

REACTIES OP CONCEPTRAPPORT

Inzagepartij	Hoofdstuk / paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste ... laatste woord)	Commentaar inzagepartij	Reactie Onderzoeksraad
Diverse inzagepartijen	Algemeen	Het noemen van namen van bedrijven of instellingen in het rapport.	Diverse inzagepartijen geven aan dat zij liever geen namen van bedrijven of hun klanten in het rapport zien.	De Onderzoeksraad heeft namen van bedrijven of instellingen alleen opgenomen indien dit functioneel is of de naam vanzelfsprekend is in relatie tot dit voorval. Daar waar namen genoemd zijn is de naam aangehouden zoals betrokken partij die zelf hanteert of heeft opgegeven.
Firma Foppen	2.1 onder Terughalen producten Verenigde Staten	"Bij dit besluit speelt mee.... kader 4)."	Er was geen sprake van een salmonella uitbraak in de Verenigde Staten!	In de VS was sprake van een uitbraak van salmonellose veroorzaakt door <i>Salmonella</i> Thompson. Uitbraken van <i>Salmonella</i> Thompson kunnen verschillende oorzaken hebben en zijn bovendien gangbaarder in de VS dan in Nederland. De uitbraak in de VS werd nagenoeg tegelijkertijd bekend met de bekendmaking van de uitbraak in Nederland. De uitbraak is niet in verband gebracht met het eten van zalm. De tekst is hierop aangepast.
NVWA	3.1.2 onder 4	"In dit...gebracht."	Aanpassing tekst, immers de pieken zijn hoog en alarmerend (mede gelet op de trend), ook met de wetenschap van toen had de conclusie getrokken moeten worden dat men met een hardnekkige microbiologische besmetting te maken had die door de verscherpte schoonmaak niet onder controle kon worden gebracht.	Wanneer iets als alarmerend beschouwd moet worden is voor verschillende interpretaties vatbaar, zeker als het gaat om het gebruik van indicatoren die generiek van aard zijn zoals kiemen en entero's. De Onderzoeksraad is van mening dat de interpretatie van de firma Foppen begrijpelijk was vanuit de rol die hygiënemonsters hebben in de dagelijkse praktijk, maar dat nader onderzoek - zeker na de vakantie - wel passend was geweest. Op basis van gesprekken in het onderzoek over de interpretatie van degelijke metingen is dit geformuleerd als aandachtspunt, zowel voor de betrokken partijen als de sector in het algemeen. De tekst waarop de reactie betrekking heeft is aangepast. De overwegingen van de firma Foppen en de visie van de Raad hierop - vanuit zijn perspectief - zijn duidelijker van elkaar onderscheiden.
FNLI	3.1.2 onder 4	"De steeds terugkerende.... weg te nemen."	Er wordt melding gemaakt van stijgende waarden voor entero's. Dit blijkt niet uit de opgenomen tabel nummer 7 op blz 140. Is dit correct? Gegevens in tabel 7 lijken niet overeenkomstig te zijn met de bedoelde tekst in het rapport.	De genoemde tabel in de bijlage betreft puur de resultaten van het onderzoek naar de microbiologische geschiktheid van de nieuwe transportschalen voordat zij in de productie in gebruik werden genomen. De tekst en de grafiek waarop de reactie betrekking heeft gaan over de resultaten van de monsternamen in het reguliere productieproces na de introductie van de nieuwe transportschalen. Deze resultaten zijn niet in detail opgenomen in de bijlage. Wel opgenomen zijn verschillende voorbeelden van trendanalyses zoals de firma Foppen die deed op basis van de resultaten.
FNLI	3.2.2	Deelconclusie basisvoorwaarden veiligheidsaanpak.	FNLI stelt dat bij een stijgend waarde voor entero's en de noodzaak tot gebruik van 70% alcohol, Foppen wel aanvullend onderzoek had moeten toepassen alvorens de nieuwe transportschalen definitief in te zetten. Bij een stijgend aan micro-organisme had ook contact opgenomen moeten worden met reinigingsspecialisten (en/of de producent van de schalen).	De reactie van FNLI is vanuit het voorval te verklaren. Voor de firma Foppen was het gebruik van 70% alcohol evenwel niet nieuw, ook was er periodiek contact met de leverancier van schoonmaakmiddelen. De handelwijze van de firma Foppen is begrijpelijk vanuit de kennis en ervaring van dat moment. Achteraf gezien stelt de Raad vast dat er teveel vanuit eerdere ervaringen werd gehandeld en rond de introductie van de platen te beperkt is gezocht naar externe expertise. De tekst is hierop aangepast.

Inzagepartij	Hoofdstuk / paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste ... laatste woord)	Commentaar inzagepartij	Reactie Onderzoeksraad
FNLI	3.3.2	Deelconclusie aanpak voedselveiligheid bedrijven in keten en toezicht daarop.	FNLI stelt dat hierbij aangevuld moet worden dat de reikwijdte van certificaten te groot is als aanpassing van gebruik transportschalen geen nieuwe audit behoeft. En verwijst graag op in essentie een vergelijkbare affaire met dioxine in melk (via diervoeders) na gebruik besmette klei in aardappelverwerking.	Certificering heeft niet als doel elke productiewijziging vooraf te beoordelen. Alleen die wijzigingen die buiten de scope van het certificaat vallen, leiden tot hercertificering. Daarbij gaat het certificaat primair uit van het te produceren voedselproduct, niet van het productieproces of veranderingen daarin. Wel worden veranderingen in het proces bij audits tegen het licht gehouden. De vraag is of aanpassing van de vereisten - om bij wijzigingen in de productie binnen de huidige scope van certificaten over te gaan tot hercertificering - voorvallen als dit en de ook bij de Onderzoeksraad bekende dioxineproblematiek hadden voorkomen. Er zouden zeker nadere vragen zijn gesteld, maar in beide voorbeelden was er sprake van een factor die door alle betrokken partijen over het hoofd is gezien. Of auditors - die niet de rol hebben om zelf diepgravend onderzoek te doen - dit wel hadden gezien of de situatie anders beoordeeld valt niet te zeggen. Certificering helpt om te reflecteren op de veiligheidsaanpak, maar kan nooit alle incidenten voorkomen ook al zijn de gevolgen soms verstrekkend. Bij aanscherping van de vereisten zou ook een afweging gemaakt moeten worden welke aanpassingen hercertificering vereisen, uitgaande van te verwachten gevaren en omvang van eventuele gevolgen. Juist het overzien daarvan bleek problematisch.
NVWA	4.3	"het terugroepen publiekswaarschuwing: het terugroepen van en informeren over (mogelijk) besmette producten bij de consumenten (recall inclusief terugroepen bij consument)."	Aanpassing tekst. Dit werkt verwarring in de hand. Recall en withdrawal worden door elkaar gehaald.	De Onderzoeksraad is uitgegaan van de wettelijke definities. Withdrawal betekent dat het product buiten het zicht van de consument wordt weggehaald uit de handel (lees: de voorraden en de schappen van de supermarkt zonder de consument specifiek te informeren). Recall betekent dat het product niet alleen uit de voorraden en schappen wordt verwijderd, maar de consument ook wordt geïnformeerd over het probleem, het risico bij gebruik en wat de consument moet doen om het risico te vermijden. Of het alleen bij een withdrawal blijft hangt af van de aard van het probleem en de mogelijke gevolgen voor de consument. In dit geval was snel duidelijk dat in ieder geval in Nederland een recall gold. Het traceren en terughalen van producten uit de VS kan ook als withdrawal gezien worden. Omwille van de leesbaarheid voert het te ver het verschil in het rapport door te voeren en wordt na de eerste toelichting op beide begrippen alleen het woord recall gebruikt, uitgaande van het achterliggende doel: ervoor zorgen dat producten de consument niet kunnen bereiken.
NVWA	4.5	Deelconclusies rol NVWA tijdens uitbraakbestrijding.	De deelconclusies zijn naar de mening van de NVWA (zie eerdere opmerkingen) iets genuanceerder. Vervolgens zien zij geen onderbouwing voor de onder de 3e bullet genoemde tekst.	Op basis van het inzagecommentaar van onder andere de NVWA zijn onderdelen van hoofdstuk 4 veranderd en genuanceerd waar nodig. Dit is ook doorgevoerd voor de (deel) conclusies die in lijn zijn gebracht met de tekst en onderbouwing eerder in de paragraaf.
RIVM NVWA	4.6	Naar aanleiding van de verschillende vragen en opmerkingen die deze paragraaf over crisiscommunicatie oproep.		Algemeen over paragraaf 4.6: deze paragraaf is herschreven, omdat deze niet helder was en terecht veel vragen oproep bij vooral het RIVM en de NVWA. Paragraaf 4.6 gaat over het effect van communicatie op het publieke vertrouwen. In de tekst is een duidelijker onderscheid gemaakt tussen het feitelijke communiceren en handelen van bedrijven of instanties en de perceptie van de consument (het effect). Verder zijn de uitspraken waar nodig verder onderbouwd of genuanceerd. Specifiek over de deelconclusies: ook voor de deelconclusies geldt dat ze in deze lijn zijn aangescherpt of geherformuleerd. In het vervolg van deze tabel wordt de verwerking van opmerkingen en vragen die niet of gedeeltelijk zijn overgenomen nader toegelicht.

Inzagepartij	Hoofdstuk / paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste ... laatste woord)	Commentaar inzagepartij	Reactie Onderzoeksraad
RIVM	4.6.1	"In de ... dagbladen geplaatst."	Het RIVM heeft de firma Foppen meermaals doorverwezen naar de NVWA, aangezien het RIVM alleen betrokken is bij de bestrijding van de uitbraak en niet bij de organisatie van de recall. Ook heeft het RIVM aangegeven aan de firma Foppen dat geen patiëntengegevens verstrekt kunnen worden aan de firma Foppen in verband met de privacy van de patiënten. Daarnaast is de firma Foppen vanaf 2 oktober 2012, voorafgaand aan publicatie op de website van het RIVM van een nieuwsbericht, telefonisch op de hoogte gebracht van het aankomende nieuwsbericht. En zijn de nieuwsberichten voorafgaand aan plaatsing per mail toegezonden aan de firma Foppen ter kennisname. Het RIVM verwacht dat deze informatie dan ook opgenomen wordt in deze alinea en dat de zin 'Toen Foppen daarop geen gehoor kreeg ' kloppend gemaakt wordt, aangezien er wel contact is geweest tussen het RIVM en de firma Foppen.	Specifiek over paragraaf 4.6.1: met het herschrijven van paragraaf 4.6.1 is de zin, waar het RIVM zich niet in kan vinden, verwijderd. De informatie die het RIVM daarvoor graag in de plaats wil zien, is niet opgenomen. Paragraaf 4.6.1 gaat immers over de crisiscommunicatie van de firma Foppen en het effect ervan op de perceptie van de consument. Wel is de informatievoorziening van het RIVM aan het bedrijf opgenomen in paragraaf 4.6.2. Het RIVM impliceert met hun inzage commentaar dat zij hebben afgestemd met het bedrijf. Volgens de Onderzoeksraad was bij dit incident geen sprake van afstemming, wel van zorgvuldig informeren.
RIVM	4.6.2	"Zowel ... overheidsinformatie."	Het RIVM kan zich niet vinden in deze alinea. Hier wordt geconcludeerd dat de communicatie van het RIVM heeft gezorgd voor verdere onrust onder consumenten. Wij zien geen onderbouwing voor deze conclusie. Tevens wordt gesteld dat mensen zich bezorgd uitlieten over de betrouwbaarheid van de overheidsinformatie, aangezien het RIVM aangaf dat het aantal bekende gevallen van salmonella en het aantal mensen dat aan de besmetting is overleden in werkelijkheid vele malen hoger zou liggen. Het RIVM hanteert een open communicatie, waarbij alle feiten en bij ons bekende informatie gedeeld worden. Dit betekent ook dat onzekerheden worden gecommuniceerd, zoals de werkelijke omvang van de uitbraak. Wij zien echter geen onderbouwing voor de constatering dat het communiceren van deze onzekerheden geleid heeft tot bezorgdheid over de betrouwbaarheid van de overheidsinformatie.	Specifiek over paragraaf 4.6.2: de bevinding van het onderzoek dat de communicatie van het RIVM heeft gezorgd voor onrust onder consumenten is geïllustreerd met een aantal voorbeelden. Het RIVM geeft verder in de inzage reactie aan dat het een open communicatie nastreeft. De Onderzoeksraad wil dit niet ter discussie stellen, maar laten zien dat overheidscommunicatie die instanties primair invullen vanuit hun eigen rol en verantwoordelijkheid, onbedoeld onduidelijkheid kan veroorzaken bij de consument. De Onderzoeksraad vraagt aandacht voor afstemming die rekening houdt met de mogelijk tegengestelde effecten van boodschappen op het publiek. Consumenten maken doorgaans geen onderscheid in welke overheidsorganisatie een mededeling naar buiten brengt. Voor hen is het belangrijk dat de overheid eenduidig is in de informatie die zij naar buiten brengt, ongeacht welke overheidsorganisatie het bericht feitelijk verzendt.
NVWA	4.6.2	"NVWA's belangrijkste... onder controle was."	NVWA kan zich niet vinden in deze alinea. Hier wordt een conclusie getrokken dat de NVWA gecommuniceerd zou hebben dat zij de uitbraak in een vroeg stadium onder controle had. Op basis waarvan wordt deze conclusie getrokken? Immers de NVWA communiceert alleen maar over de bestrijding van de uitbraak (op 13 oktober werd bekend dat er 2 doden te betreuren waren, dit is niet "in een vroeg stadium").	Specifiek over de zinsnede 'in een vroeg stadium onder controle hebben': de zin is gewijzigd. Het gaat er voor de Onderzoeksraad in dit deel van het rapport niet over of het incident wel of niet onder controle is, maar of dit vanuit de perceptie van de consument uit de berichtgeving aan de orde was of niet.
RIVM	4.6.2	"NVWA's ... te zijn."	Op basis van welke gegevens wordt de conclusie getrokken dat de uitbraak niet onder controle bleek te zijn?	Specifiek over de zinsnede 'in een vroeg stadium onder controle hebben': de zin is gewijzigd. Het gaat er voor de Onderzoeksraad in dit deel van het rapport niet over of het incident wel of niet onder controle is, maar of dit vanuit de perceptie van de consument uit de berichtgeving aan de orde was of niet.
RIVM	4.6.2	"Het voorgaande ... overheden." "Door het ontbreken... gestart."	Het RIVM ziet geen onderbouwing voor deze conclusie. Voor alle nieuwsberichten vanuit het RIVM is afstemming geweest tussen de communicatieafdeling van het RIVM, VWS en de NVWA. Daarnaast is de firma Foppen vanaf 2 oktober 2012, voorafgaand aan publicatie op de website van het RIVM van een nieuwsbericht, telefonisch op de hoogte gebracht van het aankomende nieuwsbericht. En zijn de nieuwsberichten voorafgaand aan plaatsing per mail toegezonden aan de firma Foppen ter kennisname Voor alle nieuwsberichten vanuit het RIVM is afstemming geweest tussen de communicatieafdeling van het RIVM, VWS en de NVWA. Daarnaast is de firma Foppen vanaf 2 oktober 2012, voorafgaand aan publicatie op de website van het RIVM van een nieuwsbericht, telefonisch op de hoogte gebracht van het aankomende nieuwsbericht. En zijn de nieuwsberichten voorafgaand aan plaatsing per mail toegezonden aan de firma Foppen ter kennisname.	Specifiek over afstemming: deze tekst is aangescherpt. In een incident- of crisissituatie is het belangrijk, maar niet voldoende dat de betrokken overheidsorganisaties de berichtgeving met elkaar afstemmen. Vanuit de optiek van de Onderzoeksraad is het van groot belang om een gezamenlijke communicatiestrategie te volgen die de betrokken consument als uitgangspunt neemt. Voor wat betreft de afstemming van de overheid met de betrokken bedrijven was er vanuit de optiek van de Onderzoeksraad bij dit incident geen sprake van afstemming, wel was er sprake van zorgvuldig informeren.

Inzagepartij	Hoofdstuk / paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste ... laatste woord)	Commentaar inzagepartij	Reactie Onderzoeksraad
RIVM	4.6.2	"Door het ontbreken... gestart."	Tevens is in het bericht van 18 oktober 2012 duidelijk benoemd dat de toename van het aantal patiënten waarbij een Salmonellabesmetting is vastgesteld het gevolg is van de consumptie van besmette zalm in de periode voordat die begin oktober uit de schappen is gehaald. En dat ook de toegenomen aandacht voor de Salmonellabesmetting invloed heeft, omdat mensen met klachten daardoor eerder naar de huisarts gaan (bron: nieuwsbericht 18 oktober 2012 'Stand van zaken Salmonellabesmetting').	Specifiek over het bericht van 18 oktober: het RIVM heeft in dit geval terecht gewezen op de aanvullende informatie over de context van het toenemend aantal zieken. Dit gaf de consumenten aanvullende informatie ten opzichte van eerdere berichtgeving en maakte de situatie helder. Abusievelijk is deze aanpassing niet in het rapport doorgevoerd. De Onderzoeksraad is van mening dat dit de strekking van de deelconclusie niet aantast.
RIVM	4.6.2	Deelconclusie crisiscommunicatie door voedselbedrijven en overheid: 2e bullet: "De inconsistente ... zou afnemen."	Het RIVM ziet geen onderbouwing voor deze deelconclusie. Het RIVM heeft direct gereageerd op 1 oktober 2012 middels een nieuwsbericht, nadat bekend werd dat de gerookte zalmproducten van de firma Foppen de oorzaak was van de <i>Salmonella</i> Thompson uitbraak. Daarnaast zijn alle nieuwsberichten vanuit het RIVM afgestemd tussen de communicatieafdelingen van het RIVM, VWS en de NVWA. Daarnaast is de firma Foppen vanaf 2 oktober 2012, voorafgaand aan publicatie op de website van het RIVM van een nieuwsbericht, telefonisch op de hoogte gebracht van het aankomende nieuwsbericht. En zijn de nieuwsberichten voorafgaand aan plaatsing per mail toegezonden aan de firma Foppen ter kennisname. Het RIVM verwacht dat deze deelconclusie nog gespecificeerd wordt.	De aangehaalde deelconclusie wordt onderbouwd in paragraaf 4.6.2 en luidt nu: Overheidscommunicatie leidde tot onduidelijkheid bij consumenten en tot afname van het vertrouwen in de uitbraakbestrijding. Hierbij speelt een rol dat de communicatiestrategie van de overheid bij incidenten is gericht op de eigen rol van de overheidsinstanties en niet op de perceptie van de consument. Verder stemt de overheid in de crisiscommunicatie niet af met de betrokken bedrijven.
NVWA	4.6.2	Deelconclusie crisiscommunicatie door voedselbedrijven en overheid: 3e bullet: "De betrokken ... bedrijfsleven."	De 3e bullet van de deelconclusies is iets genuanceerder: Er heeft communicatie plaatsgevonden met name tussen RIVM en NVWA. Dat wil niet zeggen dat deze communicatie, zeker als het gaat om de boodschap, niet voor verbetering vatbaar was.	De aangehaalde deelconclusie wordt onderbouwd in paragraaf 4.6.2 en luidt nu: Overheidscommunicatie leidde tot onduidelijkheid bij consumenten en tot afname van het vertrouwen in de uitbraakbestrijding. Hierbij speelt een rol dat de communicatiestrategie van de overheid bij incidenten is gericht op de eigen rol van de overheidsinstanties en niet op de perceptie van de consument. Verder stemt de overheid in de crisiscommunicatie niet af met de betrokken bedrijven.
RIVM	4.6.2	Deelconclusie crisiscommunicatie door voedselbedrijven en overheid: 3e bullet: "De betrokken ... gelabeld."	De crisiscommunicatie vanuit het RIVM richting de burger is wel degelijk afgestemd met de NVWA en VWS. Alle nieuwsberichten vanuit het RIVM zijn ook voorgelegd aan de communicatieafdelingen van de NVWA en VWS. Aanpassing van deze deelconclusie is noodzakelijk.	Specifiek over afstemming: in een incident- of crisissituatie is het belangrijk maar niet voldoende dat de betrokken overheidsorganisaties de berichtgeving met elkaar afstemmen. Vanuit de optiek van de Onderzoeksraad is het van groot belang om een gezamenlijke communicatiestrategie te volgen die de betrokken consument als uitgangspunt neemt. Zie ook de eerdere toelichting bij de opmerkingen ten aanzien van de 2e bullet bij deze deelconclusie.
RIVM	5 onder conclusie 2a	"RIVM ... opgespoord."	Het RIVM wil hierop aanvullen dat in verreweg de meeste uitbraken van salmonellose de bron niet wordt achterhaald. Door de goede samenwerking tussen het RIVM en de NVWA is dat in deze uitbraak wel gelukt.	De Onderzoeksraad heeft dit niet opgenomen in hoofdstuk 5, maar in hoofdstuk 4.2.2.
NVWA	5 onder conclusie 2b	2e bullet: "De NVWA....alle partijen."	De NVWA ziet geen onderbouwing van de conclusie dat in de acute fase van dit incident niet eenduidig is gecommuniceerd. NVWA leest geen onderbouwing dat door het handelen van de NVWA in de communicatie met Foppen de consument onnodig lang is blootgesteld aan het gevaar van infectie.	Op basis van het inzagecommentaar zijn onderdelen van hoofdstuk 4 aangepast en waar nodig genuanceerd. Dit is ook doorgevoerd voor de conclusies die in lijn zijn gebracht met de tekst, de onderbouwing en de deelconclusies eerder in het rapport. De onderbouwing van de conclusies in hoofdstuk 5 staan in hoofdstukken 3 en 4.
FNLI	5 onder conclusie 2b	3e bullet: "Een deel....vereiste."	Verwijder "terwijl....vereiste", dit is onderdeel van een aanbeveling, niet de conclusie.	De conclusie is niet aangepast. De Onderzoeksraad is van mening dat dit geen aanbeveling betreft, maar een conclusie die voortkomt uit de bevindingen van het onderzoek: Een deel van de afnemers van de firma Foppen (waaronder enkele grote supermarktketens) wachtte met zijn besluitvorming tot er meer informatie beschikbaar zou zijn, terwijl de situatie onmiddellijk ingrijpen vereiste.

Inzagepartij	Hoofdstuk / paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste ... laatste woord)	Commentaar inzagepartij	Reactie Onderzoeksraad
FNLI	5 onder conclusie 2b	4e bullet: "Daarnaast hebben stonden."	Verwijder "als...stonden", dit is onderdeel van een aanbeveling, niet de conclusie.	De conclusie is niet aangepast. De Onderzoeksraad is van mening dat dit geen aanbeveling betreft, maar een conclusie die voortkomt uit de bevindingen van het onderzoek: Afnemers van de firma Foppen (waaronder enkele grote supermarktketens) hebben in hun communicatie met de consumenten niet in alle gevallen het risico beschreven en geadviseerd hoe zij moeten handelen. Daarnaast hebben zij hun klanten niet zo direct gewaarschuwd als mogelijk was geweest met de middelen die hun ter beschikking stonden.
NVWA	5 onder conclusie 2c	"Overheidsorganisaties ... afgestemd."	Zie eerdere opmerkingen over de overheidscommunicatie van de NVWA.	Op basis van het inzagecommentaar zijn onderdelen van paragraaf 4.6 veranderd en genuanceerd waar nodig. Dit is ook doorgevoerd voor de conclusies, die in lijn zijn gebracht met de tekst, de onderbouwing en de deelconclusies eerder in het rapport. Voor wat betreft de communicatie concludeert de Onderzoeksraad dat overheidscommunicatie leidde tot onduidelijkheid bij consumenten en tot afname van het vertrouwen in de uitbraakbestrijding. Hierbij speelt een rol dat de communicatiestrategie van de overheid bij incidenten is gericht op de eigen rol van de overheidsinstanties en niet op de perceptie van de consument. Verder stemt de overheid in de crisiscommunicatie niet af met de betrokken bedrijven.
RIVM	5 onder conclusie 2c	"Overheidsorganisaties ... afgestemd."	De crisiscommunicatie vanuit het RIVM richting de burger is wel degelijk afgestemd met de NVWA en VWS. Alle nieuwsberichten vanuit het RIVM zijn ook voorgelegd aan de communicatieafdelingen van de NVWA en VWS. Daarnaast is de firma Foppen vanaf 2 oktober 2012, voorafgaand aan publicatie op de website van het RIVM van een nieuwsbericht, telefonisch op de hoogte gebracht van het aankomende nieuwsbericht. En zijn de nieuwsberichten voorafgaand aan plaatsing per mail toegezonden aan de firma Foppen ter kennisname. Het RIVM verwacht dat deze conclusie nog gespecificeerd wordt. Het RIVM ziet daarnaast geen onderbouwing voor de conclusie dat er sprake is van tegenstrijdige berichtgeving tussen overheidsorganisaties.	Op basis van het inzagecommentaar zijn onderdelen van paragraaf 4.6 veranderd en genuanceerd waar nodig. Dit is ook doorgevoerd voor de conclusies, die in lijn zijn gebracht met de tekst, de onderbouwing en de deelconclusies eerder in het rapport. Voor wat betreft de communicatie concludeert de Onderzoeksraad dat overheidscommunicatie leidde tot onduidelijkheid bij consumenten en tot afname van het vertrouwen in de uitbraakbestrijding. Hierbij speelt een rol dat de communicatiestrategie van de overheid bij incidenten is gericht op de eigen rol van de overheidsinstanties en niet op de perceptie van de consument. Verder stemt de overheid in de crisiscommunicatie niet af met de betrokken bedrijven.
FNLI	Algemeen		FNLI mist in de analyse van de affaire het volgende aspect: In de beginfase is overleg geweest tussen RIVM, NVWA en later is de firma Foppen daarbij betrokken. Maar toen de recall ingezet moest worden is er geen overleg geweest met (vertegenwoordigers van) partijen die de producten van de firma Foppen verkochten en of verwerkten. Dit wordt door de FNLI als een gemis gezien omdat zij mee kunnen werken. opdat alle informatie die nodig is geïdentificeerd kan worden, maar bovenal ook verspreid wordt naar hen die het moeten weten (in het bijzonder verwerkers van producten) opdat onnodige blootstelling van consumenten aan de bewuste producten kan worden voorkomen.	De Onderzoeksraad neemt kennis van deze uitspraak en herkent het door de FNLI aangedragen aspect. In het onderdeel 'Lering voor de praktijk' besteedt de Onderzoeksraad hier aandacht aan.

Inzagepartij	Hoofdstuk / paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste ... laatste woord)	Commentaar inzagepartij	Reactie Onderzoeksraad
Albert Heijn/Ahold	Algemeen		<p>Albert Heijn wil in zijn reactie het volgende onder de aandacht brengen:</p> <p>“Wij willen echter bij u onder de aandacht brengen, dat wij als professionele organisatie met experts in huis o.a. op het gebied van recalls, onaangenaam geraakt zijn door een paar voorbeelden in uw rapport waarin u Albert Heijn model laat staan voor onze sector. Wij menen dat wij er met de kennis en data die wij hebben te allen tijde voor zorgen dat de consument met de best mogelijke garanties bij ons veilig voedsel kan kopen. Bovendien zijn wij ook bereid en in staat om grootschalige recalls binnen korte tijd landelijk onder de aandacht van onze klanten te brengen. Het past ons daarom niet dat u ons als voorbeeld noemt van een afnemer die in uw ogen geen eigenstandige afweging heeft gemaakt in het terugroepen van gerookte zalm, maar hierin eerst duidelijk heeft geëist van de NVWA en Foppen. Wij voelen ons extra aangesproken omdat wij weten dat we in ons deel van de sector tot voorbeeld voor onze bedrijfstak dienen. Albert Heijn zal zich op basis van uw finale rapport en de daarin te verwachten aanbevelingen weer op een aantal punten kunnen verbeteren. Wij denken daarbij aan de communicatie en informatie bij ons in de winkel en ook aan het in de toekomst inzetten van de via onze Bonuskaart verkregen aankoopgegevens van klanten. Wij zijn en blijven daarbij echter steeds afhankelijk van de aan ons ter beschikking gestelde gegevens en data, juist daar schortte het aan bij de start van de in uw rapport behandelde recall.”</p>	<p>De Onderzoeksraad neemt kennis van deze uitspraak van Albert Heijn/Ahold en waardeert de ambities van de Albert Heijn/ Ahold om voorbeeld te staan in hun sector. De Onderzoeksraad heeft in haar rapport aangegeven dat zij de grootste en leidende supermarktformules in het onderzoek heeft betrokken omdat zij ervan uitgaat dat de bevindingen daarmee voldoende handvatten en leermomenten zouden bieden voor de hele retailsector. De reactie heeft niet geleid tot wijzigingen in het rapport.</p>
Minister EZ	Algemeen		<p>De minister van Economische Zaken wil in zijn reactie het volgende onder de aandacht brengen:</p> <p>“Ik vind evenals mijn collega van VWS dat uw rapport behulpzaam is bij het verder verbeteren van de aanpak bij incidenten en crises, zoals salmonella in zalm. Belangrijk is dat het rapport stilstaat bij de onderlinge afstemming tussen EZ en VWS bij het begin van een crisis en bij de afstemming van de communicatie naar stakeholders. Ook ik hecht eraan u erop te wijzen dat inmiddels stappen ter verbetering zijn gezet. Het crisisdraaiboek voedselveiligheid wordt aangepast op het punt van de opschaling bij een zich (mogelijkerwijs) ontwikkelende crisis. Voor de opschaling worden opschalingcriteria beschreven die rekening houden met mogelijke maatschappelijke of politieke onrust. Ook heeft de afstemming van communicatie een meer structurele inbedding gekregen doordat voorzien is in een breed communicatieoverleg van professionals van VWS, EZ, NVWA, RIVM en VCN en doordat er nu een mogelijkheid is om de detailhandel te betrekken bij het crisisoverleg van de NVWA. Bij een mogelijkerwijs beginnende crisis zal alerte en adequate communicatie naar maatschappelijke actoren altijd een uitdaging blijven. Uw kritische opmerkingen zijn daarbij zeker behulpzaam.”</p>	<p>De Onderzoeksraad neemt kennis van deze uitspraak van de minister van EZ en waardeert de verbeteractiviteiten die door de minister in gang zijn gezet. De reactie heeft niet geleid tot wijzigingen in het rapport.</p>

Inzagepartij	Hoofdstuk / paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste ... laatste woord)	Commentaar inzagepartij	Reactie Onderzoeksraad
Ministerie VWS	Algemeen		<p>De directeur Voeding, Gezondheidsbescherming en Preventie wil in zijn reactie het volgende onder de aandacht brengen:</p> <p>"Ik heb met belangstelling het conceptrapport 'Salmonella in zalm' gelezen. Het is een informatief rapport geworden, dat behulpzaam is bij het verder verbeteren van onze aanpak bij incidenten en crisis. Wij hebben het rapport bekeken op aspecten die voor VWS relevant zijn. Ik wil graag ingaan op twee constateringennamelijk:</p> <p>A. De betrokken overheidspartijen hebben hun crisiscommunicatie onderling niet afgestemd, omdat de uitbraak niet als crisis was gelabeld.</p> <p>Wij zijn het uiteraard met u eens dat de overheid eenduidig en helder moet communiceren en dat verwarring/onduidelijkheid bij de stakeholders voorkomen moet worden. In de recente bijstelling van onze werkwijze zijn aanpassingen aangebracht die naar verwachting zullen bijdragen aan verbetering hiervan. Zo is het draaiboek crises voedselveiligheid aangepast en is bij de opschalingcriteria expliciet rekening gehouden met maatschappelijke/politieke onrust, heeft het overleg tussen communicatieprofessionals van VWS, EZ, NVWA, RIVM en VCN een meer structurele Inbedding gekregen; is met het RIVM afgesproken dat VWS/VGP bij een dreigend voedselveiligheidsincident direct zal worden geïnformeerd en krijgt de retail de mogelijkheid aan te sluiten bij het crisisoverlegteam van de NVWA.</p> <p>Ik denk dat de tekst die u gekozen heeft om de situatie over crisiscommunicatie te beschrijven meer recht zou doen aan de situatie door de toevoeging van het woord optimaal.</p> <p>B. Overheidspartijen gaan bij het labelen van crises structureel uit van hun eigen perceptie (of zij een incident kunnen afhandelen binnen de bestaande structuren) en niet van de perceptie van stakeholders (met name de consument en het bedrijfsleven) In het gesprek met u is nadrukkelijk aan de orde geweest dat de hectiek en onduidelijkheid die vaak onlosmakelijk is verbonden met een 'incident/crisis' impliceert dat er altijd momenten kunnen zijn waarop de afstemming en coördinatie in communicatie onvoldoende is. Hierop zullen we in de toekomst zeer alert zijn. Bij het besluit tot opschaling worden zorgvuldig diverse factoren meegenomen waarbij wordt gezocht naar een goede balans tussen effectief handelen, toepassen van het voorzorgprincipe en 'overreageren'. De bescherming van de volksgezondheid is hierbij altijd het uitgangspunt.</p> <p>Ik zie het, zoals verwoord in uw rapport, als belangrijke opgave voor onze organisatie steeds opnieuw nauwlettend in de gaten te houden wat het juiste moment is om de coördinatie over de communicatie op zich te nemen. Vooral aan het begin van een incident/crisis, wanneer nog veel onduidelijk bestaat, is dat meestal niet eenvoudig.</p>	<p>De Onderzoeksraad neemt kennis van deze uitspraak van de directeur VGP en waardeert de verbeteractiviteiten die door de minister in gang zijn gezet. Mede op basis van dit inzagecommentaar zijn onderdelen van hoofdstuk 4 aangepast en waar nodig genuanceerd. Dit is ook doorgevoerd voor de conclusies die in lijn zijn gebracht met de tekst, de onderbouwing en de deelconclusies eerder in het rapport.</p>