

Vergaderjaar 2012–2013

**29 683**

**Dierziektebeleid**

**Nr. 141**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ECONOMISCHE ZAKEN,  
LANDBOUW EN INNOVATIE**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 november 2012

Eind vorig jaar zijn 157 containers met in totaal 1474 ton stro afkomstig uit Turkije aangevoerd in Nederland. Deze containers zijn via België ingevoerd in de EU en doorgevoerd naar Nederland. Volgens de Europese veterinaire regelgeving (verordening EG 136/2004) is de invoer van stro uit Turkije verboden. Dit onder andere vanwege dierziekten zoals mond-en-klauwzeer die in Turkije aanwezig zijn. Op 9 en 21 december 2011 (29 683, nr. 107 en 109) en op 2 februari 2012 heb ik u geïnformeerd over de genomen maatregelen om het risico, dat door de aanvoer van het stro in Nederland was ontstaan, op te heffen. Een deel van het stro is teruggestuurd naar Turkije en bedrijven waar stro was aangevoerd zijn onderzocht op dierziekten. Alle onderzoeken zijn afgerond. Er zijn geen dierziekten gevonden.

In de Kamerbrief van 21 december 2011 heb ik aangegeven, dat de informatievoorziening van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) in het algemeen en meer specifiek over deze import ontoereikend was. Ik heb hier een extern onderzoek naar laten uitvoeren door het organisatieadviesbureau Berenschot. Dit bureau heeft onderzocht of de genomen maatregelen van de NVWA ten aanzien van de betrouwbaarheid en volledigheid van de informatieverstrekking aan ondernemers afdoende zijn en of eventuele aanvullende, structurele maatregelen mogelijk en wenselijk zijn. Dit met het doel om vergelijkbare fouten in de toekomst te voorkomen. In deze brief treft u de belangrijkste conclusies en aanbevelingen van dit externe onderzoek aan. Het volledige rapport is toegevoegd als bijlage bij deze brief \*).

De NVWA neemt de aanbevelingen van de externe onderzoekers over. In deze brief informeer ik u nader over de maatregelen die de NVWA heeft genomen naar aanleiding van dit incident en als opvolging van de aanbevelingen uit het rapport.

## **Conclusies extern onderzoek**

De externe onderzoekers hebben drie hoofdconclusies getrokken. Deze conclusies zijn:

- 1) De foutieve beantwoording van vragen over import van stro kon optreden omdat de processen, medewerkers en systemen voor het beantwoorden van vragen in het klantcontactcentrum (KCC) en de divisies nog niet goed functioneerden en omdat er geen sluitend mechanisme was ingericht voor de borging van de kwaliteit van de door het KCC verstrekte antwoorden.
- 2) Er is een aantal zinvolle en noodzakelijke maatregelen getroffen, maar de uitvoering van een deel van deze maatregelen verloopt traag. Daardoor is herhaling van een andere, maar vergelijkbare fout op dit moment (2 juli 2012, datum rapport Berenschot) niet uit te sluiten.
- 3) De scheidslijn tussen informatieverstrekking in algemene zin en concrete, vraaggerichte advisering aan individuele ondernemers is lastig te trekken. In de praktijk gaat de NVWA ver in haar dienstverlening en neemt daarbij risico's. Een scherpe reflectie op de aard van de dienstverlening en een passende inrichting van de organisatie is gewenst.

## **Aanbevelingen**

Om de tekortkomingen zoals genoemd in de conclusies op te heffen hebben de onderzoekers een zevental aanbevelingen gedaan. Deze aanbevelingen neem ik over. De NVWA heeft inmiddels een aanvang gemaakt met de implementatie van de aanbevelingen. Deze aanbevelingen waren:

1. Een aantal voorgenomen maatregelen is nog niet geïmplementeerd. In het bijzonder gaat het daarbij om de vulling van het Q&A-systeem, aansluiting van alle relevante organisatieonderdelen op het meldingenondersteuningssysteem (MOS), het beheer van gegevens via het nieuwe beheermodel en het juridisch kwaliteitssysteem. Hieraan dient door het management een hogere prioriteit gegeven te worden dan nu het geval is.
2. Richt een mechanisme in voor de borging van de kwaliteit (juistheid, actualiteit, tijdigheid) van de door KCC verstrekte antwoorden. Het management moet daar expliciet op sturen. Houd daarbij rekening met de relatief geringe omvang van het Q&A-team. Het management dient zorg te dragen voor een terugvalprocedure wanneer de inzetbaarheid weer onder druk komt te staan.
3. Monitor en analyseer frequent de binnenkomende vragen en antwoorden. Dit om nieuwe vraagpatronen sneller te kunnen onderscheiden en mogelijke foutieve antwoorden sneller te onderkennen. De analyses dienen standaard geagendeerd en besproken te worden in de reguliere managementvergaderingen en gedeeld te worden met het ministerie.
4. Escaleer snel en adequaat wanneer er zich toch een fout voordoet. Maak een plan waarin is uitgewerkt hoe er bij welk type fout naar wie wordt geëscaleerd. Besteed daarin expliciet aandacht aan de informatieverstrekking richting het ministerie.
5. Implementeer op korte termijn duidelijke procedures over het beheer van de informatie op de website, Import Veterinair Online (IVO) en in het Q&A-systeem. Stel normen op voor hoe snel medewerkers wijzigingen in regelgeving en omstandigheden moeten doorvoeren in deze informatiebronnen en controleer of dat gebeurt.
6. Verbeter de toegankelijkheid en de vindbaarheid van informatie op de website, zodat burgers en ondernemers zelf de antwoorden op hun vragen kunnen vinden en het KCC wordt ontlast. Herontwerp zo nodig de website en voeg een zoekfunctie toe waarmee ondernemers vanuit hun perspectief de relevante regelgeving snel kunnen vinden.

7. Maak – in nauwe samenspraak met het ministerie – heldere keuzes over de rolopvatting van de NVWA (informerend versus adviserend oftewel: «de belastingtelefoon versus de belastingadviseur»). Formuleer een passende beantwoordingstrategie en zorg vervolgens dat processen, systemen en medewerkers zo worden ingezet dat deze strategie ook daadwerkelijk wordt geëffectueerd. Stel hiertoe zo snel mogelijk een plan van aanpak op met daarin aandacht voor in ieder geval de structuur, de werkprocessen, coördinatiemechanismen (intern en extern), functiebeschrijvingen en opleidingen.

### **Reactie op de aanbevelingen**

Bij iedere aanbeveling geef ik een korte toelichting waarin wordt ingegaan op de maatregelen die de NVWA heeft genomen en eventuele vervolgacties.

- Ad 1) Aan alle voorgenomen maatregelen wordt gewerkt en de meeste zijn geïmplementeerd. Het vraag- en antwoordsysteem (Q&A) is nu op orde. Het systeem bevat inmiddels 3400 vragen en antwoorden en het stadium van regulier onderhoud is bereikt. Het klantcontactcentrum NVWA is 24 uur per dag bereikbaar. Alle relevante organisatieonderdelen zijn sinds eind april aangesloten op het meldingenondersteuningsysteem (MOS) en de medewerkers hebben een training ontvangen.
- Ad 2) De procedures bij de beantwoording van vragen zijn verder aangescherpt en voor de beantwoording wordt onderscheid gemaakt tussen algemene, informatieve vragen en dossiergebonden vragen. Nieuwe, nog niet eerder beantwoorde vragen worden doorgeleid naar daarvoor aangewezen deskundigen in de back-office bij de divisies. In augustus is gestart met de invoering van het juridische kwaliteitszorgsysteem om de kwaliteit van de antwoorden in het Q&A-systeem verder te borgen. Een flexibele inzet van medewerkers zorgt voor voldoende capaciteit, ook in tijden van verhoogde werkdruk.
- Ad 3) Om eventuele fouten snel op het spoor te komen zal de NVWA een frequente monitoring van binnenkomende vragen en antwoorden opzetten inclusief een systeem voor kwaliteitsmonitoring. De NVWA is momenteel bezig met de voorbereidingen, in de vorm van het opstellen van een programma van eisen. Het systeem zal in 2013 operationeel zijn.
- Ad 4) In het geval van fouten zijn de procedures zoals vastgelegd in het NVWA – Handboek Incident- en Crisisbeheersing (HIC) leidend. Dit handboek wordt in oktober 2012 vastgesteld en is de eerste versie van de gefuseerde NVWA. Indien een fout wordt geconstateerd zullen de relevante divisies en ministeries hierover onmiddellijk worden geïnformeerd.
- Ad 5) Per webdossier is een regisseur aangewezen. De webdossiers worden beter afgestemd op de behoefte van de bezoekers. Bij nieuwe dossiers gebeurt dit meteen en bestaande dossiers worden de komende tijd doorgelicht. De IVO website met regels voor import wordt dagelijks onderhouden en aangepast naar omstandigheden.
- Ad 6) De kans op fouten wordt verkleind als ondernemers zelf het antwoord op hun vraag kunnen vinden op de internetsite van de NVWA. Een nieuwe onderwerpstructuur voor de website verbetert de toegankelijkheid en een betere zoekmachine zal er voor zorgen dat informatie gemakkelijker te vinden is. Webdossiers worden beter afgestemd op de behoefte van de bezoekers. Begin oktober 2012 is het herontwerp van de website operationeel.
- Ad 7) Wat betreft de rolopvatting van de NVWA deel ik de mening dat een goede dienstverlening aan bedrijven essentieel is. Het

onderzoeksbureau maakt daarbij de vergelijking met belastingtelefoon en de belastingadviseur. Hoewel deze vergelijking niet geheel opgaat, benadert de rol van de NVWA die van de belastingtelefoon. Bedrijven die contact opnemen met Klantcontactcentrum van de NVWA hebben recht op heldere en correcte informatie over de van kracht zijnde regelgeving, zoals de importregels. De komende maanden wordt in de vorm van workshops door het KCC in samenwerking met de hoofdinspecties en de afdeling Communicatie van de NVWA gewerkt aan een verdere invulling van een visie op dienstverlening. Hierin wordt uitdrukkelijk aandacht besteed aan de implementatie van nieuwe werkprocessen en de opleidingen die daarbij horen.

De staatssecretaris van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie,  
H. Bleker

\*) Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer