



Rapport

Rapport over een klacht betreffende de Voedsel en Waren Autoriteit uit Den Haag.

Datum: 4 mei 2011

Rapportnummer: 2011/131

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) haar niet heeft geïnformeerd over de afronding van het onderzoek naar aanleiding van haar melding van 18 november 2009 bij de VWA, ondanks toezeggingen van de VWA haar hiervan op de hoogte te brengen.

Verder klaagt verzoekster over de lange behandelingsduur van de afhandeling van haar melding van 18 november 2009.

Bevindingen

1. Verzoekster deed op 18 november 2009 een melding 'roken op de werkplek' bij haar werkgever bij de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA). Een dag later ontving zij een bevestiging van de VWA. Daarin stond dat haar melding was ingeschreven en dat de Meldkamer van de VWA de betreffende Regionale Dienst had gewezen op de door haar gemelde onvolkomenheid. Verder was in deze brief vermeld dat de Regionale Dienst aandacht zou schenken aan de door verzoekster geschetste situatie en dat zodra het onderzoek zou zijn afgerond verzoekster schriftelijk op de hoogte zou worden gebracht van de bevindingen.

2. Ruim een maand later ontving verzoekster opnieuw een brief waarin stond dat de VWA nog bezig was met het onderzoek en dat dit onderzoek door omstandigheden vertraging had opgelopen. Zodra het onderzoek afgerond was, zou zij zo spoedig mogelijk bericht ontvangen.

3. Een half jaar later, op 21 juni 2010, stuurde verzoekster een aangetekende brief naar de VWA waarin zij verzocht om op de hoogte te worden gesteld van de stand van zaken van haar melding. Hierop stuurde de VWA op 22 juni 2010 een brief naar verzoekster waarin stond dat de hoeveelheid meldingen, die bij de VWA was binnengekomen, helaas voor onnodige vertraging had gezorgd. Haar melding was onder de aandacht gebracht bij de afdeling die de meldingen coördineert en daarbij was erop aangedrongen om haar melding zo spoedig mogelijk af te handelen.

4. Verzoekster diende een half jaar na ontvangst van deze brief een klacht in bij de Nationale ombudsman. Tot op dat moment was verzoekster nog niet op de hoogte gebracht door de VWA over de afronding van de melding.

5. Na tussenkomst van de Nationale ombudsman, ontving verzoekster begin januari 2011 van de VWA een reactie op haar klacht:

"De vwa heeft beperkte toezichtscapaciteit. Deze wordt grotendeels planmatig benut. Een klein gedeelte blijft beschikbaar om op korte termijn te reageren op meldingen door het

publiek van overtredingen door derden. Meldingen waarop niet direct kan worden gereageerd worden 'opgespaard' en opgenomen in de planning. Daardoor kunnen sommige melders de indruk krijgen dat de vwa niets doet met hun meldingen van misstanden, althans niet op korte termijn. Ten slotte is het niet gebruikelijk om melders op de hoogte te stellen van de resultaten van inspecties.

Op 21 januari en 5 maart 2010 heeft een toezichthouder van de vwa inspecties uitgevoerd in de gebouwen en voertuigen die in gebruik zijn bij (verzoeksters werkgever; No). Daarbij is vastgesteld dat de Tabakswet *niet* werd overtreden. *Niet* kon worden vastgesteld dat het roken op de werkplek werd gedoogd. Uw meldingen werden dus *niet* bevestigd door de toezichthouder.

Er bestaat begrip voor uw onvrede, maar omdat de vwa zich jegens u niet onbehoorlijk gedragen heeft, moet uw klacht toch ongegrond worden verklaard".

6. Verzoekster richtte zich op 8 januari 2011 opnieuw tot de Nationale ombudsman. Zij gaf aan dat zij van mening was dat haar klacht wél grond had. De toezichthouder VWA was bijna een jaar geleden op inspectie geweest. Ondanks dat de VWA haar op de hoogte zou houden van het onderzoek naar de melding, heeft de VWA dit niet gedaan, aldus verzoekster.

7. Bij brief van 1 februari 2011 startte de Nationale ombudsman een onderzoek naar de klacht van verzoekster. De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport werd gevraagd om op de klacht te reageren en enkele vragen te beantwoorden.

De reactie kan als volgt worden samengevat.

De minister sluit zich aan bij de argumentatie van de VWA om de klacht ongegrond te verklaren. Met de brief van 3 januari 2011 van de VWA aan verzoekster acht de minister de klacht afdoende afgehandeld. Wel betreurt de minister dat de afhandeling van de melding erg lang heeft geduurd. Door het grote aantal meldingen en de beperkte capaciteit van de VWA is er helaas vertraging ontstaan in behandeling van de meldingen. Er bestaat begrip voor dat verzoekster de gang van zaken als onbevredigend ervaart, maar haar vragen zijn met de schriftelijke reactie van 3 januari 2011 beantwoord.

In tegenstelling tot wat in de brief van 19 november 2009 van de VWA aan verzoekster stond vermeld, voorziet de reguliere werkwijze van de VWA niet in het op de hoogte brengen van degene die een melding heeft gedaan van de bevindingen naar aanleiding van uitgevoerde inspecties. Aangezien dit in de brief aan verzoekster wel stond vermeld, had die toezegging in dit geval moeten worden nagekomen. Het was in elk geval beter geweest als verzoekster eerder een reactie van de VWA had ontvangen. Het spijt de minister dat dat niet is gebeurd.

Ten aanzien van de werkwijze van de VWA gaf de minister het volgende aan:

" Inspecties vinden altijd onaangekondigd plaats.

Eerst worden alle meldingen beoordeeld. Meldingen waarop niet direct kan worden gereageerd, worden 'opgespaard' en opgenomen in de toezichtsplanning. Een melding wordt ingevoerd in een systeem, waarna de melder een ontvangstbevestiging ontvangt. De klacht wordt toegewezen aan het juiste toezichtsdomein van de VWA (divisie). Deze divisie onderneemt actie op de klacht. De melder ontvangt vervolgens een (niet inhoudelijke) afhandelingsbrief. Wanneer de klacht niet binnen zes weken is afgehandeld, dan ontvangt de melder een uitstelbrief".

Beoordeling

1. Ten aanzien van het informeren over de afronding van het onderzoek naar verzoeksters melding.

1. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd. Dit houdt in dat een schriftelijke toezegging aan een burger in principe wordt nagekomen.

2. Verzoekster heeft een melding met betrekking tot roken op de werkplek gedaan bij de VWA. In reactie hierop ontving zij van de VWA in november 2009 een schriftelijke bevestiging dat zij op de hoogte zou worden gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van haar melding. Een maand later ontving zij opnieuw een reactie dat zij zodra het onderzoek afgerond zou zijn zo spoedig zou worden bericht.

3. Begin januari 2011 ontving verzoekster uiteindelijk na tussenkomst van de Nationale ombudsman een reactie van de VWA met daarin de bevindingen van het onderzoek. Op 21 januari en 5 maart 2010 had een toezichthouder van de VWA inspecties uitgevoerd in de gebouwen en de voertuigen van verzoeksters werkgever. Toen is vastgesteld dat de Tabakswet niet werd overtreden en dat niet kon worden vastgesteld dat het roken op de werkplek werd gedoogd. Verzoeksters meldingen werden dus niet bevestigd. Hoewel begrip bestond voor de onvrede van verzoekster, achtte de VWA verzoeksters klacht ongegrond, omdat de VWA zich jegens haar niet onbehoorlijk had gedragen.

De VWA gaf ook aan dat het niet gebruikelijk is om melders op de hoogte te stellen van de resultaten van de inspecties. De reguliere werkwijze van de VWA voorziet hier niet in.

4. Hoewel aan verzoekster schriftelijk was toegezegd dat zij op de hoogte zou worden gesteld van de afronding van het onderzoek door de VWA, is dit niet gebeurd. Zelfs niet nadat verzoekster in juni 2010 een aangetekende brief stuurde. Terwijl de inspecties door de VWA al in januari en maart 2010 hadden plaatsgevonden, ontving zij naar aanleiding van haar aangetekende brief het bericht dat haar melding onder de aandacht was gebracht

en dat erop aangedrongen zou worden deze melding zo spoedig mogelijk af te handelen. Daarna vernam zij niets meer, totdat zij - na tussenkomst van de Nationale ombudsman - begin 3 januari 2011 alsnog op de hoogte werd gesteld.

5. De VWA deed aan verzoekster de toezegging dat zij op de hoogte zou worden gesteld van de bevindingen van het onderzoek. Zodra het onderzoek was afgerond, zou zij zo spoedig mogelijk bericht ontvangen. De VWA kwam deze toezegging tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman richtte niet na. Daarmee is het rechtszekerheidsvereiste geschonden. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Dit geeft de Nationale ombudsman aanleiding een aanbeveling te doen

II. Ten aanzien van de lange behandelingsduur

1. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

2. Verzoekster heeft op 18 november 2009 een melding gedaan bij de VWA over roken op haar toenmalige werkplek. Op 21 januari en 5 maart 2010 zijn er door de VWA inspecties uitgevoerd. De melding is hiermee op zich vlot opgepakt. Echter, de afhandeling van de melding heeft veel te lang geduurd. De VWA heeft verzoekster na de inspecties geen terugkoppeling gegeven over de afloop van de melding.

Nadat verzoekster in juni 2010 een aangetekende brief naar de VWA had gestuurd, ontving zij van de VWA de reactie dat de hoeveelheid meldingen helaas voor onnodige vertraging had gezorgd en dat haar melding onder de aandacht was gebracht bij de afdeling die de meldingen coördineert. Hierbij was aangedrongen om haar melding zo spoedig mogelijk af te handelen. Op dat moment heeft de VWA niet aan verzoekster kenbaar gemaakt dat haar melding al was onderzocht.

3. Uiteindelijk ontving verzoekster pas ruim een jaar later, te weten op 3 januari 2011 van de VWA een schriftelijke reactie op haar melding.

4. Zoals de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ook erkent, heeft de afhandeling van de melding te lang geduurd. Pas na tussenkomst door de Nationale ombudsman heeft verzoekster op 3 januari 2011, ruim een jaar later, de beloofde reactie gekregen op haar melding. Daarmee is gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging van de VWA is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Voedsel en Waren Autoriteit, is gegrond ten aanzien van het informeren over de afronding van het onderzoek naar aanleiding van haar melding van 18 november 2009, wegens schending van het rechtszekerheidsvereiste; ten aanzien van de behandelingsduur van de afhandeling van verzoekster melding van 18 november 2009, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport in overweging te bevorderen dat de VWA burgers die een melding doen duidelijk (in de ontvangstbevestiging maar bijvoorbeeld ook op de website en via andere communicatiemiddelen) informeert over de werkwijze van de VWA met betrekking tot de behandeling en afhandeling van meldingen.

Toelichting:

Door burgers adequaat te informeren over de behandeling en afhandeling van meldingen zijn burgers op de hoogte van wat zij kunnen verwachten nadat zij een melding hebben gedaan. Het is van belang dat de VWA hierover duidelijk communiceert.

Slotbeschouwing

Verzoekster heeft lange tijd gewacht op een terugkoppeling van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van haar melding bij de VWA over roken op de werkplek bij haar werkgever. Uiteindelijk ontving zij een reactie nadat zij meer dan een jaar in onzekerheid had verkeerd over de afhandeling van haar melding.

Ik ontvang wel vaker klachten van burgers die, nadat zij een melding hebben gedaan bij een toezichthouder of een inspectie, hierna (lange tijd) niets meer vernemen.

Dit brengt mij tot de volgende de vraag. Wat mag een burger van een inspectie c.q. toezichthouder verwachten nadat hij daar een melding heeft gedaan?

In mijn rapport 'De Inspectie voor de Gezondheidszorg: een papieren tijger?' (2009/250) ben ik onder meer ingegaan op de rol van de Inspectie ten aanzien van het omgaan met meldingen en signalen. Betrokken burgers, die zich met meldingen of signalen tot de Inspectie wendden, waren vaak ontevreden over het feit dat de IGZ hen niet op de hoogte hield van gebeurtenissen en ontwikkelingen die rechtstreeks verband hielden met hun contact met de Inspectie. In dit rapport uit 2009 heb ik gewezen op het belang van procedurele rechtvaardigheid. Essentieel voor procedurele rechtvaardigheid is duidelijkheid en transparantie over de te volgen procedure, de betekenis die die procedure

heeft voor de besluitvorming en de rol die een partij daarin heeft, zeker als die rol beperkt is. Goede informatie over wat in de procedure omgaat en de mogelijke uitkomst van de procedure is van belang. Verder is hoor en wederhoor essentieel en de overtuiging dat, voor zover mogelijk, rekening wordt gehouden met de inbreng. Ook een onredelijke lengte van de procedure kan afbreuk doen aan de waarde ervan.

Ik vind het belangrijk dat een toezichthouder of een inspectie duidelijk aan de burger maakt wat er (al dan niet) wordt gedaan met een melding. Denk hierbij aan het sturen van een ontvangstbevestiging, het binnen een redelijke termijn op de hoogte stellen of de melding wel of niet nader onderzocht gaat worden en het informeren over het verdere verloop van de procedure. Zodat burgers weten wat zij kunnen verwachten nadat zij een melding hebben gedaan.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

1. Verzoekster richtte zich eind 2010 tot de Nationale ombudsman met een klacht over de VWA.
2. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van, Volksgezondheid, Welzijn en Sport werd een onderzoek ingesteld.
3. In het kader van het onderzoek werd de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport verzocht op de klacht te reageren. De Nationale ombudsman stelde de minister ook een aantal vragen.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De minister van VWS deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Ter voorbereiding op de fusie per 1 januari 2012 hebben de Plantenziektenkundige Dienst (PD), de Algemene Inspectiedienst (AID) en de Voedsel en Warenautoriteit (VWA) hun organisaties bijeengebracht tot een tijdelijke werkorganisatie van de nieuwe Voedsel en Waren Autoriteit. In juridische zin blijven de PD, AID en VWA bestaan tot de fusie is voltooid.

2010.13668

de Nationale ombudsman