

Schoemakerstraat 97  
Postbus 6030  
2600 JA Delft

[www.tno.nl](http://www.tno.nl)

T +31 (0)15 269 69 00  
F +31 (0)15 269 54 60  
[stb@stb.tno.nl](mailto:stb@stb.tno.nl)

**TNO Bijlage**

**STB-03-09**

**Bijlage bij het rapport: Samen bouwen aan vertrouwen,  
*Definitiestudie naar consumentenvertrouwen en  
voedselveiligheid***

Datum	31 maart 2003
Auteur(s)	Drs. A.Slob Ir. T.M.H.E. Tielens MBA Drs. D.M. van As Drs. G.J. Ellen
Exemplaarnummer	
Oplage	
Aantal pagina's	26
Aantal bijlagen	
Opdrachtgever	Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij, afdeling VVA Contactpersoon: Ir. J.J.M. van den Heuvel
Projectnaam	Duurzaam consumeren en gedrag
Projectnummer	017.21042

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, foto-kopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor onderzoeksopdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen de partijen gesloten overeenkomst.

Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belang-hebbenden is toegestaan.

## Bijlage 1: Verslag Workshop Consument en Voedselveiligheid, 16 juli 2002

### 1) Achtergrond workshop

Recente voedselincidenten zijn voor het ministerie van Landbouw, Natuur en Visserij aanleiding geweest voor het laten uitvoeren van een definitiestudie naar het vertrouwen van consumenten in voedselveiligheid en de rol die LNV daarbij kan spelen. Doel van de studie is *'inzicht te verschaffen in de rol die de consument kan spelen bij LNV-beleidsontwikkeling en -uitvoering en de randvoorwaarden die nodig zijn om dat te realiseren'*. Een dergelijke definitiestudie is noodzakelijk omdat uit eerdere nota's van het ministerie<sup>1</sup> blijkt dat de consument en de burger onvoldoende aandacht en daarmee onvoldoende invloed hebben gekregen in de voedselketen en binnen LNV. In de studie ligt de focus op voedselveiligheid en vertrouwen. Hierbij wordt ook aandacht geschonken aan raakvlakken tussen voedselveiligheid en duurzame landbouw, biotechnologie en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

In de eerste fase van de studie is op basis van deskresearch, gesprekken en interviews een aantal dilemma's benoemd die van belang zijn voor het verdere verloop en richting van dit onderzoek. Deze dilemma's stonden centraal in de workshop van 16 juli. Het doel van de workshop was om deze dilemma's nader uit te diepen. Als voorbereiding op de workshop is aan de deelnemers een discussienota gestuurd waarin de dilemma's worden beschreven. Deze discussienota is hieronder weergegeven.

### 2) Discussienota Workshop Consumentenvertrouwen en Voedselveiligheid

#### Inleiding

De workshop staat onder leiding van drs. A.F.L. (Adriaan) Slob, Hoofd Afdeling Duurzame Ontwikkeling van TNO Strategie, Technologie en Beleid (TNO-STB).

#### Beknopte geschiedenis van onze voeding en voedselketen

Vroeger werd landbouw in Nederland bedreven door gemengde bedrijven met een beperkte omvang: bedrijven met wat koeien en varkens voor vlees en paarden als trekdiër. De akkerbouw was met name gericht op het produceren van voer voor de eigen dieren. De rest van de productie was voor eigen productie of werd verhandeld op de lokale markt. De consument betrok zijn voedsel veelal rechtstreeks van die markt. De keten tussen producent en consument was kort, evenals de 'feedback loops'. Ging er eens wat mis dan wist de afnemer de producent eenvoudig te vinden. Het was daardoor voor de consument ook makkelijk zelf te bepalen in wie hij of zij wel of geen vertrouwen had. De overheid had maar een beperkte rol in de relatie voedselproducent – consument.

Sinds de industriële revolutie maar met name na WOII is – mede door het Nederlandse regeringsbeleid – veel veranderd in de manier waarop voedsel geproduceerd en verhandeld wordt. Er was sprake van een enorme schaalvergroting en de Nederlandse landbouw werd steeds afhankelijker van het buitenland door de import van grondstoffen en de grote export van producten. Door deze ontwikkeling werd onze voedselketen steeds internationaler en complexer. De melk en aardappelen van de boerderij om de hoek werden vervangen door yoghurt uit Zwitserland, tarwe uit de Verenigde Staten, maïs uit Canada en kokos uit Suriname. De burger kreeg een vele malen groter

---

<sup>1</sup> De nota's *'Voedsel en groen'* en *'Impuls voor vernieuwing'*

assortiment voorgeschoteld, maar kreeg tegelijkertijd minder inzicht in waar de producten vandaan kwamen en hoe ze daar gemaakt waren.

Gelijktijdig met dit regeringsbeleid gericht op groei en internationalisering namen regulering en kwaliteitscontroles toe. De overheid kreeg een rol in de relatie voedselproducent – consument. Een rol die vanuit LNV met name ook gericht was op de voedselproducent.

Op dit moment liggen de winkelschappen overvol met redelijk betaalbare, relatief heel veilige voedselproducten in een zeer grote variëteit. Toch zijn er ook steeds meer zorgen. Na een aantal voedselincidenten vraagt de consument zich af of het allemaal nog wel veilig en gezond is wat hij eet en of het dierenwelzijn en het milieu niet geschaad worden. De consument zit met een aantal vragen rond voedsel en weet niet aan wie die gesteld moeten worden. Aan de boer? De handelaar? De fabrikant? De winkelier? De relaties tussen producent (boer) en afnemer (consument) lijken verdwenen.

### **Dilemma's**

Voorgaande geldt als aanloop naar de 5 dilemma's die we tijdens de workshop willen bespreken. De bedoeling is dat de dilemma's in de workshop verder worden verkend, uitgediept en eventueel aangevuld. De deelnemers worden uitdrukkelijk uitgenodigd om hun opinie op deze onderwerpen te geven.

#### **Dilemma 1: kiezer of consument**

*De voedselconsument kent twee rollen in haar relatie met LNV. Die van kiezer en consument. Wil LNV het vertrouwen winnen van de kiezer of van de consument?*

Overwegingen daarbij:

De kiezer is de traditionele doelgroep van de overheid. De kiezer kiest 1 maal per 4 jaar en zijn of haar keuze is niet altijd even duidelijk te herleiden tot één bepaald issue als bijvoorbeeld voedselveiligheid. Achtergrond, gevoelens en personen spelen een belangrijke rol bij de keuze die de kiezer maakt.

Naast voedselveiligheid heeft de kiezer op voedselgebied ook wensen, eisen en angsten als het gaat om duurzame landbouw, biotechnologie en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

De consument is de traditionele doelgroep van het bedrijfsleven. De consument is een economische actor, die iedere dag kiest vanuit zijn portemonnee. De consument kent een ander perspectief dan de kiezer. Hij of zij vraagt om een zo groot mogelijk variëteit aan veilige producten voor een zo laag mogelijke prijs. Duurzame landbouw, biotechnologie en maatschappelijk verantwoord ondernemen lijken minder interessant dan de prijs, gezondheid en de veiligheid van voedsel.

#### **Dilemma 2: Nationaal of internationaal**

*Moet LNV zich nationaal of internationaal oriënteren? Kan LNV op nationaal niveau doeltreffend beleid blijven maken terwijl de voedselketen steeds grensoverschrijdender wordt en de EU steeds meer de randvoorwaarden bepaalt?*

Overwegingen daarbij:

De voedselketen is al lang niet meer nationaal. Ons voedsel komt niet zelden van verre en onze eigen voedselproducten worden over de hele wereld verkocht. Multinationals met eigen belangen en achtergronden spelen daarbij een steeds grotere rol. Door deze internationale handel wordt de voedselketen steeds complexer en worden controle en

beheersing van die keten steeds moeilijker. Hoe moet LNV met deze internationalisering omgaan? Hoe voorkom je knelpunten op het gebied van voedselveiligheid in een open (EU) economie en markt? Door de interne markt strikt te controleren of door internationaal 'de boer op te gaan' in de netwerkwerkmaatschappij. LNV als bewaker van de nationale voedselketen of als internationaal georiënteerde counterpart voor wetgever (EU) en multinationals?

### **Dilemma 3: Regulering of marktwerking**

*Wordt de nadruk gelegd op nauw omschreven wetgeving en strikte regulering en kwaliteitscontroles door de overheid of wordt ruimte gegeven aan de markt?*

Overwegingen daarbij:

Mag – en kun – je voedselveiligheid aan de markt overlaten? Is het wenselijk dat de overheid een minimumniveau van voedselveiligheid garandeert en handhaaft terwijl de rest aan de markt wordt overgelaten? Mogen bedrijven concurreren op gebied van voedselveiligheid of hangt er een opgelegd prijskaartje aan gegarandeerde voedselveiligheid?

De (al eerder genoemde) kiezer verwacht van de overheid duidelijke regelgeving op het gebied van voedselveiligheid en een krachtige handhaving van die regels. De (klassieke) overheid als beschermer en controleur van de voedselveiligheid. Gelijktijdig verwacht de consument een consumptieparadijs met een zo groot mogelijke variëteit aan producten voor een zo laag mogelijk prijs. Dit lijkt alleen mogelijk als de markt ruimte wordt gelaten.

### **Dilemma 4: Gesloten of open beleidsproces**

*Wordt het beleidsproces rond voedselveiligheid opgevat als een gesloten beleidsproces waarin ministerie, kabinet en Tweede Kamer de belangrijkste spelers zijn, of als een open en interactief proces met invloed voor alle betrokkenen?*

Overwegingen daarbij:

De complexiteit en pluriformiteit van onze moderne samenleving is enorm toegenomen en de verhoudingen tussen overheid en maatschappelijke actoren zijn sterk veranderd. In een samenleving die steeds meer een netwerksamenleving wordt zal ook de overheid zich een andere rol moeten aanleren. Om vertrouwen op te bouwen is daarbij een open cultuur van groot belang: 'doen wat je zegt, en zeggen wat je doet'.

Uit Onderzoeksbestek (p. 12) 'Midden in de samenleving betekent voor ons dat het agro-foodcomplex maatschappelijk verantwoord produceert, met het gezicht naar de samenleving staat en door de samenleving wordt gewaardeerd.' ... 'dit vereist een overheid die goed op de hoogte is van wat er in de samenleving leeft en in staat is maatschappelijke actoren te motiveren om gezamenlijke doelen te realiseren'.

### **Dilemma 5: Anticiperen of flexibel zijn**

*Is de strategie van LNV gericht op anticipatie op incidenten of op flexibel omgaan met crisissituaties?*

Overwegingen daarbij:

Hoe internationaler en complexer de voedselketen wordt, hoe irreëler het lijkt om alle risico's uit te sluiten. Er kan altijd iets misgaan, hoe goed we ons best ook doen. Er zijn twee strategieën om met risico's en onzekerheden om te gaan: anticipatie en flexibiliteit. Anticipatie is een strategie voor situaties waarbij de dreiging goed gedefinieerd is (de problemen en oplossingen zijn helder). Flexibiliteit ('veerkracht') is een strategie voor een situatie waarin risico's onvermijdelijk en niet helder zijn. Instrumenten voor anticipatie zijn preparatie, pro-actie en preventie, terwijl het bij flexibiliteit gaat om improvisatie, reparatie en nazorg.

### **3) Verloop workshop**

Tijdens de workshop zijn de voorlopige resultaten gepresenteerd (zie bijlage II) van het onderzoek naar:

- Consument en vertrouwen in voedselveiligheid (met name inventarisatie bestaande onderzoeken)
- Analyse knelpunten in de voedselketen(s)

Vervolgens is ingegaan op het verdere verloop van het onderzoek. Nadrukkelijk is aan de deelnemers gevraagd naar aanleiding van de presentatie zijn of haar mening te geven over de voortgang van het onderzoek: 'wat zijn de vragen die u interessant vindt?'

De voornaamste reacties en aanvullingen van de deelnemers waren:

- Kijk naar de oorzaken van de toegenomen complexiteit. Is dit echt zo of is dit slechts de perceptie van de consument? Kijk hierbij ook naar verschillen tussen landen (Nederlands onderzoek vs. internationaal onderzoek).
- Besteed aandacht aan het operationaliseren van het begrip vertrouwen.
- Veilig voedsel is een bewuste keuze. Wat is het beleidsdoel, nu en op de lange termijn? Maak voor ons de beleidsvragen scherp.
- Naar welke segmenten van de consumentenmarkt wordt gekeken in het onderzoek? Daar passen ook verschillende definities van voedselveiligheid bij.

### **Subgroepen**

Hierna zijn de deelnemers in twee subgroepen opgesplitst. In deze subgroepen zijn de door TNO STB geïdentificeerde dilemma's besproken. Eerst is aan de groepen voorgelegd of er in de lijst van geïdentificeerde dilemma's nog belangrijke dilemma's missen. Vervolgens is de deelnemers verzocht (als groep) een keuze te maken voor de twee dilemma's die zij het meest interessant vonden.

De gekozen dilemma's zijn behandeld aan de hand van de volgende twee vragen:

- Uit welke elementen is het dilemma opgebouwd? (Waarom is het gepresenteerde dilemma een dilemma?)
- Hoe kan het dilemma worden opgelost? (Wat moet je als LNV weten om met het dilemma om te gaan?)

Deelnemers is gevraagd hun antwoorden, opmerkingen en aanbevelingen per vraag op te schrijven op een Post-it memo ('geeltje'). Deze Post-it memo's zijn vervolgens op flip-over vellen geplakt, besproken en door de facilitator geclusterd. Onderstaand een globale samenvatting van de uitkomsten:

### Groep 1

Deze groep (facilitator: Adriaan Slob) koos voor dilemma twee: *'nationaal of internationaal?'* en voegde een dilemma toe: *'Is het een maatschappelijk of een politiek probleem?'* Centraal bij dit laatste dilemma staan de spanningen tussen *lange* en *korte* termijn en *rationaliteit* en *beleving*. De belangrijkste kennisvragen die hieruit naar voren kwamen zijn:

- Hoe moet je omgaan met emotie en lange termijn?
- Wat wil de politiek van LNV?

Uit de discussie 'nationaal of internationaal' kwam naar voren:

- Voedselveiligheid moet internationaal worden bezien.  
Wat kan de Nederlandse markt afdwingen?  
Wat kun je op korte termijn internationaal regelen?
- Consument/burger en politiek denken en 'ervaren' nationaal, terwijl de keten internationaal is
- Het emotionele aspect is cultureel bepaald. Leeft dit aspect breder?

De belangrijkste kennisvragen die hierbij naar voren kwamen zijn:

- Hoe moet worden gecommuniceerd over voedselproductie en voedselveiligheid?
- Wat is de rol van de overheid en het bedrijfsleven hierbij?
- Hoe communiceren we als LNV over onze nieuwe rol naar de consument?

### Groep 2

Deze groep (facilitator: Gerald Jan Ellen) koos voor dilemma één: *'kiezer of consument'* en drie: *'regulering of marktwerking'*. Als opvallende *elementen* voor het eerste dilemma werden aangedragen:

- De discussie kiezer of consument is interessant. Kiezer A kan tegelijk consument B zijn etc.
- Waar kijk je naar: de hele maatschappij, de burger of wat de consument doet? LNV is er voor de burger en de lange termijn.
- De afweging van de burger (langere termijn) verschilt van die van de consument (impulsief).
- Er bestaat een verscheidenheid in groeperingen.

Op vraag twee: *'Hoe kan het dilemma worden opgelost'* kwamen de volgende antwoorden naar boven:

- Maak consumenten bewust.
- Creëer draagvlak door relevante actoren met elkaar in gesprek te brengen.
- Zorg dat er naast verkiezingen nog iets is om voeling te houden met de burger: een shortcut voor beleidsontwikkeling. Betrek de burger.
- Houd keuzevrijheid, maar informeer de consument over de consequenties van verschillende opties.  
'Zeggen wat je doet, doen je zegt': dit geldt ook voor (gemaks)burgers.
- Kies als LNV een duidelijke koers.
- Onderscheid verschillende groepen (gedifferentieerd beleid).
- Stel je kwetsbaarder op.

Uit de discussie over dilemma drie: 'regulering of marktwerking' kwam naar voren:

Elementen:

- Voedsel is onveilig
- Er bestaat een taboe met betrekking tot marktwerking als het gaat om voedselveiligheid
- Hierdoor blijft de verantwoordelijkheid bij de overheid en 'leunt de producent achterover'
- De producent onderneemt alleen iets als het imago in het geding is
- Producenten zien veiligheid als een marketingtool
- De overheid moet randvoorwaarden stellen en de verantwoordelijkheid bij de keten leggen
- Er is geen sprake van een level playing field in Europa. Formeel wel, maar de controle en handhaving is niet overal gelijk. Dit heeft invloed op onze concurrentiepositie.

Oplossingen:

- 'Blame and shame': maak openbaar
- De markt als handhaver
- Uitgangspunt voor beleid moet zijn: 'je kunt niet alles controleren'
- Stel scherpe kaders en laat de invulling aan de bedrijven over

### **Plenaire Terugkoppeling**

De geclusterde uitkomsten zijn vervolgens plenair teruggekoppeld. De subgroepen presenteerden hun uitkomsten aan de hand van de vellen met Post-it memo's:

Groep I

- Is de afname van vertrouwen in voedselveiligheid een maatschappelijk of een politiek probleem? Wat wil de politiek van LNV? Mag je zeggen dat voedsel niet 100% veilig is?
- Wat/wie is de maatschappij? De politiek pakt niet alle maatschappelijke problemen op. Voor de politiek zijn alleen items interessant waar ze op korte termijn op kunnen scoren. Het gevolg hiervan is een verlies van vertrouwen.
- Aan de andere kant bestaat het gevaar dat ambtenaren zich alleen op de lange termijn richten: alleen op de grote ontwikkelingen. Ambtenaren moeten ook kunnen improviseren.
- Wie is de probleemhebber? Ambtenaren oriënteren zich vooral op de minister. Ministeries werken voor de minister.
- Politiek is emotie / het ambtelijk apparaat is rationaliteit. Hoe sluit de ambtelijke routine aan op deze emotie. Wat is de rationaliteit achter emoties? Wat zijn de kernproblemen? Gaat het bijvoorbeeld bij biotechnologie niet om de 'om de kijk tegen het leven'? Deze kloof tussen normen en waarden is rationeel niet op te lossen.

Groep II

- Waar ligt de verantwoordelijkheid voor Voedselveiligheid? Er bestaat een onuitgesproken verwachting van burgers richting bedrijfsleven en overheid.
- Burgers vertonen inconsequent gedrag. Ze eten biologische eieren, maar kopen tegelijk de goedkoopste kip in de supermarkt.
- Gedifferentieerd beleid is belangrijk: 'er is altijd wel een groep die reageert'
- Vang naast verkiezingen ook op andere manieren signalen op. Zorg voor een shortcut naar de maatschappij.
- Stel vragen aan de burger: 'wil je iets, dan krijg je iets'. En: vraag daarbij wat de rol van LNV is.

- De internationale component als probleem voor marktwerking: controle en handhaving in het buitenland is vaak lager.
- De onmacht van de eigen handhaving: het is onmogelijk 'bij iedere boer een controleur te zetten'. Uiteindelijk moet het bedrijfsleven het doen. De markt als handhaver. De overheid stelt minimumeisen.
- De meeste problemen hebben te maken met handhaving. Niet met regels of normen (uitgezonderd de dioxinecrisis: daar waren geen normen voor).

De facilitator vraagt of 'we de diepste roerselen van LNV hebben gezien'. Antwoord: LNV is goed in oplossingen bieden i.p.v. het stellen van de goede vragen. Vraag aan TNO: 'stel ons de goede vragen!'

### **Deelnemers aan de workshop van 16-7-2002**

ir. J.J.M. van den Heuvel	VVA
ir. J.B.F.C van Assum	VVA
drs. F. Kiewiet de Jonge-Lulofs	VVA
drs. W.A. Roeterdink	VVA
drs. W.A. Kolkman	I&H
ir. A. van der Neut	I&H
ir. J.M.W. Huijbregts	DL
drs. B. Jol	DL
ir. E.P. Theune	DL
drs. S.E. Vonk	DL
ir J.A.F. van de Wijnboom	DL
ir. M. Roosjen	ECLNV
ir. N. de Vries	ECLNV
drs. A.F.L. (Adriaan) Slob	TNO STB
drs. D.M. (Maarten) van As	TNO STB
drs. G.J. (Gerald Jan) Ellen	TNO STB



## Bijlage 2: Samenvatting van interviews en focusgroepen

### Perspectieven van stakeholders

Dit verslag is een samenvatting van de interviews en focusgroepen die het team van TNO-STB gehouden heeft in fase twee van de definitiestudie “Duurzaam consumeren en gedrag” voor LNV. We hebben een kleine twintig interviews gehouden met verschillende experts en stakeholders, en twee focusgroepen met ieder negen consumenten. Ons doel was om inzicht te krijgen in de verschillende perspectieven van stakeholders: Hoe kijken consumenten, winkeliers, producenten en instanties aan tegen voedselveiligheid, vertrouwen van consumenten en risicocommunicatie, en wat verwachten zij van LNV?

We hebben door de interviews en focusgroepen in de loop van enkele maanden een rijkdom aan perspectieven gehoord. Uit de verkregen perspectieven blijkt dat we sommige bevindingen uit de eerste fase, die in de eerdere tussenrapportage zijn opgesomd, enigszins moeten relativeren. Zo blijken de achttien consumenten niet uit te gaan van 100 procent veiligheid en realiseren ze zich terdege dat veiligheid voor een groot deel bepaald wordt door hun eigen gedrag. Daarnaast blijkt dat verschillende stakeholders verschillende verwachtingen hebben van de rol die LNV zou moeten vervullen in communicatie over voedselveiligheid.

In dit verslag geven we eerst de lijst met interviews en focusgroepen, daarna zetten we alle perspectieven systematisch in een tabel, en tenslotte beschrijven we de algemene indruk van deze perspectieven en wat daaraan opvalt. Het verslag bouwt voort op de tussenrapportage en dient als input voor de afsluitende workshops in oktober. Het is tezamen met de afzonderlijke interview- en focusgroepverslagen onderdeel van de eindrapportage.

### Interviews en focusgroepen

De interviews die we tussen mei en september 2002 gedaan hebben waren met de volgende stakeholders en experts:

1 Simone Hertzberger	Albert Heijn
2 Joop Kleibeuker	Campina
3 Johan van der Leer	The Greenery
4 G. van Dulmen	Laurus
5 Linda Meijer en Geert Pinxterhuis	LTO
6 Maarten Jan Dek en Elize Klitsie	Stichting Merkartikel
7 Jeroen Dijsselbloem	PvdA
8 Irene van Geest	VWA
9 Yvonne van Sluys en Jacqueline Vink	Voedingscentrum
10 Cor Wever	EC-LNV
11 Miranda Boer en Lisette Elsinga	CBL
12 Cees van Woerkum	Wageningen UR
13 Hans-Peter Folbert en Sandra van der Kroon	LEI
14 Hans Schepers	ATO
15 Heereluurt Heeres	TNO Voeding
16 Cootje van Zandvoort en Marieke op de Weegh	TNO Voeding
17 Annemiek van der Laan	Consumentenbond

Daarnaast hebben we op 19 september twee focusgroepen (oftewel groepsgesprekken) gehouden met negen consumenten. De eerste groep waren mannen en vrouwen van diverse gezinssamenstelling en opleiding in de leeftijd van 25 tot 40 jaar. De tweede groep was eveneens een diverse groep, maar dan in de leeftijd van 40 tot 60 jaar.

### **De resultaten: een beeld van de verschillende perspectieven van stakeholders**

In de Tabel 1 (zie onder) is weergegeven wat de verschillende perspectieven van de geïnterviewden zijn op onderwerpen als: voedselveiligheid, consumenten en vertrouwen, beleving van crises, verwachtingen van andere stakeholders, risicocommunicatie en de gewenste rol van LNV.

Hieronder beschrijven we wat onze algemene indruk is van dit overzicht van perspectieven en wat opvallende verschillen zijn. De hoofdpunten zijn:

- Iedereen vindt dat voedsel veilig is en dat consumenten veel vertrouwen hebben. De meningen verschillen over de mate waarin dit vertrouwen onder druk staat.
- Consumenten reageren niet heftig op crises. Desondanks leiden crises vaak tot politieke overreactie en ‘onevenredige’ maatregelen, tot ongerief van de sector.
- De verwachtingen ten aanzien van verantwoordelijkheden in voedselveiligheid stemmen redelijk overeen. Verschil zit wel in wie verantwoordelijk is voor communicatie en met name de coördinatie ervan. De heersende opinie is dat in normale situaties alle partijen een gelijkwaardige rol hebben, maar dat in crisissituaties VWA een coördinerende en leidende rol op zich moet nemen.

Deze punten lichten we hieronder toe:

#### *Voedsel veilig en vertrouwen hoog*

Alle geïnterviewden en alle focusgroepeelnemers (op één na) zijn het erover eens dat voedsel in het algemeen erg veilig is. Ook het beeld dat het consumentenvertrouwen hoog is in Nederland, dat eerder bleek uit consumentenonderzoeken, wordt door zowel de focusgroepen als alle andere stakeholders bevestigd.

Echter, de meningen verschillen over de mate waarin dat vertrouwen onder druk staat. De meerderheid van instanties en partijen uit de sector denkt dat vertrouwen wel degelijk onder druk staat, als gevolg van uitbreidende kennis, betere detectiemethoden, wijdvertakte en internationale ketens en talloze incidenten in de media. Het onder druk staande vertrouwen zou tot uitdrukking komen in verschuivingen in koopgedrag. De geïnterviewden uit deze groep hebben ook het beeld dat consumenten 100 procent veiligheid verwachten en niet goed op de hoogte zijn van de mogelijke gevaren van hun eigen gedrag.

Er is echter ook een minderheid die vindt dat het vertrouwen helemaal niet zo onder druk staat als wel wordt beweerd en dat consumenten een tamelijk realistisch beeld hebben van gevaren. Hun beeld sluit meer aan bij wat de consumenten in de focusgroepen vertelden. Die verwachten namelijk inderdaad geen 100 procent veiligheid en beseffen dat er door beter onderzoek telkens nieuwe vraagtekens naar boven zullen komen. Ze vinden bovendien dat zij zelf een duidelijke verantwoordelijkheid hebben. Juist het feit dat ze deze verantwoordelijkheid nemen, en dus goed opletten in de winkel en in de keuken, maakt dat ze het gevoel hebben veiligheid voor een deel zelf in de hand te hebben waardoor hun vertrouwen stabiel is.

(De focusgroepdeelnemers zijn zijn overigens geselecteerd op basis van interesse om mee te doen op het moment dat ze de supermarkt uitliepen. Er kan dus een bias zitten in de kleine groep van 18 consumenten.)

#### *Politieke overreactie bij crises*

Het is interessant om te zien hoe de verschillende stakeholders crises beleven. Voor consumenten hebben crises een kortstondig effect. Ze letten wat beter op etiketten en passen hun koopgedrag tijdelijk aan. Later gaan ze terug naar hun oude koopgedrag. (Een vrouw merkte overigens op dat dit bij haar alleen gebeurt als het om goede producten gaat. Bij andere producten, 'waar ze niks mee heeft,' gebeurt dit niet. Zo heeft ze bijvoorbeeld nooit meer vissticks gekocht sinds het incident met Iglo.)

Crisis zorgen echter wel voor stress in de politiek en bij de overheid. Iedereen is het erover eens dat dit voor een groot deel wordt ingegeven door de manier waarop media erop inspringen. De partijen in de sector zijn vooral bang dat crises leiden tot 'onevenredige' maatregelen, waardoor zij economisch getroffen worden terwijl er geen werkelijk probleem wordt verholpen. Deze politieke overreactie schijnt relatief vaak op te treden en is niet nodig gezien de relativerende houding van de consumenten zelf. Vele partijen vinden dat de overheid, waaronder ook LNV, meer zouden moeten doen om de sector af te schermen van de 'politieke waan van de dag.'

Hier staat tegenover dat andere partijen in de sector vinden dat LNV in het algemeen wel voldoende relativerend optreedt en goed reageert op crises. De goede optredens van oud-minister Brinkhorst werden vaak genoemd. Eén geïnterviewde expert heeft juist een tegenovergestelde mening. Hij vindt een sterke reactie van de politiek juist noodzakelijk om het vertrouwen van de consument terug te winnen.

#### *Wie is verantwoordelijk?*

De verwachtingen over wie verantwoordelijk is voor voedselveiligheid stemmen redelijk overeen. De meesten zien de sector als primair verantwoordelijk en de overheid als medeverantwoordelijk. Opvallend is dat de consumenten in de focusgroepen vinden dat zij zelf ook verantwoordelijk zijn. Er bestaat dus een gedeelde verantwoordelijkheid.

De verantwoordelijkheden worden als volgt gezien:

- Wetgeving, beleidsvorming en normstelling: de overheid is verantwoordelijk (iedereen over eens).
- Implementatie van wetten en normen: de sector is verantwoordelijk (iedereen over eens).
- Controle: hier bestaat enig verschil van mening. Consumenten zien dit als een taak van de overheid, terwijl de sector en de instanties dit als een taak van de sector zien. (In realiteit is het inderdaad de sector die zelf controleert, maar in sommige gevallen controleert de overheid. Dit laatste wordt door sectorpartijen ervaren als verwarrend en niet stimulerend tot eigen verantwoordelijkheid).
- Toezicht en handhaving ("toezicht op controle"): de overheid is verantwoordelijk (iedereen over eens).
- Crisismanagement. Consumenten vinden dat de sector in eerste instantie verantwoordelijk is, waarbij de overheid moet ingrijpen indien nodig. De sector wil eveneens in eerste instantie zelf de leiding nemen zolang incidenten beperkt blijven tot incidenten. Als incidenten uitgroeien tot crises, dan willen ze juist steun van de overheid om hun te behoeden voor economische schade en verlies van imago.

Wie is verantwoordelijk voor communicatie over voedselveiligheid? Hier lopen de meningen meer uiteen, er is nog niet een volledig uitgekristalliseerd beeld ontstaan, wat ook door alle partijen wordt toegegeven. Er worden grofweg twee communicatiemodellen genoemd. Het eerste model (I) is dat verschillende partijen, waaronder VWA, VWS, Voedingscentrum, LNV en producenten, allen communiceren over hun eigen gebied. Er zou in dat model onderlinge afstemming moeten plaatsvinden, maar zonder dat één bepaalde partij het voortouw neemt. Het alternatieve model (II) is dat één bepaalde partij, VWA, een coördinerende en leidende rol vervult.

Driekwart van de geïnterviewde partijen vindt dat in normale situaties model I moet gelden; alle spelers communiceren zelfstandig en naast elkaar. Voor LNV betekent dit dat het zou kunnen communiceren over beleid en normen. Het zou ook alle rapporten van keuringsdiensten naar buiten kunnen brengen en kunnen laten zien hoe toezicht wordt uitgevoerd. Echter, in crisissituaties vindt negentig procent dat model II van toepassing is. VWA moet in deze situaties leiden en de rol van LNV moet zich beperken tot de feiten op een rijtje krijgen en hierover desgevraagd informatie geven. Meer niet. LNV zou zich in dergelijke situaties zeker niet moeten presenteren als vertegenwoordiger van de sector en met (voorbarige) conclusies naar buiten komen, was de algemene stemming.

Dit waren de indrukken die we uit de interviews en focusgroepen kregen. Deze zijn niet perse de conclusies die het team ook trekt. Die zullen later, en mede op basis van de workshop in oktober, getrokken worden.

TABEL 1: PERSPECTIEVEN VAN STAKEHOLDERS

Consumenten	Sector	Politici	Instanties	Experts
Focusgroep 1 Focusgroep 2	Albert Heijn, Laurus, Campina, The Greenery, LTO, CBL, Stichting Merkaartikel	PvdA	Voedingscentrum, VWA, EC-LNV, LEI, Consumentenbond	ATO, Wageningen UR, TNO Voeding
<b>Beeld van voedselveiligheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veruit de meesten vinden voedsel veilig, veiliger dan vroeger</li> <li>• Vinden Nederlandse normen hoog</li> <li>• Zien meeste risico's in vlees en kant-en-klaar</li> <li>• Verwachten geen 100 procent veiligheid</li> <li>• Zijn bewust van eigen verantwoordelijkheid</li> <li>• Beseffen dat meer informatie en detectie leidt tot meer affaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Door toegenomen controles heeft consument nu realistischer beeld van voedselveiligheid.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zijn het ermee eens dat voedsel nog nooit zo veilig is geweest</li> <li>• Zien grootste risico's bij landbouwproductie en consumptie</li> <li>• Vinden 100 procent veiligheid niet haalbaar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zijn het ermee eens dat voedsel nog nooit zo veilig is geweest</li> <li>• (Verder niet op doorgevraagd)</li> </ul>

	Consumenten	Sector	Politici	Instanties	Experts
<b>Beeld van consumenten en vrouwen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hebben vertrouwen</li> <li>• Willen veelal niet precies weten hoe productie geschiedt</li> <li>• Hebben redelijk vertrouwen in overheid, wisselend in winkeliers en producenten</li> <li>• Hebben vooral vertrouwen in zichzelf: kan kiezen in winkel en goed bereiden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schatten vrouwen consumenten hoog in</li> <li>• De meesten denken dat vrouwen onder druk staat door betere detectie, complexiteit, mediaberichten</li> <li>• De meesten denken dat consumenten 100% veiligheid verwachten en gevaren niet kennen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinden dat de maatschappij zero tolerance heeft voor voedselonveiligheid; gevaren worden niet geaccepteerd, 100% veiligheid is vereist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schatten vertrouwen consumenten hoog in</li> <li>• Hebben het gevoel dat consumenten lauw reageren op crises</li> <li>• Sommigen denken dat vrouwen wel onder druk staat en dat door crises het koopgedrag blijvend verschuift</li> <li>• Anderen denken dat consumenten nuchter en realistische zijn</li> <li>• Zien dat media belangrijke rol vervullen en dat toon gezet wordt in begin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schatten vrouwen consumenten hoog in, maar affaires doen het afbrokkelen</li> <li>• De meesten vinden dat streven naar 100% averechts werkt voor perceptie</li> <li>• Erkennen emotie en andere perceptie van consument</li> <li>• Vinden consument tweeslachtig</li> <li>• Vinden ambtenaren te rationeel, technisch en politiek reageren</li> </ul>
<b>Beleving van crises</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reageren redelijk nuchter</li> <li>• Letten wel beter op etiketten; passen gedrag tijdelijk aan</li> <li>• Gaan later terug naar normale koopgedrag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zijn bang voor onevenredige maatregelen gedreven vanuit politiek</li> <li>• Voelen zich op zichzelf geworpen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zien dat media zwaar aanzetten en dat politiek heftig reageert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinden ambtenaren te rationeel, technisch en politiek reageren</li> </ul>	

	Consumenten	Sector	Politici	Instanties	Experts
<b>Viste op wie verantwoordelijk is voor voedselveiligheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vinden producenten als eerste verantwoordelijk</li> <li>Vinden dat overheid moet controleren</li> <li>Sommigen willen strengere normen voor buitenlandse producten</li> <li>Vinden zichzelf ook verantwoordelijk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zien zichzelf als verantwoordelijk voor beheersen veiligheid en uitvoeren controle; de overheid moet slechts toezicht op controle doen</li> <li>Verwachten duidelijke normen van de overheid</li> <li>Willen dat overheid zorgt voor 'level playing field' binnen Europa</li> <li>Willen eveneens level playing field in handhaving, dus niet selectief gedogen</li> <li>Vinden dat overheid moet ingrijpen bij calamiteiten en dat dat niet voldoende ongecoördineerd gebeurt</li> <li>Willen dat overheid hen afschermt tegen politiek gedreven noodmaatregelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vinden dat productschappen te veel voor de boeren zijn</li> <li>overheid moet slechts toezicht op controle doen</li> <li>Verwachten duidelijke normen van de overheid</li> <li>Willen dat overheid zorgt voor 'level playing field' binnen Europa</li> <li>Willen eveneens level playing field in handhaving, dus niet selectief gedogen</li> <li>Vinden dat overheid moet ingrijpen bij calamiteiten en dat dat niet voldoende ongecoördineerd gebeurt</li> <li>Willen dat overheid hen afschermt tegen politiek gedreven noodmaatregelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zien eveneens sector verantwoordelijk voor beheersen veiligheid en uitvoeren controle</li> <li>Zien eveneens overheid verantwoordelijk voor normstelling en toezicht op controle</li> <li>Zien dat het voor sommige producten niet duidelijk is wie controle moet doen; overheid of sector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vinden producenten als eerste verantwoordelijk</li> <li>Maar geloven dat marktwerking in voedselveiligheid slechts ten dele kan werken</li> <li>Vinden dat de overheid moet zorgen voor normstelling en naleving en voor het organiseren van debat leidend tot maatschappelijke randvoorwaarden voor nieuwe technologieën</li> </ul>

	Consumenten	Sector	Politici	Instanties	Experts
<b>Visie op hoe risico-communicatie georganiseerd moet worden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enkelen willen uitgebreide informatie op etiketten en meer algemene informatie over productiewijzen; de meesten hoeven dit echter niet</li> <li>• Willen allen wel op de hoogte gebracht worden van nieuwe kennis over lange-termijneffecten van voedingsstoffen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinden transparantie belangrijk; niet alle informatie op etiketten, maar wel desgevraagd beschikbaar via Internet of hotline</li> <li>• Tijdens crises vinden allen dat coördinatie belangrijk is</li> <li>• De meesten willen dat VWA op zo'n moment een leidende rol vervult</li> <li>• Sommigen willen dat VWA dat ook doet in normale situaties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinden dat ambtenaren niet moeten 'relativeren'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinden bij crises beheersen van de media-hype, coördinatie en gezamenlijke aanpak belangrijk</li> <li>• De meesten vinden dat VWA de leidende rol moet vervullen tijdens crises. VWA vindt dat dit ook in normale situaties geldt</li> <li>• Echter, enkelen vinden dat LNV en VWA en andere instanties gelijke rollen hebben, ieder zijn eigen gebied</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De meesten vinden dat streven naar 100% averechts werkt voor perceptie</li> <li>• Sommigen leggen nadruk op keurmerken</li> <li>• Vinden dat supermarkten informatie op afroep moeten organiseren</li> </ul>



	Consumenten	Sector	Politici	Instanties	Experts
<b>Visie op rol die LNV moet vervullen rond voedselveiligheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennen LNV nauwelijks, zien LNV alleen tijdens crises</li> <li>• Hebben weinig verwachtingen</li> <li>• Sommigen zouden documentaires willen zien over productie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De meesten zien een beperkte rol voor LNV</li> <li>• Tijdens normale situaties moet: LNV communiceren over normen, beleid, maatregelen en rapporten van keuringsdiensten</li> <li>• Tijdens crises vinden de meesten dat LNV moet zorgen voor feitenkennis en alleen hierover moet communiceren en alleen indien gevraagd</li> <li>• Sommigen vinden dat LNV te vaak als 'representerend' en met voorbarige conclusies naar buiten kwam</li> <li>• Andere vinden dat LNV tijdens crises juist goed relativerend optrad (bv bij BSE)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associëren LNV nu vooral met crises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinden dat duidelijkheid scheppen over de rol</li> <li>• Vinden dat LNV moet communiceren over beleid, argumenten, maatregelen</li> <li>• Sommigen merken op dat LNV burgers moet raadplegen</li> <li>• De meesten zien beperkte rol tijdens crises, LNV moet leidende rol aan VWA laten</li> <li>• Veel merken op dat LNV empathischer over zou moeten komen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinden dat overheid crisiscommunicatie moet organiseren, waarbij VWA een leidende rol heeft</li> </ul>

Bron: interviews en focusgroepen, TNO-STB

## Bijlage 3: Verslag workshop consument en voedselveiligheid, 16 oktober.

### Deelnemers workshop 16 oktober 2002 Carlton Beach Hotel, Scheveningen.

Hans van den Heuvel	Ministerie van LNV
Willem Roeterdink	Ministerie van LNV
Marc Roosjen	Ministerie van LNV - Expertisecentrum
Arie de Jonge	Burger/consument
Enno Met	Burger/consument
Jan Schalken	Burger/consument
Margo Schapers	Burger/consument
Hennie van Diest	Burger/consument
Marlies Plugge	Burger/consument
Jolanda Roos	Burger/consument
Annemiek van der Laan	Consumentenbond
Milou van Gent	Diëtiste, Thuiszorg Den Haag
Thijs Cuijpers	LTO
Lisette Elsinga	CBL
Ellen Winkel	Platform Biologica
Jan Droogh	Nederlandse Voedingsmiddelen Industrie VAI
Frans Welten	Campina
Gert Schipper	Unilever
Johan van der Leer	The Greenery
Anneke van der Duin	Nutricia
Ruud Bakker	Vereniging van Keurslagers
Yvon Bemelman	Vereniging van Keurslagers
Joost Teeuw	Productschap Vee, Vlees en Eieren
Coen Blomsma	Productschap MVO
Harm Evert Waalkens	Politicus
Franck Meijboom	Universiteit Utrecht
Adriaan Slob	TNO
Titus Tielens	TNO
Gerald Jan Ellen	TNO
Maarten van As	TNO
Tineke Mulder	TNO
Jan Ibelings	Tekenaar, IBIS

## Inleiding

De workshop over consument en voedselveiligheid op 16 oktober in Scheveningen was een boeiende bijeenkomst. Er waren ongeveer vijftientig deelnemers die verschillende 'stakeholdergroepen' vertegenwoordigden: consumenten, bedrijven en sectororganisaties, overheid en politiek. Tijdens de workshop kwam sterk naar voren dat de aanwezigen allen vonden dat voedselveiligheid en communicatie daarover een *gedeelde verantwoordelijkheid* is. Zo moet de overheid zorgen voor duidelijke regels en strikte naleving, en voor goede coördinatie van alle overheidstaken. Van de sector werd de verwachting uitgesproken dat zij zorgen voor eenduidige, centrale informatie over producten. En tenslotte vond iedereen dat er ook bij consumenten een verantwoordelijkheid ligt om zo goed mogelijk zelf op veiligheid te letten.

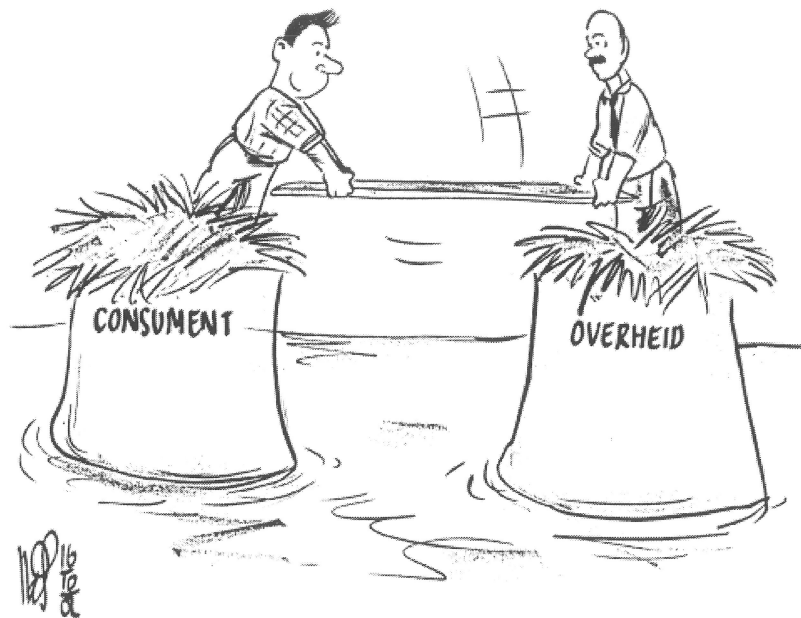
Het eindresultaat van de workshop was een gezamenlijk opgestelde actielijst waarin staat wat de verschillende stakeholders op korte termijn moeten ondernemen voor een grotere veiligheid en een betere afstemming en communicatie tussen stakeholders. Deze actielijst heet "de actielijst van Carlton Beach" en is opgenomen in het verslag. Hieronder ziet u alvast een artistieke weergave van deze actielijst.



De workshop was georganiseerd door TNO in het kader van een onderzoek in opdracht van het Ministerie van LNV. In deze inleiding van het workshopverslag geven we meer informatie over de achtergrond van het onderzoek en de opzet van de workshop.

**Doel workshop 16 oktober**

Gelet op de twee kloven die in ons onderzoek naar voren kwamen, hebben wij deze workshop georganiseerd waarin LNV en drie omringende groepen stakeholders (burgers, politiek en sector) bijeengebracht werden. De opzet van de workshop was om de stakeholdergroepen te vragen hun verwachtingen ('wensenlijst') expliciet te maken en er over te discussiëren, met als doel om tot een gezamenlijke lijst van aanbevolen acties te komen. Acties voor de overheid en LNV, maar ook voor de sector en consumenten.



## Agenda

- 12.00 – 12.30 Ontvangst met broodjes
- 12.30 – 13.00 Inleiding en kennismaking  
Presentatie van bevindingen TNO-onderzoek
- 13.00 – 14.30 Breakoutsessies per stakeholdergroep (burgers, sector, politici):  
Discussie over wat iedere stakeholdergroep wenst van andere stakeholdergroepen
- 14.30 – 15.00 Plenaire terugkoppeling van breakoutsessies: Vragen en reacties
- 15.00 – 16.00 Breakoutsessies met gemengde groepen:  
Discussie over aanbevolen acties voor alle stakeholdergroepen
- 16.00 – 17.00 Plenaire terugkoppeling van breakoutsessies: Debat over prioriteiten

Resultaat is gezamenlijke lijst van belangrijkste acties

## Verslag van de workshop

### Introductie en presentatie bevindingen

Adriaan Slob opende de workshop door iedereen welkom te heten en uit te leggen wat het programma van de dag was. Hij stelde ook de tekenaar, Jan Ibelings, voor die in het verdere verloop van de workshop de discussie telkens beeldend zou vatten met treffende karikaturen.

Vervolgens lichtte Titus Tielens toe wat de belangrijkste bevindingen van het TNO-onderzoek tot nu toe waren. Zijn presentatie volgde dezelfde lijn als beschreven bij 'voornaamste bevindingen' in de inleiding.



De vier belangrijkste bevindingen waren:

- Voedsel is nog nooit zo veilig geweest, dus daar zit het probleem niet.
- Het vertrouwen in voedselveiligheid is in Nederland bijzonder hoog, dus daar zit het probleem ook niet.
- Maar er bestaat een kloof tussen de burger/consument enerzijds en de politiek, overheid en sector anderzijds.
- En er bestaat een kloof tussen politiek, overheid en sector onderling. De twee kloven samen vormen het probleem waar de stakeholders aandacht aan moeten besteden.

Bijlage I bevat de sheets van deze presentatie.

### Deelsessie 1 – wensenlijst per stakeholdergroep

Na de inleiding vonden de eerste deelsessies plaats. Deze eerste keer kwamen de groepen overeen met stakeholdergroepen. De consumenten zaten bijeen, samen met diëtiste Milou van Gent en Annemiek van der Laan van de Consumentenbond. Evenzo zaten mensen van de ‘sector’ bijeen, oftewel bedrijven of sectorgerelateerde organisaties. De derde groep waren de ‘politici.’ Omdat er echter maar één politicus was, hebben we Franck Meijboom (Universiteit Utrecht) en Coen Blomsma en Joost Teeuw van twee Productschappen gevraagd zich bij deze groep aan te sluiten.

Iedere stakeholdergroep stelde een ‘wensenlijst’ op van taken, verantwoordelijkheden en prioriteiten, die zichzelf en de verschillende andere stakeholders zouden moeten oppakken, geredeneerd vanuit het belang van de eigen stakeholdergroep. Met andere woorden, er werd in drie groepen gebrainstormd over welke verwachtingen de stakeholders van elkaar hebben. De resultaten zijn weergegeven in bijlage II.



### Plenaire discussie over de wensenlijsten

In de plenaire sessie na de deelsessies werden de resultaten gepresenteerd en besproken. Als opvallende uitkomst bleek dat de verschillende stakeholdergroepen het eens waren dat ze samen een gedeelde verantwoordelijkheid dragen. De specifieke verantwoordelijkheden van stakeholdergroepen die aan de orde kwamen waren:

- *Consumenten.* Alle stakeholders, inclusief consumenten, verwachtten van de consumenten dat ze eigen verantwoordelijkheid nemen in het bewaren en bereiden van voedsel.
- *Sector.* Van de sector werd vooral transparantie en informatievoorziening verwacht. Er werd veel gesproken over het recht op informatie voor consumenten, de mogelijkheden van Internet en keurmerken, en de noodzaak om een overkill aan informatie te vermijden.
- *Overheid.* Van de overheid werd gevraagd om te zorgen voor duidelijke regels, en eerlijke en gelijke naleving van de regels. Ook zou de overheid meer moeten zorgen voor coördinatie van alle overheidsactiviteiten, waarbij de Voedsel- en Warenautoriteit (VWA) een belangrijke rol moet vervullen. Dit geeft de sector meer duidelijkheid.

DE CONSUMENT IS ALTIJD ONSCHULDIG!





In de discussie ontstond een enkele maal een-tweetje tussen de consumenten en de sector. In een kenmerkend geval gaven de consumenten een suggesties voor verbetering aan de sector, waarop het antwoord van een van de leden van sector was ‘dat doen we al.’ Het antwoord hierop van de consumenten was ‘maar dat weten wij niet.’

### **Deelsessie 2 – actielijsten**

De tweede serie deelsessies vond plaats in gemengde groepen. Deelnemers dachten na over hoe hun wensenlijsten vertaald konden worden naar uitvoerbare acties voor verschillende stakeholders. Deze deelsessies waren af en toe lastig voor de groepen die niet in de plenaire zaal zaten, omdat ze niet zicht hadden op alle wensenlijsten. Toch kwamen alle drie de groepen met actielijsten voor de dag. Deze staan in bijlage II.

### **Plenair debat over de actielijsten**

Weer bijeengekomen, lichtte iedere groep zijn actielijst toe. Er bleek een redelijke mate van consistentie te zijn tussen de actielijsten. Na een korte discussie kregen alle deelnemers vijf stickertjes om die ze konden plakken bij de acties die volgens hun het belangrijkste zijn. De uitslag van deze stemming is ook opgenomen in bijlage II.

Hierna leidde Adriaan een plenair debat om te komen tot een gezamenlijk opgestelde lijst van belangrijkste acties. De acties met de meeste stemmen werden besproken en vervolgens ingevoerd op de computer en tegelijkertijd voor iedereen zichtbaar geprojecteerd via de beamer. Gedurende de discussie werden de formuleringen telkens bijgeschaafd. Voor sommige deelnemers was dit een betrekkelijk saai gedeelte, maar het voordeel was wel dat uiteindelijk een actielijst ontstond waar iedereen het mee eens was. Dit is “De actielijst van Carlton Beach” en hij is hieronder weergegeven:

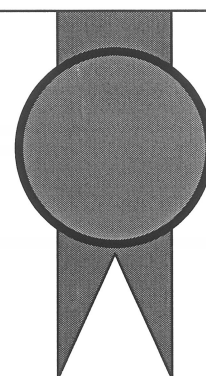


### De Actielijst van Carlton Beach, Scheveningen, 16 oktober 2002

- LNV en VWS moeten zorgen voor coördinatie van de activiteiten van de overheid richting sector en consument: eenduidigheid in beleid en uitvoering (één keuringsdienst bijvoorbeeld), uniformiteit van regels en interpretatie, afstemming tussen en met de regionale keuringsdiensten.
- VWA moet er snel komen en moet een onafhankelijke en overkoepelende positie hebben. VWA verzorgt de risicocommunicatie.
- De overheid moet beter haar oor te luisteren leggen waardoor de mening van ook de ongeorganiseerde consument naar boven komt. Daartoe moet de overheid eerst achterhalen wat de consument precies wil weten en wat hij wenst, en hoe de overheid die wensen in het beleid kan uitwerken. Dit kan bijvoorbeeld door middel van enquêtes, panels en marktonderzoeken.
- De sector en de overheid moeten effectieve sancties opstellen en toepassen. Hierbij is een onafhankelijke controle noodzakelijk. Dit veronderstelt dat er heldere en meetbare criteria zijn of komen.
- De sector moet “vertellen wat ze doen” omwille van transparantie. Dat wil zeggen laten zien hoe productie van voedingsmiddelen in zijn werk gaat. En niet een sfeer oproepen van ambachtelijke productie als die in werkelijkheid niet zo is. Dit kan de sector doen door middel van bijvoorbeeld open dagen, sociale jaarverslagen, goede informatie op etiketten, enzovoort.
- Het bedrijfsleven moet zorgen voor een centraal informatiepunt Voedsel(veiligheid) voor consumenten. Er moet onafhankelijke controle zijn van de informatie (door VWA). De informatie moet niet allemaal op etiketten komen, maar kan verstrekt worden op verkooppunten, via scanners, Internet, informatietelefoonlijnen, etcetera. Hier zou bijvoorbeeld de databank allergenen ondergebracht moeten worden.
- Scholen (vanaf de basisschool) moeten aandacht besteden aan voedselhygiëne en –bereiding. OCW, de sector en het Voedingscentrum moeten dit ondersteunen.
- Alle partijen (VWA, bedrijven, consumentenorganisaties, enzovoort) moeten zorgen voor uitwisseling en afstemming van know-how, draaiboeken, afspraken, ideeën en best practices. Dit moet zowel in normale situaties als in crisissituaties.

De deelnemers aan de workshop in het Carlton Beach Hotel dringen er bij LNV op aan binnen drie maanden te horen wat met deze actiepunten gedaan wordt.

Zoals onderaan de actielijst te zien is, drongen de deelnemers er nadrukkelijk op aan dat LNV moet laten zien wat ze met de actielijst gaan doen.





### Afsluiting

Adriaan bedankte tenslotte alle deelnemers en gaf aan dat TNO deze acties zou overbrengen bij de relevante afdelingsdirecteurs bij LNV. Hans van den Heuvel van LNV sloot af door te zeggen dat het praktisch gerichte TNO-onderzoek samen met het op de theorie van vertrouwen gerichte onderzoek van Franck Meijboom (Centrum voor Bio-ethiek en Gezondheidsrecht) van belang zal zijn voor toekomstig beleid van LNV.