dieren kunnen niet goed ademen, lopen slecht of hebben altijd hoofdpijn door de afwijkende schedelvorm. De NVWA staat voor dierenwelzijn, maar door de open norm blijkt handhaven tegen de fokkers in de praktijk vaak lastig.

Open norm probleem voor handhaving

Fokkers moeten zo fokken dat de gezondheid en het welzijn van dieren en nakomelingen niet benadeeld wordt. Dit is opgenomen in het Besluit houders van dieren. Omdat er veel rassen zijn, ieder met hun eigen problemen, wordt niet specifiek ingegaan op wat wel en wat niet tot gezondheid- en welzijnsklachten leidt.

In de praktijk is het moeilijk aan te tonen wat het verband is tussen de afwijking en de problemen die ontstaan bij de dieren. Veelal ontbreken er objectieve en wetenschappelijke criteria. "Dat zorgt ervoor dat het heel lastig kan zijn om naar aanleiding van een handavingsverzoek of melding de fokker te berispen", vertelt de inspecteur.

Dat probleem deed zich voor het eerst voor in 2016. "Stichting Dier & Recht kwam met een handavingsverzoek voor een fokker van de Franse Bulldog. Hier bleek dat het voor de NVWA moeilijk was om over te gaan op handhaven, door de open norm. "De rechter heeft toen gezegd: hier moeten jullie iets mee als NVWA", zegt Plantinga. Uiteindelijk leidde dit handavingsverzoek tot een hoorzitting, en is er gesproken met verschillende fokkers. "Ook zijn er gesprekken gevoerd met het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV). Uiteindelijk heeft dit allemaal geleid tot de opdracht aan de faculteit Diergeneeskunde in Utrecht om criteria op te stellen", vult Plantinga aan.

Meer wetenschappelijke onderbouwing

Na gesprekken o.a. met een aantal NGO's, heeft LNV het Expertisecentrum Genetica Gezelschapsdieren van de faculteit Diergeneeskunde gevraagd om op basis van deze casus criteria te ontwikkelen voor het gezond fokken van dieren.

Inspecteurs zijn geen dierenartsen, dus het moesten relatief eenvoudig vast te stellen criteria zijn. Denk aan een hoorbare ademhaling in rust en het constateren van vernauwde neusgaten", vertelt Plantinga.

In 2019 lukte het ook om 2 fokkers van kortsnuitige katten - Peke Face Perzen- aan te pakken.

En er was in 2019 succes bij de aanpak van de naaktkattensoort Bambino Sphynx.

"Wetenschappers van de faculteit diergeneeskunde toonden aan dat deze kattensoort wel degelijk schadelijke erfelijke kenmerken hebben en daardoor problemen ondervinden bij doorfokken", legt Plantinga uit. Dit leidde er toe dat de NVWA in de zomer van 2019 tegen een fokker van deze kattensoort met succes kon optreden. "De fokkers stopten met fokken. Als ze dit weer gaan doen, volgt een fikse boete", vult Plantinga aan.

Daadkrachtig optreden en publieke opinie verandert

De lijst van katten- en hondenrassen is lang. En voor elke soort bepalen waaraan de dieren moeten voldoen is volgens Plantinga onbegonnen werk. "Dit betekent dat wij niet altijd kunnen handhaven, tenzij de overtreding glashelder is. Bijvoorbeeld bij het bewust fokken met een hond die een erfelijke epilepsie heeft".

Doordat mensen steeds zich bewuster worden van de gezondheidsrisico's van doorfokken, verwacht de inspecteur dat het aantal meldingen de komende jaren verder gaat stijgen. "Dat is de afgelopen vijf jaar al zo. Door de media op te zoeken en te laten zien wat we doen als NVWA, kunnen die publieke opinie beïnvloeden. Als er geen vraag meer is naar dit soort dieren, stopt het fokken ook", denkt Plantinga.

"Iedereen wil toch een gezonde hond of kat?"

Inspecteur Ingrid Beekmans houdt zich voornamelijk bezig met het controleren van hondenhandel, waaronder de wijze waarop honden worden gefokt. In de praktijk ondervindt ze dat het soms lastig is om goed te kunnen inspecteren doordat duidelijke criteria veelal ontbreken.

Voor de controles op het fokken van kortsnuitige honden zijn er inmiddels wel werkbare criteria.

"Zo meten we bijvoorbeeld de neus en schedellengte, om uiteindelijk de neusverkorting te weten", legt Beekmans uit. Neusverkortingen zorgen er mede voor dat honden moeilijk kunnen ademen.

De inspectielijst voor kortsnuitige honden telt zes criteria. Niet alleen de neusverkorting wordt opgemeten, maar ook de ademhaling gecontroleerd. "Mopshonden staan er om bekend dat ze zwaar en knorrend ademen", vertelt Beekmans. Bij een controle scoort de hond van de fokker een kleur. "Dit kan groen, oranje of rood zijn. Op basis van de beoordeelde criteria trekken we onze conclusies", legt Beekmans uit. Scoort de fokker op een of twee criteria oranje, dan moet de fokker goed nadenken met welke combinatie hij wil fokken. Bij een rood mag de fokker niet meer fokken met het dier op de manier zoals hij tot nu toe gedaan heeft.

De inspectielijst werkt en is een welkome aanvulling, vindt Beekmans. "Het is voor mij als inspecteur, maar ook voor de dierenarts, fijn om te weten op welke criteria we moeten toetsen". Er is echter wel een beperking en dat is dat er niet voor alle rassen en alle fokkerijpraktijken criteria kunnen worden ontwikkeld. Dat is ondoenlijk. Daarom blijft de NVWA investeren in het gesprek met LNV wat een effectieve en haalbare weg is om uitwassen in de fokkerij van gezelschapsdieren uit te bannen.

"Als wij niet zeggen dat fokkers moeten stoppen met fokken, dan gaan ze door. We moeten zorgen dat de gezondheidsrisico's van de hondenrassen veel duidelijker bekend worden bij de particuliere

kopers en het grote publiek. Vaak hebben die geen idee wat er allemaal speelt binnen een ras. Iedereen wil toch een gezonde hond of kat kopen?"



DIERGEZONDHEID

“Menselijk handelen vormt het grootste risico voor verspreiding van Afrikaanse varkenspest”

De Afrikaanse varkenspest (AVP) ruikt op richting Nederland. En met een jaarlijkse export van 2.4 miljard euro aan varkensvlees naar het buitenland zijn de economische belangen voor de sector groot. De NVWA is verantwoordelijk voor de uitvoering van de dierziektebestrijding, waaronder ook varkenspest. Sinds 1986 is er geen geval van Afrikaanse varkenspest meer geweest in ons land. “Maar toch blijft die kans aanwezig”, zegt inspecteur Marcel Spierenburg. “Er is nog geen vaccin tegen het virus en menselijk handelen wordt gezien als het grootste risico voor de verspreiding van deze varkenspest.”

Spierenburg werkt bij het NVWA Incident- en Crisiscentrum (NVIC) van de afdeling Incident en Crisisbeheersing (ICB). In 2019 zijn er 81 varkenspest-meldingen binnengekomen. “Boswachters, de provincie en Rijkswaterstaat doen een melding als ze een dood zwijn zien in de natuur. Ook dierenartsen melden als ze een mogelijk ziek varken zien bij boerderijen of slachthuizen. Wij nemen dan bloedmonsters bij deze dieren en sturen die naar een laboratorium. Binnen acht uur is de uitslag bekend”, legt Spierenburg uit.

Besmettingsroute via Oost-Europa

De Afrikaanse varkenspest komt oorspronkelijk uit Afrika. “Via de Kaukasus, Rusland en landen in Oost-Europa is het virus steeds dichterbij gekomen”, legt Spierenburg uit. Varkens kunnen op twee manieren besmet raken met het virus. Als eerste door direct contact met andere varkens. “In landen als Roemenië, Bulgarije en Hongarije heb je veel kleine boerderijen met weinig varkens. De bioveiligheid is daar niet optimaal, er is sprake van gebrekkige huisvesting, geen goede hygiëne en slechte afscheidingen. Varkens kunnen daardoor makkelijker in contact komen met wilde zwijnen”, vertelt Spierenburg.

Varkens kunnen ook ziek worden door het eten van besmet voedsel. “In Oost-Europa wordt veel gedroogde worst gegeten. Het virus kan daar lang in overleven. In bevroren vlees zelfs jaren. Daarom is het binnen de EU ook verboden om keukenafval te voeren aan varkens. Zo kan dat besmette stukje worst in de maag van een varken terechtkomen”, zegt Spierenburg. “Grote kans dat de zwijnen in België ziek zijn geworden door het eten van besmet voedsel op parkeerplaatsen.”

“We zijn goed voorbereid”

Om dit in Nederland te voorkomen heeft de NVWA in 2019 veel gedaan om reizigers op de parkeerplaatsen te informeren. “We hebben flyers gemaakt met aanwijzingen voor toeristen, vrachtwagenchauffeurs en zakelijke reizigers”, legt teamleider Arco van der Spek uit. “Ook zijn er borden geplaatst op parkeerplaatsen om chauffeurs te informeren om geen etensresten in de natuur te gooien.” Op deze parkeerplaatsen wordt dan ook regelmatig gecontroleerd of de borden er nog staan, er een goede afscheiding is met de natuurlijke omgeving en dat prullenbakken worden geleegd.”

Samenwerking is daarbij belangrijk, vindt Van der Spek. “Na de uitbraak van varkenspest bij wilde zwijnen in België, in september 2018, is er een preventieteam opgericht. In dit team zitten

vertegenwoordigers van het ministerie van Landbouw Natuur en Voedselkwaliteit (LNV), de NVWA, de Gezondheidsdienst voor Dieren en de verschillende partijen uit de varkenssector. Dit team bespreekt regelmatig de actuele situatie en bepaalt welke preventieve acties nodig zijn om zo het risico op een varkenspestuitbraak in Nederland zo klein mogelijk te houden.”

Daarnaast is er regelmatig overleg met de provincies, omdat zij verantwoordelijk zijn voor het wildbeheer. Om te kijken hoe de samenwerking in de praktijk verloopt wordt er ook geoefend met de verschillende partijen. Bijvoorbeeld door een varkenspest-uitbraak bij wilde zwijnen na te bootsen. “We zijn dus goed voorbereid, maar verbeterpunten zijn er altijd”, sluit Van der Spek af.

“Bij een melding van varkenspest gaan alle alarmbellen rinkelen”

Normaal staat dierenarts Inge Thomassen te keuren bij slachthuizen en verzamelplaatsen voor import en export van vee, maar een aantal keer per jaar heeft ze een week lang bereikbaarheidsdienst voor de dierziektebestrijding. “Dan draag ik mijn telefoon 24 uur per dag bij me. Want bij een melding van mogelijk varkenspest gaan alle alarmbellen rinkelen. Koorts, bloederige diarree en bloedingen zijn typische varkenspest-symptomen. We nemen bloedmonsters af bij een dier met deze symptomen. Binnen een dag weten we de labuitslag.” Als het bloedmonster positief blijkt op APV, treedt een strak protocol in werking.

“Ik neem contact op met de veehouder. Met lood in mijn schoenen omdat ik weet wat de impact voor de veehouder is. De NVWA blokkeert dan namelijk onmiddellijk het hele bedrijf. Binnen drie uur staat een speciaal team op het bedrijf, bestaande uit een specialist van de Gezondheidsdienst voor Dieren, de bedrijfsdierenarts en een dierziektedeskundige van de NVWA. Als er geen varkenspest wordt vastgesteld, dan mag het bedrijf weer open.

Bij een bevestigde test geldt een ander scenario. Dan liggen draaiboeken klaar over hoe het bedrijf te ruimen. Ook boerderijen binnen een straal van een kilometer moeten dan worden geruimd”, vertelt Thomassen. En dat hoopt ze niet nog een keer mee te maken.

Want als praktiserend dierenarts was Thomassen betrokken bij verschillende ruimingens tijdens de grote klassieke varkenspestuitbraak in 1997. “Verschrikkelijk, dat vergeet ik nooit meer. Als dierenarts ben je gewend om te euthanaseren, maar aan de lopende band honderden varkens in te laten slapen maakt je verdrietig.”



TABAKSONTMOEDIGING

“We willen geen boetes opleggen, maar het gedrag van de ondernemer veranderen”

Sinds 2019 zet de NVWA minderjarige testkopers in bij het toezicht op de leeftijdsgrens voor tabak. In 2019 zijn er honderden bedrijven bezocht door de testkopers in het kader van een naleefmeting. Ondernemers die toch tabak verkochten kregen nog geen maatregel. “Uit deze meting bleek dat maar 41 procent van de verkopers tabak weigerden te verkopen aan de minderjarigen”, vertelt projectleider Marian Gacsbaranyi. Reden voor de NVWA om in 2020 door te gaan met de inzet van testkopers en te handhaven als de regels worden overtreden.

Testkopers proberen bij een supermarkt of horecagelegenheid tabak te kopen. Lukt dit, dan krijgt de onderneming een flinke boete. “Maar ons doel is niet om boetes op te leggen, maar ervoor te zorgen dat ondernemers geen tabak verkopen aan minderjarigen”, vindt Gacsbaranyi.

Van werkstudenten naar 17-jarige testkopers

“In het verleden gingen jonge toezichthouders tussen de 18 en 25 jaar het verkooppunt in om te kijken of de verkoper tabak verkocht aan minderjarigen. Zij konden dit pas controleren als er daadwerkelijk een minderjarige tabak probeerde te kopen”, legt Gacsbaranyi uit. Maar deze methode vergde veel tijd en leidde niet tot een hogere naleving.

“We zochten daarom naar een manier om de druk op verkopers te vergroten. Als je ziet dat de naleving niet omhoog gaat, moet je kijken of je je toezicht aan kunt passen”, vult Gacsbaranyi aan. De NVWA ging op zoek naar een snellere en effectievere handhavingmethode. En zo ontstond de testkoopmethode.

‘Zorgvuldigheid is van belang’

De testkoopmethode van de NVWA kreeg in 2019 flink wat aandacht. Sommige ondernemers hebben twijfels over de methode en vragen zich af of het inzetten van minderjarigen uitlokking is. Ondernemers vinden namelijk dat de testkopers er vaak ouder uitzien dan 18 jaar.

“Bij de toepassing van de testkoopmethode is zorgvuldigheid van belang. Daarom is de testkoper 17 jaar en ziet deze er ook jonger uit dan 18 jaar. Zonder baard en zonder make-up bijvoorbeeld”, legt Gacsbaranyi uit.

Overigens moet een verkoper het ID van de koper controleren als deze niet onmiskenbaar 18 jaar is. Veel bedrijven kiezen ervoor de grens voor de zekerheid bij 25 jaar te leggen. “Verder wordt de koopoging door de testkoper waar genomen door een toezichthouder die bevoegd is om een relaas van bevindingen op te stellen”, vertelt Gacsbaranyi.

Naleving moet omhoog

Het streven van de NVWA is dus dat de naleving verder omhoog gaat. Dat gebeurt door kennisgedreven en risicogericht te werken. "Toezicht voer je uit bij de risicobedrijven en inspecties plan je op basis van je naleefcijfers", legt Gacsbaranyi uit.

De bedrijven die in 2019 toch tabak verkochten aan de minderjarige testkopers kunnen weer bezoek verwachten van de NVWA. "Een boete begint bij 1360 euro en kan oplopen tot 9000 euro", vertelt Gacsbaranyi. De hoogte van de boete is onder andere afhankelijk van recidive en de grootte van het bedrijf. Overtreedt een ondernemer de regels 3 maal in 12 maanden dan kan de NVWA de tabaksverkoop tijdelijk stilleggen.

Naast toezicht worden er ook andere instrumenten ingezet om effect te bereiken, zoals de NIX-campagne en diverse acties van de brancheorganisaties. Zo hebben al veel ondernemers een rekenhulpmiddel aangeschaft om de verkopers te helpen bij de controle van de leeftijd.

"Als inspecteur moet je verbaal sterk zijn en de rust bewaren"

"Ik heb het", zegt de 17-jarige testkoopster Anna als ze in de auto stapt van inspecteur Sandy van de Water. "Hoe ziet de verkoper eruit?", vraagt hij vervolgens. "Donker haar, brilletje. Ze vroeg niet eens om mijn legitimatie." Het was ondanks haar jonge uiterlijk voor Anna vrij eenvoudig om binnen een paar minuten een pakje sigaretten te kopen bij een supermarkt. "Daarom is dit ook een snelle en effectieve methode van handhaven. Het kost weinig tijd", zegt Van de Water.

Even later stapt ook Mark de auto in. Hij is een van de jonge toezichthouders bij de NVWA. Tijdens de testkoop observeert Mark de aankoop door de testkoper. "Zie mij als een soort getuige. Bij een overtreding maak ik een feitenrelaas en die stuur ik naar Van de Water. Hij maakt er vervolgens een rapport van bevindingen van", legt Mark uit.

Na het gesprek met Anna in de auto weet Sandy wat hem te doen staat. Hij loopt naar de supermarkt en vraagt naar de eigenaar. De inspecteur legitimeert zich en legt uit dat er zojuist een pakje sigaretten is verkocht aan een 17-jarig meisje. De ondernemer schrikt van de hoogte van de boete, maar ondergaat het gesprek verder gelaten en belooft voortaan bij twijfel om een identiteitsbewijs te vragen.

"Het was te verwachten dat het hier mis zou gaan. Uit de naleefmeting bleek al dat bij kleinere supermarkten, maar ook bij cafetaria's, te vaak tabak verkocht wordt aan minderjarigen", vertelt Sandy. De ondernemer reageerde gelaten, maar dat is soms wel anders. "Als inspecteur moet je verbaal sterk zijn. Soms worden ondernemers agressief en dan moet je de rust bewaren. Daarom probeer ik altijd zakelijk te blijven."

Die dag zijn er door het drietal vijf bedrijven bezocht. Vier bedrijven verkochten tabak aan Anna en kregen dus een boete. De geïnspecteerde bedrijven die tabak verkochten aan minderjarigen kunnen een hercontrole verwachten van de NVWA.



PRODUCTVEILIGHEID

Samenwerking met tatoeërders bij filmpjes over hygiëneregels

De tattoobranche bestaat uit duizenden artiesten met ieder een eigen manier van werken. Ze vinden nagenoeg allemaal dat zij hygiënisch goed bezig zijn. Maar uit inspecties blijkt echter dat dit niet altijd het geval is. De NVWA zocht naar de beste manier om tatoeërders aan te zetten tot het beter naleven van deze hygiëneregels. In 2019 zijn daarvoor onder meer instructiefilms ontwikkeld, waar tatoeërders zelf aan mee hebben gewerkt.

“Om een goed beeld te krijgen van de doelgroep hebben we eerst onderzoek gedaan waarom de tatoeërders wel of juist niet de regels naleven”, vertelt gedragsdeskundige Mariske Hajer van de NVWA. “Als je de doelgroep duidelijk in beeld hebt, kun je gericht een pakket ontwikkelen met passende interventies en gedragstechnieken op het gebied van handhaving.”

Hygiëne is al jaren een heikel punt in de tattooereld. Volgens de gedragsdeskundige zijn tatoeërders vaak zeer gedreven om hun vak te verstaan en geldt dat ook voor hygiëne. “Al gaat het daar wel eens mis. Ze denken dat ze de regels goed naleven, maar hebben een gebrek aan kennis over de inhoud.”

Betrokken kustenaars

De Nederlandse tatoeërders hebben zich volgens Hajer niet georganiseerd in zoiets als een brancheorganisatie. “Het vak is voor hen een manier van leven. Het is dus veel meer dan geld verdienen alleen. Tatoeërders zijn kunstenaars. Ze zijn zeer zelfstandig, niet gevoelig voor sociale druk van anderen in de branche en wars van betutteling.”

Om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de belevingswereld van de branche is een adviespanel van zeven tatoeërders in het leven geroepen. “Met veel enthousiasme en betrokkenheid heeft het panel meegedacht over het vormgeven van de interventies, waaronder korte instructiefilmpjes”, vertelt Hajer. “We hebben de leden tot aan de kleinste details mee laten denken over de vormgeving. Is dit de juiste muziek? Is de montage logisch? En is dit een fijne voice-over stem?”

Juiste toon erg belangrijk

Uiteindelijk zijn er vijf instructiefilms gemaakt over de onderwerpen waar de meeste overtredingen op gebeuren, zoals handhygiëne en nazorg. De korte films laten zien hoe tatoeërders de regels op de juiste manier toe kunnen passen. “In de films laten we een gepassioneerde vakman of -vrouw zien voor wie werken volgens de hygiënerichtlijnen hoort bij het vakmanschap. We maken naleving makkelijker door in beelden diverse vuistregels te geven,” legt Hajer uit. Volgens haar is het ook belangrijk de juiste toon te kiezen. “Daarmee nemen we mogelijke weerstand weg.”

In het adviespanel is ook nagedacht over de vraag hoe de instructiefilmpjes onder de aandacht te brengen van de tatoeërders “We hebben ingezet op een opvallende Ansichtkaart met QR-code, die alle tatoeërders in Nederland met een vergunning in de brievenbus hebben gekregen. Daarnaast promoten we de filmpjes, adverteren we via sociale media op de doelgroep en plaatsen de video's

op diverse websites." Hajer merkt op dat de video's aardig worden bekeken. "Maar we moeten ze blijven verspreiden en erop wijzen."

Gedragsverandering vraagt lange adem

Projectleider Mariana de Vries (NVWA): "Op dit moment hebben de filmpjes nog niet de gewenste bekendheid onder de doelgroep. We werken hier hard aan. De tatoeëerders die de filmpjes hebben gezien zijn positief. Zij vinden de filmpjes duidelijk en maken goed zichtbaar welke handelingen de tatoeëerder moet verrichten".

De tattooshops moeten bij een GGD de vergunning aanvragen en om de drie jaar verlengen. De filmpjes zijn online bij de vergunningaanvraag geplaatst. "Het moet onderdeel worden van het werkpatroon van de tatoeëerder. Dit moet inslijten", aldus de projectleider.

Volgens haar staan de tatoeëerders positief tegenover deze aanpak van de NVWA, niet alleen in Nederland. "Zo hebben onze collega's op een groot internationaal congres de filmpjes getoond en de reacties van de buitenlandse tatoeëerders waren alleen maar positief. Vooral de aanpak – de overheid samen met de tatoeëerders – krijgt waardering."

Je kunt de filmpjes hier bekijken: www.nvwa.nl/hygienschtatoeeren.

De tatoeëerders in hun waarde laten bij het uitleggen van de hygiëneregels

"Geen tijd!", "We weten wat we doen" of "De NVWA? Zegt mij niets". Inspecteur Kenny Verzijl heeft alle argumenten wel een keertje gehoord als hij onaangekondigd bij een tattooshop binnenstapt. "Ze testen je ook uit. Wat weet deze vent nou van het vak?" Toch verdwijnt de weerstand volgens Verzijl snel. "Ik laat direct merken dat zij de artiesten zijn. Ik bemoei mij niet met het ambacht zelf. Hygiëne is weer mijn vak, daar kom ik voor."

Volgens de inspecteur willen de tatoeëerders zijn verhaal toch graag horen. "Je kunt deze inspectie in 15 minuten doen. Maar als we rustig gaan zitten, merken we dat de shopeigenaren met veel vragen zitten en bovendien ook graag hun eigen verhaal willen vertellen." Verzijl ziet dat de tatoeëerders bovenal het beste werk af wil leveren. "Als de tattoo met betere naleving van de regels minder snel gaat ontsteken of er geen allergische reactie optreedt, dan blijf deze mooier. Daar is iedereen bij gebaat. Het is een sector met veel trotse mensen."

Stijging populariteit dwingt tot naleving regels

De laatste jaren is het aantal tattooshops enorm toegenomen. Verzijl: "Het is van een 'ondergrondse' wereld echt doorgebroken tot het grote publiek. Daarnaast zien we ook steeds meer permanente make-up." Voordeel van de ontwikkeling is dat de shops niet meer in een steegje achteraf zitten, maar prominent in de winkelstraten. "Die openheid dwingt tot schoner werken."

Aangezien er bij iedere inspectie weer verbeterpunten of soms overtredingen worden geconstateerd, zijn de filmpjes een mooi middel om dit opnieuw bij de tattoo-artiest onder de aandacht te brengen. "Wij zagen dat het naleven van de regels jaar na jaar niet verbeterde. Het was geen onwil, maar je werkt met visueel ingestelde mensen. Een flink pakket met ingewikkelde regels vinden ze lastig. De filmpjes helpen om aansluiting te vinden."

En waar gaat het dan het meest mis? "Bij desinfectiemiddelen," antwoordt Verzijl meteen. "Het luistert enorm nauw waar je de middelen voor mag gebruiken, anders werkt het niet voldoende. En je kunt met verkeerde middelen ook nog het milieu belasten." Daarnaast moet een producent in Nederland aan speciale regelgeving voldoen om een middel op de markt te brengen. "Dat kost extra geld. Dus willen deze producenten ook dat wij er goed op controleren."

Illegale shops tegengaan

Er zijn nog tatoeëerders die helemaal geen vergunning hebben en onhygiënisch werken. Volgens Verzijl werkt hierbij het verstoren van klantcontacten het beste. "We kunnen handhaven op de

reclame van zo'n illegale shop bij bijvoorbeeld Facebook of Marktplaats. Door deze te verwijderen, droogt het aantal klanten snel op."

En klanten die wel zo'n tatoeëerder hebben bezocht, zijn regelmatig bereid de NVWA en GGD te helpen. "De klant heeft een schijntje betaald voor een tattoo, maar de wond raakt ontstoken of er ontstaan andere gezondheidsproblemen. Zij geven achteraf aan dat zij dom bezig zijn geweest en willen andere mensen behoeden voor dezelfde narigheid."

De NVWA krijgt soms meldingen van mensen die bij een legale shop niet tevreden zijn over de tattoo zelf. "Iemand mag een vreselijk lelijke tatoeage zetten, daar letten wij niet op," grinnikt Verzijl. "Ons gaat het om veiligheid. De rest is in handen van de tatoeëerder en de klant."



NATUUR & MILIEU

“De zwakste Europese schakel bepaalt de kracht van houtcontrole”

Bedrijven in Nederland importeren jaarlijks voor vele honderden miljoenen euro’s aan hout, meubels, papier en pulp. De houtinspecteurs bij de NVWA zien erop toe dat handelaren geen illegaal gekapt hout importeren. Daarnaast controleren ze of het om een niet-beschermde houtsoort gaat en of het papierwerk klopt. Door het enorme aanbod, kan het team maar een beperkt deel controleren. Al zijn in 2019 mooie stappen gezet rondom innovatie en internationale samenwerking.

“We kijken bij controles voornamelijk naar de grotere spelers op de houtmarkt”, legt senior inspecteur Meriam Wortel uit. “Aan hout valt veel geld te verdienen. Dit werkt corruptie in de hand. Daarbij hangt de houthandel ook samen met ontbossing en verlies van biodiversiteit.”

Wel wil Wortel benadrukken dat houtkap op zich niet fout is. “Het kan duurzaam gebeuren, maar dat vraagt om goede controle en internationale samenwerking.”

Fout hout op Nederlandse markt

Consumenten denken wellicht dat Nederlandse winkels geen illegaal hout gebruiken en verkopen. “Nou, vergis je niet!”, reageert Wortel. “Ook hier treffen we veel ‘fout hout’ op de markt aan uit bekende beschermde gebieden, waaronder het Amazoneregenwoud in Brazilië.”

Naast de bekende probleemgebieden, wijst de NVWA voor ieder jaar extra aandachtsgebieden aan. Zo lette de NVWA in 2019 op hout uit Myanmar en Oekraïne. Hier vindt veel houtkap plaats zonder de juiste vergunningen. Uit Oekraïne komen voornamelijk transportpallets en haardhout. Verder hadden de inspecteurs extra aandacht voor de invoer vanuit Gabon en Kameroen.

Inspecteurs begraven onder papierwerk

De importeur moet zelf onderzoek doen naar het land van herkomst en documentatie aanleveren over de kap, verzaging en export. Wortel: “In het verleden begroeven ze ons onder een lading papierwerk, in allerlei lokale talen. Daar moesten wij dan uit zien te komen.”

De inspecteurs pakken dat nu anders aan. “We vragen nu aan de importeurs zelf hoe zij de documenten beoordelen. Je merkt dat sommigen er niet goed over nadenken. Er is wat gegoogeld op het land en ze sturen het papierwerk gewoon door,” stelt de inspecteur. “We krijgen ook vaak terug dat zij al jaren met een bepaald bedrijf samenwerken. Dat is altijd goed gegaan. Of het bedrijf zou een keurmerk hebben.”

Keurmerken en regels

Binnen de houthandel bestaan diverse keurmerken, zoals FSC (Forest Stewardship Council) en PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification). Deze moeten waarborgen dat het hout op een juiste manier is gekapt en verhandeld. “Slechts een deel van het hout op de

Nederlandse markt heeft zo'n keurmerk", ziet Wortel. "Het is geen verplichting en er is weinig groei in het aantal gecertificeerde hectares bos wereldwijd."

Bij de handel in hout, papier en pulp geldt de Europese Houtverordening. Hierin staat aan welke regels men zich moet houden. "De lidstaat waar het hout als eerste op de markt komt, moet hierop toezien." De inspecteur geeft toe dat dit niet waterdicht is. "De lokale autoriteiten zitten er niet altijd voldoende bovenop. De handhaving is zo sterk als de zwakste Europese schakel."

"Wel werken we steeds beter samen," vervolgt ze. "Zo waren er in 2019 tegelijkertijd in Nederland en Tsjechië invallen bij importeurs van fout teakhout." Het zorgde meteen voor een enorme daling in de import van dat type fout hout via Nederland. "Een mooi resultaat", vindt Wortel, maar voegt eraan toe: "Importeurs kiezen voor invoer in Europa simpelweg de minst streng controlerende landen uit. De controle op hout valt of staat met goede internationale samenwerking."

Dertig tuintafels op 'foute' poten

Drie containers met meubels in de Rotterdamse haven waren voor NVWA-inspecteur Han van Erp het begin van een interessant onderzoek. "De Douane controleerde in april diverse containers met houten tuinmeubelen uit China. Daarbij ontstond het vermoeden dat de meubels deels waren gemaakt van illegaal gekapt teakhout, waarop de NVWA werd ingeschakeld."

Van Erp vervolgt: "Samen met mijn collega Marieke van Kempen ben ik meteen naar de importeur in Noord-Brabant gegaan. De eigenaresse meldde dat de meubels afkomstig waren van een Chinese fabriek." De importeur moet ook aan kunnen tonen waar het gebruikte hout oorspronkelijk vandaan komt. "Dat kostte een paar dagen. Ondertussen stuurden wij monsters van de poten van een tafeltje naar twee laboratoria voor microscopisch en isotopen onderzoek. "

Labuitslagen

Het microscopisch onderzoek brengt aan het licht dat het om teakhout gaat en of het van een plantage afkomstig is of uit het wild komt. Isotopen onderzoek kan aantonen waar ter wereld de bomen groeien. Van Erp: "Wij hadden al het sterke vermoeden dat de tafelpoten van wilde teak waren gemaakt. De jaarringen lagen dicht bij elkaar. Dit zie je bij wild hout, dat groeit langzamer."

Bij een tweede bezoek aan het bedrijf stelde de eigenaresse dat het hout oorspronkelijk uit Brazilië kwam. "Dat leek ons dubieus. Wild teak groeit daar niet."

Twee weken later volgden de labuitslagen. Het betrof inderdaad wilde teak en het hout kwam uit Zuidoost-Azië. "Dan denk ik meteen aan Myanmar. Dat is een van de weinige plekken in die regio met wilde teak. Dat wordt daar illegaal gekapt. We hadden beet en hebben de tafels uit de markt gehaald! Inmiddels was de zaak ook aan Justitie voorgelegd."

Samen de foute keten aanpakken

Van Erp is trots op deze goede samenwerking. "Dit is een van de eerste zaken, waarbij we gebruik hebben gemaakt van prachtige laboratoriumtechnieken. Dit soort onderzoeken komt nu goed van de grond." Volgens de inspecteur volgen de tips over fout hout elkaar snel op. Er is genoeg werk te doen voor het team. "Samen met bijvoorbeeld Douane en de politie zouden we de hele keten kunnen aanpakken. Van import tot handel, en het criminele circuit daarachter."



PLANTGEZONDHEID

Schadelijk plantenvirus aangetroffen bij tomatenbedrijven

Een positieve test bij een tomatenteler in het Westland bevestigde eind 2019 wat de experts van de NVWA al langer vermoedden: ook in Nederland heeft het zeer besmettelijke 'Tomato Brown Rugose Fruit Virus' (ToBRFV) voet aan de grond gekregen. Het virus is ongevaarlijk voor mensen en dieren, maar kan zorgen voor flinke schade aan planten en soms nagenoeg onverkooptbare tomaten.

Het virus is een paar jaar geleden voor het eerst ontdekt in Israël en Jordanië. Omdat het zich eind 2018 verspreidde naar Duitsland en Italië besloot de Europese Commissie het virus vanaf 1 november 2019 op de lijst van quarantaine-organismen te zetten. EU-lidstaten zijn verplicht de introductie en verspreiding van deze organismen tegen te gaan.

In Nederland speelt de NVWA hierbij een belangrijke rol. "Alle EU-lidstaten moesten ook verplicht een survey (onderzoek) houden bij een grote groep tomaten- en paprikabedrijven. We zijn in de zomer van 2019 begonnen met het bezoeken van de bedrijven," legt Marieke van Lent van de afdeling Incident- en Crisisbeheersing (ICB) uit.

"Er bestond alleen nog geen draaiboek, geen protocol en nog niet alle benodigde labtesten waren al gevalideerd." Volgens Van Lent was het zoeken naar de juiste werkwijze. "Iedereen kijkt naar ons. Zowel voor de zaden, de tomatenteelt en het kweken van planten. Nederland is wereldwijd een belangrijke speler." ToBRFV kan ook aanwezig zijn bij de planten van de paprika en Spaanse pepers, maar veel paprika-rassen zijn resistent tegen het virus.

Eerste officiële besmetting

Van Lent vertelt dat het tijdrovend is om symptomen van ToBRFV in een gewas te zoeken. "De meeste symptomen van het virus blijken niet op ooghoogte te zitten, maar in de jonge bladeren in kop van de plant. Die kan wel op zes meter hoogte zitten." Een inspecteur moet dan elke keer met een liftje omhoog.

Bij een teler in het Westland werd op 4 oktober de eerste officiële besmetting aangetroffen. De NVWA heeft na deze vondst het virus direct als 'quarantaine-waardig' aangemerkt. Iedereen moest vanaf dat moment verplicht een (vermoedelijke) besmetting melden. Met deze maatregel liep Nederland een paar weken vooruit op de datum van de Europese Commissie.

Nu er daadwerkelijk ToBRFV was aangetroffen en het onderzoek bij bedrijven erg tijdrovend bleek, zette het incidentteam van de NVWA ook andere opsporingsmethoden in. Van Lent: "In de media zagen wij geruchten van eerdere besmettingen. We hebben toen op allerlei manieren gegevens verzameld" Daaruit kwam naar voren dat er al eerder meerdere besmettingen waren ontdekt door de bedrijven zelf. Op dat moment gold er nog geen verplichting om dit te melden.

Experts dieren en planten werken samen

Bij de bestrijding van het tomatenvirus is onder meer via voorlichtingsbijeenkomsten aandacht besteed aan iedereen die met het besmette materiaal in aanraking kan komen. "We hebben zelfs de afvalverwerkers en loonwerkers geïnformeerd over de risico's, de maatregelen die bij telers zijn opgelegd en de noodzaak van hygiënisch werken en hoe zij verspreiding tegen kunnen gaan."

De NVWA besloot om collega's van de veterinaire frontteams in te zetten om toezicht te houden op het proces van vernietigen van besmet materiaal. "Er zijn veel overeenkomsten in wat je moet doen bij afvoer van besmette dieren (veterinair), planten (fyto) en materialen", legt Van Lent uit. "Onze frontteamleden zijn daar goed in getraind. Met hulp van fyto-inspecteurs waren ze snel ingewerkt voor toezicht op de afvoer bij besmette tomatenbedrijven. De teams zijn in eerste instantie het gesprek met de ondernemers aangegaan over wat beter kon en moest. Bij een volgende inspectie bleek dat de ondernemers deze aanwijzingen goed hadden opgevolgd."

De NVWA heeft veel geleerd van deze virusuitbraak. "Bij dit incident kwam zoveel meer kijken dan alleen de inhoud. Duidelijk werd ook dat een incident rondom fyto toch weer heel andere aspecten en een verloop kent dan incidenten op het gebied van veterinaire of voedselveiligheid", aldus Van Lent.

Het plantenvirus uitroeien of 'ermee leren omgaan'?

Op 125 tomaten- en paprikabedrijven heeft de NVWA in de zomer van 2019 een survey uitgevoerd, in opdracht van de Europese Commissie. Vooruitlopend op de Europese quarantaine-status per 1 november 2019 was het ToBRFV-virus al een van de organismen waar in dit onderzoek op werd gelet. "We bekijken bij zo'n survey de gewassen uitgebreid en nemen monsters als er aanwijzingen zijn van ziekten", vertelt inspecteur Bram Lokker.

De zoektocht naar ToBRFV was volgens Lokker best lastig. "Je zoekt naar symptomen van een ziekte die je zelf nog nooit hebt gezien. En deze symptomen lijken ook op die van andere ziekten." Bij een inspectie in het Westland gaf een teler zelf aan dat hij een probleem had met zijn gewas. "Er werden bladmonsters genomen en die bleken positief. Dat maakte dit het eerste geregistreerde geval in Nederland van ToBRFV."

Besmetting via mens, dier en oppervlakten

Lokker: "Dan gaat het balletje rollen." De inspecteurs onderzochten andere tomatenbedrijven en keken naar de hele keten. "Deze ondernemer maakte gebruik van een pakstation, waar ze de tomaten verpakken voor de winkels. De kratten en pallets van het besmette Westlandse bedrijf zijn via dit pakstation mogelijk weer bij andere telers terechtgekomen."

De NVWA heeft inmiddels aangegeven dat houten transportpallets niet goed te desinfecteren zijn. De sector laat nu plastic pallets ontwikkelen. ToBRFV is niet gevaarlijk voor mensen of dieren, maar besmetting kan makkelijk gebeuren bijvoorbeeld via handen, kleding, handschoenen, gebruikte gereedschappen, fust of mobiele telefoons.

Schoonmaken en desinfecteren

De aanpak van ToBRFV in Nederland verloopt anders dan in omliggende landen. "Bij ons hoeft de teler niet direct zijn gewas te vernietigen bij het aantreffen van dit plantenvirus. Die ruimte is er ook in de Europese regelgeving" vertelt Lokker. "De cyclus bij een tomatenteelt is ongeveer 50 weken. Die mogen telers afmaken. De oogst is vaak nog prima te gebruiken. Daarna moet de eigenaar de planten onder strikte voorwaarden verwijderen en afvoeren en vernietigen. Daarna moet de kas heel erg goed worden schoongemaakt en gedesinfecteerd."

Als zaadbedrijven en plantenkwekers het virus aantreffen, mogen ze deze jonge planten en zaden niet meer in de handel brengen. Ze moeten de afnemers informeren en al geleverde zaden terugroepen. Sinds oktober 2019 is het virus bij een twintigtal telers gevonden en bij meerdere zaadpartijen.

Spannende maanden

Of deze aanpak succes heeft? “De komende maanden nemen we monsters van het nieuwe gewas, dat in de ontsmette kassen is aangeplant. Als we het virus niet aantreffen, hebben we een goede kans om het weer uit Nederland weg te krijgen. Blijft ToBRFV aanwezig? Dan moeten we goede afspraken maken met de sector en ermee om leren gaan totdat er resistente rassen zijn.



Verantwoordingsrapportage 2019

Bewaken van publieke belangen

In deze verantwoordingsrapportage presenteert de NVWA haar resultaten over 2019 langs de zeven publieke belangen waar de NVWA op toeziet. Voedselveiligheid, dierenwelzijn, diergezondheid, tabaksontmoediging, productveiligheid, natuur & milieu en plantgezondheid.

Deze rapportage geeft informatie over de continuïteit van de organisatie en over de kerntaken van de NVWA.

De publieke belangen komen ook allemaal aan bod in de verhalen in dit Jaarbeeld.

[\[link naar PDF verantwoordingsrapportage 2019\]](#)



Contact met de samenleving

Met haar toezicht staat de NVWA middenin deze samenleving. In dit hoofdstuk van het Jaarbeeld 2019 willen we laten zien hoe we samenwerken met de maatschappij en deze ook nodig hebben voor de borging van de publieke belangen.

Om voeling te houden met wat er in de maatschappij speelt, is de NVWA actief op Twitter, Facebook, Instagram en LinkedIn. Online informatie op internet wordt ook direct gebruikt bij het NVWA toezicht. Een ander perspectief biedt de internationale samenwerking met andere voedselautoriteiten: informatie over mogelijk onveilige producten wordt 24/7 doorgegeven. Via de NVWA website deelt de NVWA waarschuwingen en terugroepacties van bedrijven in Nederland. En het NVWA Klantcontactcentrum behandelt alle telefonische en digitale klachten en meldingen van bedrijven en consumenten over mogelijk onveilige situaties. De NVWA vult haar dienstverlening in door o.a. heldere informatie op haar website te plaatsen en snel te reageren op vragen en meldingen. Om in beeld te brengen hoe deze dienstverlening wordt ervaren voert de NVWA klanttevredenheidsonderzoeken uit.

Sociale media en webcare

Voor de NVWA zijn sociale media belangrijke middelen om informatie uit ons toezicht te delen maar ook om informatie van burgers te ontvangen.

De sociale media kanalen die we gebruiken om de doelgroepen te bereiken zijn Twitter, Facebook, Instagram en LinkedIn.

Sociale media kanaal	volgers op 1-1-2019	Volgers op 31-12-2019
Twitter* @_NVWA	11.763	13.047
Facebook	16.385	24.752
Instagram	1.076	1.826
LinkedIn	9.664	16.732

*Naast het corporate account @_NVWA heeft de NVWA meerdere inspecteurs-accounts met een eigen specifieke volgersgroep.

Online berichten waarin de NVWA werd genoemd

In 2019 is de NVWA ruim 47.000 keer genoemd in de online (sociale) media. Het totale mediabereik komt op ruim 166.000.000 views op berichten waarin de NVWA is genoemd. Het ging daarbij vooral over dierenwelzijn, zoals vermeende misstanden in slachterijen, het Offerfeest en hittestress bij dieren. De hoogste online piek dateert van 25 september: inbreng van voormalig NVWA-dierenarts tijdens het rondetafelgesprek omtrent ritueel slachten.



N.a.v. deze melding heeft onze inspecteur gistermiddag een inspectie uitgevoerd. Dit resulteerde in een spoedsluiting. De zaak mag weer open als de ondernemer de zaak grondig heeft schoongemaakt en maatregelen heeft getroffen om ongedierte in de toekomst te voorkomen.

NVWA @_NVWA

Met of zonder filmpje: dit soort klachten nemen we serieus. Muizen zijn een direct gevaar voor de #voedselveiligheid. We beoordelen de klacht en afhankelijk van het risico gaat er een inspecteur naartoe om de situatie ter plekke te beoordelen: parool.nl/es-b34a12dd twitter.com/verasiemons/st...

[taartdiagram]

Onderwerpen van de berichten

Voedselveiligheid	38%
Productveiligheid	10%
Diergezondheid/dierenwelzijn	38%
Plantgezondheid/natuur	7%
Organisatie/algemeen	7%

Meldingen uit EU lidstaten

Producenten die een onveilig product hebben gemaakt zijn, op basis van de General Food Law, verplicht om dit bij de nationale autoriteit te melden. Met collega toezichthouders uit andere EU-landen wisselen we informatie uit via het RASFF-systeem voor levensmiddelen en diervoeder en via Rapex voor non-food producten. Deze internationale samenwerking is belangrijk omdat we niet alles kunnen overzien en controleren.

RASFF meldingen

RASFF staat voor *Rapid Alert System for Food and Feed*. Dit is het Europese meldingssysteem waarmee lidstaten elkaar informeren over levensmiddelen en diervoeder met een risico voor de volksgezondheid. Als er op de Nederlandse markt of bij import een product wordt gevonden waarmee iets mis is, meldt de NVWA dit in het systeem. Er zijn ook meldingen van andere lidstaten over producten met een link naar Nederland.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van alle meldingen met Nederlandse betrokkenheid.

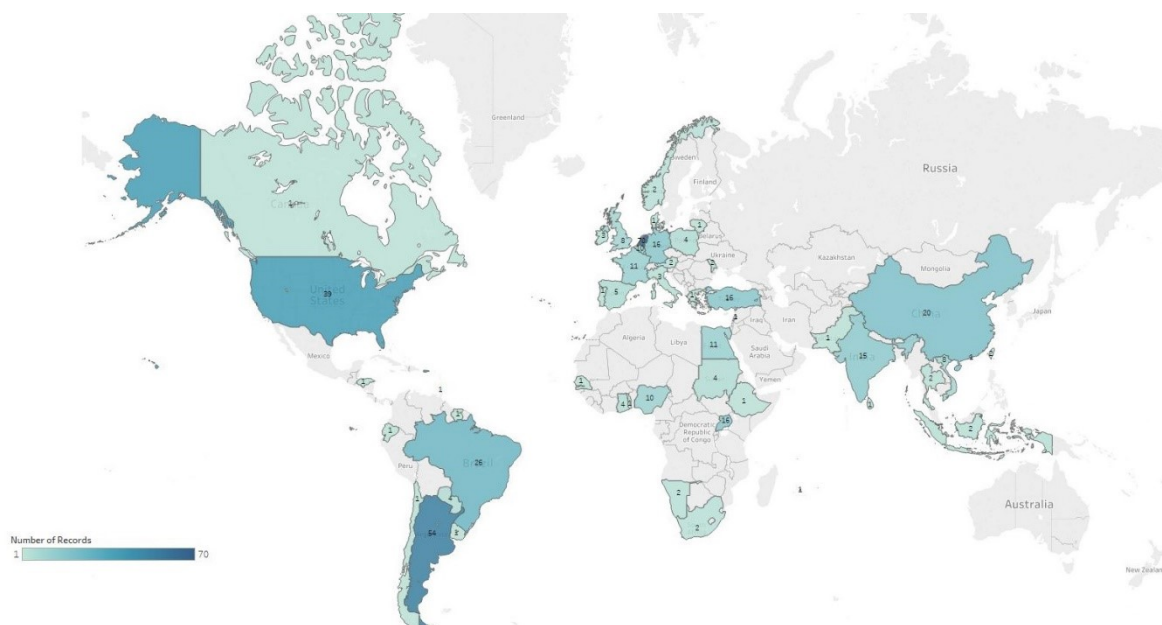
Actie	2019	2018	2017	2016
alerts	377	370	327	262
grensweigering	178	249	305	132
melding ter informatie	141	100	76	72
melding voor follow-up	157	151	173	123
Totaal	853	870	881	589

Bron: RASFF Portal

Betekenis van de acties:

- Alerts: levensmiddel of diervoervoeder met een serieus risico, onmiddellijke actie vereist.

- Grensweigeringen: partijen levensmiddelen en diervoeder die tijdens invoer zijn getest en die aan de buitengrenzen van de EU zijn geweigerd op basis van een niet-conform testresultaat.
- Meldingen ter informatie of voor follow-up: in levensmiddelen of diervoeder is een risico geïdentificeerd, maar er is geen onmiddellijke actie vereist (bijvoorbeeld op basis van de aard van het risico, of het product is niet (meer) op de markt).



[Bijscript in de kantlijn:]

Land van herkomst producten waarvan Nederland een RASFF melding heeft gemaakt.

Top 5 herkomstlanden product van notificaties door Nederland

herkomstland	aantal zendingen
Argentinië	54
Verenigde Staten	39
Brazilië	26
China	20
Duitsland / Uganda / Turkije	16

*bijvoorbeeld insecten, glas, plastic, metaal

Voor de productgroep noten, notenproducten en zaden bestaat het gevaar uit de aanwezigheid van mycotoxinen. Deze productgroep wordt in grote hoeveelheden geïmporteerd uit Argentinië. Ook de Verenigde Staten en Turkije zijn een grote exporteur van noten. Mycotoxinen zijn ook aangetroffen in zwarte peper (kruiden en specerijen) uit Brazilië.

Het grootste gevaar bij pluimvee is de aanwezigheid van Salmonella. Pluimvee wordt veel geïmporteerd uit Brazilië. Salmonella is ook aangetroffen in sesamzaad uit Uganda.

Opgemerkt moet worden dat een groot aantal afwijkingen ook gerelateerd moet worden aan de omvang van de handelsstromen.

Top 5 productgroepen waarvan Nederland een RASFF melding heeft gemaakt

productgroep	aantal notificaties
noten, notenproducten en zaden	153
pluimveevlees en pluimveevleesproducten	30
groente en fruit	28
vlees en vleesproducten	27
kruiden en specerijen	26

Top 5 gevaren waarover Nederland een RASFF melding heeft gemaakt

gevaar	aantal zendingen
mycotoxinen	144
pathogenen	118
allergenen	27
verontreinigingen*	13
residuen van bestrijdingsmiddelen	13

Rapex meldingen

Rapex is het Europees systeem voor snelle meldingen tussen EU lidstaten over non-food consumentenproducten met een ernstig risico voor de gezondheid. In 2019 heeft de NVWA namens Nederland 39 meldingen gedaan over dergelijke onveilige producten. Daarvan hadden 29 meldingen betrekking op brandgevaarlijke hoverboards. Ook zijn meldingen gedaan over de onveilig speelgoed in relatie tot chemische stoffen en verstikkingsgevaar.

Op de website van de Europese commissie is het [volledige overzicht van Rapex-meldingen](#) te vinden.

Naar aanleiding van Rapex-meldingen uit andere EU lidstaten is 138 keer actie ondernomen omdat producten met een ernstig risico op de Nederlandse markt waren.

Waarschuwingen en terugroepacties

In 2019 heeft de NVWA 174 waarschuwingen en terugroepacties van bedrijven gepubliceerd. Bedrijven zijn zelf verantwoordelijk voor het waarschuwen van consumenten als het product dat zij op de markt brengen onveilig is. Ook moeten zij een onveilig product melden bij de NVWA. De NVWA plaatst deze waarschuwing door op haar website en sociale mediakanalen.

[gestapelde kolomdiagram]

	2017	2018	2019
allergenen	42	42	62
kinderartikelen	32	46	33
voedselinfectie	15	44	35
overig	36	43	44
totaal	125	175	174

De meeste meldingen hebben betrekking op allergenen. In bijna alle gevallen gaat het om een foutief etiket waardoor een allergeen niet is vermeld. In een enkel geval is sprake van een onopgemerkt toegevoegd allergeen of van onbedoelde kruisbesmetting. De NVWA vindt het verontrustend dat er zo vaak fout geëtiketteerd wordt en doet een oproep aan het bedrijfsleven om hier zorgvuldiger mee om te gaan. Want de aanwezigheid van een allergeen in een levensmiddel terwijl het allergeen niet vermeld is maakt dat het levensmiddel voor sommige consumenten schadelijk is.

Ondernemers helpen met naleven

Uit klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat ondernemers het moeilijk vinden om wegwijs te worden in grote hoeveelheden informatie. Vooral het toespitsen van algemene informatie op de eigen situatie is vaak lastig: is dit nou voor mij en mijn bedrijf van toepassing? is dan de vraag. Op meerdere manieren helpt de NVWA ondernemers op weg.

Eind 2019 heeft de NVWA een [zoekfunctie](#) online geplaatst waarmee bedrijven makkelijk kunnen terugvinden welke erkenningen of registraties een bedrijf heeft. Een bedrijf kan op deze manier makkelijk inzien met welke erkenningen of vergunningen het bij de NVWA geregistreerd staat.

Ook is een start gemaakt met het ontwikkelen van 'mijn nvwa'. Dat wordt een internet-omgeving waarin bedrijven op individueel niveau zaken kunnen doen met de NVWA.

Met name voor kleinere bedrijven kan heldere informatie het verschil maken tussen niet naleven en wél naleven. Dat bleek onder andere aan de orde bij het gebruik van additieven. In 2019 heeft de NVWA daarom een speciale [interactieve infographic](#) gemaakt om duidelijk te maken wanneer additieven gebruikt kunnen worden in levensmiddelen.

Klantcontactcentrum (KCC)

Het Klantcontactcentrum (KCC) van de NVWA ontving in 2019 via de telefoon en via het klachtenformulier op www.nvwa.nl 16.038 meldingen van burgers, mede handhavers en organisaties.

Top 10 meldingen

[lijndiagram]

Dierenwelzijn landbouwhuisdieren	2827
Voedselvergiftiging	2790
Hygiëne levensmiddelenbedrijf	2207
Roken in horeca en op werkplek	1352
Natuur	980
Dierenwelzijn gezelschapsdieren	878
Ongedierte in levensmiddelenbedrijf	781
Vreemd voorwerp in levensmiddelen	683
Claims levensmiddelen	485
Gewasbescherming	327

Dierenwelzijn landbouwhuisdieren

Al jaren staat dierenwelzijn van landbouwhuisdieren op 1. De NVWA ontvangt jaarlijks vele meldingen met betrekking tot dierenwelzijn van onder andere erfbetreders (zoals de dierenarts, zuivelcoöperaties en bedrijfshulpverlening), het landelijk meldnummer 144 voor dierenmishandeling en dierverwaarlozing, het onafhankelijke meldpunt 'meld misdaad anoniem' of via tips van burgers. Het aantal meldingen dierverwaarlozing is in 2019 met 3% gestegen t.o.v. 2018.

Naar aanleiding van deze meldingen zijn 691 inspecties uitgevoerd, hiervan was 1/3e niet akkoord. De meeste inspecties hadden betrekking op runderen, schapen en paarden. Deze diersoorten worden vaak buiten gehouden en zijn dus voor meer mensen zichtbaar.

In 2018 was een stijging van 28% zichtbaar van meldingen over dierenwelzijn t.o.v. 2017. Die grote toename werd met name veroorzaakt door het extra warme weer in de zomer van 2018. Dit is ook te zien bij de meldingen in 2019. In de zomermaanden kwamen toen, net als in 2018, veel meldingen binnen over dieren in de wei zonder water of beschutting.

Voedselvergiftiging

Meldingen over voedselvergiftiging ontvangt de NVWA als één of meerdere personen vermoeden ziek te zijn geworden na het eten in een horecagelegenheid en/of van een bepaald levensmiddel. Elke melding is beoordeeld door een deskundige op voldoende aanknopingspunten en uitvoerbaarheid. In dat geval is een inspectie uitgevoerd om de potentiële voedselbron en/of oorzaak van deze melding te achterhalen om herhaling te voorkomen.

Op meldingen met onvoldoende aanknopingspunten of van voorvallen te ver in het verleden, is niet direct actie ondernomen. Ook van anonieme meldingen heeft doorgaans geen directe opvolging plaatsgevonden omdat het niet mogelijk is om aanvullende essentiële informatie op te kunnen vragen voor het beoordelen van de melding. De gegevens uit de melding zijn wel meegenomen in het toezicht op de mogelijk betrokken locatie en producent. Net als in voorgaande jaren had het

merendeel van de meldingen betrekking op het ontstaan van maag-darmklachten na het eten van voedsel in een restaurant of eetcafé.

Tijdens inspecties op de vermoedelijke productielocatie zijn naast het beoordelen van de hygiëne-eisen, in sommige gevallen monsters genomen van het verdachte voedsel en/of de omgeving voor onderzoek op ziekteverwekkers. In de meldingen waarbij een ziekteverwekker is aangetoond in de levensmiddelen zijn er bij overschrijding van de wettelijke norm maatregelen genomen.

De gegevens uit de meldingen voedselvergiftiging die zijn geregistreerd bij de NVWA, worden verder geanalyseerd in samenwerking met het RIVM. Hiermee wordt getracht meer inzicht te krijgen in het vóórkomen en in de oorzaken van voedsel gerelateerde uitbraken in Nederland en de mogelijke veranderingen hierin.

Meldingen onveilige levensmiddelen door bedrijven

Nederlandse ondernemers die mogelijk onveilige levensmiddelen, diervoeder of dierlijke bijproducten in de handel hebben gebracht of in opslag hebben, moeten dat melden aan het Klantcontactcentrum van de NVWA. Dat is een verplichting in de Algemene Levensmiddelen Verordening.

Meldingen onveilige levensmiddelen:

	allergenen etiket	bijzondere eet- en drinkwaren	chemie	diervoeder en dierlijke bijproducten	microbiologie
2019	454	165	771	301	1580
2018	359	110	927	204	2749
2017	227	71	1542	149	867
2016	212	40	500	105	889

De getallen representeren het aantal individuele meldingen dat bedrijven bij de NVWA hebben gedaan. Vaak zijn er in een casus meerdere bedrijven betrokken en wordt er per casus door meerdere bedrijven een meldingen gedaan. Dit betekent dat de hier vermelde getallen niet gezien kunnen worden als representatief voor het aantal casussen.

Dienstverlening en klanttevredenheid

De Tweede Kamer heeft in 2016 gevraagd om meer aandacht te besteden aan de dienstverlening bij de NVWA. Dit heeft de NVWA onder andere opgepakt met de ontwikkeling van een nieuw planningssysteem en het inrichten van structureel overleg met de belangrijkste stakeholders. Vanaf 2018 is er extra aandacht besteed aan het verbeteren van de klanttevredenheid. Hierbij is een visie op dienstverlening voor de NVWA geformuleerd.

Dienstverlening bij de NVWA

Dienstverlening geeft een verdere invulling aan de kernwaarden van de NVWA: betrouwbaar, transparant, onafhankelijk en professioneel. Door bijvoorbeeld heldere informatie op de website te plaatsen, snel te reageren op vragen of meldingen, en professioneel te communiceren tijdens inspecties, zorgt de dienstverlening van de NVWA ervoor dat bedrijven en instellingen hun verantwoordelijkheid kunnen nemen om wet -en regelgeving na te leven. Dienstverlening zorgt er daarnaast voor dat consumenten weten wat er speelt en bijvoorbeeld op de hoogte zijn van (on)veilige producten. Het is hiermee – naast de toezichhoudende rol – onderdeel van het werk van iedere medewerker binnen de NVWA.

Klanttevredenheidsonderzoek

Om in beeld te brengen hoe de dienstverlening door burgers, bedrijven en instellingen wordt ervaren, voert de NVWA klanttevredenheidsonderzoeken uit. Het gaat hier om diverse doelgroepen,

die via verschillende kanalen en om verschillende redenen in contact komen met de NVWA. Denk bijvoorbeeld aan een burger die het klantcontactcentrum belt met een vraag over de hygiëne in de horeca of een exporteur die via een online systeem een certificaat aanvraagt voor het exporteren van goederen.

In de klanttevredenheidsonderzoeken worden stakeholders bevroegd over hun ervaringen met het contact met de NVWA, de communicatie, de kwaliteit van de dienstverlening en andere relevante onderwerpen. De feedback, waardering en ervaringen die respondenten in deze onderzoeken delen, worden met de betrokken afdelingen en teams gedeeld.








De feedback van respondenten wordt daarnaast omgezet naar verbeterpunten voor de dienstverlening. De verbeterpunten worden geregistreerd en toegekend aan één of meerdere verantwoordelijke(n) binnen de NVWA. Een kwaliteitsmedewerker monitort op regelmatige basis de status van verbeterpunten. In het overzicht op de volgende pagina zijn de in 2019 uitgevoerde onderzoeken te vinden. In dit overzicht is tevens te zien wat de belangrijkste verbeterpunten voor de NVWA zijn en hoe de NVWA hierop actie onderneemt.

Overzicht onderzoeken 2019

Het overzicht van de tevredenheidsonderzoeken 2019 geeft een samenvatting van de waarderingen, belangrijkste verbeterpunt per onderzoek en de daarbij behorende acties. Naast deze punten, wordt er gewerkt aan nog meer verbeterpunten en acties. Denk aan het aanpassen van vragenformulieren, verhelderden van terugkoppelingen na meldingen, het organiseren van sessies met betrokken brancheorganisaties of het nabellen van respondenten.

Mooie voorbeelden van afgeronde verbeteracties zijn het kunnen opzoeken van erkende bedrijven via een nieuwe tool (<https://e-cert.nl/zoekfunctie-erkende-bedrijven>) en de implementatie van Skill Based-werken op het klantcontactcentrum.

Tevredenheidsonderzoeken NVWA 2019

	 Import	 Export	 Horeca & Ambachtelijke Productie		 Klantcontact telefonie	 Klantcontact e-mail	 Klantcontact social media	 Website	
Algemene tevredenheid	6,6	7	8,1	Vragen	8,1	5,7	6,0	Vindbaarheid	6,3
Communicatie	6,5	6,5	7,8	Meldingen	8,4	6,9		Inhoud	6,6
Meest genoemde verbeterpunt	Behoefte aan betere bereikbaarheid	Gebruiksvriendelijkheid e-CertNL	Verwacht een terugkoppeling als een inspectie positief is verlopen		Behoefte aan direct een volledig antwoord	Sneller antwoorden bij vragen	Concrete antwoorden in plaats van verwijzen naar wetteksten	Eenvoudig erkende bedrijven kunnen vinden	
Actie NVWA	Bereikbaarheid en aanspreekpunten worden meermaals onder de aandacht gebracht	Snelheid van de e-CertNL applicatie verbeteren	De mogelijkheid onderzoeken om terugkoppeling te geven indien er geen afwijkingen zijn		Vragen op basis van kennisgebieden van medewerkers bij het klantcontactcentrum verdelen		In één keer duidelijk antwoord geven	Doorzoekbaar maken van het overzicht met erkende bedrijven	