

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

> Retouradres Postbus 43006 3540 AA Utrecht

UITSLUITEND PER E-MAIL

E-mail: [redacted]@planet.nl

directie Strategie
divisie Juridische zaken

Catharijnesingel 59
3511 GG Utrecht
Postbus 43006
3540 AA Utrecht
www.nvwa.nl

Onze referentie
22-0833/Woo

Contact
nvwabezwaarenberoep@nvwa.nl

Bijlagen:
1. een Excel-bestand met alle
gegeven antwoorden van het
tevredenheidsonderzoek.
2. aantekeningen naar
aanleiding van het bellen met
respondenten.

Datum: **verzonden op 13 januari 2023 per e-mail**

Betreft: besluit op Woo-verzoek 22-0833

Geachte [redacted],

In uw e-mail van 4 oktober 2022, heeft u de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (hierna: NVWA) gevraagd informatie openbaar te maken over het uitgevoerde tevredenheidsonderzoek over het contact met de divisie Juridische Zaken van de NVWA (hierna: JZ). Meer specifiek heeft u verzocht om alle reacties over het voornoemde onderzoek, alsmede alle notities/verslagen van de nabelactie met respondenten.

Verloop van de procedure

Op 5 oktober 2022 heeft u bericht ontvangen dat uw verzoek in goede orde is ontvangen. Daarbij is medegedeeld dat uw verzoek binnen vier weken na de ontvangst van uw verzoek wordt beoordeeld.

Op 1 november 2022 heb ik aangegeven dat de beoordeling van uw verzoek meer tijd in beslag neemt. De beslistermijn is daarom met twee weken verlengd.

Helaas is het mij niet gelukt om tijdig op uw verzoek te beslissen, mijn excuses hiervoor.

Op 5 december 2022 heeft een medewerker van het Team Openbaarmaking en Privacy van de NVWA u een e-mail gestuurd over uw Woo-verzoek. In deze e-mail is aan u voorgesteld of u openstaat voor een gesprek met medewerkers van de NVWA voor een nadere toelichting over het uitgevoerde onderzoek. U heeft aangegeven het niet op prijs te stellen om nadere informatie te krijgen over hetgeen wat de NVWA met de uitslagen van het onderzoek gaat doen.

Op 5 december 2022 heb ik uw ingebrekestelling in goede orde ontvangen. Op 5 januari 2023 ontving ik van de Rechtbank Midden-Nederland uw beroepschrift gericht tegen het niet tijdig nemen van een besluit.

Uitnodiging toelichtend gesprek

Hoewel u eerder per e-mail heeft aangegeven het niet op prijs te stellen om nadere informatie te krijgen over wat de NVWA met de uitslagen van het onderzoek gaat doen wil ik u graag uitnodigen voor een gesprek op het kantoor van de NVWA in Utrecht. In dit gesprek willen wij u een mondelinge toelichting

geven op de verbeteracties die de NVWA in 2022 is gestart en in 2023 wil gaan uitvoeren naar aanleiding van het uitgevoerde tevredenheidsonderzoek binnen JZ.

Wilt mij laten weten of u van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken? Daarvoor kunt u een e-mail sturen aan Wooverzoeken@nvwa.nl. Vergeet dan niet ons referentie nummer te vermelden. Ik neem daarna met u contact op.

Wettelijk kader

Ik behandel uw verzoek als een verzoek op grond van de Wet open overheid (hierna: Woo).

Inventarisatie documenten

Op basis van uw verzoek zijn in totaal twee documenten aangetroffen. Het document met nummer 1 betreft een Excel-bestand met daarin alle gegeven antwoorden van het tevredenheidsonderzoek. Het tweede document betreft de aantekeningen die zijn gemaakt door de medewerkers van de NVWA naar aanleiding van het bellen met respondenten.

Informatie die valt buiten de reikwijdte van uw verzoek

U heeft in uw verzoek aangegeven dat u de documenten zonder persoons-en/of bedrijfsgegevens wilt ontvangen. De tot een persoon of bedrijf te herleiden informatie valt hierdoor buiten de reikwijdte van uw verzoek.

Besluit

Ik besluit de door u gevraagde informatie openbaar te maken.

Toelichting documenten

In juni en juli 2022 heeft JZ een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd naar wat de 'klanten' vinden van de dienstverlening van JZ. De uitkomsten van dit onderzoek zijn in augustus en september verzameld en geanalyseerd middels een Excel-bestand. Vervolgens is eind september 2022 een nabel-actie gehouden met een klein aantal respondenten.

Het beeld dat uit het tevredenheidsonderzoek naar voren komt is als volgt:

Uit kolom AD van het Excelbestand met de gegeven antwoorden in het tevredenheidsonderzoek blijkt dat respondenten redelijk tevreden zijn over de communicatie op schrift/brieven en ook over de vindbaarheid van informatie op de website. Maar er zijn ook een aantal punten waarop de dienstverlening kan en moet verbeteren. Zo is men ontevreden over de doorlooptijd van sommige procedures en de telefonische bereikbaarheid.

Nabel-actie

Eind september 2022 hebben medewerkers van de NVWA contact opgenomen met 12 respondenten. Het doel van deze gesprekken was meer inkleuring te krijgen bij de gegeven antwoorden.

Van deze telefoongesprekken zijn aantekeningen gemaakt. Het document met deze aantekeningen geeft duidelijk een negatiever beeld van de klanttevredenheid.

Er is gekozen om deze respondenten te bellen omdat hun feedback in het oorspronkelijke tevredenheidsonderzoek duidelijk negatief is. Het nabellen had als doel om deze negatieve feedback goed te kunnen plaatsen en om te kunnen beoordelen of JZ de juiste verbeteracties heeft ingezet.

Om verwarring te voorkomen wordt benadrukt dat de mensen gesproken in de nabel-actie niet representatief zijn voor het gehele tevredenheidsonderzoek. Het tevredenheidsonderzoek is een representatief onderzoek waaruit blijkt dat er voor JZ werk aan de winkel is, maar waarin de feedback minder negatief is dan de feedback uit de nabel-actie.

Verbeter acties

Bijna gelijktijdig met het tevredenheidsonderzoek is JZ halverwege 2022 gestart met het project "passend contact". JZ wil door betrouwbaar en transparant te handelen, bijdragen aan het vergroten van het vertrouwen in de overheid en de effectiviteit van de handhaving door de NVWA. Het doel van het project passend contact is om deze ambitie vorm te geven in de praktijk.

Verdere acties

Daarnaast gaat JZ in 2023 aan de slag met het verbeteren van haar brieven en de website en het waar mogelijk versnellen van procedures. Bovendien heeft JZ zich als doel gesteld beter bereikbaar te worden.

Wijze van openbaarmaking

De documenten die (gedeeltelijk) openbaar worden gemaakt, worden samen met deze brief digitaal aan u toegezonden.

Plaatsing op internet

Dit besluit en het document met nummer 2 die voor iedereen (gedeeltelijk) openbaar worden, worden op www.rijksoverheid.nl gepubliceerd. Het document met nummer 1 is te groot om te worden omgezet naar pdf en kan daardoor niet worden gepubliceerd. Indien u het document met nr. 1 wilt inzien, kunt u daarvoor een e-mail sturen aan Wooverzoeken@nvwa.nl. Vergeet dan niet ons referentie nummer te vermelden.

Vragen

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met wooverzoeken@nvwa.nl. Voor meer informatie over de Woo-procedure, kunt u kijken op www.rijksoverheid.nl.

Hoogachtend,

De Minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit,
namens deze,



teamleider Openbaarmaking en privacy

Bezwaarmogelijkheid

Als u het niet eens bent met dit besluit, kunt u binnen zes weken - na verzending van dit besluit - een bezwaarschrift indienen. Doe dit op tijd, anders kan uw bezwaarschrift niet worden behandeld. Let wel: het indienen van een bezwaarschrift schort de werking van het besluit niet op.

Bij voorkeur kunt u uw bezwaarschrift via de e-mail verzenden naar nvwabezwaarenberoep@nvwa.nl. Uw bezwaarschrift kunt u eventueel ook per post verzenden naar: **Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit, divisie Juridische Zaken, team Bezwaar en Beroep**, Postbus 43006, 3540 AA Utrecht.

U dient uw bezwaarschrift **ten minste** te voorzien van:

- uw naam en adres;
- telefoonnummer;
- de datum;
- het kenmerk, zaaknummer van deze brief (deze gegevens vindt u in de rechterkantlijn);
- de gronden van bezwaar;
- uw handtekening.

Zou u zo vriendelijk willen zijn om een kopie van dit besluit mee te sturen?

NB. ook indien u uw bezwaarschrift per e-mail verstuurt, dient deze te voldoen aan bovenstaande eisen. Voldoet uw bezwaarschrift niet aan deze eisen, dan wordt uw bezwaarschrift niet in behandeling genomen. Het verdient de voorkeur om uw bezwaarschrift in Pdf-formaat als bijlage toe te voegen in het e-mailbericht.

Heeft u vragen, kijk dan op www.nvwa.nl/bezwaarenberoep.

directie strategie
divisie Juridische zaken

Onze referentie
22-0833/Woo

** Als u uw bezwaarschrift in een vreemde taal opstelt en een vertaling voor een goede behandeling van het bezwaar nodig is, dient u zelf voor een vertaling van het bezwaarschrift te zorgen / If you submit your objection in a foreign language and a translation for proper handling of the objection is required, you should provide yourself a translation of the objection.*

A. Rode draden uit het nabellen n.a.v. het KTO JZ

1. Dierenarts

Rode draad: totaal onbereikbaar JZ, onduidelijke procedures en geen gelegenheid om uitleg te vragen aan de NVWA. Via het KCC te horen gekregen dat JZ geen zaken via de telefoon doet.

Twee zaken die door elkaar lopen: tuchtzaak en de bestuurlijke boete, volgens de beller gaat de tuchtprocedure over hetzelfde feit als de bestuurlijke boete. De tuchtzaak is door de rechter "van tafel geveegd", de bestuurlijke boete blijft nu staan voor hetzelfde feit waarvan het tuchtcollege mevrouw heeft vrijgesproken (dit zijn de woorden van de beller). Mevrouw is verdwaald in juridische procedures en weet niet met wie ze contact op kan nemen over de ten onrechte opgelegde boete. Bij JZ vindt ze iig geen gehoor (zeker 7x gebeld).

De zaak heeft haar erg aangegrepen (onheuse bejegening, beschuldigd van niet-integer handelen, of drugshandel zoals ze het zelf noemt) en de onmogelijkheid om verhaal te halen doet haar veel. Ze zit inmiddels bijna 2 jaar thuis met een burn-out.

Op mijn vraag of ze een klacht wil indienen gaf ze aan de ombudsman te hebben gesproken, die hebben haar verwezen naar de NVWA, maar omdat ze dan weer moet gaan bellen, laat ze het zitten. Beetje murw gebeukt. Ze zou dolgraag contact hebben over haar zaak, zodat iemand het haar kan uitleggen.

Wil graag meewerken aan een spiegelgesprek

2. WOB & WOO specialist die procedures start voor NGO's.

Rode draad: NVWA is niet bereikbaar, neemt zelf geen contact op en reageert niet op mails en telefoontjes. daardoor gaan zaken langer duren en is het niet mogelijk om een pragmatische oplossing te vinden, terwijl zij dat graag wil (zo zou zij ook al tevreden zijn met een inventarislijst bijvoorbeeld, zodat niet alle belanghebbenden om een zienswijze hoeven te worden gevraagd). Zij heeft de indruk dat de WOO meteen heel juridisch wordt aangevlogen, terwijl zij dat helemaal niet wil en dat ook niet nodig is. NVWA maakt de afstand burger-overheid te groot. Overigens geldt de onbereikbaarheid zowel voor de Woo afdeling als voor bezwaar en beroep. Met LNV heeft ze wel een goede relatie. Ieder Woo- verzoek laat ze bij voorkeur lopen via LNV, zodat ze kan overleggen. 1x een Woo-medewerker van de NVWA gesproken bij een vergadering over een groot Woo verzoek, belegd door LNV. Geprobeerd afspraken te maken: niet gelukt. Ook daarna niet meer in staat geweest om via de telefoon of mail contact te krijgen.

Ander punt is de onduidelijkheid van de rest van het proces: wanneer wordt geld, zoals proceskosten en dwangsommen, gestort? Daar wordt ze niet van op de hoogte gesteld, terwijl dat zeker voor de NGO's wel fijn zou zijn. Daarnaast wordt het geld vaak teruggestort met een bizarre omschrijving erbij (term niet opgeschreven, was wel bijzonder).

Wil graag meedoen aan een spiegelgesprek

3. Tabakswinkelier

Tijdens 2 inspecties, waarbij de ene inspecteur iets anders zegt dat de andere inspecteur ontstaat de eerste frustratie. Tijdens de eerste inspectie krijgt hij bovendien het advies om een kralengordijn op te hangen. Tijdens de tweede inspectie is dat onvoldoende en krijgt hij toch een boete. Hij geeft dit aan in de zienswijze. JZ reageert met een onbegrijpelijke brief op de zienswijze. Zeer juridisch taalgebruik en de verwarring over het advies wordt afgedaan met "de NVWA is geen adviesbureau". Meneer snapt dat ergens wel, maar de juridische reactie maakt hem boos. Meneer ervaart een dilemma tussen verschillende regels en veiligheid van personeel, maar hij kan dit dilemma niet kwijt.

De NVWA heeft blijkbaar contact met de branchevereniging over de inspecties en waar op gelet gaat worden en dat er wordt gewerkt met waarschuwingen. Hierin is de NVWA onbetrouwbaar gebleken. Afspraken zijn niet te maken en de juridische aanpak (meteen een boete en daarover geen contact kunnen hebben) geeft hem het gevoel dat hij ieder moment weer gepakt kan worden zonder dat hij er iets aan kan doen.

Geen contact kunnen krijgen, wel gebeld. Volgende keer gaat hij tot en met beroep als het moet.

Boetes zijn te hoog en niet proportioneel.

Wil graag meedoen aan een spiegelgesprek

4. Vervoerder van dieren

Geïrriteerd over de voornemens in het kader van de WOO. Hij krijgt iedere keer weer brieven waarin wordt aangegeven dat zijn gegevens in het kader van een WOO verzoek openbaar worden gemaakt en iedere keer moet hij zelf weer aan de slag om dezelfde gegevens opnieuw weg te lakken, zoals kentekenplaten en namen van medewerkers. **Waarom moet hij dat iedere keer opnieuw doen. Kan de NVWA hier niet zorgvuldiger mee omgaan?**

Het contact met de NVWA is sterk gejuridiseerd in de afgelopen 10 jaar. Hij kan nu niet meer zonder advocaat. Daar waar hij 10 jaar geleden veel meer het gevoel van samenwerking had.

Het is voor hem iedere keer weer afwachten waar hij nu weer een boete voor krijgt en de boetes en met name de stapeling lopen enorm op. **Als laatste duurt het echt te lang voor de boete komt. Er is dan niets meer aan te doen en vaak weet niemand meer wat er nou aan de hand was.**

Zienswijze en bezwaar hebben geen zin: de slager keurt zijn eigen vlees en er wordt toch niets mee gedaan.

Wil graag meedoen aan een spiegelgesprek

5. Nog een vervoerder van vee en bovendien lid van bestuur van de branche vereniging

Menselijke maat is zoek: **de boetes zijn echt belachelijk** hoog. Hij snapt dat hij geen steken kan laten vallen alleen soms gebeurt er dan toch iets, wordt er iets over het hoofd gezien. De vraag of daar meteen een boete op moet volgen. Er is geen sprake van opzet, zo'n fout levert niets op, geen winst. Heeft het gevoel dat ze worden behandeld als lid van een criminele organisatie. **Zienswijze en bezwaar hebben geen zin, wordt toch niet naar geluisterd, de procedures zijn een wassen neus.**

Het duurt te lang voor de boete komt en de boete komt zonder aanzegging. Het is de medewerkers dus niet duidelijk wat ze fout hebben gedaan en als de boete er eenmaal is, kan niemand het nog echt goed terughalen.

Dezelfde klacht over zorgvuldig anonimiseren: dat moeten ze iedere keer zelf doen. Hoe kan dat nou, als je dat 1x goed doet, dan hoeft dat toch niet iedere keer opnieuw?

Wil graag meedoen aan een spiegelgesprek

6. Een veehouder, die echt helemaal niets snapt van alle brieven. Hij heeft een juridisch vertegenwoordiger die hem helpt. NVWA kan hem niets meer schelen, hij doet zijn ding en is compleet afgehaakt op de onbegrijpelijke brieven en of er nog consequenties aan verbonden worden. Denkt vaak aan stoppen met zijn zaak, immers hij kan er geen wijs meer uit worden wat hij nou goed doet of fout doet.

Is bijzonder boos op de inspecteurs die weigeren naar hem te luisteren of mee te denken.

7. Gaat over honden die uit Oekraïne zijn ingevoerd + WOB-besluit

Wob-besluit

WOB-besluit was een brei van linkjes naar eerdere WOB-verzoeken, zonder logica en met veel ontbrekende stukken. De gevraagde specifieke informatie ontbrak bovendien. De NVWA was ook veel te laat met verdagen. Is erg ontevreden over de NVWA, heeft een Kamervragen laten stellen. De NVWA trekt zich niks aan van rechterlijke uitspraken.

Import van honden

Er is vooraf contact geweest met de NVWA over het importeren van de honden. Volgens de NVWA was dat mogelijk. De gehele juridische procedure is willekeurig. De inspecteurs geven een papiertje af met het bewijs dat de dieren in bewaring zijn genomen. Vervolgens hoor je weken niks. **Pas na 5-8 weken ligt er een besluit waar dan bezwaar tegen gemaakt kan worden. Dan ben je 'aan de goden overgeleverd'.** Pas 2 weken voor de bewaring van 4 maanden eindigt hoor je de beslissing op bezwaar.

Beweert dat er telefonisch door de NVWA is gezegd dat als men geen bezwaar indient het bedrag van de boete omlaag gaat naar €500 totaal i.p.v. €16/dag. Dat is per mail bevestigd.

De NVWA weigert II als 2 te zien, maar ziet het als 11. Daardoor is de maand van inenten niet goed en lijkt het alsof de honden in de toekomst zijn gevaccineerd (terwijl dat niet zo is).

Er zijn misstanden bij de bewaring:

- Honden worden dubbel gevaccineerd
- Het slagingspercentage voor de antigenen test is maar 20%. Dat is Europees gezien 70%.
- De quarantaine start pas vanaf het moment van het afnemen van de bloedtest. Omdat het lab in Wageningen 3-4 weken doet over een test, worden de honden dan een maand langer in bewaring genomen.
- Er komen honden met gebroken staarten/in hun eigen urine terug uit quarantaine.

Heeft een brief ontvangen waar ten onrechte de bezaarclausule aan was toegevoegd. Vervolgens bleek dat bezwaar maken geen optie was omdat het geen besluit was. **Snapt dat er fouten worden gemaakt, maar de frustratie zit vooral in het feit dat het zo lang heeft moeten duren voordat duidelijk werd dat er geen bezwaar gemaakt kon worden.**

Wil niet deelnemen aan een spiegelgesprek.

8. Alcoholverkoop: heeft niet het idee dat hij gehoord is

Meneer had een advertentie laten plaatsen waar een fout in is geslopen. Er werd meer dan 25% korting aangeboden (originele verkoopprijs te hoog), maar dat was in de winkel niet het geval. Geen controle in de winkel geweest, alleen online. Zit ook veel frustratie over anonieme melding.

Heeft zowel een zienswijze als een bezwaar ingediend. Is telefonisch gehoord en **heeft niet het idee dat er naar hem geluisterd werd. De bezwaarbehandelaar was vooringenomen** en bleef herhalen dat de winkelier een fout had gemaakt.

9. Mevrouw dient uit ideaal tijdens pensionering WOB-verzoeken in en is zeer ontevreden

Dient bij verschillende bestuursorganen WOB-verzoeken in. Alleen de RVO deed het in het verleden goed. Die belden binnen 1 week en namen binnen 3 weken een besluit. Inmiddels doet geen enkel bestuursorgaan het nog snel.

NVWA: onderbezet, werkt langs elkaar heen, heeft veel te veel taken.

Is **gefrustreerd dat haar persoonsgegevens gepubliceerd zouden worden** door een ambtenaar na verzoek zienswijze door een derde.

Er komen wel formele brieven met uitstel, maar **er wordt niet gebeld.**

Het is **veel te onbegrijpelijk voor de doorsnee burger** om het te begrijpen. Het standaard vel zou aangepast moeten worden.

Stem het goed af tussen verschillende afdelingen NVWA en andere bestuursorganen zodat je Wob-verzoeken adequaat kunt oppakken.

Wil wel meedoen aan een spiegelgesprek

10. 90% dracht – bewijs dat de fout niet bij de veehouder lag kon niet meer worden geleverd

Frustratie dat in Coronatijd twee inspecteurs zonder mondkapje in één auto het erf op kwamen. Heeft het gevoel dat er voor NVWA-medewerkers achter elkaar wordt weggekropen. De NVWA medewerkers zijn integer en vriendelijk, maar **de NVWA als organisatie is een roofdier.**

Omdat de boete pas na meer dan 3 maanden is opgelegd, was het voor deze meneer niet meer mogelijk zijn onschuld te bewijzen. Ligt het aan de boer, inseminator, dierenarts? Veel frustratie dat hij niet weet waar de fout is gemaakt. Een dag voor kerst gebeld door B&B dat de boete bleef staan. Had zelfmoordgedachtes. Dag erna kwamen er welzijnsmedewerkers.

Telefonische hoorzitting was een wassen neus. "Deze mensen hebben een bullshit baan". Er wordt toch niet geluisterd naar argumenten; de boete blijft gewoon staan. **Bezwaar maken en een zienswijze indienen heeft toch geen zin.**

Wat had meneer dan wel gewild?

- 1 contactpersoon vanuit de NVWA (2 heren die het erf op kwamen bijvoorbeeld)
- Tips en tools voor het registreren, adviezen, de **NVWA als partner** (als een wijkagent)
- €1500 teruggestort. De boete heeft geen meerwaarde, al zoveel moeite en tijd gekost.

11. Verkoop sigaretten aan minderjarige

Meneer heeft per ongeluk sigaretten verkocht aan een minderjarige. Was al gestopt met zijn bedrijf en ontving daarna nog een boete. **Indienen zienswijze had geen zin**; boete bleef staan.

Bezwaar: is telefonisch gehoord, maar er werd meteen tegen hem gezegd dat hij fout zat. De boete van €1300 bleef gewoon staan. Kan zich voorstellen dat hij een boete moet betalen, maar dit **bedrag is veel te hoog**.

Begrijpelijkheid: de taal was ingewikkeld, moeilijk om te begrijpen wat de bedoeling was. Waar, wanneer, hoe, wel/niet betalen als je in bezwaar gaat.

Kon maar **moeilijk in contact komen met JZ**.

12. Gemachtigde van indiener van een WOB-besluit dat al 4-5 jaar loopt

De **NVWA is een gesloten organisatie en probeert bewust te saboteren**. Heeft gelijk gekregen van de Raad van State begin van het jaar: beslistermijn voor de NVWA is 6 weken. Vervolgens nog steeds geen besluit ontvangen. Het verzoek loopt al lang. De **NVWA probeert alles heel stiekem te doen**.

Meneer heeft **heel duidelijk en precies aangegeven welke informatie hij wil ontvangen**, maar de termijnen worden telkens overschreden.

De NVWA heeft beweerd dat hij misbruik van procesrecht heeft gemaakt. **Grijpt elk puntje aan om te traineren. Het is een ongeloofwaardig verhaal (vanuit TOP)**

Contact:

- Heeft contact met één Woo-medewerker. Deze is altijd heel correct, maar het blijft onduidelijk waarom er geen besluit wordt genomen. Verwachtingsmanagement is niet goed.
- **Hoorzitting (extern) was heel fijn**. Heeft twee keer plaatsgevonden. Het was heel duidelijk wat hij wil hebben.

Heeft geen voorbeelden van andere organisaties en Woo-verzoeken.

Meneer heeft via de rechter een dwangsom gevraagd. Gaat hem niet om het geld, maar hij wil **gewoon een inhoudelijk oordeel**.

B. Telefonische reacties n.a.v. brief/mail met uitkomsten

1. Heeft niet meegedaan aan het onderzoek. Maar was **verre van tevreden over de gang van zaken. Zienswijze is niks mee gedaan**: boete blijft staan. Vervolgens bezwaar ingediend voor de termijn, hoorde daar niks over. Op het moment dat er gevraagd wordt om een reactie van de NVWA, zegt de NVWA dat het bezwaarschrift te laat was ingediend. Nu wordt er **geprocedeerd om aan te tonen dat het bezwaar wél op tijd is ingediend**. Er is dus inhoudelijk over de zaak zelf nog niet besloten in bezwaar. Het **contact tot nu toe met de NVWA wordt wel als prettig ervaren**.
2. Meneer heeft niet gereageerd op het onderzoek. Maar zou graag een boetestelsel zien waarbij de **medewerker** die sigaretten verkocht heeft aan minderjarigen **10-15% zou meebetalen aan de boete**. Dat zou ervoor zorgen dat dit minder voor komt én men zich dus beter aan de wet houdt.
3. **Persoon voelt zich niet gehoord**. Er is voor het gevoel van deze persoon niks gedaan met het bezwaarschrift. Er is niet ingegaan op de argumenten. De boete is volgens deze persoon nog steeds onterecht opgelegd.
4. **Heeft veel pijn en stress ervaren n.a.v. de boete. Het bedrag was veel te hoog (€1350)**. Bovendien is de inspecteur na afloop niet in de winkel geweest; hoorde het pas een dag later. Dat zorgt niet voor een leereffect. Meneer kan niet bewijzen dat de verkoop niet plaats heeft gevonden. Heeft veel energie, tijd en geld gekost. Heeft het **gevoel dat hij als buitenlander eruit is gepikt**.
5. Heeft geen deelgenomen aan het onderzoek. Vindt de boete van €1400,- veel te hoog. Vond het bovendien schandalig dat ze na afloop het ID van de testkoper niet mocht zien i.v.m. privacy redenen. Er is veel frustratie. Mevrouw uit het dorp heeft bezwaar voor haar ingediend. Maar, **bezwaar maken had helemaal geen zin. De frustratie dit met name in het hoge bedrag. Is gestopt met het verkopen van sigaretten**.
6. Zou graag zien dat de NVWA meer communiceert en meedenkt. Nu gaat alles per brief. Er gaat telkens veel tijd overheen voordat er een antwoord volgt. **Het zou veel effectiever zijn om te kunnen bellen en de zaak door te spreken. Dat scheelt tijd en ergernis aan beide kanten. Bovendien zorgt het voor begrip, wat verharding van standpunten kan voorkomen**. Als alles in het juridische wordt getrokken, ben je zo een maand verder voordat er iets ligt. Dat kost de NVWA enorm veel tijd.
7. Meneer is gefrustreerd over het verloop van een verzending van een partij diervoeding vanuit India. Deze is i.p.v. naar Schiphol per ongeluk naar Warschau verzonden en vanuit daar per truck naar Schiphol vervoerd. Vervolgens werd de partij daar niet geaccepteerd omdat deze eigenlijk in Warschau gekeurd had moeten worden. De seal was niet gebroken. De NVWA heeft de partij op basis van papierwerk afgekeurd en weigerde te komen kijken; was totaal niet flexibel. De partij is uiteindelijk teruggestuurd naar Delhi en vanuit daar zonder enige aanpassing weer naar Schiphol verzonden. Het heeft duizenden euro's gekost. **Meneer voelt zich totaal niet gehoord door de NVWA. Die wilde niet naar de zending kijken en heeft het op documentniveau afgedaan**.
8. **Meneer snapte niks van de brief**. Belde om zijn gegevens door te geven.
9. Mevrouw schrok zo van de mail dat ze haar auto aan de kant van de weg heeft gezet. Heeft al allerlei afspraken gemaakt met de NVWA (met tussenkomst van de Ombudsman) en hoort nu van niemand meer wat. **Haar Woo-verzoeken worden van tafel geveegd en ze voelt zich als een idioot behandeld**.
10. Meneer belt om uit te leggen dat hij gestopt is met zijn bedrijf. **Snapte niet dat deze brief dus over een algemeen onderzoek ging**.
11. **Snapt totaal niet waar de brief over gaat**. Nog geprobeerd dit uit te leggen, maar het mocht niet baten.
12. Uitleg gegeven dat het onderzoek niet over de boete van deze meneer gaat, maar een algemeen onderzoek is. **Meneer heeft de brief dus niet begrepen**.
13. Uitleg gegeven dat het onderzoek niet over de boete van deze meneer gaat, maar een algemeen onderzoek is. **Meneer heeft de brief dus niet begrepen**.