

Vanaf 21 februari is het I&R-Bureau LNV ISO 9001-gecertificeerd. Alle werkzaamheden worden hierdoor op uniforme en vastomlijnde wijze uitgevoerd. Maar de flexibiliteit van het bureau — al sterk bekritiseerd — komt hierdoor niet in het gedrang stelt Tjeert de Boer, plaatsvervangend hoofd I&R-bureau. Een gesprek over ISO, UBN en verloren oormerken.

In 1998 diende Tweede-Kamerlid Ter Veer een motie in voor ontvlechting van publieke en private taken omtrent identificatie en registratie van runderen. In navolging hierop werd de Stichting I&R-bureau runderen opgericht in opdracht van Productschap Vee en Vlees. In de zomer van 2001 besloot de toenmalige minister van LNV, Brinkhorst, dat met ingang van januari 2002 alle I&R-taken — zowel de verantwoordelijkheid voor als de uitvoering van — rechtstreeks onder het ministerie van LNV moeten vallen. De huidige stand van zaken is een nog niet volledig afgeronde ontvlechting en een nog te bouwen nieuw I&R-systeem.

Wat was voor het I&R-bureau de reden om tijd en geld te steken in een ISO-certificering?

'We zijn al begonnen met ISO toen we als zelfstandige stichting nog niet onder het ministerie van LNV vielen. Bij het overnemen van de I&R-taken hadden we te maken met de verschillende culturen van de medewerkers van de uitvoerende instanties. Mede hierdoor is de behoefte ontstaan om een kwaliteitssysteem op te zetten en werkprocedures en werkvoorschriften vast te leggen in een Handboek I&R runderen. De werkwijze moet inzichtelijk worden. Bevestiging, door een onafhankelijke organisatie, dat bij periodieke toetsing van dit kwaliteitssysteem de werking als positief wordt ervaren, levert een meerwaarde zowel voor ons intern als voor de veehouders.'

Heeft de veehouder hier voordeel van?

'ISO zegt de veehouder misschien niet zo gek veel. Het is voor de veehouder wel van belang dat we de werkwijze hierdoor uniformeren. Gelijke behandeling voor alle klanten. Zo weet iedereen wat hij kan

verwachten. Ik wil hier geen veehouders die een vaste medewerker hebben waarmee ze van alles kunnen regelen.'

Door strikt volgens de omschreven werkwijze te werken wekt het I&R-bureau de indruk een starre organisatie te zijn. Hoe wordt omgegaan met uitzonderingsgevallen?

'We werken aan een klachtenregistratiesysteem. Dit vraagt nog wat stroomlijning, maar er is zeker aandacht voor. Door de klachten te registreren kunnen we knelpunten achterhalen en eventueel onze werkwijze, en dus het handboek, hierop aanpassen. Als aanvulling op onze klachtenregistratie willen we klanttevredenheidsonderzoeken houden. Met alleen de klachten beneden de maat houden redden we het niet. Maar tevreden klanten hebben bij een

Geboortebewijs kan dienen als bewijsmiddel bij aan- en afmeldingen

bureau dat voortgekomen is uit wetgeving en daardoor verplichtingen met zich meebrengt, dat is niet zo makkelijk.'

Een nieuw UBN bij bedrijfsverhuizing leidt in de praktijk tot problemen. Kan het I&R-bureau hier wat aan doen?

'Het meenemen van een UBN naar een nieuwe locatie gaf bijvoorbeeld tijdens de MKZ veel verwarring. Om een bedrijfsverplaatsing in het I&R-systeem inzichtelijk te krijgen is gekozen voor een nieuw nummer op een nieuwe locatie. Nu blijkt dat hierdoor veel problemen ontstaan met premiereregelingen, Minas, melkcontrole, enzovoort. Bij het nemen van de beslissing rondom het nieuwe UBN zijn we slecht gesouffleerd over mogelijke gevolgen en onzerzijds hebben we te weinig overleg gevoerd met andere instanties. Nu gaan we waarschijnlijk weer naar de situatie dat het UBN toch meegenomen wordt naar de nieuwe plek en moeten we de verhuizing op andere wijze zichtbaar maken.'



Een ander heikel punt is het oormerkenverlies. Hoe wordt hierop actie ondernomen?

'De vier leveranciers van oormerken hebben afspraken met ons gemaakt over de leveringstermijn en het oormerkverlies. Vrijevoorraadootmerken moeten binnen tien werkdagen op het bedrijf zijn. Vervangende oormerken binnen vijf werkdagen. Het verlies moet beneden een door ons gestelde grens blijven. Nadeel van deze werkwijze is dat de fabrikant bij overschrijding met tegenargumenten komt die door ons moeilijk te weerleggen zijn. Zo werd aangevoerd dat een veehouder bijvoorbeeld een verkeerde tang kan gebruiken of het merk op de verkeerde plaats in het oor kan knippen. We willen samen met de fabrikant komen tot een goede en eerlijke monitoring rondom het verlies, maar dat is niet eenvoudig. Je kunt wel een onderzoek doen naar het verlies, maar dan moet dat wel op betrouwbare en representatieve wijze gebeuren.'

Waarom is de mogelijkheid om spoedootmerken te kunnen bestellen vervallen?

'Een dier moet twee oormerken in hebben. Het is de veehouder die een risico neemt door niet op tijd te bestellen. Dit werd vroeger niet bestraft en nu wel. In het geval van een noodslachting kan dit in zijn nadeel werken. Aan de andere kant, bij een noodslachting is altijd een RVV'er betrokken, die kan ook beslissen of een dier wel of niet vervoerd mag worden met één oormerk in. Men is wel bezig met een juridische regeling rondom het vervoer naar het slachthuis voor een noodslachting met slechts één oormerk. Laat het duidelijk zijn dat wij bij het I&R-bureau alleen voor de registratie van dieren verantwoordelijk zijn. Het buitengebeuren ligt bij de AID en gedeeltelijk bij Laser.'

Wat is de stand van zaken omtrent de zwevende runderen?

'Vier jaar geleden hadden we een half miljoen zwevende runderen. Dit was een van de redenen om een onafhankelijk I&R-bureau op te starten. In het oude systeem werden te vaak runderen afgemeld en nooit meer aangemeld. Twee jaar geleden was het aantal zwevende runderen gehalveerd en vorige maand waren er nog 25.000. Het gaat hierbij om runderen waarvoor maximaal achttien maanden geleden een afvoer aan het I&R-systeem is gemeld. Redelijkerwijs moeten we aannemen dat het grootste deel

Tjeert de Boer: 'Werken aan klanttevredenheid is voor het I&R-bureau niet eenvoudig'

Nog 25.000 zwevende runderen

door slachtrunderen wordt veroorzaakt. Als het systeem bij een slachterij niet goed werkt dan zijn er zo honderden runderen spoorloos. Wanneer we na een maand opnieuw naar een groep zwevende runderen kijken, dan zijn ruim duizend van deze runderen alsnog gemeld. Het gaat de goede kant op.

Heeft de invoering van het geboortebewijs door Stichting Kwaliteitsgarantie Vleeskalverensector, SKV, een bijdrage geleverd aan een sluitende registratie?

'Veehouders zijn sneller en beter gaan melden, het aantal herstelmeldingen daalt aanzienlijk. In die zin ondersteunt het geboortebewijs ons systeem. Kort na invoering van het geboortebewijs leek het soms dat er al geboortebewijzen werden afgegeven van nog niet geboren kalveren. Dit is nu minder doordat bij afvoer naar de melddatum wordt gekeken en de veehouder moet zijn handtekening op het geboortebewijs zetten voor juistheid van gegevens. Een mogelijk interessante toepassing van het geboortebewijs is het te accepteren als bewijsmiddel voor het tijdig melden van dieren. In sommige gevallen krijgt nu de kalvermester geen premie voor slachtrunderen omdat er overlap in de aan- en afmelddatum zit. Als de kalvermester dan aan kan tonen dat zijn aanmelding aansluit op de afmelddatum op het geboortebewijs, dan zouden we ambtshalve de wijziging door kunnen voeren op kosten van het geboortebedrijf. Dit vraagt een verandering van het protocol, maar die is denk ik wel de moeite waard.'

Heeft de ontvlechting tot gevolg dat de veehouder straks zijn I&R-meldingen en stamboekmeldingen via twee kanalen moet gaan doorgeven?

'Wettelijk gezien is het I&R-bureau verplicht om zelf een ingang voor aanvoer van gegevens te regelen en een uitgang voor een goede registratie. Of we in dit systeem ook gegevens voor andere organisaties willen verwerken is de vraag. Het ministerie kan er niet aan voorbij lopen dat voor het I&R-systeem bepaalde gegevens misschien niet nodig zijn, terwijl dezelfde gegevens wel belangrijk zijn voor een goed functionerende gezondheidsdienst. Het lijkt mij het meest logisch om voor gegevensverzameling en verspreiding samen te werken met andere organisaties. We werken tenslotte allemaal voor dezelfde boer. Maar of en

hoe we dit gaan doen is nog niet duidelijk. Mogelijk dat veehouders in de toekomst met een code rechtstreeks in het systeem kunnen. Ze kunnen dan direct zien of dieren goed aan- of afgevoerd zijn, en of er blokkades aanwezig zijn. Een beetje ondernemer wil tegenwoordig direct kunnen handelen.'

Welke maatregelen hebben prioriteit?

'Het belangrijkste van dit moment is de UBN-uitgifte. Sinds begin maart hebben wij de uitvoering daarvan overgenomen van de Gezondheidsdienst voor Dieren. We moeten dit zo snel mogelijk goed opnemen in de procesgang. Vorige week kreeg ik een brief van iemand die al vier maanden zijn vee op een nieuwe locatie heeft staan, maar daar geen UBN voor krijgt. Dit omdat er op die locatie nog iemand geregistreerd staat met één schaap. Ik kan me voorstellen dat dit voor iemand heel frustrerend werkt. Dit soort gevallen moet snel opgelost worden. Daarnaast wil ik boven tafel krijgen welke bedrijven door een verhuizing een nieuw UBN hebben gekregen. Bij deze bedrijven moet nagegaan worden of daar nog problemen zijn, en zo ja dan moeten deze opgelost worden. Een andere prioriteit is dat onze medewerkers zich meer bezig moeten gaan houden met herstellen en minder met protocollen afhandelen en versturen. Sinds januari kunnen AID en Laser een blokkade op een bedrijf zetten als de gegevens op de stallijst niet overeenkomen met de dieren in de stal. Veehouders zijn erbij gebaat als ze snel een herstelmelding doorgeven, zodat de blokkade op het bedrijf opgeheven wordt. Voor ons betekent een snelle herstelmelding minder werk. We kunnen nu al merken dat het aantal herstelmeldingen hierdoor afneemt.'

Hebben bezuinigingsmaatregelen bij het ministerie geen invloed op de werking van het I&R-bureau?

'Het ministerie heeft besloten de I&R-taken en uitgifte van UBN's aan ons toe te wijzen. Dat houdt in dat voldoende ruimte, menskracht en systeemruimte ingezet kan worden. Bepaalde taken worden bij andere organisaties weggehaald, het risico te mislukken kan niet genomen worden.'

Christel van Raay

