

# **VWA Consumentenmonitor 2003**

**Onderzoek naar de perceptie van voedselveiligheid**

**23 juni 2004**

Den Haag, juni 2004

Mw. Drs.Ing. J.C.M. Timmers

Mw. Drs. J. de Jonge

## Voorwoord

De Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) heeft als missie te werken aan zichtbare risicoreductie. Doelen daarvoor zijn het reduceren van bestaande risico's en het bevestigen en versterken van het consumentenvertrouwen in voedselveiligheid. Dit laatste wordt in de Strategisch Ondernemingsvisie (SOV) als volgt verwoord: vertrouwen op hoog niveau houden en zorgen verminderen. De directie Onderzoek en Risicobeoordeling en de directie Toezicht richten zich op het in beeld brengen en reduceren van risico's. Communicatie vanuit de Voedsel en Waren Autoriteit is onder andere gericht op het ontwikkelen van een reëel risicobeeld bij de consument.

Dit betekent dat de Voedsel en Waren Autoriteit niet alleen inzicht wil hebben in objectieve risico's, maar ook in de risico ervaring van consumenten. De Voedsel en Waren Autoriteit is daarom geïnteresseerd in vragen als: hoe beleven consumenten voedselveiligheidsrisico's, wie achten consumenten verantwoordelijk voor voedselveiligheid en in hoeverre vertrouwen consumenten betrokken partijen? Antwoorden op dergelijke vragen helpen de Voedsel en Waren Autoriteit bij het richting geven aan de controle-inspanningen, en bij het formuleren van onderzoek of communicatie. Daarnaast kunnen de resultaten van de consumentenmonitor aanknopingspunten bieden voor de beleidsafdelingen van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit, het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en het Voedingscentrum die elk hun eigen rol hebben op het terrein van voedselveiligheid.

Om de beleving van consumenten in kaart te kunnen brengen, is door de Voedsel en Waren Autoriteit in samenwerking met Wageningen Universiteit & Researchcentrum (WUR) een consumentenmonitor ontwikkeld. Een jaarlijks terugkerende meting van het consumentenvertrouwen in voedselveiligheid, die hierbij van de eerste maal gepubliceerd wordt. Het is de verwachting dat in de komende jaren de trends in houding en reactie van consumenten met behulp van deze monitor steeds duidelijker worden en dat de resultaten bruikbaar zijn voor een effectief voedselveiligheidsbeleid en de uitvoering daarvan.

Prof. Dr. Ir. W. de Wit  
Voedsel en Waren Autoriteit  
Directeur Onderzoek en Risicobeoordeling

## INHOUD

Inleiding	7
1. Algemeen vertrouwen in voedselveiligheid	8
2. Vertrouwen in productgroepen	10
3. Vertrouwen in de partijen betrokken bij voedselveiligheid	12
4. Vertrouwen in informatie over veiligheid voedsel	13
5. Wordt er voldoende gedaan aan voedselveiligheid	14
6. Verantwoordelijkheid voor garanderen voedselveiligheid	15
7. Bekendheid van de Voedsel en Waren Autoriteit	17
8. De relatie van de consument met de verschillende partijen	18
9. Informatie zoeken door de consument	19
10. De rol van de consument	20
11. Slotbeschouwing	21
Bijlage 1 Literatuur	22



## Inleiding

Voor de Voedsel en Waren Autoriteit vormt inzicht in het consumentenvertrouwen een belangrijke input. De Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) heeft het initiatief genomen om het consumentenvertrouwen jaarlijks op een systematische manier in beeld te brengen via een consumentenmonitor. De meting is in 2003 voor het eerst uitgevoerd. De beschikbare cijfers vormen hiermee een nulmeting. Dit betekent ook dat de beschikbaarheid van vergelijkingsmateriaal nog beperkt is. Wel kan in een aantal gevallen worden teruggegrepen naar resultaten uit de proefenquête die in 2002 is uitgevoerd. De resultaten van deze meting en een verdergaande studie naar de factoren die het consumentenvertrouwen beïnvloeden, vormden de uitgangspunten bij de verdere ontwikkeling van de consumentenmonitor zoals deze in 2003 is uitgevoerd.

Om het vertrouwen van consumenten in voedselveiligheid te kunnen meten is het belangrijk om vast te stellen welke factoren van invloed zijn op het consumentenvertrouwen en hoe we deze kunnen meten. Een groot aantal van deze factoren is via de enquête gemeten:

- Het vertrouwen dat consumenten hebben in regelgevende instanties en in actoren die betrokken zijn bij de productie en handel van voedingsmiddelen.
- De rol en verantwoordelijkheden die consumenten de verschillende instanties en actoren toedichten op het terrein van voedselveiligheid. Hierbij is de koppeling van rollen en verantwoordelijkheden aan het vertrouwen dat consumenten hebben in deze instanties en actoren belangrijk.
- De consumentenperceptie over de veiligheid van verschillende productgroepen en de aspecten waarover de consumenten zich zorgen maken. Deze consumentenperceptie wordt door demografische en sociale aspecten beïnvloed. Deze rapportage richt zich echter op de totale groep respondenten, in een later stadium kan eventueel een onderverdeling worden gemaakt.

Naast genoemde factoren kunnen ook incidenten die zich voordoen op het terrein van voedselveiligheid hun impact hebben op het vertrouwen van consumenten in voedselveiligheid. Hierbij zijn niet alleen het aantal en de aard van de incidenten belangrijk, maar ook de wijze waarop de media hiermee omgaan en in hoeverre consumenten zich deze incidenten herinneren. Uit de enquête blijkt dat een groot deel van de respondenten zich wel een incident kon herinneren. De incidenten die zij daarbij noemden zijn zeer divers, waarbij vooral zaken die tot veel aandacht in de pers hebben geleid in het geheugen zijn blijven hangen. Persoonlijke ervaringen van mensen worden veel minder vaak genoemd. In de rapportage wordt hieraan verder geen aandacht besteed.

De monitor voor consumentenvertrouwen is nog steeds in ontwikkeling. In de nabije toekomst wordt deze verder uitgebreid. Hierbij wordt aandacht besteed aan de wijze waarop externe gebeurtenissen zoals crises het consumentenvertrouwen beïnvloeden. Dit kan door ten tijde van de crisis direct een meting te doen naar het consumentenvertrouwen. Daarnaast willen we inzicht krijgen in de manier waarop veranderingen in vertrouwen consumentengedrag beïnvloeden. Door het daadwerkelijk aankoopgedrag van consumenten te analyseren, kan de relatie tussen consumentenpercepties en consumentengedrag in kaart worden gebracht.

Ook elders in Europa staat het consumentenvertrouwen sterk in de belangstelling. Dit blijkt bijvoorbeeld uit onderzoek dat het National Institute for Consumer Research, Oslo, Noorwegen in 2003 heeft uitgevoerd. In dit onderzoek worden de ontwikkelingen in Denemarken, Noorwegen, Duitsland, Engeland, Portugal en Italië met elkaar vergeleken.

## 1. Algemeen vertrouwen in voedselveiligheid

Het vertrouwen in voedselveiligheid in het algemeen geeft inzicht in het vertrouwen dat consumenten over de gehele linie hebben in de veiligheid van voedsel. Het geeft een totaalbeeld hoe consumenten de veiligheid van voedsel beoordelen en kan daarmee worden gezien als een resultante van de verschillende factoren die het consumentenvertrouwen bepalen.

Het vertrouwen wordt gemeten aan de hand van een aantal statements. Deze statements zijn te onderscheiden in 2 categorieën. In de eerste plaats twee algemene statements die het vertrouwen in voedselveiligheid op hoofdlijnen aangeven en een goede graadmeter vormen voor de ontwikkelingen in het vertrouwen: 'ik vertrouw erop dat voedingsmiddelen veilig zijn' en 'over het algemeen zijn voedingsmiddelen veilig'. In de tweede plaats enkele statements die het gevoel dat consumenten hebben als het gaat om voedselveiligheid uitdrukken. Zij geven hierbij ondersteuning aan de twee "key-factors" en maken het mogelijk in een vroeg stadium mogelijke veranderingen te signaleren.

Stelling	Meting			
	2003 <sup>1</sup>	2002 (3) <sup>1</sup>	2002 (2) <sup>1</sup>	2002 (1) <sup>1</sup>
Voedingsmiddelen worden steeds veiliger	3,51	-	-	-
Het afgelopen half jaar is mijn vertrouwen in de veiligheid van voedingsmiddelen gedaald <sup>2</sup>	2,74	2,73 <sup>4</sup>	2,77 <sup>4</sup>	2,70 <sup>4</sup>
Ik ben optimistisch over de veiligheid van voedingsmiddelen	3,47	-	-	-
Ik vertrouw erop dat voedingsmiddelen veilig zijn	3,81	-	-	-
Het beangstigt mij dat er problemen zijn met het handhaven van de veiligheid van voedsel	3,29	-	-	-
Door voedselschandalen maak ik me extra druk over de veiligheid van voedsel	3,13	-	-	-
Ik ben tevreden over de veiligheid van voedingsmiddelen	3,47	-	-	-
Ik maak me zorgen over de veiligheid van voedingsmiddelen <sup>3</sup>	2,90	2,90 <sup>5</sup>	2,96 <sup>5</sup>	2,88 <sup>5</sup>
Ik voel me onbehaaglijk over de veiligheid van voedingsmiddelen	2,74	-	-	-
Over het algemeen zijn voedingsmiddelen veilig	3,85	-	-	-
Door voedselschandalen sta ik wantrouwend tegenover bepaalde voedingsmiddelen	3,13	-	-	-
Over het algemeen zijn er weinig risico's verbonden aan voeding	3,36	-	-	-

<sup>1</sup> Antwoorden gegeven op een schaal van 1 (helemaal niet mee eens) tot 5 (helemaal mee eens)

<sup>2</sup> in 2002: "De laatste jaren is mijn vertrouwen in levensmiddelen minder geworden"

<sup>3</sup> in 2002: "Ik maak me zorgen over de veiligheid van levensmiddelen"

<sup>4 en 5</sup> Geen significant verschil metingen in 2002

## **Conclusies:**

Consumenten hebben een groot vertrouwen in de veiligheid van voedsel, dit blijkt uit de antwoorden die gegeven zijn op de statements 'ik vertrouw erop dat voedingsmiddelen veilig zijn' en 'over het algemeen zijn voedingsmiddelen veilig'. De resultaten uit de meting in 2003 liggen in lijn met die in 2002, maar zijn niet exact vergelijkbaar omdat de vraagstelling iets gewijzigd is. Deze resultaten die we in deze consumentenmonitor vinden liggen in lijn met eerdere resultaten uit andere onderzoeken, waaruit blijkt dat het vertrouwen van consumenten in voedselveiligheid in Nederland op een constant hoog niveau ligt.

Het blijkt dat er internationaal grote verschillen zijn in het vertrouwen in voedselveiligheid. Het "National Institute for Consumer Research" in Oslo heeft in 2003 een vergelijkend onderzoek tussen enkele EU-landen uitgevoerd. In hun rapport "Trust in Food in Europe" wordt aangegeven dat het consumentenvertrouwen in Scandinavische landen, Denemarken en Noorwegen, zeer hoog is. Ook de Engelse consument heeft veel vertrouwen in voedselveiligheid. In Portugal en Italië ligt het consumentenvertrouwen op een laag niveau. Het consumentenvertrouwen in Duitsland ligt tussen deze uitersten in. Dit hoge vertrouwen in Engeland is opvallend omdat de Engelse consument de afgelopen jaren diverse malen is geconfronteerd met voedselincidenten.

## 2. Vertrouwen in productgroepen

Het vertrouwen per productgroep is een belangrijke determinant van het algemene vertrouwen in voedselveiligheid. Het vertrouwen in verschillende productgroepen geeft inzicht in de mate waarin consumenten zich betrokken voelen bij het specifieke product dat ze kopen en consumeren en het bijbehorende productieproces. Daarnaast geeft het inzicht in de mate waarin incidenten en situaties van crisis de beleving beïnvloeden. In een later stadium kan het via een koppeling met daadwerkelijke aankoopgegevens ook inzicht geven in de relatie tussen beleving en gedrag van consumenten.

Het vertrouwen in productgroepen wordt in kaart gebracht door per productgroep te vragen hoeveel vertrouwen men over het algemeen heeft in de veiligheid van de betreffende productgroep.

Stelling	Meting		
	Gemiddelde score	2003 <sup>1</sup> Percentage respondenten dat (volledig) vertrouwen heeft [antwoordcategorie 4 en 5]	2002 <sup>2</sup> Percentage respondenten dat vertrouwen heeft [antwoordcategorie 'ja']
<i>Hoeveel vertrouwen heeft u in het algemeen in de veiligheid van de productgroep...</i>			
Broodproducten <sup>3</sup>	4,1	85,3	-
Kaas <sup>5</sup>	4,1	83,3	90,7
Melkproducten	3,9	77,4	92,6
Verse groenten en fruit <sup>4</sup>	3,9	76,8	92,5
Producten in glas <sup>3</sup>	3,9	76,7	-
Diepvriesproducten <sup>3</sup>	3,9	74,4	-
Producten in blik <sup>3</sup>	3,9	71,8	-
Babyvoeding	3,8	52,2	
Rundvlees	3,7	68,9	79,7
Snoep- en zoetwaren <sup>3</sup>	3,7	60,2	-
Voorbewerkte verse groenten	3,6	59,1	62,1
Eieren	3,6	58,8	78,0
Varkensvlees	3,6	60,1	69,3
Vis	3,6	56,3	72,8 <sup>7</sup>
Kant-en-klaar maaltijden	3,3	44,6	44,9
Vitaminepreparaten	3,3	40,4	48,4 <sup>6</sup>
Kip	3,2	38,3	60,0

<sup>1</sup> antwoorden gegeven op een schaal van 1 (helemaal geen vertrouwen) tot 5 (volledig vertrouwen)

<sup>2</sup> antwoorden gegeven in drie categorieën, namelijk 'ja', 'nee' en 'weet niet'. Waar verschillen tussen de perioden gemeten zijn, wordt dat aangegeven.

<sup>3</sup> niet gemeten in 2002

<sup>4</sup> in 2002 fruit niet meegenomen

<sup>5</sup> in 2002 "harde kaas"

<sup>6</sup> meting 2 laat minder vertrouwen zien vergeleken met meting 1 en 3 ( $p < 0.05$ )

<sup>7</sup> meting 2 laat minder vertrouwen zien vergeleken met meting 1 en 3 ( $p < 0.05$ )



## Conclusies:

Hoewel het vertrouwen in de veiligheid van voedsel in het algemeen hoog is, bieden de verschillende productcategorieën wel een zeer verschillend beeld. Vergelijking van de onderzoeken laat zien dat de verschillen tussen de meeste productcategorieën vrij constant zijn over de tijd. Dit bleek ook uit eerdere onderzoeken bijvoorbeeld door het Voedingscentrum. Uit de onderzoeken in 2002 en 2003 blijkt dat hierop enkele uitzonderingen zijn. Vooral het vertrouwen in kip en in mindere mate eieren en vis is afgenomen.

Rondom kip hebben zich in de periode tussen de metingen verschillende problemen voorgedaan. Meest in het oog springend is natuurlijk de uitbraak van Aviaire Influenza (AI, begin 2003) en de relatie die gelegd werd tussen Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) en Aviaire Influenza (AI). Daarnaast heeft o.a. de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) opnieuw aandacht gevraagd voor de problematiek van salmonella en campylobacter in kip en is commotie ontstaan doordat in kip geëxporteerd naar Engeland dierlijke eiwitten werden aangetroffen die via tumbling waren toegevoegd en niet op het etiket vermeld stonden. Naar verwachting hebben de incidenten rondom kip ook hun gevolgen voor het vertrouwen in eieren. Daarnaast zijn eieren ook nog met specifieke problemen geconfronteerd bijvoorbeeld lasalocide. Ook de productgroep vis is niet gevrijwaard gebleven van incidenten gedurende de periode tussen beide onderzoeken. Enkele voorbeelden hiervan zijn furazolidon in garnalen en het gebruik van malachietgroen bij de kweek van zalm.

Het vertrouwen in melk en melkproducten (kaas etc) en verse groenten en fruit is zeer hoog. Dit in tegenstelling tot de groep kant-en-klaar maaltijden, die door de consument met enige terughoudendheid worden bekeken. Tijdens controles door de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) zijn echter nauwelijks problemen met deze producten gesignaleerd. Hieruit blijkt dat consumenten bij het vertrouwen in voedingsmiddelen zich niet alleen laten leiden door het voorkomen van problemen en de kans op incidenten, maar dat ook de beleving bij verschillende productcategorieën een grote rol speelt. Zo zijn melk en verse groenten en fruit onbewerkte producten die bovendien vaak geassocieerd worden met "gezondheid".

Aanknopingspunten voor aspecten die de beleving die consumenten hebben bij de verschillende productcategorieën beïnvloeden, kunnen worden gevonden in de antwoorden die respondenten tijdens de enquête van 2002 gaven. In antwoord op de vraag over welke zaken men zich het meest ongerust maakt met betrekking tot voeding en levensmiddelen, gaf men aan zich vooral zorgen te maken over toevoegingen (E-nummers, kleurstoffen, smaakstoffen, etc) en over ingrediënten die van nature niet in voedingsmiddelen zitten.

Uit internationaal onderzoek blijkt dat verse groenten en fruit in alle 6 onderzochte landen, Denemarken, Noorwegen, Duitsland, Engeland, Italië en Portugal het hoogste vertrouwen genieten. Het vertrouwen in vleesproducten is aanmerkelijk lager dan het vertrouwen in verse groenten en fruit. Binnen de vleesproducten scoren vooral bewerkte producten zoals hamburgers en worst een laag vertrouwen.

### 3. Vertrouwen in de partijen betrokken bij voedselveiligheid

Het vertrouwen van de respondenten in partijen die betrokken zijn bij voedselveiligheid, vormt een tweede belangrijke bepalende factor voor het algehele vertrouwen in voedselveiligheid. Het vertrouwen dat de respondenten hebben in de verschillende partijen wordt bepaald aan de hand van de mate waarin deze partijen volgens de respondenten in staat zijn om een bijdrage aan voedselveiligheid te leveren en hier ook daadwerkelijk invulling aan willen geven. Dit wordt o.a. bepaald door de competentie die de respondenten de partijen toedichten (mate waarin partijen bekwaam zijn en over voldoende kennis beschikken). Maar ook of respondenten van mening zijn dat partijen open en eerlijk communiceren over de veiligheid van voedsel en of geënquêteerden van mening zijn dat een partij voldoende zorg en aandacht besteed aan de veiligheid van ons voedsel. De overheid is bij dit onderdeel niet nader gespecificeerd, dit betekent dat zowel de beleidsvormende taken van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) als de taken rondom toezicht en handhaving van de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) zijn opgenomen.

Partij	Aspect	Meting 2003 <sup>1</sup>
Overheid	Competentie	3.4
	Openheid	3.2 <sup>2</sup>
	Aandacht	3.3 <sup>5</sup>
Boeren	Competentie	3.6
	Openheid	3.1 <sup>2,4</sup>
	Aandacht	3.3 <sup>5</sup>
Voedingsmiddelenfabrikanten	Competentie	3.9
	Openheid	3.1 <sup>2,3</sup>
	Aandacht	3.6
Winkeliers	Competentie	3.3
	Openheid	3.0 <sup>3,4</sup>
	Aandacht	3.2 <sup>5</sup>

<sup>1</sup> Hoge waarden geven een hoog vertrouwen aan, lage waarden geven een laag vertrouwen aan.  
<sup>2,3,4 en 5</sup> Indien dezelfde letters achter een waarde staan betekent dit dat de waarden niet significant van elkaar verschillen

#### Conclusies:

De respondenten zijn van mening dat de verschillende partijen goed op hun taken zijn toegesneden. De verschillen die zij tussen de partijen ervaren zijn over het algemeen beperkt. De voedingsmiddelenfabrikanten worden iets positiever beoordeeld dan de overige partijen. Dit geldt vooral voor hun bekwaamheid en kennis om bij te dragen aan voedselveiligheid en de aandacht die zij besteden aan de voedselveiligheid van hun producten. Dit is een opvallende constatering omdat het vertrouwen in ver- en bewerkte producten zoals kant-en-klaar producten laag is, daar waar het vertrouwen in de basisproducten zoals verse groenten en fruit en basisproducten zoals vlees relatief hoog is.

#### 4. Vertrouwen in informatie over veiligheid voedsel

Naast het vertrouwen dat respondenten hebben in de mate waarin partijen in staat zijn om bij te dragen aan voedselveiligheid, is ook de mate waarin de respondenten vertrouwen hebben in informatie die door de betreffende partijen wordt geleverd een belangrijke graadmeter. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen partijen in de voedselketen (de partijen die ook daadwerkelijk bij de productie van voedsel betrokken zijn) en partijen die meer een toezichthoudende of informatieleverende rol hebben.

	Stelling	Meting 2003 <sup>1</sup>
<i>In welke mate heeft u vertrouwen in informatie van [partij] verantwoordelijk voor het garanderen van veilig voedsel?</i>		
Partijen in de voedselketen	Boeren	3,40 <sup>2</sup>
	Voedingsmiddelenfabrikanten	3,35 <sup>2</sup>
	Winkeliers	3,27 <sup>2</sup>
Beleidsvormende en Toezichthoudende Instanties	De Overheid	3,57
	Voedsel en Waren Autoriteit	3,91 <sup>3</sup>
Informatieleveranciers	Voedingscentrum	3,93 <sup>3</sup>
	Consumentenbond	3,98 <sup>3</sup>

<sup>1</sup> antwoorden gegeven op een schaal van 1 (helemaal geen vertrouwen in informatie) tot 5 (volledig vertrouwen in informatie)

<sup>2 en 3</sup> Indien dezelfde letters achter een waarde staan, betekent dit dat de waarden niet significant van elkaar verschillen

#### Conclusies:

De respondenten geven aan dat zij de informatie die de verschillende partijen verstrekken betrouwbaar vinden. De betrouwbaarheid van de toezichthoudende instanties en de informatieleveranciers kan als hoog worden beschouwd. Vanuit eerdere onderzoeken is bekend dat de Keuringsdienst van Waren als betrouwbaar werd gezien. Hoewel dit niet als vanzelfsprekend mag worden beschouwd, slaagt de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) er in haar nog korte bestaan al in deze positie over te nemen. Opvallend is dat de respondenten de informatie die zij van de overheid ontvangen als aanmerkelijk minder betrouwbaar beoordelen dan de informatie die verstrekt wordt door Voedsel en Waren Autoriteit en Voedingscentrum.

De antwoorden op deze vraag bevestigen het beeld dat geschetst wordt op grond van de voorgaande vraag waarbij de respondenten hun vertrouwen in de partijen betrokken bij voedselveiligheid uitspreken. Ook in het internationale onderzoek is in beeld gebracht in hoeverre respondenten de informatie die door verschillende partijen verstrekken, vertrouwen. Omdat de onderliggende categorieën en vraagstelling een iets andere invalshoek hebben dan in dit rapport, is alleen een vergelijking in de ranking tussen de categorieën mogelijk. Internationaal worden de consumentenorganisaties in alle landen als meest betrouwbaar ervaren, zij worden overal direct gevolgd door onderzoeksinstituten. Verschillen in de mate waarin respondenten de verstrekte informatie vertrouwen treden vooral daarna op, waarbij vooral de voedselautoriteiten en de media strijden om de derde en vierde plaats. Boeren en winkeliers wisselen stuivertje op de vijfde en zesde plaats. De minst betrouwbare informatie wordt naar de mening van de respondenten verstrekt door de voedselindustrie en de politiek.

## 5. Wordt er voldoende gedaan aan voedselveiligheid

Het vertrouwen dat respondenten in de instituties en partijen in de keten hebben is belangrijk, maar de effectiviteit van deze instituties en partijen hangt mede af van het feit of zij voldoende actief zijn op dit terrein. Reden om bij de respondenten na te vragen in hoeverre zij van mening zijn dat er voldoende inspanningen geleverd worden ten behoeve van de veiligheid van voedsel. Dit wordt gemeten via de vraag: in hoeverre vindt u dat er voldoende gedaan wordt aan de veiligheid van voedsel.

Stelling	Meting 2003 <sup>1</sup>	2002 <sup>1,2</sup>
<i>In hoeverre vindt u dat er voldoende gedaan wordt aan de veiligheid van voedsel?</i>		
Ruim voldoende	6,9	16,9
Voldoende	61,8	67,7
Niet voldoende	25,8	13,0
Helemaal niet voldoende	2,5	1,6

<sup>1</sup> Percentage

<sup>2</sup> Het gemiddelde over de drie metingen wordt gerapporteerd aangezien er geen verschillen zijn tussen de drie metingen

### Conclusies:

Het overgrote deel van de respondenten (68,7%) is van mening dat er voldoende gedaan wordt aan de veiligheid van voedsel. Ten opzichte van de resultaten uit de meting van 2002, waar 84,6 % van mening was dat voldoende gedaan werd aan de veiligheid van voedsel, kan echter worden geconcludeerd dat in 2003 een groter aandeel van de mensen een andere mening is toegedaan. Deze tendens is ook zichtbaar in de Belevingsmonitor die voor de Rijksoverheid is uitgevoerd. Ook daarin heerst een algemeen gevoel van tevredenheid t.a.v. de veiligheid van voedsel, maar ook daar is over de periode 2002 - 2003 het aandeel respondenten dat van mening is dat meer gedaan kan worden om de veiligheid van voedsel te waarborgen, toegenomen. Vervolgmetingen moeten uitwijzen of dit het begin is van een trend of dat er sprake is van een incidenteel gegeven. Daarnaast is het wenselijk om in de toekomst een uitsplitsing naar instanties te maken.

## 6. Verantwoordelijkheid voor garanderen voedselveiligheid

Het vertrouwen dat partijen van de respondenten genieten, is een belangrijke determinant voor het vertrouwen in instellingen en ten behoeve van het bepalen van het totale vertrouwen in voedselveiligheid. Het vertrouwen in de verschillende partijen en instituties alleen heeft echter beperkte waarde. De mate waarin het vertrouwen in bepaalde instituties bijdraagt aan het vertrouwen in voedselveiligheid in het algemeen is immers ook afhankelijk van de rol en verantwoordelijkheid die de verschillende instituties en partijen hebben. Om in beeld te brengen hoe de respondenten de verantwoordelijkheid van de verschillende partijen en instituties inschatten is gevraagd: in welke mate vindt u de betreffende partij verantwoordelijk voor het garanderen van veilig voedsel?

We onderscheiden hierbij de volgende rollen:

- partijen die actief participeren in het productieproces;
- partijen die toezicht houden en handhaven, betrokken zijn bij beleidsvorming;
- partijen die gericht zijn op informatieverstrekking.

Deze opsplitsing is ook zichtbaar gemaakt in de tabel.

	Stelling	Meting 2003 <sup>1</sup>
<i>In welke mate vindt u [partij] verantwoordelijk voor het garanderen van veilig voedsel?</i>		
Partijen in de voedselketen	Boeren	4,03 <sup>2</sup>
	Voedingsmiddelenfabrikanten	4,57 <sup>3</sup>
	Winkeliers	3,96 <sup>2,4</sup>
beleidsvormende en toezichhoudende instanties	De overheid	4,25
	Voedsel en Waren Autoriteit	4,43 <sup>3</sup>
informatieleveranciers	Voedingscentrum	3,85 <sup>4</sup>
	Consumentenbond	3,31

<sup>1</sup> antwoorden gegeven op een schaal van 1 (helemaal niet verantwoordelijk) tot 5 (volledig verantwoordelijk)  
<sup>2,3 en 4</sup> Indien dezelfde letters achter een waarde staan, betekent dit dat de waarden niet significant van elkaar

### Conclusies:

De eerste verantwoordelijkheid voor voedselveiligheid ligt bij de producenten. Door de respondenten worden de voedingsmiddelenfabrikanten en de boeren dan ook terecht aangewezen als verantwoordelijken voor de veiligheid van voedsel. Opvallend is de relatief lage mate van verantwoordelijkheid die aan winkeliers wordt toegekend. Doordat deze partij de laatste schakel met de klant vormt en verantwoordelijk is voor de hygiëne en bewaaromstandigheden in de laatste fase, zou men op grond van onder andere de herkenbaarheid verwachten dat aan deze partij een grotere verantwoordelijkheid zou worden toegekend.

Bij de toezichthoudende instanties en informatieleveranciers komen de verschillende rollen van de partijen ook duidelijk in de resultaten van het onderzoek naar voren. Het Voedingscentrum en de Consumentenbond hebben een informerende rol richting consument, de VWA daarentegen heeft als taak het handhaven cq. toezicht houden op naleving van bestaande regelgeving. Daarnaast heeft de VWA een signalerende en adviserende functie richting de overheid als beleidsvormende instantie. Dit mede op grond van haar taken t.a.v. risicobeoordeling.

Combinatie van voorgaande tabellen levert interessante inzichten. Hierdoor ontstaat een inzicht in de relatie tussen het vertrouwen dat respondenten hebben in de verschillende actoren en de mate waarin de respondenten deze actoren verantwoordelijk houden voor voedselveiligheid.

	Vertrouwen	Verantwoordelijkheid
Boeren	3,40	4,03
Fabrikanten	3,35	4,57
Winkeliers	3,27	3,96
Overheid	3,57	4,25
Voedsel en Waren Autoriteit	3,91	4,43
Voedingscentrum	3,93	3,85
Consumentenbond	3,98	3,31

Uit de combinatie van deze inzichten blijkt de discrepantie die voor de meeste partijen zichtbaar is tussen het vertrouwen dat zij genieten van de respondenten en de verantwoordelijkheid die zij in de ogen van respondenten hebben voor voedselveiligheid. De enige partij die én een grote verantwoordelijkheid wordt toegekend én een relatief groot vertrouwen heeft van de respondenten is de Voedsel en Waren Autoriteit.

## 7. Bekendheid van de Voedsel en Waren Autoriteit

De Voedsel en Waren Autoriteit heeft veel inspanningen gedaan om helder als één organisatie naar buiten te treden. Daarnaast heeft zij geïnvesteerd in samenwerking met verschillende organisaties, waarbij de samenwerking met het Voedingscentrum het meest in het oog springt. Reden om aan consumenten te vragen of ze wel eens gehoord, gezien of gelezen hebben van de Voedsel en Waren Autoriteit

Stelling	Meting			
	2003	2002 (3)	2002 (2)	2002 (1)
<i>Heeft u wel eens iets gehoord, gezien of gelezen van de Voedsel en Waren Autoriteit?</i>				
Ja	32 %	16 %	15 %	14 %
Nee	68 %	84 %	85 %	86 %

### Conclusies:

Uit de consumentenmonitor mogen we concluderen dat de VWA er in een relatief korte periode in is geslaagd zich als organisatie te manifesteren. Dit uit zich op verschillende punten bijvoorbeeld in de groeiende bekendheid van de VWA en in het vertrouwen dat respondenten hebben in de VWA. Wel verdient verduidelijking van de taken en verantwoordelijkheden van de VWA nog de nodige aandacht. Al met al een goed begin voor de VWA om haar taken verder vorm te geven en te ontwikkelen.

## 8. De relatie van de consument met de verschillende partijen

Naast het vertrouwen dat de consument in verschillende partijen heeft, is het ook belangrijk te weten in hoeverre de consument zich door deze partijen serieus genomen voelt. Een mogelijke indicator hiervoor is de mate waarin consumenten het idee hebben dat de verschillende partijen echt naar ze luisteren. Een andere graadmeter kan zijn dat de verstrekte informatie relevant en toereikend is voor de consument.

Stelling	Meting 2003 <sup>1</sup>	
	Gemiddelde score	Percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met de stelling [antwoordcategorie 4 en 5]
De betrokken partijen luisteren goed naar de mening van de consument over de veiligheid van voedingsmiddelen	3,12	34,6
De betrokken partijen geven de consument voldoende informatie over de veiligheid van voedingsmiddelen	3,21	41,9

<sup>1</sup> antwoorden gegeven op een schaal van 1 (helemaal niet mee eens) tot 5 (helemaal mee eens) Er is geen uitsplitsing gemaakt naar de verschillende actoren, alleen het gezamenlijke beeld is geschetst

### Conclusies:

Uit reacties van de respondenten blijkt dat zij redelijk tevreden zijn met de informatie die zij van de verschillende partijen ontvangen. Op de vraag of respondenten van mening zijn of betrokken partijen goed luisteren naar de mening van de consument zijn de meningen verdeeld. Vanuit beleidsmatig oogpunt wordt ingezet op intensivering van het informatieaanbod, dit lijkt echter minder aan de orde. In eerste instantie is het belangrijk kritisch te kijken of de informatie voldoende aansluit bij de behoefte van consumenten én of de verstrekte informatie bijdraagt aan de realisatie van de beleidsdoelstellingen.



## 9. Informatie zoeken door de consument

Vooral in tijden van onrust en onzekerheid ontstaat behoefte aan extra informatie. Een hoog vertrouwen in de veiligheid van voedsel leidt in het algemeen tot tevredenheid met de hoeveelheid informatie waarover men beschikt. Het zoekgedrag naar informatie kan daarmee worden gezien als een check op de ontwikkelingen in het consumentenvertrouwen.

Stelling	Meting 2003 <sup>1</sup>
<i>Hebt u het afgelopen half jaar informatie gezocht over de veiligheid van voedingsmiddelen?</i>	
Ja	57 ( 10%)
Nee	506 ( 90%)
<i>Indien 'Ja': waar hebt u informatie gezocht over de veiligheid van voedingsmiddelen? meerdere antwoorden mogelijk</i>	
Voedsel en Waren Autoriteit (totale organisatie)	29 ( 16%)
Voedsel en Waren Autoriteit	9
Keuringsdienst van Waren	17
Rijksdienst voor de keuring van Vee en Vlees	3
Consumentenbond	28 ( 16%)
Voedingscentrum	19 ( 11 %)
Leverancier / producent van het product	17 ( 10%)
Bibliotheek	11 ( 6%)
Postbus 51	10 ( 6 %)
Overige	62 ( 35%)
Totaal	176 (100%)

<sup>1</sup> Bronnen van informatie die in totaal minder dan 10 keer genoemd werden zijn niet opgenomen in de tabel. Deze zijn opgenomen onder overige, hieronder vallen o.a.: internet, Voorlichtingsbureau Vlees, Productschappen, Ministerie van LNV, Ministerie van VWS, Nederlands Zuivelbureau, Voorlichtingsbureau MVO, TNO, Universiteit

### Conclusies:

De respondenten zijn in meerderheid tevreden met de informatie die verstrekt wordt door de verschillende partijen. Slechts 10% van de respondenten geeft aan dat zij zelf op zoek gaan naar aanvullende informatie. Het gaat hierbij vaak om mensen die zich zorgen maken over de voedselveiligheid en intensief op zoek gaan naar extra informatie. Zij raadplegen daarbij gemiddeld 3 verschillende informatiebronnen. Bij het zoeken naar informatie hebben zij een sterke voorkeur voor de bronnen die zij het meest betrouwbaar achten.

Dit beeld wordt bevestigd door gegevens van het Voedingscentrum en de Keuringsdienst van Waren. Hieruit blijkt dat de website van het Voedingscentrum dagelijks gemiddeld 4500 keer wordt geraadpleegd, de Warenklachtenlijn (VWA/KvW) ontvangt jaarlijks ongeveer 43000 telefoontjes (ca. 120 per dag).

## 10. De rol van de consument

De consument speelt, als laatste schakel in de keten, een belangrijke rol t.a.v. de voedselveiligheid. De veiligheid van producten bij consumptie wordt immers ook beïnvloed door de wijze waarop de consument met deze producten omgaat in de tijd tussen aankoop en consumptie. Enkele voorbeelden hiervan zijn de wijze en tijdsduur van transport, de hygiëne in de keuken etc.

Stelling	Gemiddelde score	Meting 2003 <sup>1</sup> Percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met de stelling [antwoordcategorie 4 en 5]
Veel consumenten staan te weinig stil bij de veiligheid van voedingsmiddelen	3,75	65,9
De veiligheid van voedingsmiddelen wordt sterk bepaald door hoe consumenten met voedingsmiddelen omgaan	3,80	68,8
Ik heb zelf weinig invloed op de veiligheid van het voedsel dat ik eet <sup>2</sup>	3,05	42,6

<sup>1</sup> antwoorden gegeven op een schaal van 1 (helemaal niet mee eens) tot 5 (helemaal mee eens)

<sup>2</sup> scores omgedraaid t.o.v. de oorspronkelijke vraagstelling, zodat hoge waarden duiden op een grote invloed van de consument op de veiligheid van voedsel

### Conclusies:

Uit de resultaten van de enquête blijkt dat respondenten zich bewust zijn van de invloed die hun handelen heeft op de veiligheid van voedsel. Uit de reacties op de beide laatste vragen blijkt dat zij hiervoor ook een verantwoordelijkheid willen dragen. In de praktijk blijkt echter dat het handelen van consumenten niet altijd in overeenstemming is met de kennis waarover de respondenten zeggen te beschikken en de eigen verantwoordelijkheid die zij hierin hebben. Uit het RIVM-rapport 'Gezonde en veilige voeding' blijkt immers dat 16% van de gemelde voedselinfecties terug is te voeren op een besmetting thuis.

Voor de verschillende partijen ligt hier een uitdaging: hoe kunnen we een nadere invulling geven aan het versterken van het bewustzijn bij consumenten over hun eigen rol t.a.v. voedselveiligheid en de daadwerkelijke doorwerking van dit bewustzijn in het handelen van de consument.

## Slotbeschouwing

De eerste meting uitvoering van de monitor consumentenvertrouwen heeft een aantal verrassende inzichten opgeleverd. Daarnaast bieden de resultaten ook aanknopingspunten voor een verdere ontwikkeling van de consumentenmonitor in de volgende jaren.

In de eerste plaats laten de metingen in 2002 en 2003 zien dat de respondenten in het algemeen een hoog vertrouwen hebben in de veiligheid van voedsel in het algemeen. Dit ondanks het feit dat zich in de periode tussen beide metingen verschillende incidenten hebben voorgedaan. Deze incidenten hebben wel invloed gehad op het vertrouwen dat consumenten in specifieke productcategorieën hebben. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de sterke daling van het vertrouwen in kip.

In de opzet van de huidige metingen wordt geen rekening gehouden met de directe invloed van voedselincidenten op het consumentenvertrouwen. Om deze effecten te onderzoeken hebben we de beschikking over een crisismodule van de monitor die in 48 uur operationeel kan zijn. Daarnaast willen we in de nabije toekomst, door koppeling van gegevens, ook inzicht krijgen in de relatie tussen het consumentenvertrouwen in bepaalde productcategorieën en het gedrag van consumenten.

Verheugend voor de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) is de constatering dat de respondenten van mening zijn dat de VWA er in een korte periode in is geslaagd naar buiten te treden als herkenbare en betrouwbare organisatie op het gebied van voedselveiligheid. Dit betekent dat de inspanningen die de VWA heeft verricht op het terrein van communicatie, haar vruchten afwerpen. Natuurlijk blijft het ook hier noodzakelijk om attent te blijven op het afstemmen van de te leveren informatie op de behoefte van doelgroepen en het helder overbrengen van de boodschap. Eén van deze boodschappen kan erop gericht zijn te komen tot een betere doorwerking van het bewustzijn van de burger in het handelen van de consument. Als burger geeft deze immers te kennen zich zeer wel bewust te zijn van zijn rol t.a.v. de veiligheid van het product dat hij eet, maar in de praktijk blijkt dat besmettingen regelmatig ontstaan in de fase tussen winkelier en consumptie: bij de consument.

De huidige rapportage is gebaseerd op de 'kern' van de monitor voedselveiligheid. Deze kern vormt een vaste groep van gegevens die, na aanpassing aan de hand van de ervaringen die nu zijn opgedaan, jaarlijks worden gemeten. De bedoeling is om in aanvulling hierop steeds enkele items aan een nader onderzoek te onderwerpen. Deze onderwerpen worden in nauwe samenwerking tussen de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA), de Wageningen Universiteit en Researchcentrum (WUR) en met het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en het Voedingscentrum vastgesteld. Eén van de items die hiervoor zeker in aanmerking komen, is de vraag waarover mensen zich het meeste zorgen maken.

## BIJLAGE 1

### Literatuur

Beek, N. van der, *A monitor of consumer confidence in food safety*. Wageningen: preparatory study, Wageningen, WUR, 2003

Dagevos, J.C. en H.J.M. Hansman, *Weten, Wensen & Waarden*. Den Haag Consument en Voedsel(veiligheid), Voedingscentrum, 2003

Poppe, C. and U. Kjaernes, *Trust in food in Europe - a comparative analysis*, Oslo, National Institute for Consumer Research, 2003

Belevingsmonitor Rijksoverheid, *diverse rapportages*, Den Haag, Rijksvoorlichtingsdienst

---

---