



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

Jaarplan 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord

Hoofdstuk 1 – Inleiding

- 1.1 Inleiding
 - 1.1.1 Missie, visie, doelen
 - 1.1.2 Risicogericht toezicht
 - 1.1.3 Politieke en maatschappelijke prioriteiten
 - 1.1.4 Kerntaken en continuïteit

Hoofdstuk 2 – Jaarplanresultaten

- 2.1 Inleiding
- 2.2 Horizontale thema's
 - 2.2.1 Private kwaliteitssystemen
 - 2.2.2 Toezicht op internethandel
 - 2.2.3 Openbaarmaking
 - 2.2.4 Export
 - 2.2.5 Import
 - 2.2.6 Risicobeoordeling en onderzoek
 - 2.2.7 Opsporing
 - 2.2.8 Klantcontact en dienstverlening

- 2.3 Kritieke Prestatie Indicatoren
 - 2.3.1 KPI toezichtsintensiteit
 - 2.3.2 KPI nalevingsniveau

2.4 Toezichtprioriteiten 2020 per publiek belang

- 2.4.1 Inleiding
- 2.4.2 Voedselveiligheid
- 2.4.3 Dierenwelzijn
- 2.4.4 Plantgezondheid
- 2.4.5 Diergezondheid
- 2.4.6 Productveiligheid
- 2.4.7 Tabaksontmoediging
- 2.4.8 Natuur & milieu
- 2.4.9 Controle subsidieregelingen

Hoofdstuk 3 – Continuïteit NVWA

- 3.1 Prestatiemanagement
- 3.2 Financieel management
- 3.3 Kwaliteitsmanagement
- 3.4 Risicomanagement

Voorwoord

In dit jaarplan 2020 presenteert de NVWA haar prioriteiten voor de inzet van haar toezicht. De NVWA werkt waar mogelijk risicogericht. Dat betekent dat we onze capaciteit zoveel mogelijk inzetten waar ons toezicht het hardst nodig is. Dat doen we door slagvaardig te reageren op signalen uit het veld, maar ook door systematisch en meerjarig te kijken naar risico's binnen een keten of binnen een publiek belang. Dit jaar presenteren we de informatie in ons jaarplan langs de zeven publieke belangen waar de NVWA op toeziet.

Deze nieuwe opzet is meteen ook het startpunt van een nieuwe informatie- en verantwoordingscyclus, waarbij we jaarlijks twee tussentijdse rapportages zullen uitbrengen. In het voorjaar brengen we een rapportage uit die terugziet op het voorgaande jaar, deze informatie combineren we met het publieksjaerverslag. En in het najaar brengen wij een rapportage uit waarin wij rapporteren over de voortgang van het lopende jaar.

In 2020 vervalt de voortgangsrapportage van het vernieuwingsprogramma NVWA 2020. Dit vernieuwingsprogramma heeft diverse verbeteringen en vernieuwingen gerealiseerd. Desondanks is in de afgelopen periode gebleken dat deze vernieuwingsstrategie te ambitieus en onvoldoende effectief was. Daarom is besloten tot een brede herbezinning. Deze moet leiden tot een meer effectieve en realistische aanpak van de noodzakelijke vernieuwingen. Een aanpak die uitgaat van kleine, beheerste stappen. In de herbezinning worden de eerder geformuleerde ambities herijkt en de prioriteiten voor de komende jaren nader bepaald. In diverse onderzoeken is aangegeven dat er risico's zijn in het werk dat de NVWA uitvoert. Onderdeel van de herbezinning is daarom een onderzoek naar de verhouding tussen de taken en de middelen van de NVWA.

In dit jaarplan laten we zien waar de werkzaamheden van de NVWA voor 2020 op zijn gericht. Ook in 2020 besteedt de NVWA procentueel gezien het grootste deel van haar capaciteit aan het publiek belang Voedselveiligheid. Het bewaken van de voedselveiligheid voor burgers is ook in 2020 een belangrijke prioriteit in ons toezicht. Wij werken ook komend jaar verder aan implementatie van het Actieplan Voedselveiligheid. Het toezicht op voedselveiligheid gaat verder dan uitsluitend het toezicht op levensmiddelen die aan consumenten worden verkocht. Ook het toezicht op bijvoorbeeld antibioticagebruik, diervoeders, het slachtproces, dierlijke bijproducten en de productie van levensmiddelen draagt er aan bij dat ons voedsel veilig is. Daarbij letten wij op een gelijk speelveld en eerlijke informatie aan de consument.

De veiligheid van voedsel en van andere producten waarop de NVWA toeziet, stopt niet bij de landsgrenzen. Ook Europese ontwikkeling zoals de Brexit en de invoering van een nieuwe plantgezondheidsverordening hebben invloed op ons werk. In het jaarplan geven wij een beeld wat dit voor het werk van de NVWA betekent. Maar ook beleidsprioriteiten en transitie, zoals duurzame voedselproductie, kringlooplandbouw en terugdringen van emissies stellen ons voor nieuwe uitdagingen. Dit stelt hoge eisen aan onze medewerkers. Hun onverminderde inzet is onmisbaar voor ons toezicht.

Rob van Lint,
Inspecteur-generaal Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Inleiding

In dit jaarplan geeft de NVWA een beeld van haar prioriteiten in 2020. De NVWA heeft twee opdrachtgevers: het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Op basis van eigen risico-inschattingen en de beleidsprioriteiten van de ministeries, stelt de NVWA jaarlijks een jaarplan op met daarin de belangrijkste prioriteiten voor het komende jaar. Het stellen van prioriteiten binnen de beschikbare middelen is een ingewikkeld, maar belangrijk proces. De verwachtingen vanuit de maatschappij en de politiek ten aanzien van het toezicht dat de NVWA uitvoert zijn groot. Het werk dat de NVWA verricht raakt de hele samenleving. De NVWA werkt risicogericht en streeft naar een slimme inzet van mensen en middelen. Als onderdeel van de herbezinning wordt daarom gekeken naar het takenpakket van de NVWA in relatie tot de middelen. Daarbij is aandacht voor focus en meerjarige stabiliteit.



1.1.1 Missie, visie, doelen

Onze missie:

waar staan we voor?

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

Onze strategische doelen:

wat willen we bereiken?

Vijf strategische doelen:

- 1 Bevorderen van naleving van wet- en regelgeving en optimale beheersing van risico's.
- 2 Versterken controle op producten, zowel voor de Nederlandse markt, als voor de exportmarkten.
- 3 Vergroten van uniformiteit in onze manier van werken, ten behoeve van rechtszekerheid en rechtsgelijkheid voor bedrijven.
- 4 Vergroten van transparantie in onze werkwijze, ten behoeve van een goede informatiepositie van burgers, bedrijven en organisaties.
- 5 Vergroten van onze doelgerichtheid, doelmatigheid en wendbaarheid, ten behoeve van een zo groot mogelijk maatschappelijk effect.

Onze visie:

waar willen we naartoe?

Het vergroten van de voedsel- en productveiligheid, het welzijn van dieren en plantgezondheid, door hoge naleving van (inter)nationale wet- en regelgeving en een optimale beheersing van risico's.

Onze aanpak:

hoe bereiken we dat?



In verbinding en dialoog.



Met kennisgedreven en risicogericht werken.



Met uniform en transparant werken.



Door te weten welke bijdrage van ons wordt gevraagd en door rolvast te werken.

1.1.2 Risicogericht toezicht

De NVWA werkt risicogericht. Dat betekent dat we onze capaciteit inzetten daar waar ons toezicht het hardst nodig is. Dat doen we door slagvaardig te reageren op signalen uit het veld (reactief toezicht), maar ook door systematischer en meerjarig te kijken naar risico's binnen een keten of binnen een publiek belang (proactief toezicht).

Integrale ketenanalyses van Nederlandse productieketens zijn voor de NVWA een belangrijk middel om haar toezicht te helpen richten. Op basis van de in deze analyses geprioriteerde risico's worden ketenpartijen aangesproken op hun verantwoordelijkheid voor de beheersing van deze risico's. Ook wordt er waar nodig gekeken of de normstelling duidelijk genoeg is. De ketenanalyses worden besproken in de keten- en thema-overleggen met het bedrijfsleven, maatschappelijke organisaties en beleid. De ketenanalyses zijn input voor de handhavingsplannen en projecten op het niveau van de domeinen van de NVWA en daarmee voor het jaarplan van de NVWA.

Het streven is om in 2020 de integrale ketenanalyses voor Vis, Consumentenproducten en Bloembollen te publiceren. Daarmee is in 2020 voor meer dan de helft van de ketens een eerste versie integrale ketenanalyse beschikbaar.

Daarnaast kijkt de NVWA naar de risico's binnen een publiek belang. Daarbij worden de verschillende grotere en kleinere risico's gekwantificeerd en afgewogen op basis van de kans en de ernst van het risico (= impact). De in de integrale ketenanalyses geïdentificeerde prioritaire risico's zijn hiervoor ook input. Voor de geprioriteerde risico's worden de ambities voor risicobeheersing zoveel mogelijk meerjarig vastgesteld. De jaarlijks in het jaarplan vast te stellen prioriteiten voor het toezicht kunnen hiervan vervolgens worden afgeleid.



1.1.3 Politieke en maatschappelijke prioriteiten

Door het huidige kabinet Rutte III zijn middelen vrijgemaakt om het toezicht op de publieke belangen Voedselveiligheid en Dierenwelzijn te versterken. Deze middelen zijn bedoeld om de effecten van het toezicht in de samenleving te vergroten door meer effectieve vormen van toezicht dan enkel fysieke inspecties. Voor de inzet van de middelen heeft de NVWA samen met opdrachtgevers LNV en VWS een bestedingenplan opgesteld, waarin een aantal doelen voor vernieuwing zijn geformuleerd.

Daarnaast is sprake van een aantal maatschappelijke ontwikkelingen die invloed hebben op het jaarplan 2020. Veel van deze ontwikkelingen hebben een meerjarige karakter. Het gaat om beleidsdoelen als duurzame voedselproductie, kringloplandbouw, terugdringen van emissies en tabaks- en alcoholontmoediging. Daarnaast is ook sprake van een aantal Europese ontwikkelingen zoals Brexit en nieuwe EU-regelgeving, waaronder de nieuwe Controleverordening (EU, 2017/625) en de Plantgezondheidsverordening (EU, 2016/2031). Ook deze hebben grote invloed op de organisatie van het werk van de NVWA.

Doelen uit het bestedingenplan:

- Bevorderen van de voedselveiligheid conform het [actieplan Voedselveiligheid](#).
- Bevorderen van het dierenwelzijn van gezelschapsdieren conform de [beleidsbrief dierenwelzijn](#).
- Vergroten van de effectiviteit en efficiency van het toezicht op voedselveiligheid en dierenwelzijn door te investeren in intelligence gestuurd werken.
- Versterken van de aanpak van voedsel fraude en versterken van de informatie- en inlichtingenpositie.
- Beïnvloeden van gedragingen van bedrijven om het effect van het toezicht op voedselveiligheid en dierenwelzijn te vergroten en om consumenten te mobiliseren misstanden te melden .
- Identificeren van en toezien op nieuwe risico's op het gebied van voedselveiligheid.

1.1.4 Kerntaken en continuïteit

In dit jaarplan worden verdere stappen gezet naar het meer resultaat- en effectgericht beschrijven van de kerntaken die de NVWA uitvoert. Daarbij wordt de informatievoorziening steeds meer volgens een set van negen Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) ingericht. Dat gebeurt stapsgewijs en is mede afhankelijk van (geleidelijk verbeterende) datakwaliteit.

Bij de opzet van dit jaarplan is rekening gehouden met de wens van de Tweede Kamer om de informatie beknopter en overzichtelijker te presenteren op het niveau van de 'publiek belangen', zodat de Kamer meer op hoofdlijnen de NVWA kan volgen.

De informatie bestaat uit twee onderdelen: informatie over de kerntaken van de NVWA (hoofdstuk 2) en over de continuïteit van de organisatie (hoofdstuk 3).

Kerntaken (hoofdstuk 2): de werkzaamheden van de NVWA richten zich op 23 domeinen. Deze domeinen zijn onderdeel van 7 publieke belangen. Door de informatie te presenteren op het niveau van het publieke belang wordt duidelijk aan welk maatschappelijk effect het toezicht binnen domeinen bijdraagt. Dit sluit aan bij een advies van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, waarin wordt gesteld dat toezichtsvraagstukken meer vanuit de publieke belangen moeten worden gezien en dat er meer aandacht moet komen voor de maatschappelijke effecten van toezicht.

Continuïteit (hoofdstuk 3): het prestatie-, financieel- en kwaliteitsmanagement en de risicobeheersing van de organisatie zijn mede bepalend voor de mate waarin de kerntaken goed kunnen worden uitgevoerd. In dit jaarplan wordt deze informatie daarom gecombineerd weergegeven.

publiek belang	domein
Voedselveiligheid	Bijzondere eet- en drinkwaren Industriële productie Dierlijke bijproducten Diervoeder Microbiologie Horeca en ambachtelijke productie Vleesketen en voedselveiligheid Diergeneesmiddelen
Dierenwelzijn	Dierenwelzijn Dierproeven
Diergezondheid	Levende dieren en diergezondheid
Tabaksontmoediging	Tabak en alcohol
Productveiligheid	Productveiligheid
Natuur & milieu	Meststoffen Gewasbescherming Vis duurzaamheid Natuur
Plantgezondheid	Fytosanitair
overige	domein
Controle subsidieregelingen	Niet-grondgebonden subsidieregelingen Grondgebonden subsidieregelingen Cross compliance
Overige domeinen	Opsporing Klantcontact en dienstverlening BuRO

Hoofdstuk 2 Jaarplanresultaten

2.1 Inleiding

In dit jaarplan maakt de NVWA haar prioriteiten voor het toezicht zichtbaar. Dit hoofdstuk laat per publiek belang de belangrijkste effecten en resultaten zien die de NVWA in 2020 wil bereiken op het gebied van de publieke belangen Voedselveiligheid, Dierenwelzijn, Productveiligheid, Diergezondheid, Plantgezondheid, Tabaksontmoediging en Natuur & milieu. Per publiek belang worden de beoogde resultaten en effecten in beeld gebracht en kort toegelicht.

Ook worden in dit hoofdstuk de horizontale thema's beschreven, zoals private kwaliteitssystemen, openbaarmaking, opsporing en import en export. Deze werken door in meerdere publieke belangen en zijn daarom niet als aparte resultaatbeschrijving opgenomen. Dat geldt ook voor sommige activiteiten die voortvloeien uit onderzoeken, zoals het *Actieplan Voedselveiligheid*, het rapport *Opkomende voedselveiligheidsrisico's* en het rapport *Feitenonderzoek toezichtsketen kleine- en middelgrote slachthuizen Noord-Nederland*. Deze activiteiten komen wel terug in de handhaving- en activiteitenplannen die op domeinniveau een verdere vertaling vormen van de beoogde jaarplanresultaten. Deze jaarplanresultaten dienen als basis voor de verantwoording richting de opdrachtgevers.



2.2 Horizontale thema's

2.2.1 Private kwaliteitssystemen

De NVWA maakt in het toezicht gebruik van de zogenoemde toezichtondersteunende private kwaliteitssystemen. De NVWA kan voor bedrijven die aangesloten zijn bij geaccepteerde private kwaliteitssystemen het toezicht aanpassen. De NVWA toetst of deze private kwaliteitssystemen voldoen aan de door de Taskforce Voedselvertrouwen gestelde criteria. Indien dat het geval is wordt het systeem als "geaccepteerd" vermeld op de website www.ketenborging.nl. Uit een risicoanalyse kan blijken dat deelnemende bedrijven minder of minder intensief geïnspecteerd kunnen worden of dat de focus van de NVWA zich (tijdelijk) op andere zaken kan richten. Het toezicht door de private kwaliteitssystemen vervangt echter nooit de officiële controles van de NVWA.

Inspanningen van de eiersector hebben erin geresulteerd dat IKB Ei is aangepast en aangemeld bij de NVWA voor acceptatie op Ketenborging.nl. De NVWA heeft de aanvraag in behandeling genomen.

Op internationaal vlak vervult Nederland een voorlopersrol als het gaat om de wijze waarop private kwaliteitssystemen worden getoetst en worden benut in publiek toezicht.

	aantal kwaliteitssystemen in behandeling	6
	aantal geaccepteerde kwaliteitssystemen	9

Huidig aantal kwaliteitssystemen in behandeling en geaccepteerd

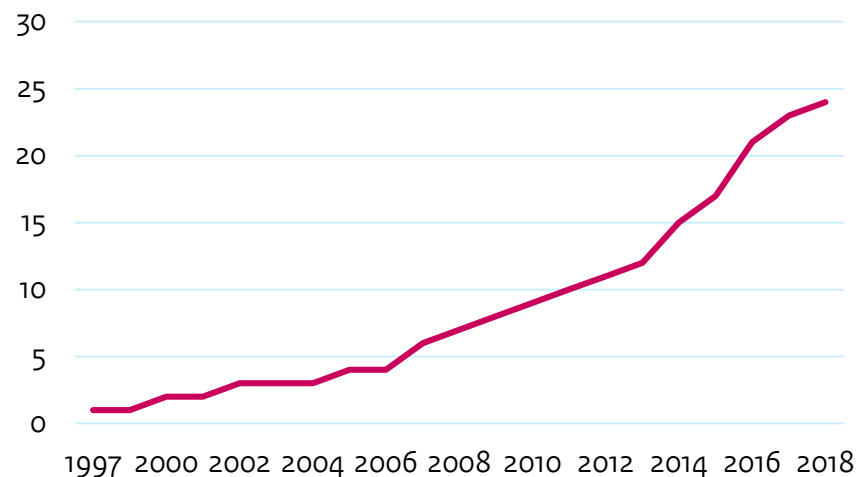
2.2.2 Toezicht op internethandel

De online verkoop van goederen, dieren en diensten waar de NVWA op toeziet neemt al jaren toe. Het is de verwachting dat deze groei de komende jaren stevig doorzet. Deze ontwikkeling gaf aanleiding om in EU verband tot nieuwe wet- en regelgeving te komen. De nieuwe Europese Verordening markttoezicht en conformiteit van producten (EU, [2019/1020](#)) geeft handvatten voor toezichthouders om hun toezicht op internethandel te verbeteren en daarmee te waarborgen dat alleen conforme producten worden aangeboden. Doel is om de consument, het milieu en de markt te beschermen door betere naleving van de bestaande productregels.

Deze verordening regelt bijvoorbeeld voor de toezichthouder de bevoegdheden tot anoniem online aankopen en het afsluiten van websites. Ook zijn er nieuwe verplichtingen voor online aanbieders die zich op de EU richten, zoals het hebben van een wettelijk vertegenwoordiger die kan worden aangesproken door de toezichthouder bij gebleken niet conformiteit. De wetsvoorstellen voor de uitvoering van de nieuwe Controleverordening treden per 16 juni 2021 in werking.

Steeds meer internethandel vindt plaats via digitale marktplaatsen. De NVWA heeft daarom in 2019 werkafspraken gemaakt met Marktplaats en bol.com, bijvoorbeeld over het snel verwijderen van verboden aanbiedingen op hun marktplaatsen en het nemen van preventieve maatregelen. Met Facebook zijn afspraken gemaakt over het melden en blokkeren van verboden aanbiedingen voor Nederlandse gebruikers. In 2020 worden soortgelijke werkafspraken gemaakt met andere relevante digitale marktplaatsen en social media. Daarnaast wordt samenwerking aangegaan met andere belangrijke stakeholders zoals logistieke partners en andere overheidsinstanties om online handel veiliger te maken. Maar ook de consument zélf wordt bewust gemaakt van zijn rol bij het bewaken van eigen belangen bij het online winkelen. Ten slotte wordt er in 2020 verder geïnvesteerd in het geautomatiseerd monitoren (webscraping) van onveilig online aanbod.

Online omzet (in miljarden Euro's)









Bron: [Thuiswinkel.org](#)

2.2.3 Openbaarmaking






Transparantie is een van de kernwaarden van de NVWA: de NVWA treedt actief naar buiten over haar werkwijze, bevindingen en oordelen. Het openbaar maken van inspectieresultaten met bedrijfs- of merknaam geeft invulling aan deze kernwaarde. Daarnaast geeft het actief openbaar maken van inspectieresultaten invulling aan het kabinetsbeleid zoals beschreven in de 'Kaderstellende visie op toezicht.'

De huidige juridische grondslag voor openbaarmaking is de Wet openbaarheid van bestuur. In 2019 zijn voorbereidingen getroffen om voor horecabedrijven, visafslagen en de productonderzoeken productveiligheid te voldoen aan de Gezondheidswet, waarin de mogelijkheid tot openbaarmaking van inspectieresultaten wordt geregeld. De implementatie vindt vanaf 2020 gefaseerd plaats.

	bedrijfs categorie	aantal
	Importeurs specerijen	44
	Pluimvee slachthuizen	18
	Roodvlees slachthuizen	23
	Visafslagen	12
	Horecaketens	46
	Tankstations	6

Het aantal bedrijven per bedrijfs categorie waarvan inspectieresultaten openbaar zijn (derde kwartaal 2019)




In het eerste kwartaal 2020 vervalt de mogelijkheid om een zienswijze in te dienen tegen een geplande openbaarmaking en wordt de termijn van publicatie van het oordeel over een inspectieresultaat teruggebracht van 6 naar 2 weken. De openbaarmaking van inspectieresultaten van bereidende horecabedrijven wordt verbreed van de vier grote steden (Utrecht, Den Haag, Rotterdam, Amsterdam) naar heel Nederland. In een latere fase zal informatie over waarschuwingen en sanctiebesluiten over horecabedrijven, visafslagen en productonderzoek productveiligheid openbaar worden gemaakt.

	bedrijfs categorie	aantal
	Horeca	10.319
	Indoor speelhallen	185
	Visverwerkende bedrijven	337
	Zonnestudio's	154
	Supermarktketens	22
	Cateringbedrijven	10






2.2.4 Export

Export is één van de belangrijkste pijlers van de Nederlandse economie. De NVWA verleent hiervoor exportverklaringen en -certificaten. Het land waar naar geëxporteerd wordt, vraagt garanties van het exporterende land ten aanzien van risico's voor volksgezondheid en voedselveiligheid, diergezondheid, dierenwelzijn en/of plantgezondheid. De NVWA beoordeelt de mogelijkheid van het afgeven van een exportverklaring of -certificaat op basis van de door het ontvangende land vereiste garanties of afspraken die met een derde land zijn gemaakt. Het werk van de NVWA draagt bij aan de versterking van de handelspositie van Nederland in de wereld.






Gezien de omvang van de huidige afzetmarkt in het Verenigde Koninkrijk zullen de werkzaamheden voor de NVWA in het geval van een harde Brexit in 2020 sterk toenemen.

	670.000 exportverklaringen of certificaten op jaarbasis
	100% toename werkzaamheden bij een harde Brexit
	Nederland 2^e grootste land- en tuinbouwexporteur ter wereld

Top 5 aantal gecertificeerde zendingen per product in 2019 (inclusief extrapolatie)

	product	aantal zendingen
	Aardappels, groente, fruit	94.684
	Vers varkensvlees	90.473
	Verwerkte (gemengde mest)	72.931
	Snijbloemen en potplanten	64.412
	Zuivel	38.109

Top 5 aantal gecertificeerde zendingen per land in 2019 (inclusief extrapolatie)

	land	aantal zendingen
	Duitsland	62.177
	Noorwegen	36.144
	China	31.261
	Verenigde Staten	31.179
	Frankrijk	26.685

2.2.5 Import

Import richt zich op controle van invoer op het gebied van voedselveiligheid, plantgezondheid, gezondheid en welzijn van dieren en de veiligheid van consumentenproducten. Het betreft controle bij invoer en doorvoer door de Europese Unie op basis van EU-regelgeving. Deze controles worden uitgevoerd in aangewezen grenscontroleposten. Na controle voor invoer zijn deze zendingen vrij voor de hele EU.

De NVWA houdt toezicht op veterinaire producten (inclusief diervoeders), levende dieren, levensmiddelen van niet-dierlijke oorsprong en consumentenproducten voor zover deze verplicht aan de buitengrens gecontroleerd moeten worden. Het werk van de NVWA is erop gericht te garanderen dat alleen gezonde dieren en veilige producten op de Europese markt komen. Hiermee wordt insleep en verspreiding van dierziekten en voor de mens gevaarlijke ziekten voorkomen. Voor producten van dierlijke oorsprong wordt in het geval van een harde Brexit in 2020 een toename van circa 30% van het aantal controles verwacht. Voor de overige stromen is dit vooralsnog niet goed in te schatten.

2.2.6 Risicobeoordeling & Onderzoek

Bureau Risicobeoordeling & Onderzoek (BuRO) van de NVWA beoordeelt op onafhankelijke en wetenschappelijke wijze de risico's voor de voedsel- en productveiligheid, dier- en plantgezondheid, het dierenwelzijn en de natuur. BuRO maakt risicobeelden (gericht op de toekomst), verkenningen en risicobeoordelingen over productieketens en bijvoorbeeld nieuwe technologieën of veranderende omstandigheden. BuRO draagt bij aan de verdere ontwikkeling van kennisgedreven en risicogericht toezicht, risicocommunicatie en aan een betere onderbouwing van risicobeoordelingen en integrale ketenanalyses. In 2020 ontwikkelt BuRO onder andere een risicomodel Tabak (controle op leeftijdsgrenzen) en een netwerkanalyse voor mestfraude (samen met LNV en RVO.nl). BuRO levert jaarlijks zo'n 15 tot 20 adviezen met risicobeoordelingen (casuïstiek) op en enkele adviezen met risicobeoordelingen van productieketens.



2.2.7 Opsporing

De NVWA beschikt over een eigen, specialistische opsporingsdienst: de NVWA-Inlichtingen- en Opsporingsdienst (NVWA IOD). De dienst is specifiek bedoeld voor het opsporen van strafbare feiten, het verkrijgen van inzicht in en signalering van (niet) naleving en het verhogen van naleving op de terreinen waarop de NVWA toezicht houdt. De NVWA IOD richt zich voornamelijk op complexe ketengerelateerde, georganiseerde en internationaal georiënteerde criminaliteit binnen de verschillende publieke belangen waar de NVWA op toeziet. Vaak gaat het om vormen van financiële en administratieve fraude met een complexe inhoud en omvang. Er is een toenemende vraag naar opsporing op gebied van fraude bij incidenten of crisis in de voedselketen, bij fraude met (internationale) handel in grondstoffen voor food en feed en incidenten in de productveiligheid. Dit betekent dat er keuzes worden gemaakt in onderwerpen die voorrang krijgen. Daar waar het voedselveiligheids- of frauderisico heel hoog is, of in geval van incidenten of crises, wordt met voorrang capaciteit ingezet. Dat betekent dat er geen opsporingscapaciteit wordt ingezet voor het toenemend aantal meldingen van fraude ten aanzien van voedselintegriteit (o.a. biologisch, beter leven, fair trade, oorsprong), zolang de veiligheid van het voedsel niet in het geding is.

De onderzoeken van de NVWA IOD worden vaak gedaan in nauwe samenwerking met de divisie Inspectie. Daarnaast ondersteunt de NVWA IOD met haar expertise de toezichthouder bij de bestrijding en preventie van fraude (Fraude Expertise Knooppunt). In 2020 levert de NVWA IOD verschillende intelligence-producten en fraudebeelden op, die input geven voor de ketenanalyses en risicoanalyses van de NVWA. Jaarlijks levert de IOD ongeveer 20-30 opsporingsonderzoeken op, variërend in omvang.

2.2.8 Klantcontact en dienstverlening

De NVWA wil toegankelijk zijn voor burgers en bedrijven die contact zoeken en zorgen voor goede, makkelijke en snelle bereikbaarheid via met name telefonie en internet. Binnen de divisie Klant, bedrijf en consument (KBC) is het Klantcontactcentrum (KCC) het centrale NVWA-brede loket dat verantwoordelijk is voor het ontvangen, registreren, afhandelen c.q. het doorzetten van meldingen, klachten, (aan)vragen en informatieverzoeken. Daarnaast monitort KCC de opvolging en de uiteindelijke afdoening ervan.

Er wordt gewerkt op basis van maximale bereikbaarheid via de verschillende communicatiekanalen, waarbij zoveel als mogelijk digitaal wordt afgehandeld. (Aan)vragen en informatieverzoeken worden beantwoord met behulp van veelgestelde vragen (FAQ's) en door informatie op de website. Voor 2020 wordt ingezet op het verbeteren van de doorzoekbaarheid van de website en vindbaarheid van informatie voor bedrijven en consumenten. Het streven is om 80% van de vragen die worden gesteld in één keer (goed) te kunnen beantwoorden.

2.3 Kritieke Prestatie Indicatoren

2.3.1 Inleiding

In dit jaarplan laat de NVWA zien welke resultaten de NVWA in 2020 oplevert. De NVWA baseert zich bij de prioritering en verantwoording over haar toezicht steeds meer op informatie over Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's). Daarmee maakt de NVWA een beweging naar sturing en verantwoording op output. De KPI's die zich richten op de continuïteit van de NVWA zijn uitgewerkt in hoofdstuk 3. De KPI's die zich richten op de uitvoering van de primaire taken van de NVWA zijn onderdeel van hoofdstuk 2, zoals de KPI's toezichtintensiteit en nalevingsniveau. Door het stoppen van de doorontwikkeling van Inspect is de ontwikkeling van deze KPI's vertraagd. Goede, vergelijkbare en volledige data zijn nodig om voor deze KPI's tot betrouwbare percentages te kunnen komen. Het vraagt tijd om de data- en informatiepositie te verbeteren. In dit jaarplan zijn de eerste stappen gezet in de verdere ontwikkeling van deze KPI's. Bij de presentatie van die KPI's wordt een indicatie gegeven van de datakwaliteit (laag, middel, hoog) waarop de cijfers zijn gebaseerd.

2.3.2 KPI toezichtintensiteit

Door middel van de KPI toezichtintensiteit laat de NVWA zien hoeveel bedrijven de NVWA bezoekt binnen het totaal van de doelgroep (bedrijven of producten) waar het toezicht zich op richt. Inspectiegegevens van de NVWA zijn hierbij afgezet tegen cijfers over de totale omvang van de doelgroep, hoofdzakelijk gebaseerd op informatie van het Centraal Bureau van de Statistiek (CBS). Omdat er binnen een domein of publiek belang verschillende

doelgroepen zijn, zijn er verschillende niveaus waarop de KPI kan worden gepresenteerd. Voor de KPI ten aanzien van het publieke belang Voedselveiligheid wordt net als in het vorige jaarplan aangesloten bij de opzet van de Staat van voedselveiligheid. Daarnaast wordt in dit jaarplan ook voor een aantal nieuwe domeinen de toezichtintensiteit in beeld gebracht. De omvang van de totale doelgroep is daarbij erg bepalend en voor sommige domeinen nauwelijks vast te stellen, bijvoorbeeld vanwege de enorme omvang van het aantal fysieke aanbieders. In dit jaarplan wordt voor de helft van de domeinen de KPI toezichtintensiteit gepresenteerd. Het streven is om de toezichtintensiteit volgend jaar te kunnen laten zien voor het grootste deel van de domeinen. Daarvoor wordt er verder gewerkt aan nadere doelgroepbepaling en aan eenduidige definities.

2.3.3 KPI nalevingsniveau

Voor de KPI nalevingsniveau is de methodiekontwikkeling nog volop in ontwikkeling. Om de naleving vast te stellen is de uitvoering van voldoende aselechte inspecties noodzakelijk. Voor de meeste domeinen geldt echter dat er afgelopen jaren bewust gekozen is voor een risicogerichte inzet van het toezicht. Daardoor is er sprake van minder aselechte inspecties. Momenteel werkt de NVWA aan de ontwikkeling van naleefmonitors, waarbij naar mogelijkheden wordt gezocht om de naleving weer te geven zonder dat dit ten koste gaat van risicogericht toezicht. Voor de domeinen waarvoor het nalevingsniveau nu al beschikbaar is, worden deze in dit jaarplan weergegeven.

2.4 Toezichtprioriteiten 2020 per publiek belang

2.4.1. Inleiding

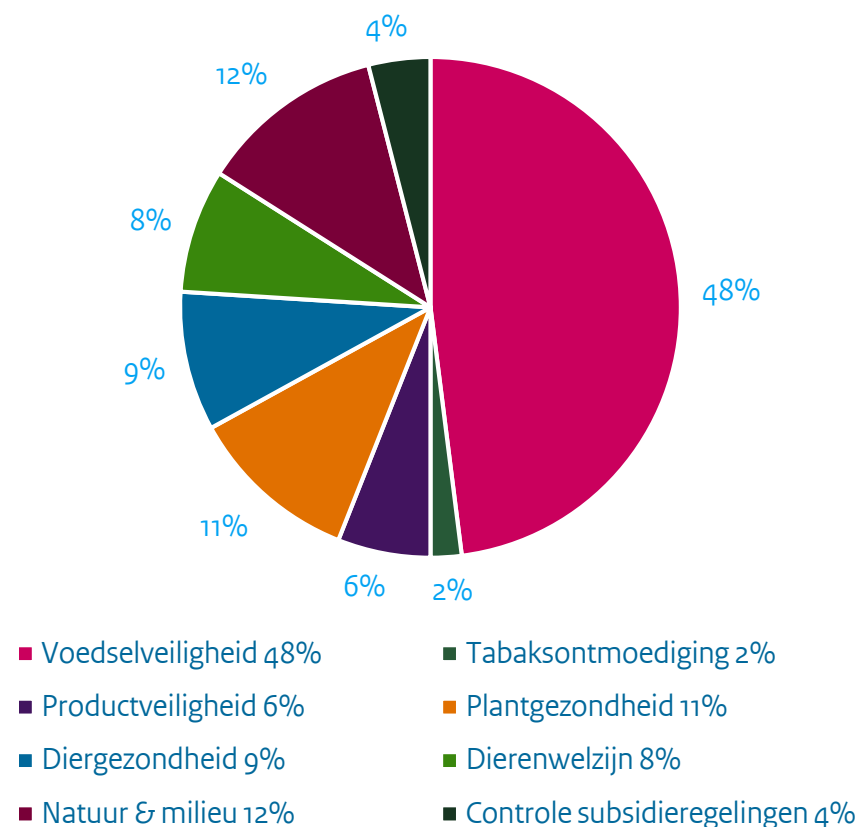
In dit jaarplan maakt de NVWA haar prioriteiten voor het toezicht zichtbaar. Dit hoofdstuk laat per publiek belang de belangrijkste effecten en resultaten zien die de NVWA in 2020 wil bereiken op het gebied van voedselveiligheid, dierenwelzijn, productveiligheid, diergezondheid, plantgezondheid, tabaksontmoediging en natuur & milieu. De NVWA baseert zich bij de prioritering en verantwoording steeds meer op informatie uit de KPI's. De keuzes in dit jaarplan zijn tot stand gekomen op basis van risicobeoordelingen en -prioritering.

De horizontale thema's, zoals private kwaliteitssystemen en openbaarmaking werken door in meerdere publieke belangen. Deze zijn daarom niet altijd apart als resultaat opgenomen in dit hoofdstuk, maar dragen hieraan wel bij. De resultaten per publiek belang worden op domeinniveau verder uitgewerkt in de handavings- en activiteitenplannen van de NVWA en dienen als basis voor de verantwoording richting de opdrachtgevers. Ook activiteiten die voortvloeien uit diverse onderzoeken, zoals het Actieplan Voedselveiligheid, het rapport Opkomende voedselveiligheidsrisico's en het rapport Feitenonderzoek toezichtsketen kleine- en middelgrote slachthuizen Noord-Nederland krijgen hierin een plek.

Ook in 2020 besteedt de NVWA procentueel gezien het grootste deel van haar capaciteit aan het publieke belang Voedselveiligheid. Daarnaast blijft de inzet voor Dierenwelzijn een speerpunt in het toezicht. Hierna wordt per publiek belang een toelichting gegeven op de resultaten die de NVWA in 2020 wil bereiken.

Ten opzichte van het jaarplan 2019 is een kleine verschuiving waar te nemen in de procentuele verdeling van de publieke belangen. Door uitplaatsing van het Lab Voeder- en voedselveiligheid per medio 2019, daalt voor de NVWA het percentage voor Voedselveiligheid. In absolute zin is er wel sprake van groei. In het jaarplan 2019 zijn daarnaast aanvullende middelen voor meerwerk nog niet opgenomen, omdat deze pas later beschikbaar zijn gekomen. In dit jaarplan voor 2020 zijn deze al wel bekend en meegenomen. De procentuele groei bij een aantal publieke belangen wordt hierdoor verklaard.

Procentuele urenverdeling NVWA per publiek belang (gebaseerd op uren 2020) (incl. meerwerk, excl. lab)





Voedselveiligheid

Voedselveiligheid richt zich op de gehele plantaardige en dierlijke voedselketen, 'van grond tot mond'. Consumenten moeten erop kunnen vertrouwen dat het voedsel dat zij kopen veilig is. Iedereen die voedsel produceert, verhandelt of verkoopt draagt zélf de verantwoordelijkheid om alleen veilig voedsel of grondstoffen daarvoor op de markt te brengen. De NWWA ziet hierop toe.

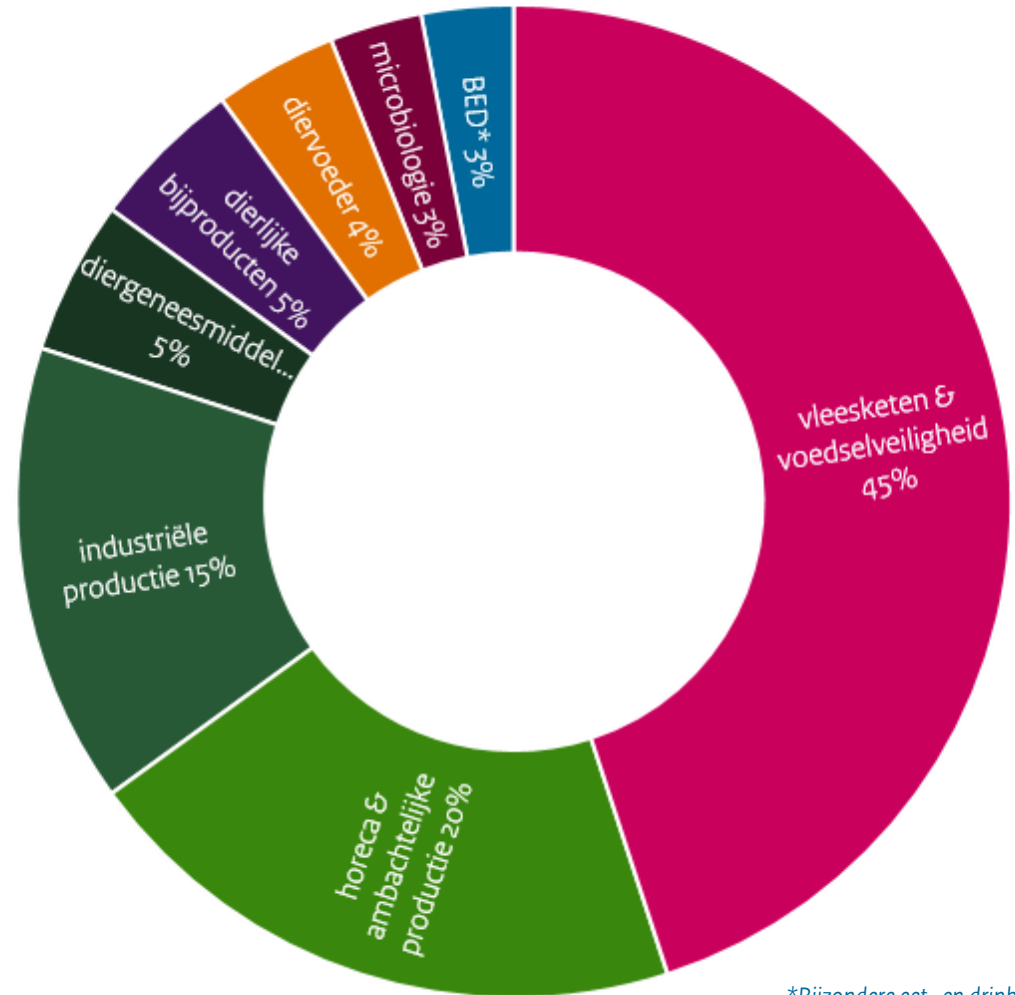
2.4.2 Voedselveiligheid

Voedselveiligheid is het grootste publieke belang waar de NVWA op toeziet. In totaal vallen 8 domeinen onder dit publieke belang. De NVWA besteedt in 2020 in totaal 48% van haar capaciteit aan dit publieke belang. Door de uitplaatsing van het laboratorium is dit aandeel procentueel lager ten opzichte van 2019. In absolute zin is er sprake van groei door de inzet van de regeerakkoordmiddelen.

Alleen in Nederland zijn al ruim 250.000 bedrijven actief in de voedselketen. Ongeveer 11% van die bedrijven wordt jaarlijks door de NVWA gecontroleerd. Toezicht in het publieke belang voedselveiligheid richt zich op bedrijven die plantaardige, dierlijke en samengestelde levensmiddelen produceren, importeren, verwerken, opslaan, distribueren en transporteren. Ook richt dit publieke belang zich op het borgen van de voedselveiligheid bij de verkoop en verstrekking van levensmiddelen aan consumenten. Daarnaast richt het toezicht van de NVWA zich ook op voedsel fraude en misleiding.

Risico's voor voedselveiligheid doen zich voor in de hele keten van 'van grond tot mond'. De integrale ketenanalyses zijn daarom een belangrijk strategisch product bij de risicobeoordeling voor voedselveiligheid. In de eerste Staat van de voedselveiligheid geeft de NVWA een beeld van de voedselveiligheid in Nederland. Daarin wordt geconstateerd dat "alles overziend, voedsel in Nederland over het algemeen veilig is te noemen".

Procentuele verdeling domeinen publiek belang Voedselveiligheid



*Bijzondere eet- en drinkwaren

Een belangrijke ontwikkeling bij het toezicht op voedselveiligheid is de maatschappelijke inzet om te komen tot kringlooplandbouw. Deze ontwikkeling kan echter ook nieuwe risico's voor de voedselveiligheid en diervoederveiligheid introduceren.

Nieuwe risico's en nieuwe technieken vragen om een nieuwe aanpak door bedrijven maar ook om nieuwe vormen van toezicht, zoals digitaal of data-gedreven toezicht. Ook hierin gaat de NVWA komend jaar verder investeren. Bekende risico's als contaminanten en acrylamide, maar ook nieuwe ingrediënten als insecten benadrukken de brede blik op aanpak van risico's. Ook kunnen nieuwe risico's ontstaan door de toename van internetverkoop van levensmiddelen.

Daarbij ziet de NVWA de belangrijkste rol weggelegd voor de sector zelf. De deelname van bedrijven aan private kwaliteitssystemen kan daarbij ondersteunend zijn aan het toezicht van de NVWA. Toezicht voorkomt echter niet dat zich incidenten zullen voordoen. De NVWA gaat meldingen en signalen m.b.t. voedselveiligheid sneller en slagvaardiger oppakken. Ook burgers spelen een rol bij het beperken van risico's. Door de uitbreiding van openbaarmaking van inspectieresultaten in de horeca kunnen deze burgers en bedrijven bijvoorbeeld ook zelf meer bewuste keuzes maken.

Toezichtintensiteit

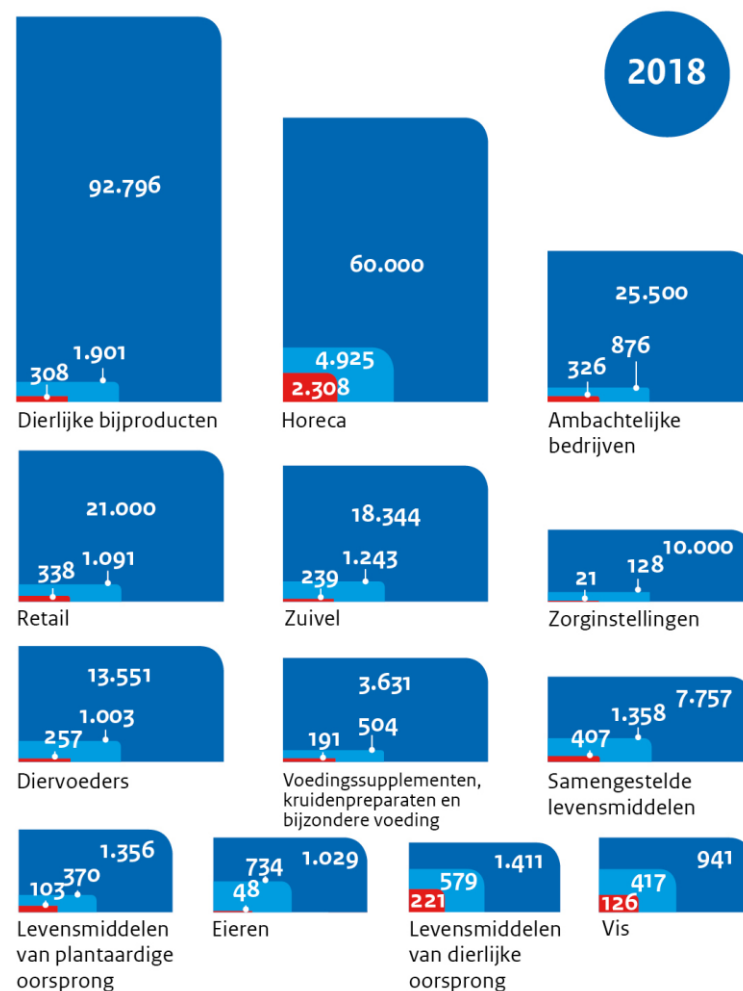
Gemiddeld wordt ongeveer 6% van de bedrijven jaarlijks door de NVWA gecontroleerd. Dit kan per bedrijfscategorie sterk verschillen. De toezichtintensiteit voor voedselveiligheid (gebaseerd op cijfers over 2018) is hiernaast weergegeven.

Toezichtintensiteit Diergeneesmiddelen

Onderdeel van het publiek belang Voedselveiligheid is ook het toezicht op diergeneesmiddelen. De doelgroep bestaat uit veehouderijbedrijven, dierenartsen (praktijken) en vergunninghouders. De toezichtintensiteit voor deze doelgroep is ongeveer 1%. Daarnaast vallen ook houders van gezelschapsdieren en paarden onder dit domein. Als deze worden meegerekend, dan ligt de toezichtintensiteit voor dit domein lager dan 0,01%. Het gaat hier namelijk om grote aantallen houders van gezelschapsdieren en paarden.

Per bedrijfsgroep het aantal, geïnspecteerde en afwijkende bedrijven in 2018

Update o.b.v. de eerste Staat van voedselveiligheid



Voedselveiligheid

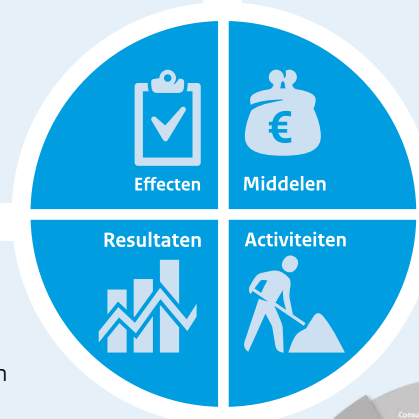
Effecten

Draagt bij aan:

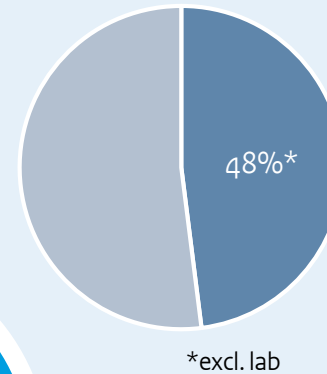
- Borging van de veiligheid van levensmiddelen en diervoeders.
- Vertrouwen van consumenten in de veiligheid van levensmiddelen.
- Het stimuleren van het verantwoordelijkheidsgevoel van producenten voor de veiligheid van levensmiddelen.
- Terugdringen van fraude en misleiding bij levensmiddelen en diervoeders.



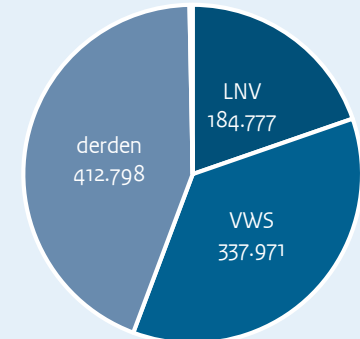
Staat van voedselveiligheid (2018)



Middelen (% totaal NVWA)



Financiers (uren)



Resultaten 2020

- Bevorderen van veiligheid van levensmiddelen, bijzondere eet- en drinkwaren, en diervoeders door het verder ontwikkelen en uitvoeren van een kennisgedreven en ketengerichte aanpak.
- Meldingen en signalen m.b.t. voedselveiligheid worden slagvaardiger opgepakt.
- Snelle en adequate tracersing van risico's door bedrijven is bevorderd.
- Toetsing en monitoring van de werking van privaat toezicht in de keten is voortgezet, inclusief de doorwerking in het toezicht van de NVWA.
- Onderzoek naar en bestrijding van fraude en misleiding in de keten van grondstoffen, bijproducten (inclusief schadepartijen) en levensmiddelen is versterkt.
- Toezichtstrategie op internetverkoop van levensmiddelen (incl. bijzondere eet- en drinkwaren), diergeneesmiddelen en diervoeders is geïmplementeerd.



6% toezichtintensiteit voedselveiligheid (2018)
datakwaliteit:

1% toezichtintensiteit diergeneesmiddelen (2018)
datakwaliteit:

<0,01% toezichtintensiteit diergeneesmiddelen (2018) incl. gezelschapsdieren en paarden
datakwaliteit:



Actieplan Voedselveiligheid



Dierenwelzijn

Dierenwelzijn richt zich op het fysieke welzijn van het dier, maar ook op de eigenheid en de integriteit van het dier. Het toezicht op dierenwelzijn richt zich op diverse schakels in de keten, de primaire bedrijven, het transport en het doden. Ook houdt de NVWA toezicht bij instellingen en bedrijven die dierproeven uitvoeren en/of proefdieren fokken en afleveren.

Daarnaast richt het toezicht van de NVWA zich ook op dierenwelzijn bij het bedrijfsmatig houden van gezelschapsdieren, dierentuindieren, circUSDieren en wilde dieren.

2.4.3 Dierenwelzijn

Dierenwelzijn is een maatschappelijk belangrijk thema. Afgelopen jaren is de ureninzet van de NVWA voor dit publieke belang door de inzet van de regeerakkoordmiddelen gegroeid van 6% in 2018 naar 8% nu. Het toezicht richt zich op een grote diversiteit aan verschillende dieren en bedrijven. Het toezicht wordt complexer omdat dieren vaker via virtuele marktplaatsen worden verhandeld. Daarnaast is sprake van een toename van wet- en regelgeving met veel 'open normen'. Dit geeft risico's voor de uniformiteit in het optreden door inspecteurs. Om het dierenwelzijn zo veel mogelijk te vergroten richt de NVWA zich met name op preventie, het voorkomen en verminderen van prioritaire risico's zo dicht mogelijk bij de bron. Dat houdt in dat een risico dat ontstaat in één van de schakels van de dierlijke productieketen, zoveel als mogelijk in die schakel wordt aangepakt om te voorkomen dat het risico wordt overgebracht naar volgende schakels in de keten. Komend jaar wil de NVWA de data- en informatiepositie met betrekking tot dierenwelzijn vergroten. Ook wordt verder gewerkt aan de implementatie van cameratoezicht in slachthuizen.

Toezichtintensiteit

De toezichtintensiteit voor Dierenwelzijn is 8%. Dit betekent dat 8% van primaire bedrijven door de NVWA wordt bezocht. Als echter naar de totale doelgroep voor dierenwelzijn wordt gekeken en ook het toezicht op gezelschapsdieren en overige doelgroepen wordt meegerekend, dan is de toezichtintensiteit ongeveer 0,1%.

Naleving

De NVWA bezoekt jaarlijks alle vergunninghouders die dierproeven uitvoeren en/of proefdieren fokken en afleveren. In 7% van de inspecties van januari tot september 2019 is er op minimaal één toetsingsaspect een overtreding geconstateerd. Dit betekent dat er voor proefdieren sprake is van een naleving van 93%.

Omvang controlebestand (2018)

type bedrijf (top 4)	aantal
Rundveehouderijen	23.810
Schapen-/geitenhouderijen	6.090
Varkenshouderijen	4.140
Kalverhouderijen	1.580
Totaal aantal veehouderijen	37.300

grootste diercategorieën (top 4)	aantal
Leghennen	45.450.000
Vleeskuikens	41.790.000
Varkens	12.410.000
Melk- en kalfkoeien	1.620.000
Totaal aantal dieren	106.670.000

Dierenwelzijn

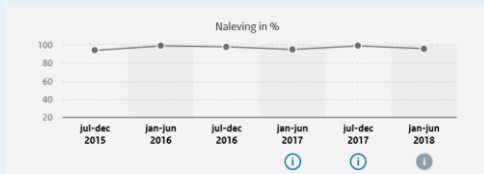
Effecten

Draagt bij aan:

- Borging van welzijn van landbouwhuisdieren, gezelschapsdieren, dierentuinen en circusedieren en proefdieren.

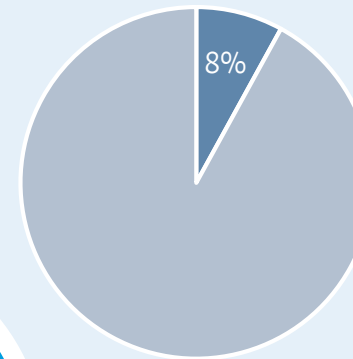
Producten:

- Naleving slachthuizen (voorbeeld: [naleefmonitor](#) dierenwelzijn bij aanvoer).

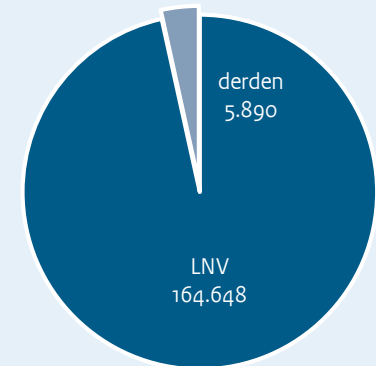


93% naleving dierproeven (**100%** toezichtsintensiteit)

Middelen (% totaal NVWA)



Financiers (uren)



Resultaten 2020

- Door inzet van verscherpt toezicht is het aantal bedrijven met landbouwhuisdieren dat structureel niet naleeft verlaagd.
- De gemiddelde doorloop- en behandeltijd van meldingen en signalen met hoog risico is verkort.
- Nalevingsmetingen bij vleeskalveren, konijnen en nertsen zijn afgerond.
- Intensivering van het toezicht gericht op naleving van randvoorwaarden gericht op routinematig couperen van varkensstaarten.
- Toezicht op verantwoord fokken van honden en katten (in relatie tot erfelijke gebreken) is zichtbaar uitgebreid en doorontwikkeld.
- Cameratoezicht in slachthuizen is verder geïmplementeerd.
- Blijvende naleving van de afspraken in het convenant onbedweld slachten volgens religieuze riten.
- Minder internationale meldingen n.a.v. intraverkeer van levende dieren in verband met niet naleving transportverordening.



8% toezichtintensiteit primaire bedrijven (2018)

<0,1% toezichtintensiteit totale doelgroep (2018)

datakwaliteit:



Plantgezondheid




Plantgezondheid omvat de hele plantaardige productieketen en de groene ruimte. Plantgezondheid richt zich op preventie en bestrijding van schadelijke plantenziekten en -plagen ten behoeve van het borgen van een goede handelspositie van Nederland in de wereld. De NVWA fungeert hierbij als National Plant Protection Organisation (NPPO) met nationale en internationale verantwoordelijkheid. Ook is de NVWA verantwoordelijk voor de aansturing van en het toezicht op de taken die bij de plantaardige keuringsdiensten en hun laboratoria zijn belegd.

2.4.4 Plantgezondheid

De NVWA zet 11% van haar capaciteit in ten behoeve van het publieke belang plantgezondheid. De Nederlandse akker- en tuinbouw heeft een exportwaarde van 21,8 miljard euro en een importwaarde van 10,6 miljard euro (2018). De NVWA geeft jaarlijks 360.000 exportcertificaten af en 180.000 importzendingen vallen onder fyto-sanitair toezicht. Vanaf 2020 is de nieuwe Controleverordening (EU, 2017/625) van toepassing en zullen de bestaande vergunningen op fyto-sanitair gebied worden aangepast conform deze nieuwe verordening. Het aantal importzendingen dat onder het toezicht van de NVWA valt verdubbelt hiermee. Door het afgeven van exportcertificaten en het doen van importcontroles levert de NVWA indirect ook een bijdrage aan de handel en de markttoegang. In 2020 richt het toezicht zich onder andere op een efficiënte inrichting van de fyto-sanitaire incident- en crisisbeheersing ter beheersing en bestrijding van ziekte-uitbraken.

De nieuwe Controleverordening (EU, 2017/625) geeft aan dat er Europese Referentielaboratoria (EURL's) moeten worden aangewezen, ook op gebied van plantgezondheid. In 2019 heeft het Nationaal Referentiecentrum (NRC) van de NVWA naar de positie van de twee EURL's voor op planten schadelijke bacteriën en virussen gesolliciteerd en toegewezen gekregen. Het doel van deze EURL's is het verbeteren van de kwaliteit en vergelijkbaarheid van (toets-)resultaten van de Nationale Referentielaboratoria van de verschillende lidstaten. Daarnaast geven deze laboratoria wetenschappelijke en technische steun aan de Europese Commissie. Per 1 augustus 2019 zijn de werkzaamheden van de EURL's van start gegaan.

Omvang controlebestand (2018)

	type bedrijven	aantal 2018
	Akkerbouw	10.842
	Sierteelt (bijv. bloembollen)	7.529
	Groente en fruit	6.822

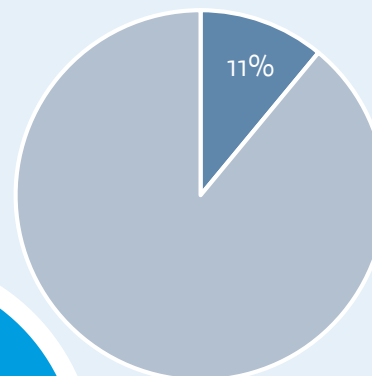
Plantgezondheid

Effecten

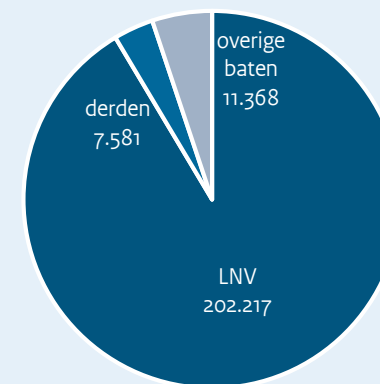
Draagt bij aan:

- Terugdringing van insleep en verspreiding van schadelijke organismen en plantziekten (preventie en bestrijding)
- Behoud en versterking van de handelspositie van Nederland in de wereld (markttoegang en vertrouwen van derde landen in borging plantgezondheid)

Middelen (% totaal NVWA)



Financiers (uren)



Resultaten 2020

- De nieuwe handhavingsverplichtingen bij import uit de OCR zijn ingeregeld.
- Incident- en crisisbeheersing fytosanitair zijn efficiënt ingeregeld ter beheersing en bestrijding van uitbraken van ziekten en plagen.
- Door gericht toezicht op import- en exportstromen is de handelspositie van Nederland bestendig.
- Fytosanitaire garanties voor import en export naar het VK in het kader van de Brexit zijn ingeregeld.
- De integrale ketenanalyse bloembollen is afgerond.



	In 3% van de inspecties werd niet-naleving geconstateerd (2018)
	501 onderschepte zendingen in 2018 (2017: 358*)
	fytosanitaire signalering 2017 (september, 2018)

*belangrijkste oorzaak is het reguleren van *Thaumatotibia leucotreta* als quarantaine-organisme per 1 januari 2018, vooral aangetroffen op snijrozen uit Afrika



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

Voorkom Afrikaanse varkenspest



In Europa is Afrikaanse varkenspest in opmars. Deze ernstige dierziekte bedreigt miljoenen gehouden varkens en wilde zwijnen.

Afrikaanse varkenspest is niet besmettelijk voor mensen. Het virus wordt onder andere overgebracht via besmet varkensvlees, zoals ham of worst. Wilde zwijnen kunnen worden besmet als zij besmette levensmiddelen vinden en opeten.

Laat daarom etensresten uitsluitend achter in een afgesloten afvalbak!

Voor meer informatie: www.nvwa.nl

Warning!
Highly contagious African Swine Fever has been spreading through Europe and is now a threat for millions of domestic pigs and wild boar.
This disease, which is not dangerous for humans, can be transmitted by food. Please make sure that all leftover food is put in sealed waste containers!

Achtung!
Die hochsteckende Afrikanische Schweinepest breitet sich in Europa aus und bedroht Millionen Haus- und Wildschweine.
Lebensmittel können diese, für den Menschen ungefährliche, Krankheit übertragen. Bitte werfen Sie Speisereste nur in verschlossene Müllbehälter!

Uwaga!
Najbardziej zaraźliwym wirusem, który w ostatnim czasie zakłamał chorobie świń-stanowiąc zagrożenie dla milionów sztuk hodowlanej trzody chlewnej oraz dzikich świń.
To niebezpiecz zagrożeniem dla człowieka choroba może być tylko przenoszona przez zwierzęta i może występować w formie kłak kłębowa. Dzięki mojej sie zarażać poprzez zjedzenie chorzonego mięsa.
Dlatego prosimy wystrzec się od spożycia wyłącznie do zamkniętych pojemników na smako i odbrady.

Diergezondheid

Diergezondheid richt zich op de gezondheid van dieren en draagt indirect ook bij aan voedselveiligheid en dierenwelzijn door het toezicht op de bestrijding en afhandeling van dierziekten en op de preventie van dierziekten. Daarnaast richt het toezicht van de NVWA zich op de Identificatie en Registratie (I&R) van landbouwhuisdieren en honden.

2.4.5 Diergezondheid

De NVWA besteedt in 2020 9% van de capaciteit aan Diergezondheid. Het toezicht richt zich op veehouderijbedrijven (runderen, varkens, pluimvee, geiten, schapen, paarden), gezelschapsdieren (honden) en diertransporteurs (inclusief verzamelcentra en slachterijen).

Diverse uitbraken van besmettelijke dierziekten in de afgelopen jaren hebben grote economische en maatschappelijke gevolgen gehad. Ook in 2020 zet de NVWA daarom onverminderd in op preventie en bestrijding van dierziekten, het voorkomen van verspreiding van dierziekten naar mensen en op het voorkomen en beperken dat dieren die niet geschikt zijn voor menselijke consumptie toch in de voedselketen terechtkomen. Ook in 2020 blijft de crisis- en responsorganisatie goed geoefend en toegerust om snel en adequaat te kunnen reageren bij uitbraken van dierziekten.

Het ingezette traject naar een toekomst van kringlooplandbouw kan van invloed zijn op de wijze waarop vee wordt gehouden en producten van dierlijke oorsprong worden geproduceerd. Naast de positieve ontwikkelingen dient er ook aandacht te zijn voor mogelijke risico's, bijvoorbeeld het vervoederen van organisch afval waarmee ongewenste ziekteverwekkers of verontreinigingen in de voedselketen kunnen worden geïntroduceerd. Van belang is het behoud van de huidige dierziekte- en gezondheidsstatus van Nederland in Europees en internationaal verband, ook in het kader van de exportpositie. In 2021 treedt de nieuwe Europese diergezondheidsverordening in werking. In 2020 wordt de implementatie van deze nieuwe verordening voorbereid en worden extra middelen ingezet om de EU-verplichte norm van 3% te kunnen halen ten aanzien van I&R schaap/geit en I&R rund.

Toezichtintensiteit

De toezichtintensiteit voor dit publieke belang is 4%. Dit betekent dat 4% van de doelgroep door de NVWA wordt bezocht. Tot deze doelgroep behoren houders van runderen, varkens, pluimvee, geiten en schapen, diertransporteurs, slachterijen, verzamelcentra en Nederlandse diertransporteurs. Als echter naar de totale doelgroep voor diergezondheid wordt gekeken en ook het toezicht op paarden, buitenlandse diertransporteurs en houders van honden wordt meegerekend, dan is de toezichtintensiteit 0,2%.

top 3 gemelde dierziekten (2018)	negatief	positief
Psittacose (papegaaienziekte)	25	36
Zoönitische salmonella bij pluimvee	23	18
Aviaire Influenza (vogelgriep)	111	10

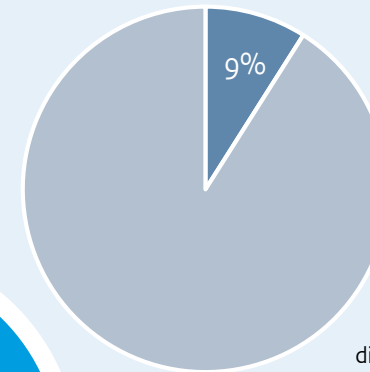
Diergezondheid

Effecten

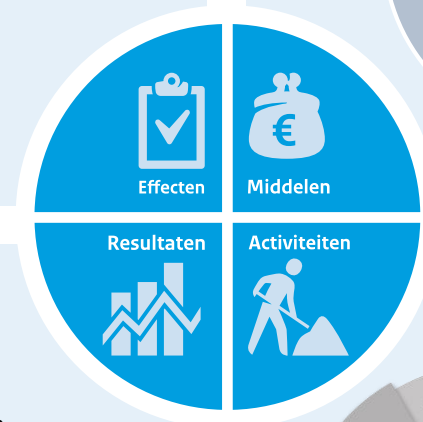
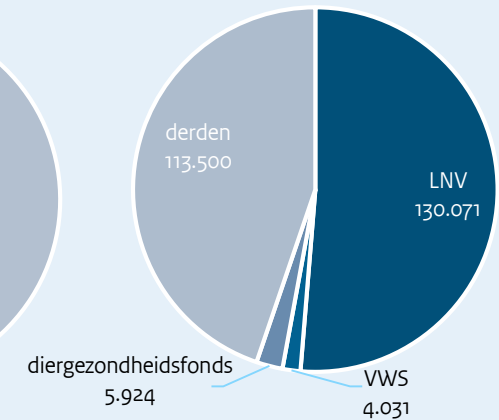
Draagt bij aan:

- Borging van diergezondheid, dierenwelzijn en (indirect) voedselveiligheid.
- Terugdringing van insleep en verspreiding van dierziekten en non-alimentaire zoönosen.
- Bewaken van de handelspositie van Nederland.

Middelen (% totaal NVWA)



Financiers (uren)



Resultaten 2020

- Behoud van huidige dierziekte- en gezondheidsstatus in EU- en internationaal verband.
- Insleep en verspreiding van dierziekten en non-alimentaire zoönosen is zoveel als mogelijk voorkomen.
- EU verplichte aantal inspecties voor I&R rund en voor schaaap & geit zijn uitgevoerd.



📺	4% toezichtintensiteit beperkte doelgroep (2018)
	0,2% toezichtintensiteit totale doelgroep (2018)
	datakwaliteit: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
👤	In 13% van de inspecties werd niet-naleving geconstateerd. (2018)



Productveiligheid

Productveiligheid richt zich op de borging van de veiligheid van non-food consumentenproducten door bedrijven en daarmee de bescherming van consument tegen producten die (ernstig) letsel en ernstige gezondheidsschade kunnen veroorzaken. De NVWA zet erop in dat producten met een veiligheids- of gezondheidsrisico van enige omvang niet op de markt worden gebracht. De consument heeft een eigen verantwoordelijkheid om bij aankoop van producten te letten op de veiligheid ervan en daarnaast om producten veilig te gebruiken, zodat deze geen letsel veroorzaken. Het bedrijfsleven dient de consument ook juist over het veilig gebruik van producten te informeren.

2.4.6 Productveiligheid

De NVWA richt 6% van haar capaciteit op dit omvangrijke publieke belang (€100-150 miljard omzet non-foodproducten). De markt van non-foodproducten is dynamisch en leidt tot ontwikkeling van steeds weer nieuwe producten met mogelijk nieuwe risico's maar ook een steeds wisselend bestand aan aanbieders (vooral waar het online aanbod betreft).

Tegelijkertijd neemt de online verkoop van goederen waar de NVWA op toeziet al jaren sterk toe. Het is de verwachting dat deze groei de komende jaren stevig doorzet vooral waar het om aankopen buiten de EU gaat. De nieuwe Europese Controleverordening voor producten ([EU, 2019/1020](#)), die in 2021 in werking treedt, moet helpen om het toezicht op internethandel te verbeteren. De NVWA bereidt zich hier in 2020 op voor. Komend jaar wordt er verder gewerkt aan het verbeteren van het toezicht op speeltoestellen en mobiele energiedragers en het verbeteren van veiligheidsbeheersing bij bedrijven met hoog-risico producten.

Toezichtintensiteit

Door de enorme omvang van alleen al het aantal fysieke aanbieders is de omvang van de doelgroep niet goed vast te stellen. Wel kan worden aangegeven dat er sprake is van een beperkte toezichtintensiteit die kleiner is dan 1%.



250.000 – 300.000 inspectielocaties



€ 100 – 150 miljard jaarlijkse omzet aan non-foodproducten



5.000 bekende bedrijven



Uitwisseling van kennis en expertise binnen en buiten Nederland



200 bedrijven geïnspecteerd middels systeemtoezicht



7.7 miljoen huishoudens worden mogelijk blootgesteld



(Nog) veel onbekend gebied wat betreft naleefgedrag bedrijven en risico's producten

Productveiligheid

Effecten

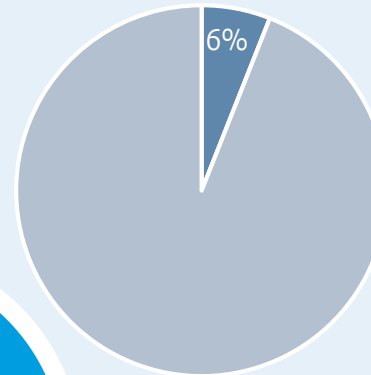
Draagt bij aan:

- Vergroting en borging van de veiligheid van producten door bedrijven.
- Vergroting bewustzijn van consumenten van risico's van onveilige non-food consumentenproducten.

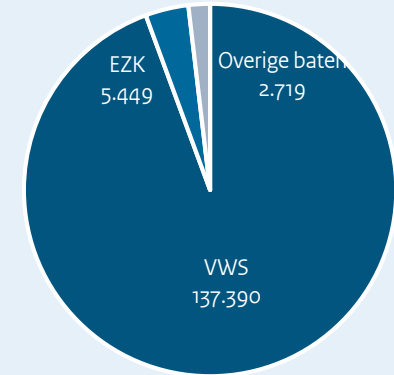


Staat van productveiligheid (2016)

Middelen (% totaal NVWA)



Financiers (uren)



Resultaten 2020

- Toezicht op speeltoestellen en attracties is geoptimaliseerd.
- Het toezicht op consumentenproducten met chemische stoffen is verbeterd.
- De prioritair veiligheidsrisico's van (extreem) goedkope consumentenproducten zijn in beeld gebracht.
- Toezicht op mobiele energiedragers is verbeterd.
- Veiligheidsbeheersing door bedrijven met hoog-risico producten is verbeterd.
- Nationaal controleplan voedselcontactmaterialen is verder vorm gegeven.
- De naleving van de eisen voor energielabeling (WEE) is verbeterd.
- De integrale ketenanalyse consumentenproducten is afgerond.



	<1% toezichtintensiteit
	datakwaliteit: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	In 38% van de inspecties werd niet-naleving geconstateerd (2018)



Tabaksontmoediging

Tabaksontmoediging richt zich op het voorkomen dat jongeren beginnen met roken, het helpen van mensen die willen stoppen met roken en het beschermen van niet-rokers. Het toezicht strekt zich uit van producenten en importeurs, verkooppunten van tabaksproducten en dampwaren tot locaties in het publieke domein en werkplekken waar een rookverbod geldt. In het Nationaal Preventieakkoord zijn verschillende aanvullende wettelijke maatregelen aangekondigd waar de NVWA toezicht op gaat houden.

2.4.7 Tabaksontmoediging

Tabaksontmoediging is voor de NVWA een relatief klein publiek belang (2% van de capaciteit), maar wel een publiek belang met een grote maatschappelijke impact als gevolg van de grote gezondheidsrisico's van roken en blootstelling aan rook op de lange termijn. Uitbreiding van taken voor de NVWA is voorzien als gevolg van het Nationaal Preventieakkoord. Voor tabak gaat het bijvoorbeeld om het verbod op rookruimtes in de horeca, de displayban en het rookverbod op schoolterreinen.

In 2020 wordt het toezicht uitgebreid in het kader van het experiment gesloten coffeshopketen, met het oog op legalisering van de wietteelt. Dit experiment start in 2020 en duurt vier jaar.

Voor het toezicht op de Drank- en Horecawet, dat grotendeels is gedecentraliseerd naar de gemeenten, geldt dat uitbreiding is voorzien voor het toezicht door de NVWA op de online verkoop van alcohol en prijsacties in de retail.

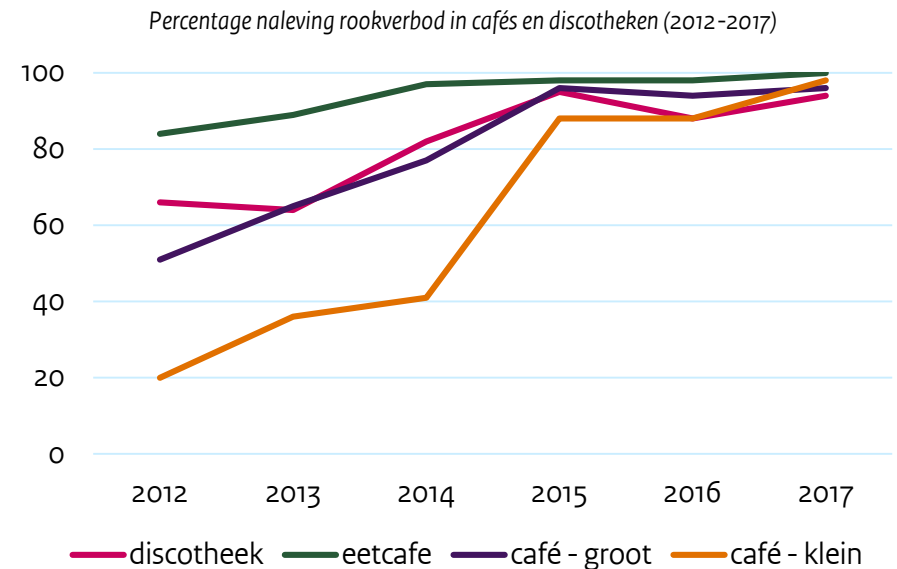
Het openbaar maken van inspectieresultaten wordt de komende jaren verder ingevuld. Hiermee wordt het handelingsperspectief voor de burger en het bedrijfsleven verruimd.

Naleving

Naleving van het rookverbod in de horeca wordt periodiek gemeten door externe onderzoeksbureaus. Bij de laatste meting in 2017 (door Breuer en Intraval) was de naleving 90%.

De naleving van de leeftijdsgrens voor tabaksproducten is gemeten in 2015 en 2016 (Bureau Nuchter). In 2015 was de naleving 27% en in 2016 43%.

omvang doelgroep (2018)	aantal
publieke ruimten/werkplekken	900.000
verkooppunten (excl. internet)	40.000
fabrikanten	30
importeurs	150



Tabaksontmoediging

Effecten

Draagt bij aan:

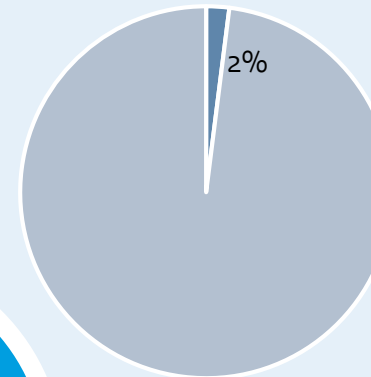
- Gezondheid op de lange termijn door terugdringing van de beschikbaarheid en aantrekkelijkheid van tabaksproducten en dampwaren en terugdringing van de blootstelling aan tabaksrook in openbare ruimtes en op werkplekken.

90% naleving rookverbod horeca (Breuer & Intraval 2017)

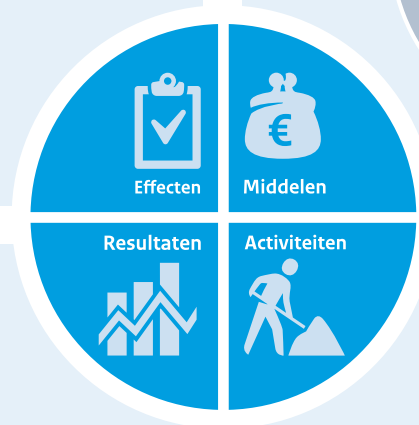
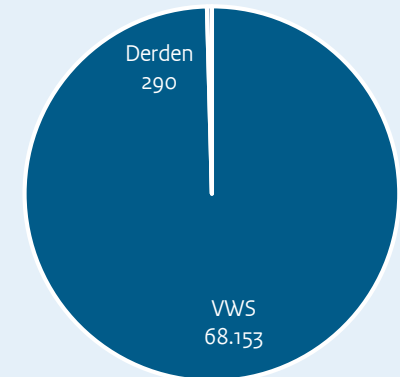
43% naleving leeftijdsgrens 43% (Bureau Nuchter 2016)



Middelen (% totaal NVWA)



Financiers (uren)



Resultaten 2020

- Het toezicht op het verbod op rookruimtes in de horeca is geïmplementeerd.
- Een handhavingsaanpak voor het toezicht op rookvrije schoolpleinen is ontwikkeld en geïmplementeerd.
- De naleving van het verkoopverbod aan jongeren onder de 18 jaar is verhoogd.
- Het toezicht op het uitstalverbod bij supermarkten is geïmplementeerd.
- Toezicht is voorbereid op nieuwe toezichttaken, waaronder de online verkoop van alcohol en de prijsacties in de retail.
- Een handhavingsaanpak voor het toezicht op de productkwaliteit van cannabis is ontwikkeld en geïmplementeerd.

Activiteiten

- Voorbereiding en implementatie nieuwe toezichtstaken alcohol en cannabis.

Het risicogerichte toezicht gericht op:

- Rookverboden in de horeca (verbod rookruimtes vanaf april 2020) en schoolterreinen (vanaf augustus 2020)
- Leeftijdsgrens, met de testkoopmethode
- Reclame en sponsoring, in het bijzonder de displayban bij supermarkten (vanaf juli 2020)
- Samenstelling en etikettering van tabaksproducten en dampwaren



Natuur & milieu

De NVWA draagt bij aan het publiek belang Natuur & milieu door toe te zien op de instandhouding van biodiversiteit en duurzame toepassingen bijvoorbeeld in de intensieve landbouw en visserij. Het toezicht richt zich onder andere op bescherming van natuurgebieden op zee, bevorderen van duurzame visserij, het terugdringen van de uitstoot van mineralen (nitraat en fosfaat) en het correct gebruik van en handel in gewasbeschermingsmiddelen.

2.4.8 Natuur & milieu

Binnen het publiek belang Natuur & milieu, waaraan de NVWA 12% van haar capaciteit besteedt, staat een duurzame toekomst voorop. Dat is terug te zien in de regelgeving waar de NVWA op toeziet: behoud van biodiversiteit, duurzame toepassingen in landbouw en visserij en behoud van bodem en waterkwaliteit. Nederland staat voor een aantal grote maatschappelijke uitdagingen op het gebied van milieu en duurzaamheid. De NVWA treedt ook in 2020 veelvuldig in overleg met alle betrokken partijen over de naleving. Bijvoorbeeld als het gaat om verbetering van waterkwaliteit en de milieucondities (in kader van Nitraatrichtlijn en de Kaderrichtlijn Water) en beperking van milieuschade door verontreinigd digestaat. Daarnaast richt de NVWA zich op verhoging van de naleving van regels met betrekking tot het gebruik van gewasbeschermingsmiddelen. De monitoring van ongewenste muggen en andere vectoren wordt in 2020 risicogebaseerd uitgevoerd. In 2020 wordt daarnaast de integrale ketenanalyses visketen opgeleverd, waarin de risico's voor het domein Vis duurzaamheid worden geschetst. De ketenanalyse moet leiden tot inzet van handhavingsregie binnen dit domein met verbeterde naleving.





Toezichtintensiteit Meststoffen

Het domein Meststoffen richt zich op gebruikers, aanbieders van mest, intermediairs en afnemers van mest. Binnen deze doelgroep is sprake van een toezichtintensiteit van 5%. Dat betekent dat 5% van de doelgroep door de NVWA wordt bezocht. Een belangrijk aandachtspunt is de naleving van regels ten aanzien van meststoffen.

Naleving Meststoffen

Op basis van 236 aselecte inspecties in de periode januari t/m september 2019 bij primaire bedrijven is sprake van een naleving van 78%.

Aantal controles per domein in 2018

	domein	aantal controles (2018)
	Natuur	607
	Vis duurzaamheid	ca. 7.000
	Gewasbescherming	966
	Meststoffen	2.464

Natuur & milieu

Effecten

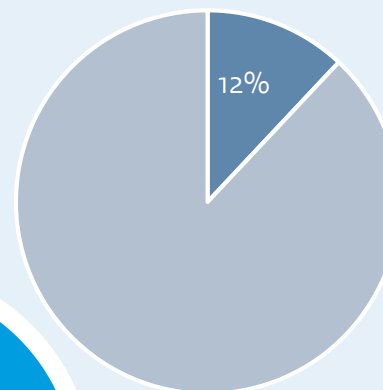
Draagt bij aan:

- Instandhouding van biodiversiteit (onder andere in Natura2000-gebieden) en instandhouding van duurzaam beheerde visbestanden.
- Verbetering van waterkwaliteit en de milieucondities (in kader van Nitraatrichtlijn en de Kaderrichtlijn Water) en beperking van milieuschade door verontreinigd digestaat.
- Vermindering blootstellingsrisico's als gevolg van gebruik en toepassing van gewasbeschermingsmiddelen voor mens, dier of milieu.
- Voorkomen van vestiging van ongewenste muggenpopulaties en andere vectoren.

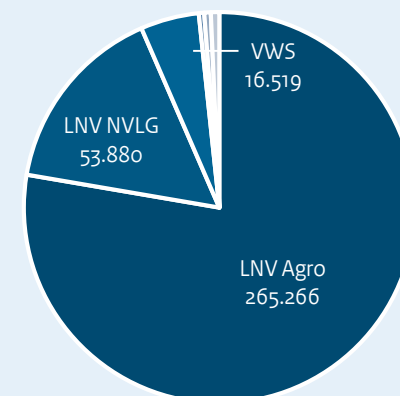


Naleving Meststoffen: **78%**

Middelen (% totaal NVWA)



Financiers (uren)



Resultaten 2020

- De naleving van de regelgeving voor (met name niet toegelaten) gewasbeschermingsmiddelen in de keten bij import en handel wordt bevorderd, met de focus op de risicogebieden (waaronder opslag bloembollen, teelt in grondwaterbeschermingsgebieden en overige teelten).
- De naleving van de meststoffenwet- en regelgeving in de prioritaire gebieden is mede door samenwerking met andere handhavers en een gerichte aanpak van notoire overtreders, verhoogd.
- De naleving van het Nagoya-protocol door de voedingsmiddelen- en voederindustrie is in beeld gebracht.
- Monitoring van ongewenste muggen en andere vectoren is risicogebaseerd uitgevoerd.
- De integrale ketenanalyse vis is afgerond.



5% toezichtintensiteit Meststoffen (2018)

datakwaliteit:



2.4.9 Controle subsidieregelingen

Controle van subsidieregelingen richt zich op een rechtmatige en doelmatige besteding van subsidies, ter ondersteuning van een rechtvaardig inkomen voor landbouwers en de ontwikkeling van het Nederlands platteland. Landbouwers krijgen tijdig en gegarandeerd de financiële ondersteuning waar ze recht op hebben, op basis van gelden uit het Gemeenschappelijk Landbouwbeleid. Daarnaast doet de NVWA controles van regelingen die geen subsidiegelden omvatten en een goede handels- en marktwerking binnen Europa bevorderen.

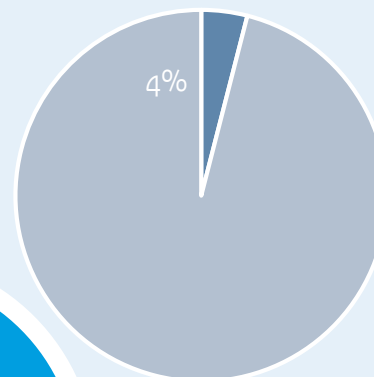
Controle subsidieregelingen

Effecten

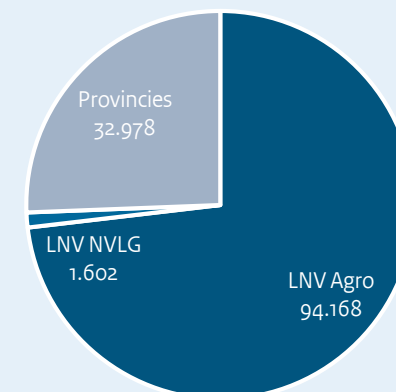
Draagt bij aan:

- Een rechtmatige en doelmatige besteding van subsidies.
- Een goede handels- en marktwerking binnen Europa.

Middelen (% totaal NVWA)



Financiers (uren)



Resultaten 2020

- De controles ter plaatse zijn tijdig en EU conform uitgevoerd bij de door RVO.nl geselecteerde bedrijven en de gevraagde rapportages volgens afspraak geleverd aan RVO.nl.
- De nacontroles in het kader van het Europees Landbouwgarantiefonds zijn tijdig EU conform uitgevoerd en gerapporteerd aan de EU.
- De 1%-controles, inclusief de risicoanalyse en steekproef van Cross Compliance, zijn tijdig en EU conform uitgevoerd, de resultaten hiervan en de doormeldingen van de niet-naleving uit de reguliere controles van de NVWA en de andere toezichthouders zijn tijdig gemeld aan RVO.nl.

Activiteiten

domein	activiteiten
Grondgebonden subsidieregelingen	Controles ter plaatse met betrekking tot: <ul style="list-style-type: none"> - de Basisbetalingsregeling (BBR) - het Agrarisch Natuur- en Landschapsbeheer (ANLb)
Niet-grondgebonden subsidieregelingen	Controles ter plaatse voor de subsidieregelingen uit het Gemeenschappelijk Landbouwbeleid die niet gekoppeld zijn aan het bezit van landbouwgrond en subsidieregelingen uit het Gemeenschappelijk Visserijbeleid
Cross compliance	Coördinatie van controle op randvoorwaarden voor Europese inkomenssteun. NVWA controleert samen met medehandhavers de door NVWA geselecteerde landbouwbedrijven.

Hoofdstuk 3 Continuïteit NVWA



70% KPI Doorlooptijd bezwaarzaken

Gedurende de laatste jaren is de realisatie van bezwaren binnen termijn gestegen. Derhalve wordt de norm voor 2020 op 70% gesteld.



90% KPI Doorlooptijd meldingen en vragen

90% van de meldingen en vragen wordt binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.



1.378 Productiviteit per medewerker (in uren)

95% Tijdig betaalde facturen



107,23 Kostprijs per uur (in euro's)

2.450 Bezetting (in fte, excl. externe inhuur)

0,7% Verzuimreductie (van de huidige 5,6%)

82,03 Participatiewetmedewerkers (in fte)



Prestatie management



Financieel management



Risico management



Kwaliteits management



Onvoldoende uniforme toepassing van vastgesteld interventiebeleid



Onvoldoende slagkracht in het uitvoeren van gemaakte afspraken c.q. actief vervolg geven aan relevante signalen.











Takenpakket van de NVWA in relatie tot de middelen van de NVWA



Onvoldoende informatiepositie en ICT-facilitering

+0,5 punt KPI Klanttevredenheid

Overzicht klanttevredenheidsonderzoeken

keuren	inspectie	klantcontact	communicatie
 Slachterijen	 Horeca	 Website	 Social media
 Import		 E-mail	
 Export		 Telefonie	

3.1 Prestatiemanagement



KPI Doorlooptijd bezwaarzaken:

De NVWA hanteerde tot dusverre een norm van 50% voor de verwerking van bezwaren binnen de wettelijke termijn (inclusief verlenging). Deze norm lijkt voor 2019 te worden behaald. Mede gezien een uitgevoerde analyse op de bedrijfsprocessen lijkt een norm van 70% voor 2020 haalbaar.

KPI Doorlooptijd meldingen en vragen:

De NVWA werkt onverminderd door aan een zorgvuldige verwerking van meldingen en vragen om doorlooptijden te verbeteren. In 2020 moet 90% van de meldingen en vragen binnen de gestelde termijn van 6 weken zijn afgehandeld. Dit is conform de in de Rijksbegroting 2020 opgenomen waarde.

Omdat er besloten is de verdere ontwikkeling van Inspect stop te zetten, ligt het in de lijn der verwachting dat de streefwaarde (2019) van 90% niet gehaald gaat worden.

In de voorgaande jaren liet het percentage doorlooptijd het volgende beeld zien:

Jaar	2016	2017	2018
Doorlooptijd (in %)	79	84	ca. 83

3.2 Financieel management



Rijksbegroting

In de Rijksbegroting staan de kostprijzen en bijbehorende index, het percentage tijdig betaalde facturen en de bezetting van de NVWA. Deze informatie staat in het overzicht [doelmatigheidsindicatoren](#) van de Rijksbegroting 2020.

Productiviteit

De gehanteerde productiviteit voor 2020 is 1.378 uur per fte. Dit is gelijk aan de norm voor 2019.

Percentage tijdig betaalde facturen:

Het percentage tijdig betaalde facturen (binnen 30 dagen) is gelijk aan de norm (95%) van het ministerie van EZK/LNV. Zie hiervoor ook de opgenomen percentages van de doelmatigheidsindicatoren in de Rijksbegroting 2020.

In de jaren 2016 tot en met 2018 bedroeg het [percentage tijdig betaalde facturen](#) (jaarverslag 2018):

Jaar	2016	2017	2018
% Tijdig betaalde facturen	95	97	97

Kostprijs

Voor 2020 verwacht de NVWA een verhoging van de gemiddelde kostprijs per uur ten opzichte van de kostprijs 2019 met 2,8% tot € 107,23. Dit is met name het gevolg van hogere loonkosten, maar ook van hogere ICT- en autoleasekosten. In deze kostprijs zijn conform voorgaand jaar € 15,4 mln. ICT-kosten en de ontwikkelkosten van Inspect buiten de kostprijs gehouden

De voorgaande jaren bedroeg de [gerealiseerde kostprijs](#) (jaarverslag 2018):

Jaar	2016	2017	2018	2019
Kostprijs (in euro)	98,64	99,16	100,53	104,29

Bij de doelmatigheidsindicatoren in de Rijksbegroting 2020 staat de reeks voor de kostprijs per uur opgenomen voor de jaren 2019 tot en met 2024.

Bezetting

In de rijksbegroting voor 2020 is 2.450 fte eigen (ambtelijk) personeel opgenomen. Voor de jaren 2016 tot en met 2018 zag de bezetting er als volgt uit:

Jaar	2016	2017	2018	2019
Bezetting	2.480	2.407	2.450	2.454 (gemiddeld)

Bij de doelmatigheidsindicatoren in de [Rijksbegroting 2020](#) staat de reeks fte's opgenomen voor de jaren 2019 tot en met 2024.

Verzuim

Het percentage ziekteverzuim van de NVWA is 5,6% (2019 (tot en met oktober)).

Gezien alle acties die de NVWA nu inzet, zoals werken aan Eigen Regiemodel, consequent trainen van leidinggevendenden, strikter SMT's (sociaal medische teams) houden, het voeren van overleg met bedrijfsarts en bedrijfsmaatschappelijk werk, aanpak langdurig verzuim en aandacht voor preventie, verwacht de NVWA in 2020 een reductie van het ziekteverzuim. Gestreefd wordt naar een reductie van het verzuim met 0,7%.

Participatiewet

Doelstelling van de ministeries EZK/LNV voor het realiseren van banen voor arbeidsbeperkten tot 2024 is het quotumpercentage op grond van de quotumregeling.

De quotumregeling gaat ervan uit dat een bepaald percentage van de medewerkers uit de doelgroep (arbeidsbeperkten) komt.

Doelstelling voor 2020 op basis van huidige gegevens is 82,03 fte oplopend tot 103,93 fte op 1 januari 2024.

3.3 Kwaliteitsmanagement



KPI Klanttevredenheid

De NVWA voert jaarlijks acht klanttevredenheidsonderzoeken uit. Dat is ook de ambitie voor 2020. De verbeterpunten die uit de onderzoeken naar voren komen helpen om de dienstverlening te verbeteren. Op die manier wordt de input van klanten structureel gebruikt bij het verbeteren van de dienstverlening.

Voor slachterijen, import en export(certificering) is het streven om jaarlijks met een half punt te verbeteren tot een 7. Voor andere doelgroepen geldt dat er nu eerst nulmetingen worden uitgevoerd, waarna een streefcijfer kan worden bepaald.

Voor de klanttevredenheidsonderzoeken die per kanaal worden uitgevoerd is het streven om jaarlijks met een half punt te verbeteren tot een 8. Het gaat dan om vragen en meldingen (E-mail), social media (twitter, facebook), telefonie en website.

3.4 Risicomanagement



Risicomanagement

Minimaal twee keer per jaar worden in de Directieraad de strategische risico's besproken en geactualiseerd. Het gaat om risico's die de strategische doelen van de NVWA bedreigen. Met deze werkwijze wordt aangesloten bij de risicomanagementcyclus van het departement.

De beheersmaatregelen die genomen worden om de risico's te beperken worden als acties opgenomen in de interne jaarplannen.

De volgende strategische risico's zijn de belangrijkste. Per risico is aangegeven wat belangrijke, bijbehorende beheersmaatregelen zijn.

Onvoldoende uniforme toepassing van vastgesteld interventiebeleid

Het onvoldoende uniform handelen is een risico dat bijvoorbeeld naar voren komt in het interne IAD-onderzoek naar het toezicht op de roodvleesketen en het externe onderzoek naar kleine- en middelgrote slachthuizen.

Beheersmaatregelen die als reactie op deze onderzoeken zijn genomen zijn onder andere het houden van gestructureerd werkoverleg, intervisie en duo-inspecties. Daarnaast is medio 2017 al een meerjarig programma Accreditatie gestart dat moet leiden tot geaccrediteerde werkprocessen waarin de afwijken van de voorgeschreven interventiemogelijkheden altijd beargumenteerd en geregistreerd moeten worden.

Onvoldoende slagkracht in het uitvoeren van gemaakte afspraken c.q. actief vervolg geven aan relevante signalen

Het vergroten van de operationele slagkracht is een aandachtspunt in de herbezinning. Uit de herbezinning zullen beheersmaatregelen op dit risico volgen. Tegelijkertijd wordt nu al aan beheersmaatregelen gewerkt in bijvoorbeeld het actieplan voedselveiligheid dat is opgesteld ter implementatie van de aanbevelingen van de Commissie Sorgdrager. Naar aanleiding van dit rapport zijn onder andere wegingsoverleggen voor complexere signalen ingericht en is een snelle route voor inspecteurs beschikbaar gekomen om meldingen te doen over waarnemingen buiten het eigen domein.

Takenpakket van de NVWA in relatie tot de middelen van de NVWA

Als onderdeel van de herbezinning wordt in het strategische spoor gekeken naar het takenpakket van de NVWA in relatie tot de financiële middelen van de NVWA. Daarbij is oog voor focus en meerjarige stabiliteit. Het onderzoek is een eerste beheersmaatregel. Uit het onderzoek zelf zullen specifieke beheersmaatregelen volgen. Met middelen wordt hier naast de financiën ook het personeel bedoeld. Het werven van medewerkers voor moeilijk te vervullen vacatures is een punt van aandacht in de wervingscampagnes van de NVWA.

Onvoldoende informatiepositie en ICT-facilitering

In het technische spoor van de herbezinning wordt onder andere gewerkt aan IV/ICT scenario's om de strategische doelen en urgente actuele wensen in de komende 3 jaar te realiseren. De uitkomsten uit dit spoor moeten bijdragen aan beheersing van dit strategische risico.



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

Dit is een uitgave van:
**Nederlandse Voedsel- en
Warenautoriteit**



info@nvwa.nl
www.nvwa.nl



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

Bezoekadres
Catharijnesingel 59
3511 GG Utrecht