Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

5e Voortgangsrapportage Herijkt Plan van Aanpak NVWA 2020

Publicatiedatum: 09-10-2019

Inhoudsopgave

1. Voorwoord
2. Kerntaken NVWA
    2.1 Middelen en activiteiten
    2.2 Resultaten
    2.3 Effecten
3. NVWA 2020
    3.1 Voortgang doelen NVWA 2020
    3.2 Klanttevredenheid
    3.3 Financiën en efficiency
    3.4 Risico's en periode van herbezinnen
4. Nawoord IG NVWA
Bijlage: Oordeel ADR

Hoofdstuk 1: Voorwoord

Over de voortgang van het 'Herijkt plan van aanpak NVWA 2020' (hierna NVWA 2020) wordt elk half jaar gerapporteerd. Inmiddels zijn er vier voortgangsrapportages verschenen. Over de vorm en de inhoud van deze rapportages heeft de minister van LNV op 29 januari 2019 met de Tweede Kamer gesproken. Op 21 maart 2019 is er een tweede besloten gesprek geweest over de informatievoorziening over de NVWA. Dit heeft geleid tot afspraken over een andere wijze van informatievoorziening. Deze afspraken zijn vastgelegd in een brief van 26 maart 2019 van de Vaste Commissie voor LNV aan de minister van LNV. Het rapporteren over de voortgang van een programma maakt plaats voor een rapportage over de uitoefening van de primaire taken en continuïteit van de NVWA. Daarbij zal ook aandacht zijn voor de risico's van de NVWA.

Deze 5e voortgangsrapportage Herijkt Plan van Aanpak NVWA 2020, die gaat over de periode van 1 januari 2019 tot en met 30 juni 2019, is nog geen volledige verantwoording over alle middelen, activiteiten, resultaten en effecten voor alle publieke belangen waar de NVWA toezicht op houdt. Bij het NVWA Jaarplan 2020 (verwacht in december 2019) zal voor het eerst in de nieuwe opzet worden gerapporteerd. De voortgangsrapportage NVWA 2020 zal vanaf dat moment worden vervangen door een eindrapportage over het afgelopen jaarplan en een tussentijdse voortgangsrapportage over het lopende jaar. Vooruitlopend daarop is in deze voortgangsrapportage al voorzichtig voorgesorteerd op deze nieuwe opzet. In deze rapportage beperken wij ons nog tot de voorbeelden (toezicht op internethandel, Fraude Expertise Knooppunt, kennisgedreven werken, risicobeoordelingen en naleefmonitoren) die zijn gerelateerd aan NVWA2020.

Gedurende de periode waarover deze voortgangsrapportage gaat heeft de minister van LNV de Tweede Kamer geïnformeerd over het advies van het Bureau ICT-toetsing (BIT) over het programma Procesvernieuwing, Informatie & ICT (PI&I) van de NVWA. Op 15 april 2019 heeft zij aan de Tweede Kamer gemeld dat de NVWA stopt met de ontwikkeling en implementatie van applicatie Inspect en dat er een periode van herbezinning volgt.
De ontwikkelingen en uitkomsten over de periode van herbezinning kennen een eigen verantwoordingtraject voor de Tweede Kamer.

De rapportage zal ook digitaal worden aangeboden, waarbij op toegankelijke wijze doorgeklikt kan worden naar achtergrondinformatie. Daar waar doorgeklikt kan worden is de tekst in deze rapportage onderstreept.

Opzet nieuwe informatievoorziening;

Hoofdstuk 2; Kerntaken



Hoofdstuk 3; Continuïteit



De NVWA, omdat we staan voor de veiligheid van voedsel en consumentenproducten, dierenwelzijn en natuur.

De andere wijze van informatievoorziening van deze 5e voortgangsrapportage, zoals gepresenteerd op de vorige pagina, bestaat uit twee onderdelen:

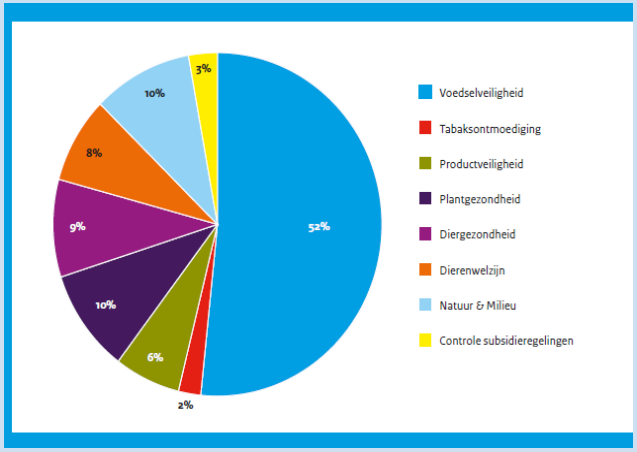
1. Kerntaken die de NVWA uitvoert (hoofdstuk 2). De uitvoering van de kerntaken (handhaven, keuren) richt zich op de publiek belangen (voedselveiligheid, dierenwelzijn, diergezondheid, tabaksontmoediging, productveiligheid, natuur & milieu, plantgezondheid). Met de beschikbare middelen worden activiteiten uitgevoerd, die leiden tot resultaten. Deze resultaten brengen een effect teweeg in de maatschappij.
2. Specifiek het programma NVWA 2020 (hoofdstuk 3). Hierbij is onderscheid gemaakt in de onderdelen prestatiemanagement, risicomanagement, financieel management en kwaliteitsmanagement.

Om te sturen op de resultaten zijn met de opdrachtgevers kritische prestatie indicatoren (KPI's) ontwikkeld. Een aantal van deze KPI's dient nog nader te worden ingericht.

Hoofdstuk 2
Kerntaken NVWA

- Naleefmonitor: gepubliceerde naleving voor de kleine, middelgrote en grote roodvlees- en pluimveeslachterijen.
- Rapport gewasbescherming; verbetering naleving fruitteelt ten op zichtte van 4 jaar geleden.

- Inzet middelen 2019; procentuele urenverdeling per publiek belang.





- Toezicht op internethandel: afspraak tot samenwerking met Bol.com
- Fraude Expertise Knooppunt (FEK); zaken met vermoeden van fraude en weder-rechterlijk verkregen voordeel.
- Integrale ketenanalyses; bloembollenketen en voedergewassen en plantaardig diervoeder.
- Openbaarmaking inspectieresultaten voedselveiligheid en productveiligheid, nieuwe website, beter leesbaar en vindbaar, 13 doelgroepen met bedrijfsinspectieresultaten.
- Export: papierloos exporteren: efficiëntere en effectievere handhaving en eenvoudiger exporteren voor Nederlandse bedrijven.

Kennisgedreven en risicogericht werken: pilot gestart om met andere kennisbronnen toezicht risicogericht uit te kunnen voeren.



Hoofdstuk 2: Kerntaken NVWA
2.1 Middelen en activiteiten

Inzet middelen 2019

De financiële middelen waarover de NVWA beschikt voor het uitvoeren van haar kerntaken (handhaven, keuren, risicobeoordeling en risicocommunicatie) zijn afkomstig van de twee opdrachtgevers; het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en via retributies van het bedrijfsleven. Dit leidt tot een door de NVWA geraamde ureninzet per publiek belang.

Het taartdiagram met de urenverdeling (in %) per publiek belang uit het Jaarplan 2019 laat de verdeling zien van de uren over de verschillende publieke belangen. Een klein percentage uren wordt toebedeeld aan de controle van subsidieregelingen.

Kennisgedreven en risicogericht werken

De NVWA wil kennisgedreven en risicogericht werken en nadrukkelijk sturen op het reduceren van risico's en het verhogen van de naleving. Daarom zijn naleefmonitoren binnen de NVWA verder in ontwikkeling. De werkwijze van de NVWA sluit aan bij het Toezichtkader NVWA 2020:

- De NVWA kiest scherper bij de inzet van toezicht en handhaving;
- De NVWA zet effectieve toezichtmethoden in;
- De NVWA versterkt haar signalerende functie;
- De NVWA focust sterker op handhaving en slagvaardig optreden dan in het verleden;
- De NVWA schakelt bij vermoedens van fraude eerder de Inlichtingen en opsporingsdienst in;
- De NVWA levert bij beleidsontwikkeling expertise over handhaafbaarheid, uitvoerbaarheid en fraudebestendigheid.

Hierna volgt een aantal voorbeelden van hoe de inzet van middelen en uitgevoerde activiteiten bijdraagt aan de resultaten en maatschappelijke effecten die de NVWA nastreeft.

Hoofdstuk 2: Kerntaken NVWA
2.2 Resultaten

Fraude Expertise Knooppunt (FEK)

Vanuit dit knooppunt werken de Inlichtingen- en Opsporingsdienst (IOD) en de toezichthoudende onderdelen van de NVWA samen om fraude aan te pakken. De IOD adviseert in het FEK, inspecteurs van toezicht bij het herkennen en aantonen van fraude en begeleidt hen bij de inzet van het (economische) strafrecht en het berekenen van illegaal verkregen winsten. In de eerste helft van 2019 heeft het FEK in ongeveer 40 casussen expertise uitgewisseld tussen toezicht en opsporing. Een aantal daarvan startte al in 2018. Door inzet van het FEK kregen de volgende zaken aandacht:

Voedselveiligheidsfraude
- vermoedelijk verhandelen van illegaal gevangen vis
- vermoedelijke handel in verboden voedingssupplementen,
- illegale verkoop van diergeneesmiddelen via internet
- vermoedelijke fraude met de classificatie van vleesproducten.

Overig
- vermoedens van subsidiefraude,
- verdenking van fraude met goedkeuringscertificaten voor attractietoestellen,
- vermoedens van mestfraude

Daarnaast is er binnen het FEK ook aandacht voor het afpakken van illegaal verkregen opbrengsten. In één FEK-zaak is voor bijna €275.000,- wederrechtelijk verkregen voordeel (WVV) berekend door de NVWA en op €465.000,- beslag gelegd. In een andere FEK-zaak is ruim €75.000,- WVV berekend en op een woning beslag gelegd.

Bij een andere FEK-zaak heeft het Functioneel Parket (FP) op 5 april 2019 celstraffen tot twaalf maanden geëist tegen drie veehouders voor stelselmatige fraude met mest. Tegen een vierde verdachte werd een werkstraf van 240 uur geëist. Daarnaast eist het FP ontnemingen van meer dan € 100.000 .

Export: papierloos exporteren

De NVWA voert keuringen uit bij de import- en export van onder andere kalfsvlees en varkensvlees. De keuringsresultaten legt de NVWA vast in een exportcertificaat. Het printen en ondertekenen van dit certificaat op waardepapier is kostbaar en logistiek lastig. Soms worden certificaten vervalst of raken deze zoek.

De NVWA en de Chinese collega-autoriteit, de General Administration of Customs China (GACC) hebben afspraken gemaakt over het elektronisch certificeren van kalfsvlees en varkensvlees. Daarbij vervangt het digitale exportcertificaat het papieren exportcertificaat.

Papierloze exportcertificering voor zuivel breidt nu uit naar de export van vlees en vleesproducten. De export van deze categorie is nu in een pilot op beperkte schaal (alleen voor bestemming Tianjin, China) papierloos.

Als de pilot naar verwachting verloopt dan breidt de elektronische certificering van vlees en vleesproducten per 1 september 2019 uit naar alle bestemmingen in China.

De vervaardiging van het elektronisch bericht is eenvoudiger en goedkoper voor de NVWA en betrouwbaarder en eenvoudiger te controleren door het GACC. Als gevolg daarvan is de wet/ en regelgeving in beide landen effectiever en efficiënter te handhaven. Nederlandse bedrijven kunnen daardoor eenvoudiger exporteren en Chinese consumenten, planten en dieren worden beter beschermd tegen ziekten en schadelijke organismen.

Toezicht op internethandel

In navolging op de in januari 2019 overeengekomen samenwerking met Marktplaats, werken Bol.com en NVWA, sinds 1 mei 2019 structureel samen om artikelen die niet voldoen aan de wet te weren van de digitale marktplaats van Bol.com. De NVWA maakt deze werkafspraken omdat consumenten steeds meer via digitale marktplaatsen kopen. NVWA-inspecteurs kunnen bij Bol.com het aanbod van verboden artikelen of onterechte claims melden. Deze advertenties verwijdert Bol.com dan of brengt ze in overeenstemming met de wet. Bol.com informeert haar aanbieders over de regels, het NVWA-toezicht en risicovolle artikelen.

Risicobeoordeling bloembollenketen

De risicobeoordeling van de Nederlandse bloembollenketen, opgesteld door Bureau Risicobeoordeling & Onderzoek (BuRO), is gepubliceerd op 28 februari 2019. BuRO heeft hierin de risico's voor de plantgezondheid en volksgezondheid van de Nederlandse bloembollenketen beoordeeld. De bloembollenteelt vormt onderdeel van de sierteelt. Voor de overige sierteelten verschijnt nog een aparte risicobeoordeling.

Eén van de aanbevelingen uit deze risicobeoordeling luidt: “Zet in op betere naleving van het juiste gebruik van gewasbeschermingsmiddelen in de bollensector, waarbij aandacht dient te zijn voor het gebruik van niet toegelaten middelen en het juiste gebruik van wel toegelaten middelen.” De risicobeoordeling van de bloembollenketen is input voor de in 2019 op te stellen integrale ketenanalyse bloembollenketen. Met de integrale ketenanalyse versterkt de NVWA zijn strategische kennis- en informatiepositie en is daardoor in staat risicogericht te werken.

Risicobeoordeling voedergewassen en plantaardig diervoeder

Risicobeoordeling van de Nederlandse keten 'voedergewassen en plantaardig diervoeder’ opgesteld door BuRO, is gepubliceerd op 14 maart 2019 . BuRO heeft hierin de risico's voor de plantgezondheid, diergezondheid en voedselveiligheid beoordeeld in de verschillende schakels van deze diervoederketen. Deze vormt input voor de in 2019 op te stellen integrale ketenanalyse diervoerder.

Openbaarmaking inspectieresultaten

De NVWA publiceert over de naleving van bedrijven door middel van overzichtelijke samenvattingen van de inspectieresultaten en eventueel opgelegde sanctiebesluiten en niet langer met behulp van kleurcodes. Dit omdat de kleurcodes, rood, oranje, geel, groen of wit, niet altijd een actueel beeld gaven.

Een voorbeeld van de nieuwe wijze van publiceren zijn de publicaties van inspecties over de voedselveiligheid bij Nederlandse lunchrooms en horecagelegenheden in de gemeente Utrecht, Den Haag, Rotterdam en Amsterdam.

Openbaarmaking voedselveiligheid en productveiligheid

Het volgende bedrijfsgerichte project is in de eerste helft van 2019 gepubliceerd:

- Importeurs specerijen: onderzoek naar voedselveiligheid onder alle Nederlandse importeurs (44) van peper, nootmuskaat, gemberpoeder en paprika-/chilipoeder (capsicum), die minimaal 1000 kg van genoemde specerijen importeerden voor de Nederlandse markt. Slechts bij een enkel bedrijf werden verbeterpunten geconstateerd.

De volgende bedrijfsgerichte inspecties zijn in de eerste helft van 2019 geactualiseerd:

- Individuele bedrijven van horecagelegenheden: Periodiek worden hiervan de gegevens bijgewerkt. Te zien is dat er inmiddels van enkele duizenden bedrijven gegevens openbaar zijn gemaakt. Voor enkele honderden bedrijven geldt dat er verbeterpunten zijn, voor een tiental bedrijven geldt dat deze onder verscherpt toezicht zijn gesteld en voor een tiental bedrijven geldt dat deze bedrijven door de NVWA gesloten zijn.

- Slachthuizen: In het eerste halfjaar van 2019 is de naleefmonitor van de grote roodvleesslachterijen met de gegevens generiek en per bedrijf op de website openbaar gemaakt. Ditzelfde geldt voor de grote pluimveeslachterijen. Voor de kleine en middelgrote slachterijen is de naleefmonitor generiek openbaar gemaakt.

- Visverwerkende bedrijven: Ook voor visverwende bedrijven geldt dat de gegevens periodiek worden bijgewerkt. Er staan inmiddels gegevens van 335 bedrijven vermeldt. Voor 30 bedrijven geldt dat er verbeterpunten zijn vastgesteld en voor 3 bedrijven geldt dat deze onder verscherpt toezicht zijn gesteld.

Voor de overige domeinen is een QuickScan uitgevoerd waarvan de uitkomsten in april 2019 zijn opgeleverd. Met de QuickScan is een inventarisatie gemaakt voor de aanpak en planning om openbaarmaking van inspectiegegevens breder toe te passen op alle domeinen.

De volgende productonderzoeken zijn in de eerste helft van 2019 gepubliceerd:

- Ballonnen: onderzoek naar 58 verschillende ballonnen op de afgifte van de chemische stoffen nitrosamines en nitroseerbare stoffen en naar op verplichte waarschuwingen op het etiket. 33 soorten onderzochte ballonnen bleken te voldoen. Voor 24 soorten ballonnen bleek dat er een veiligheidsrisico was wegens het ontbreken van de juiste aanduidingen en in een enkel geval was er sprake van een ernstig risico wegens het ontbreken van de juiste aanduidingen en de afgifte van nitrosaminen welke stoffen kankerverwekkend kunnen zijn.

- Hoverboards: onderzoek van 29 verschillende hoverboards en de bijbehorende voedingen op de veiligheidseisen. Alle 29 onderzochte hoverboards bleken ernstige veiligheidsrisico's te hebben wegens het ontbreken van een beveiliging tegen overladen van het batterijpakket, waardoor een brand kan ontstaan en/of explosie kan plaatsvinden.

- Handdesinfectiemiddelen: onderzoek van 47 verschillende handdesinfectiemiddelen naar het voldoen aan de eisen van de toelating, samenstelling en het etiket. Bij 41 handdesinfectiemiddelen bleek dat er een veiligheidsrisico was doordat het verplichte gebruiksvoorschrift onvolledig stond vermeld op het etiket of doordat het desinfectiemiddel niet de vereiste toelating had.

- Publiceren van informatie kan ook op andere wijze ingevuld worden. Voorbeeld hiervan is het onderzoek naar sulfiet in gehakt bij ambachtelijke slagerijen. Ingegeven vanuit een risicogerichte aanpak, waarbij slagers zijn geïdentificeerd als afnemer van een product (kruiden) waar sulfiet in aanwezig is. 42 ondernemers zijn geïnspecteerd waarvan bij 21 ondernemers sulfiet is aangetroffen. Allen hebben hiervoor een boete gekregen. De informatie is via een persbericht openbaar gemaakt.

Hoofdstuk 2: Kerntaken NVWA
2.3 Effecten

Inleiding

De resultaten van de NVWA zijn er op gericht om een bijdrage aan het beoogd effect in de maatschappij te leveren. Periodiek meet de NVWA de naleving van de geldende wet- en regelgeving. De resultaten van deze naleefmetingen publiceert de NVWA in naleefmonitoren op: www.openbare-inspectieresultaten.nvwa.nl

De NVWA wil nadrukkelijk sturen op het reduceren van risico's en het verhogen van de naleving. Daarom zijn naleefmonitoren binnen de NVWA verder in ontwikkeling.-Na een succesvolle pilot binnen het domein Tabak is gestart met de inrichting van kennisgedreven werken bij de domeinen Meststoffen en Controle Subsidieregelingen (Gemeenschappelijk Landbouwbeleid) .

Naleefmonitor kleine, middelgrote en grote roodvlees- en pluimveeslachthuizen

Na eerdere naleefmetingen zijn vervolgmetingen gehouden. De naleefmonitoren voor de kleine middelgrote en grote roodvlees - en pluimveeslachthuizen zijn gepubliceerd. De naleefmonitor geeft daarbij inzicht (per bedrijf) in de mate waarin de toezicht onderdelen worden nageleefd.

Naleefmonitor roodvleesslachthuizen:

De 23 grote roodvleesslachthuizen in Nederland leven de regels voor dierenwelzijn en voedselveiligheid over het algemeen goed na. Toch is vooral op het gebied van dierenwelzijn nog wel ruimte voor verbetering. Dat blijkt uit de naleefmonitor roodvleesslachthuizen over de eerste helft van 2018 waarin per slachthuis is te zien hoe individuele slachterijen de regels naleven.

Voedselveiligheid en hygiëne

Hygiënisch werken is erg belangrijk voor de voedselveiligheid. De NVWA ziet dat bedrijven de eerste helft van 2018 blijkbaar meer aandacht zijn gaan besteden aan het voorkomen van verontreiniging. Zowel tijdens het slachtproces als tijdens inspecties van karkassen ziet de NVWA een duidelijke verbetering. De NVWA blijft er op toezien dat bedrijven hun verantwoordelijkheid nemen en grijpt in als de normen worden overtreden. Als een karkas verontreinigd is, moet het bedrijf direct maatregelen nemen om te voorkomen dat dit vlees bij de consument terecht komt. Ook moet het slachthuis de processen aanpassen om verontreiniging te voorkomen.

Dierenwelzijn

Uit de naleefmonitor blijkt dat de regels voor dierenwelzijn worden nageleefd. Toch ziet de NVWA dat op het gebied van dierenwelzijn nog ruimte is voor verbetering bij het fixeren, bedwelmen en verbloeden van de dieren. Ook komt het nog wel eens voor dat veewagens overbelast zijn of dat dieren die te ziek of te gewond zijn om te vervoeren toch worden aangevoerd op het slachthuis.

Reiniging en ontsmetting van veewagens

Om verspreiding van besmettelijke dierziekten te voorkomen is het belangrijk dat veewagens grondig worden gereinigd en ontsmet voordat zij het slachthuis verlaten. De NVWA ziet dat de naleving op dit punt bij een aantal bedrijven aanzienlijk is gedaald. Het is belangrijk dat bedrijven deze regels weer beter gaan naleven.

Rapport Gewasbescherming

In maart 2019 verscheen het Rapport gewasbescherming over het toezicht van de NVWA op de handel en het gebruik van gewasbeschermingsmiddelen volgens de Wet Gewasbeschermingsmiddelen en biociden. De NVWA heeft geïnspecteerd op de handel en het gebruik van gewasbeschermingsmiddelen onder andere bij toelatingshouders, de import van middelen (in samenwerking met douane), handelaren van gewasbeschermingsmiddelen, bij telers en op toepassingen van gewasbeschermingsmiddelen buiten de landbouw. De NVWA werkt vanaf 2017 aan vernieuwing van het toezicht op de teelt van bloembollen en op de handel in gewasbeschermingsmiddelen.

Gezamenlijk met de sector zijn acties ondernomen om de naleving op het gebruik van gewasbeschermingsmiddelen in de bloembollenteelt te verbeteren. Zo heeft de sector het actieplan 'Gezonde bollen, bloeiende sector' ontwikkeld. Dit plan beoogt minder en duurzamer gebruik van gewasbeschermingsmiddelen.

De NVWA heeft zich, naast de inspecties, gericht op handhavingscommunicatie en de advisering om de beschikbaarheid van gewasbeschermingsmiddelen in beeld te brengen en te vergroten. Deze inzet is niet alleen voor bloembollen, maar ook ten behoeve van de andere teelten.

In 2018 is een naleefmeting uitgevoerd in de bloembollenteelt. De bloembollenteelt is een van de doelgroepen bij het gebruik van gewasbeschermingsmiddelen met een hoog risico. De verwachting (rapport komt na verslagperiode beschikbaar) is dat de naleving in deze doelgroep in 2018 rond de 89% bedroeg. Een verbetering ten opzichte van 2014 toen het 55% bedroeg.

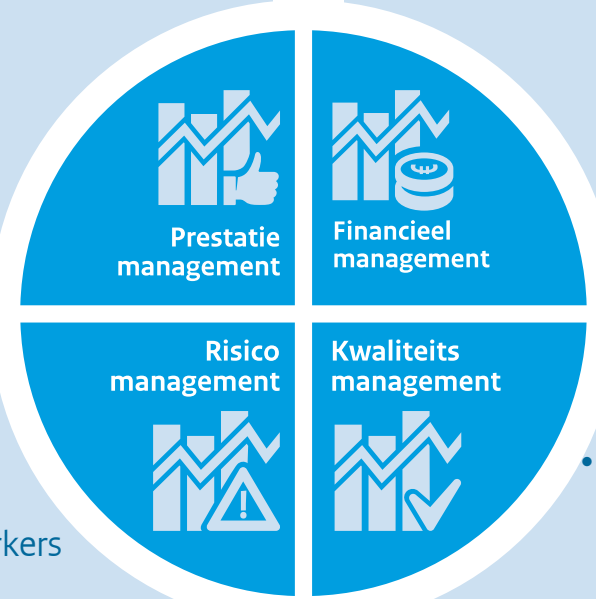
HOOFDSTUK 3
NVWA 2020

Voortgang doelen NVWA 2020

- Programma Procesvernieuwing, Informatie en ICT (PI&I)
- Mijlpalen NVWA 2020
  - Stand van zaken Integrale Ketenanalyses
  - De Staten van ...
  - Stand van zaken Openbaarmaking
  - Klanttevredenheid

Financiën en efficiency

- Efficiencybesparing)
- Inzet productieve uren



Risico's

- Balans vernieuwing en regulier werk
- ICT- infrastructuur
- Tijdig opgeleide en gemotiveerd medewerkers
- Periode van herbezinnen

Klanttevredenheid

- Klanttevredenheid van Klantcontactcentrum



- Klanttevredenheid van social media



Hoofdstuk 3: NVWA 2020
3.1 Voortgang doelen NVWA 2020

Inleiding

Op 15 april 2019 heeft de minister aan de Tweede Kamer gemeld dat de NVWA stopt met de ontwikkeling en implementatie van applicatie Inspect. Het stoppen met de ontwikkeling en implementatie van Inspect betekent niet dat de doelen van NVWA 2020 geen streven meer zijn. Wel zal de NVWA in de herbezinningsfase in beeld brengen wat het stoppen met Inspect betekent voor het tempo en kwaliteit waarin de NVWA de doelen kan realiseren. Het gaat hierbij om de doelen op het gebied van de uniforme toepassing van het interventiebeleid, het programmatisch handhaven en het uitbouwen van de hiervoor benodigde informatiepositie om kennisgedreven en risicogericht te kunnen handhaven. Hiermee gaat de NVWA door. NVWA 2020 beoogt activiteiten zoveel mogelijk risicogericht in te zetten om zo effectief mogelijk bij te dragen aan de maatschappelijke opgave waar de NVWA voor staat. De realiteit is wel dat het tempo waarin de NVWA de doelen realiseert waarschijnlijk vertraging oploopt.

Programma Procesvernieuwing, Informatie en ICT (PI&I)

Het Programma Procesvernieuwing, Informatie en ICT (PI&I) is een onderdeel van het programma NVWA 2020, dat zich onder meer richt op het verbeteren van de naleving. De opdracht van PI&I is om de hiervoor benodigde informatievoorziening in te richten (o.a. via de introductie van de applicatie Inspect).

Het programma PI&I is tot 30 juni 2019 in een aantal tranches afgebouwd. Per 15 mei 2019 is ± 40% van de medewerkers van het programma uit dienst getreden, per 15 juni 2019 was dat ±60% en per 30 juni 2019 is vrijwel gehele programma afgebouwd. Voor de administratieve afhechting van het programma en afronden van het eindrapport zijn nog enkele medewerkers actief.

De Inspect applicatie is per 1 juli door de NVWA lijnorganisatie in beheer genomen en wordt gebruikt in de domeinen waar Inspect reeds geïmplementeerd is. Dit geldt ook voor generieke functionaliteiten die in Inspect zitten en in gebruik zijn (onder andere roosteren en plannen, managementinformatie en bezwaar en beroep).

Mijlpalen NVWA 2020

De NVWA heeft voor 2019 een aantal mijlpalen geformuleerd die bijdragen aan de realisatie van de vijf strategische doelen van NVWA 2020. In deze rapportage worden vier mijlpalen nader toegelicht.

1. Stand van zaken Integrale Ketenanalyses

De Integrale Ketenanalyses diervoeder en bloembollen liggen op schema om in 2019 gepubliceerd te worden.

Het is onzeker geworden of de Integrale Ketenanalyses Consumentenproducten en Vis voor het einde van dit jaar opgeleverd kunnen worden door een gebrek aan beschikbare capaciteit binnen de organisatie.

2. De Staten van.....

Het opleveren van een Staat van plantgezondheid in 2019 is door een gebrek aan beschikbare capaciteit binnen de NVWA niet haalbaar gebleken.

3. Stand van zaken Openbaarmaking

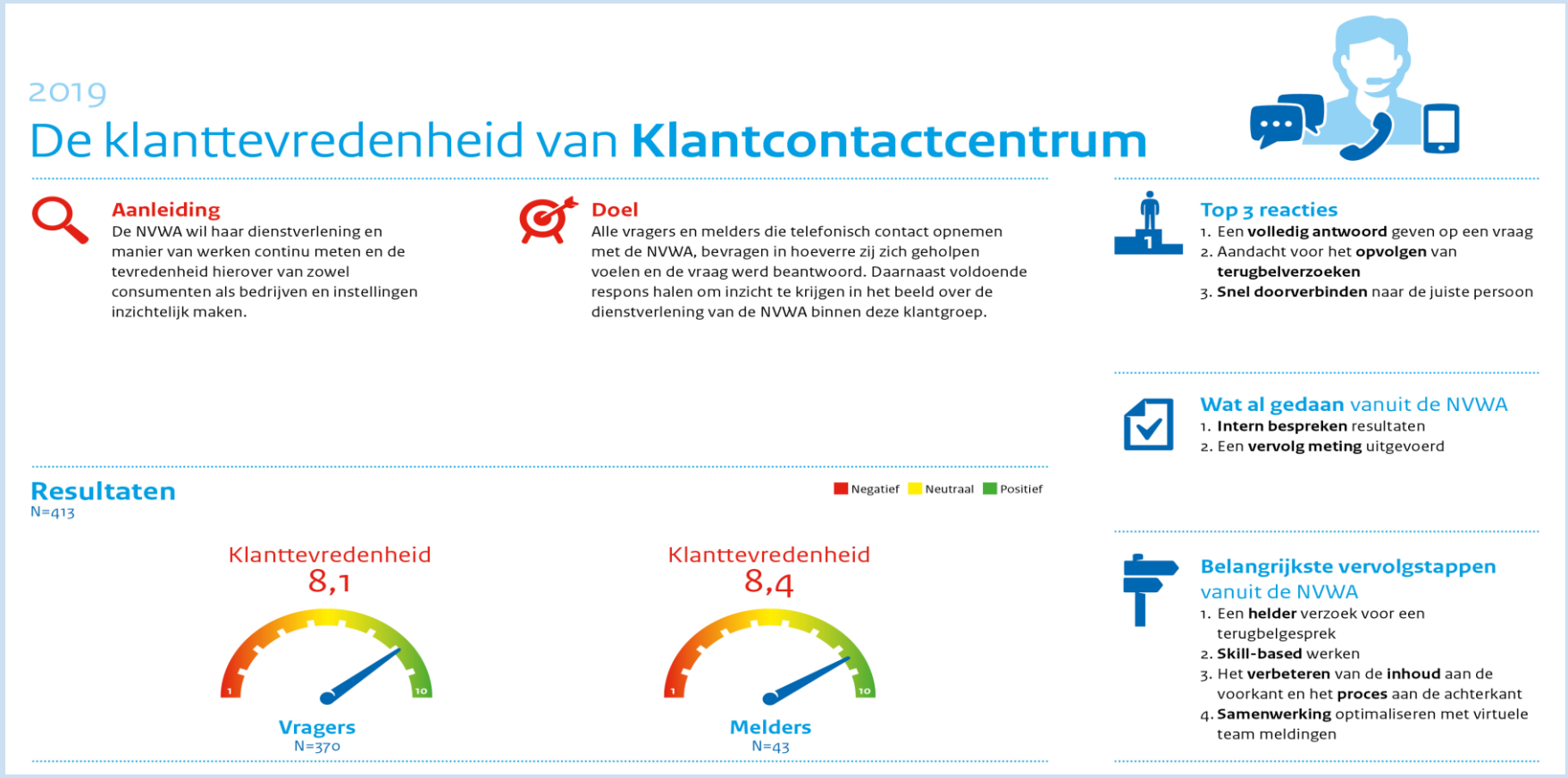
De NVWA gaat verder op de ingeslagen weg met actieve openbaarmaking van inspectieresultaten. Van individuele bedrijven van horecagelegenheden, slachthuizen en visverwerkende bedrijven worden periodiek de gegevens geactualiseerd. Zie hiervoor www.openbare-inspectieresultaten.nvwa.nl

De voorbereidingen voor openbaarmaking op basis van de Gezondheidswet worden gecontinueerd. De verwachting is dat in het eerste kwartaal 2020 de openbaarmaking van oordelen over de horeca is verbreed naar heel Nederland. Het ICT-proces om informatie over schriftelijke waarschuwingen en sanctiebesluiten openbaar te maken is onderdeel van de technologische herbezinning. Het openbaar maken van de informatie over sanctiebesluiten zal niet eerder dan in 2020 haalbaar zijn.

4. Klanttevredenheid

De NVWA meet frequenter en op meer terreinen de klanttevredenheid.
Twee nieuwe klanttevredenheidsonderzoeken zijn afgerond. De infographics op de volgende pagina's tonen de resultaten van deze klanttevredenheidsonderzoeken en tonen de vervolgstappen op basis van de klantsignalen.

Hoofdstuk 3: NVWA 2020
3.2 Klanttevredenheid



2019

De klanttevredenheid van **social media**



Aanleiding

De NVWA wil haar dienstverlening en manier van werken continu meten en de tevredenheid hierover van zowel consumenten als bedrijven en instellingen inzichtelijk maken.

Doel

Door voldoende respons inzicht krijgen in het beeld over de dienstverlening via Twitter en Facebook van de NVWA.

Top 4 reacties

1. **Concrete antwoorden** in plaats van verwijzen naar wetteksten
2. **Snellere reactie** vanuit de NVWA
3. **Vermijd** het doorsturen naar een ander medium
4. **Persoonlijker** maken van de antwoorden

Wat al gedaan vanuit de NVWA

1. **Nabellen** respondenten (indien dit als wenselijk was aangegeven)
2. **Intern bespreken** resultaten
3. **Training** empathisch benaderen

Resultaten

N=50

Negatief Neutraal Positief

Moeite
7,5



Tevreden
6,0



Belangrijkste vervolgstappen vanuit de NVWA

1. **Verwachtingen managen** bij vragen en meldingen
2. **Sneller** antwoord geven
3. In één keer **duidelijk antwoord** geven
4. **Empathische benadering** in de antwoorden

Hoofdstuk 3: NVWA 2020
3.3 Financiën en efficiency

Financiën en efficiency

De NVWA rapporteert in de reguliere begrotingscyclus over de financiële wijzigingen, inclusief de ICT-kosten en de financiële effecten verbonden aan de arbeidsvoorwaarden. De halfjaarlijkse voortgangsrapportages NVWA 2020 geven aanvullend daarop specifiek de realisatie van efficiencybesparingen en de investering van productieve uren in de vernieuwing weer.

Efficiencybesparing

Het herijkt plan van aanpak NVWA 2020 ging uit van een afronding van het programma in 2021 (Kamerstuk 33835 nr. 80). De efficiencybesparingen als gevolg van uitvoering van het programma NVWA 2020 beoogden vanaf 2017 een besparing op te leveren van € 500.000 tot een structureel effect oplopend tot € 7,2 miljoen in 2020. Deze besparingen zijn ingeboekt in het meerjarig financieel kader NVWA en daarmee taakstellend (Kamerstuk 33835 nr. 33). De implementatie van nieuwe processen in Inspect zou naar verwachting voor het belangrijkste deel bijdragen aan het realiseren van efficiency. Nu deze doelstelling door het stopzetten van de doorontwikkeling niet kan worden gerealiseerd, zullen de gevolgen in de herbezinningsfase, verder in beeld worden gebracht.

Investering productieve uren

Binnen het financieel meerjarig kader is gedurende de looptijd van de transitie € 11,1 miljoen aangemerkt voor investering in de verandering door een tijdelijke andere inzet van medewerkers. Dit zijn uren die medewerkers inzetten voor de transitie, bijvoorbeeld bij de invoering van vernieuwingen, zoals het invoeren van wet- en regelgeving in Inspect en trainingen om met de vernieuwingen te leren werken. Deze tijd kan de NVWA niet voor toezichtwerkzaamheden gebruiken. De NVWA heeft hierover afspraken gemaakt met de departementen om de risico's voor het teruglopen van de handhavingsdruk - en daarmee de naleving - zo laag mogelijk te houden. In 2019 zijn er van de resterende beschikbare uren productieverlies in het eerste halfjaar 2019 voor circa 5.000 uren benut.

Hoofdstuk 3: NVWA 2020
3.4 Risico's en periode van herbezinnen

Risico's

Het risico 'vertraging ten opzichte van de planning in de uitvoering' heeft zich in de verslagperiode voorgedaan en is daarmee een issue geworden.

Balans vernieuwing en regulier werk

Het is noodzakelijk om voortdurend de balans te bewaken tussen vernieuwing en regulier werk. Naast tijd en aandacht voor het reguliere werk, is het van belang dat medewerkers mee kunnen doen aan de verandering. De sturing op het bereiken van de vernieuwingsdoelen is integraal onderdeel van de sturingssystematiek van de NVWA. Het stopzetten van de ontwikkeling van Inspect en de in gang gezette herbezinningsperiode veranderen niets aan de noodzakelijke balans. Wel wordt het risico actueel dat efficiencywinst niet gerealiseerd wordt en een groter beroep moet worden gedaan op de inspanning van werknemers waar voorzien was dat het systeem taken zou overnemen.

ICT-infrastructuur

Het stopzetten van de ontwikkeling van Inspect betekent dat de NVWA langer zal blijven werken met bestaande, deels verouderde applicaties.

Dat brengt risico's met zich mee die in de herbezinning tegen het licht gehouden worden. Daarnaast blijven onderdelen van de IT-infrastructuur, zoals verbindingen en gegevensopslag een risico.

Tijdig opgeleide en gemotiveerde medewerkers

Nieuwe systemen, nieuwe instrumenten en nieuwe werkprocessen vergen andere vaardigheden en kennis van de eigen NVWA-medewerkers, inclusief managers. De NVWA moet medewerkers en managers tijdig opleiden en ondersteunen om in het dagelijkse werk volgens de nieuwe werkprocessen en met de systemen te kunnen werken. Gewenste kwaliteiten en vaardigheden worden in beeld gebracht en gelegd naast de aanwezige kwaliteiten en ambities van medewerkers. Na deze analyse zal bij werving van nieuwe medewerkers hier rekening mee worden gehouden. Medewerkers waarvan de werkzaamheden verdwijnen worden begeleid naar ander werk, binnen of buiten de NVWA.

Periode van herbezinnen

Naar aanleiding van het stoppen met de ontwikkeling en implementatie van Inspect is besloten een herbezinning uit te laten voeren die breder gaat dan alleen de ICT. Tijdens de herbezinning tot eind 2019 wordt gekeken naar de grondoorzaken die hebben geleid tot het moeten stoppen met de ontwikkeling en implementatie van Inspect. Dit zal leiden tot een aanpak voor het realiseren van de NVWA 2020-doelen die goed werkt. De aanpak moet een balans zijn tussen vernieuwing en regulier werk. De herbezinning loopt langs drie sporen: technologisch, organisatorisch en strategisch. Deze sporen worden gevoed vanuit een permanente dialoog en evaluatie door directieraad, midden managers, medewerkers, OR en departementen. Tegelijkertijd wordt in de drie sporen op basis van de uitkomsten uit de dialoog gewerkt aan oplossingen van de gesignaleerde knelpunten.

Halverwege de periode van herbezinning wordt de Tweede Kamer geïnformeerd over de voortgang en aan het eind van het jaar wordt een eindrapportage toegestuurd. Op basis van de resultaten uit de herbezinning zal de inzet van de resterende financiële middelen als gevolg van het stoppen met Inspect in samenhang bezien worden met wat nodig is voor de uitvoering van de plannen die voortvloeien uit de herbezinning.

HOOFDSTUK 4: Nawoord IG NVWA

Nawoord

“De koers van de NVWA is gericht op risicogericht, kennisgedreven en uniform werken. Dit is en blijft van groot belang. Hierop is gedurende een reeks van jaren een intensief vernieuwingsprogramma, NVWA 2020, gericht geweest. Ondanks het feit dat daarmee diverse verbeteringen en vernieuwingen zijn gerealiseerd, is de afgelopen periode aan de hand van het BIT-onderzoek gebleken dat de vernieuwingsstrategie, zoals ook is beschreven in de brief van de minister van LNV van 12 juli j.l. (Kamernummer TK 33835-127), te ambitieus en in mijn beleving onvoldoende effectief was. Daarom heeft de minister besloten tot een brede herbezinning. Deze moet leiden tot een wel effectieve en realistische aanpak van de noodzakelijke vernieuwingen. Een aanpak die uit gaat van kleine, beheerste stappen die qua prioritering vooral aansluiten bij de behoeften van de medewerkers om hun primaire werk, handhaving van wet- en regelgeving, zo goed mogelijk te ondersteunen. In de herbezinning zullen de eerder geformuleerde ambities moeten worden herijkt en de prioriteiten voor de komende jaren nader bepaald.
De herbezinning en de recente onderzoeksrapporten laten de medewerkers van de NVWA niet onberoerd. Mede daarom is het van belang dat zo snel mogelijk duidelijkheid kan worden gegeven over de strategie in de komende jaren. Bovendien hecht ik eraan om de resultaten die de medewerkers van de NVWA dag in dag uit, onder soms moeilijke omstandigheden, realiseren expliciet onder de aandacht te brengen. Ik heb daar grote waardering voor. Want dagelijks worden door de NVWA en haar medewerkers resultaten geboekt voor de veiligheid van voedsel en consumentenproducten, dierenwelzijn en natuur.”

BIJLAGE: Oordeel ADR

Oordeel ADR-toets 5e Voortgangsrapportage

Door de secretaris-generaal van het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit is opdracht gegeven aan de Auditdienst Rijk (ADR) om de tekst van de 5e voortgangsrapportage NVWA 2020 te laten toetsen op juistheid.

In de bijlage vindt u het oordeel van de ADR op de door hen uitgevoerde toets.

Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

Dit is een uitgave van:
Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit

Publicatiedatum: 09 oktober 2019

info@nvwa.nl
www.nvwa.nl

t (088) 223 33 33
f (088) 223 33 34

Postadres
Postbus 43006
3540 AA Utrecht

Bezoekadres
Catharijnesingel 59
3511 GG Utrecht