



# Rapport

## h2>Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Voedsel- en Warenautoriteit (VWA) van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) het verzoek heeft afgewezen om een toezichthoudend dierenarts niet meer op haar bedrijf in te zetten, na de gegrondverklaring van een klacht over het optreden van die medewerker.

## Beoordeling

### I Bevindingen

1. Verzoekster is een grote exportslachterij. Op dit bedrijf vinden keuringsactiviteiten in opdracht van de Voedsel- en Warenautoriteit (VWA) plaats.
2. De heer H. is werkzaam als toezichthoudend dierenarts bij VWA-regio Zuid-West en werd voor het eerst in 2002 ingezet bij verzoekster. De heer H. diende te controleren of de exportslachterij zich aan de geldende wetten en regels houdt. Hij ziet daarbij toe op de hygiëne en de kwaliteit van het slachtproces.
3. Op 20 maart 2007 stuurde verzoekster een brief aan de VWA. Daarin gaf verzoekster aan dat de heer H. een aantal jaren niet meer op haar bedrijf was ingezet. Gedurende die tijd waren er geen problemen en was de relatie tussen de VWA en verzoekster goed. Sinds enige maanden werd de heer H. echter weer ingezet op het bedrijf. De heer H. functioneerde niet naar tevredenheid en er waren problemen over het gedrag van de heer H. Onlangs vond een flinke aanvaring tussen de heer H. en een medewerker van verzoekster plaats. Verzoekster verzocht de VWA bij brief van 20 maart 2007 de heer H. niet langer meer in te zetten op haar bedrijf. Op deze brief is niet gereageerd door de VWA.
4. Op 6 november 2007 stuurde de VWA een brief aan verzoekster, waarin de hernieuwde inzet van de heer H. per 1 december 2007 werd aangekondigd. Ook werd verzoekster verzocht eventuele knelpunten of problemen schriftelijk kenbaar te maken bij de VWA.
5. Op 16 november 2007 stuurde verzoeksters gemachtigde een brief aan de directeur van de VWA-regio Zuid-West. Daarin verzocht verzoeksters gemachtigde de VWA om de heer H. niet langer in te zetten als toezichthoudend dierenarts bij verzoekster, omdat door de handelwijze en manier van communiceren van de heer H. (het op ongepaste en ongewenste wijze omgaan met het personeel van verzoekster) het voor de medewerkers van verzoekster niet mogelijk was om op een normale manier te werken.
6. Op 14 december 2007 vond een gesprek plaats tussen verzoeksters gemachtigde en de VWA over het verzoek de heer H. niet meer in te zetten bij verzoekster. In dat gesprek

werd afgesproken dat de klachten over het gedrag van de heer H. zouden worden gebundeld door verzoeksters gemachtigde en dat deze (alsnog) conform de klachtenprocedure zouden worden behandeld door de VWA.

7. Op 16 januari 2008 lichtte verzoeksters gemachtigde - op verzoek van de klachtbehandelaar - per brief de klachten over de heer H. toe. Volgens verzoekster was de oorzaak van de problemen terug te voeren op een aantal aspecten, waaronder de professionaliteit en proportionaliteit van het optreden van de heer H. De heer H. zou onvoldoende op de hoogte zijn van de geldende wet- en regelgeving en maatregelen nemen die buitenproportioneel waren. De heer H. zou afspraken niet nakomen en activiteiten verrichten waartoe hij niet bevoegd was. Ook communiceerde de heer H. niet fatsoenlijk. Aan de hand van een viertal situatieschetsen werden deze aspecten nader gemotiveerd. In deze klachtbrief van 16 januari 2008 gaf verzoeksters gemachtigde ook aan dat verzoekster deze situaties ook meerdere malen had gemeld aan de VWA. De reactie van de VWA was destijds dat de handelwijze van de heer H. een probleem was en dat dit met hem zou worden besproken.

8. Op 17 juni 2008 reageerde de VWA op de brieven van verzoeksters gemachtigde van 16 november 2007 en 16 januari 2008. De VWA gaf allereerst aan dat de brief van 16 november 2007 werd aangemerkt als een klacht. De VWA splitste de brief van verzoeksters gemachtigde in twee delen. Enerzijds werd de brief behandeld als verzoek, namelijk om de heer H. niet langer in te zetten bij verzoeksters bedrijf. De VWA gaf aan dat dit stilzwijgend en voorlopig was ingewilligd. Anderzijds werd de brief behandeld als klacht over het gedrag van de heer H. De klacht van verzoekster werd gegrond verklaard. In dat kader deelde de VWA onder meer het volgende mee:

"De vier geschetste situaties doen mij niet twifelen aan de vaktechnische bekwaamheden van de heer H. Niettemin geven zij wel een beeld van een in relationeel opzicht suboptimaal functioneren. Hoewel de feiten zich geruime tijd geleden voorgedaan hebben en daardoor niet volledig verifieerbaar bleken te zijn, is toch voldoende *aannemelijk* geworden dat de heer H. op het bedrijf van uw cliënte niet in alle opzichten zo functioneerde als wenselijk is."

Hoewel de klacht gegrond werd verklaard, werd het verzoek om de heer H. niet meer bij verzoekster in te zetten afgewezen. De belangrijkste motivering daarvoor was dat het niet inzetten van de heer H. zou leiden tot onoplosbare capaciteits- en planningsproblemen. Dit zou nadelig zijn voor verzoekster, maar ook voor soortgelijke bedrijven. Doordat er een afkoelingsperiode van een half jaar was geweest, achtte de VWA het mogelijk dat een professionele relatie tussen verzoekster en de heer H. zou kunnen worden opgebouwd. De heer H. was hiertoe specifiek geschoold en getraind. Daarnaast gaf de VWA aan dat zij zou zorgen voor de vereiste en beoogde uniformiteit in de handhaving door intercollegiale toetsing en onderlinge afstemming. De samenwerking zou echter ook inspanningen van verzoekster vergen. De VWA verwachtte van verzoekster haar medewerkers te instrueren

respectvol om te gaan met de heer H. Gewelddadigheden of de dreiging daarmee (zoals gesuggereerd in de brief van 16 november 2007) waren

onacceptabel en moesten te allen tijde voorkomen worden. Ten slotte werd aangegeven dat de VWA verzoekster vooraf tijdig op de hoogte zou stellen van de datum waarop de heer H. weer zou worden ingezet bij het bedrijf van verzoekster.

9. Per brief van 23 juni 2008 deelde verzoeksters gemachtigde de VWA mee dat hij een verzoekschrift had ingediend bij de Nationale ombudsman. Verder verzocht hij de VWA nogmaals om de heer H. niet meer in te zetten bij het bedrijf van verzoekster. Voor het geval dat de VWA hieraan geen gevolg zou willen geven, verzocht verzoeksters gemachtigde de VWA om in ieder geval gedurende het onderzoek van de Nationale ombudsman af te zien van de inzet van de heer H. bij verzoekster.

10. Op 24 september 2008 startte de Nationale ombudsman een onderzoek naar verzoeksters klacht en stelde daarbij nadere vragen aan de minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (hierna de minister).

11. Op 25 november 2008 reageerde de minister op de klacht. In reactie op de vraag wat de aanleiding was geweest om de heer H. tijdelijk niet meer in te zetten bij verzoekster, antwoordde de minister dat de primaire klacht van verzoekster van 16 november 2007 hiervan de reden was. Verder deelde zij mee dat de VWA een dienstverlener op het gebied van (onder meer) personal development had ingeschakeld om de heer H. te trainen en te scholen. Ook gaf de minister aan dat het momenteel nog niet vaststond of de heer H. in de toekomst zou worden ingezet bij verzoekster. Mocht de heer H. weer worden ingezet, dan zou dat pas zijn na herstel van zijn ziekte. De minister deelde verder mee dat toezicht en toetsing ertoe hadden geleid om de heer H. nader te bekwamen in de omgang met weerstand bij zijn inspectiewerkzaamheden. De minister benadrukte echter dat de vakbekwaamheid van de heer H. geenszins ter discussie stond. Op de vraag of de VWA beleid heeft ten aanzien van de inzet van medewerkers na klachten en conflicten, antwoordde de minister dat de VWA in deze geen beleid heeft, anders dan dat medewerkers in beginsel volledig inzetbaar zijn. Irritaties, conflicten en klachten zijn inherent aan het karakter van de werkzaamheden. Door het toezicht van de teamleider en de intercollegiale toetsing worden medewerkers begeleid in hun functioneren.

Ten slotte gaf de minister aan de klacht ongegrond te verklaren, omdat de heer H. niet meer was ingezet bij verzoekster sinds 16 november 2007. Daarmee was informeel tegemoet gekomen aan het verzoek de heer H. niet meer in te zetten bij verzoekster. De VWA heeft echter aangegeven dat zij het verzoek niet formeel wil inwilligen, omdat zij de mogelijkheid wil behouden om de heer H. alsnog in de toekomst te kunnen inzetten bij het bedrijf van verzoekster, vanwege bijvoorbeeld redenen van bedrijfsvoering.

## **II Beoordeling**

13. Verzoekster klaagt erover dat de Voedsel- en Warenautoriteit (VWA) van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) het verzoek om een toezichthoudend dierenarts niet meer in te zetten op haar bedrijf afwijst, hoewel de VWA de door verzoekster ingediende klacht over de heer H. gegrond heeft verklaard.

14. Het redelijkheidvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Dit impliceert dat een bestuursorgaan een zwaarwegend eigen organisatiebelang mag laten prevaleren boven het subjectieve belang van een bedrijf als blijkt dat het bedrijf objectief niet is benadeeld.

15. Bij verzoekster bestond geen vertrouwen meer in een goed verloop van de keuringsactiviteiten door de heer H. Daarom verzocht zij aan de VWA om de heer H. niet meer in te zetten op haar bedrijf. Dit verzoek is op zich begrijpelijk.

16. Ten aanzien van de gevolgen die de VWA aan de gegrondverklaring van de gehouden klachtenprocedure verbond, blijkt dat de VWA niet formeel tegemoet wilde komen aan het verzoek om de heer H. niet meer in te zetten bij verzoekster.

De VWA heeft haar best gedaan om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan het verzoek de heer H. niet langer in te zetten op het bedrijf; zo is de heer H. sinds 16 november 2007 niet meer ingezet. Ook heeft de VWA inspanningen verricht om de heer H. te scholen en te trainen op zijn houding en vaardigheden en vindt toezicht en intervisie plaats door keuringsartsen onderling. De VWA wilde wel de mogelijkheid behouden om de heer H. eventueel weer in te zetten bij verzoekster indien de VWA dit nodig achtte, wegens bedrijfsorganisatorische redenen. Ten slotte gaf de VWA aan verzoekster tijdig in te seinen wanneer de heer H. wederom zou worden ingezet.

17. De VWA heeft verschillende inspanningen verricht om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan het verzoek van verzoekster en om het functioneren van de heer H. te verbeteren. Hieruit blijkt dat de VWA verzoeksters klacht serieus neemt en zo veel als organisatorisch mogelijk is aan haar verzoek tegemoet wil komen.

De VWA wil echter vanwege bedrijfsorganisatorische redenen geen formele toezegging doen de heer H. niet meer in te zetten bij verzoekster.

Van een redelijke belangenafweging is al met al sprake geweest. De VWA heeft rekening gehouden met de belangen van verzoekster en daarnaast haar eigen organisatorische belangen meegewogen.

Gelet op het vorenstaande heeft de VWA gehandeld in overeenstemming met het redelijkheidvereiste.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Voedsel- en Warenautoriteit te Den Haag, is niet gegrond.

## Onderzoek

Op 23 juni 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van Exportslachterij Clazing B.V. te Zevenhuizen, ingediend door de heer B.J.B. Boersma van Simmons & Simmons te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van de Voedsel- en Warenautoriteit (VWA) te Den Haag.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kreeg verzoeksters gemachtigde de gelegenheid op de door de minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit verstrekte inlichtingen te reageren.

Verzoeksters gemachtigde maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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

LNV berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoekers gemachtigde gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

### Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

- brief van verzoekster aan de Voedsel- en Warenautoriteit van 20 maart 2007;
- brief van verzoeksters gemachtigde aan de Voedsel- en Warenautoriteit van 16 november 2007;
- brief van verzoeksters gemachtigde aan de Voedsel- en Warenautoriteit van 16 januari 2008;

- brief van de Voedsel- en Warenautoriteit aan verzoeksters gemachtigde van 17 juni 2008;
- brief van verzoeksters gemachtigde aan de Voedsel- en Warenautoriteit van 23 juni 2008;
- verzoekschrift van verzoeksters gemachtigde aan de Nationale ombudsman van 23 juni 2008;
- brief van verzoeksters gemachtigde aan de Voedsel- en Warenautoriteit van 18 juli 2008;
- brief van de minister van LNV aan de Nationale ombudsman van 25 november 2008.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**