

Belevingsonderzoek VROM-Inspectie

Onderzoek onder 50 bedrijven naar de beleving van inspecties van de VROM-Inspectie



SIRA
consulting

SIRA Consulting B.V.
Edisonbaan 14 G-1
3439 MN Nieuwegein

Telefoon: 030 – 602 4910
Fax: 030 – 602 4919
E-mail: info@siraconsulting.nl



Belevingsonderzoek VROM-Inspectie

Onderzoek onder 50 bedrijven naar de beleving van inspecties van de VROM-Inspectie

Nieuwegein, 2 mei 2007

Drs. ing. P.M.H.H. Bex
Drs. J.P. Sterrenburg

SIRA Consulting is inhoudelijk verantwoordelijk voor deze rapportage. De in deze rapportage opgenomen teksten en onderzoekresultaten mogen uitsluitend worden gebruikt als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van SIRA Consulting. SIRA Consulting aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1 Inleiding	5
1.1 Achtergrond	5
1.2 Doelstelling	5
1.3 Het meten van de beleving van toezicht met belevingsfactoren	5
1.4 De toepassing van de belevingsfactoren	7
1.5 Beschrijving steekproef 50 bedrijven	9
2 Belevingsfactoren van toezicht	11
2.1 Deskundigheid van de inspecteur	11
2.2 Houding van de inspecteur	12
2.3 Werkwijze van de inspecteur	14
2.4 Duidelijkheid over het doel van een inspectie	15
2.5 Proportionaliteit opgelegde maatregelen	16
2.6 Leereffect voor het bedrijf	17
3 De VROM-Inspectie uitgedrukt in rapportcijfers	19
3.1 Wijze van aankondiging	19
3.2 Overtreding	20
3.3 Maatregelen	21
3.4 Hercontrole	22
3.5 Mogelijkheden tot schrappen of combineren van inspecties	22
4 Conclusies en aanbevelingen	24
4.1 Conclusies	24
4.2 Aanbevelingen	26

Samenvatting

Achtergrond

Tijdens het Algemeen Overleg Handhaving op 7 juni 2006 heeft voormalig minister Dekker de vaste kamercommissie voor VROM toegezegd een klanttevredenheidsonderzoek onder bedrijven te laten uitvoeren naar de kwaliteit van de uitvoering van het toezicht door de VROM-Inspectie.¹ Door middel van dit onderzoek is een beeld verkregen van de wijze waarop bedrijven inspecties van de VROM-Inspectie ervaren. Naast het verkrijgen van een beeld van de ervaringen met de VROM-Inspectie, worden door middel van het belevingsonderzoek ook mogelijkheden ter verbetering van het toezicht inzichtelijk gemaakt. Het onderzoek heeft voor wat betreft de systematiek aangesloten bij de Meetmethodiek Toezichtlasten die onder andere wordt toegepast voor het meten van de toezichtlasten in verschillende domeinen die onder het programma Eenduidig Toezicht vallen.

Belevingsfactoren

De bedrijven hebben de kwalitatieve beoordeling van toezicht beoordeeld aan de hand van 12 belevingsfactoren. De belangrijkste belevingsfactoren zijn volgens de bedrijven de deskundigheid, houding en werkwijze van de inspecteur. Deze factoren worden door de bedrijven bovendien als positief beoordeeld. Van de bedrijven beoordeelt 84% de deskundigheid van VROM-Inspecteurs als voldoende tot goed. Inspecteurs zijn volgens bedrijven goed op de hoogte van het inspectiethema en de geldende wet- en regelgeving. De kennis van de bedrijven en werkzaamheden die daar worden uitgevoerd is een punt van verbetering. De houding van de inspecteurs wordt door 78% van de bedrijven als voldoende tot goed beoordeeld. Inspecteurs stellen zich tijdens inspecties vriendelijk en constructief op waarmee het principe van *Compliance Assistance* wordt herkend. Tegelijkertijd is het een aandachtspunt dat inspecteurs niet een te sterk handhavende houding aannemen. De werkwijze van VROM-Inspecteurs wordt door 58% van de bedrijven als voldoende tot goed beoordeeld. Bedrijven waarderen het dat inspecties volgens een standaard methode worden uitgevoerd. Een aandachtspunt is dat inspecties gedeeltelijk worden uitgevoerd door externe onderzoeksbureaus waar bedrijven niet positief tegenover staan.

Naast de bovenstaande belangrijkste belevingsfactoren zijn door de bedrijven de duidelijkheid over het doel van een inspectie, de proportionaliteit van opgelegde maatregelen en het leereffect van inspecties ook aangegeven als belangrijke factoren om een inspectie te beoordelen.

Rapportcijfers

Aan alle inspecties die met bedrijven zijn besproken, zijn rapportcijfers toegekend. Hieruit blijkt dat bedrijven de inspecties van de VROM-Inspectie met gemiddeld het rapportcijfer 7,4 waarderen. Dit rapportcijfer wordt vooral bepaald doordat bedrijven de deskundigheid van VROM-Inspecteurs positief beoordelen. Doordat inspecteurs kennis hebben van het inspectiethema (bijvoorbeeld legionella, asbest en ongediertebestrijding), weten ze waar ze tijdens inspecties op moeten letten, zijn ze in staat vragen van bedrijven te beantwoorden en leren bedrijven van de inspectie. Een belangrijk aandachtspunt, dat van invloed is op de hoogte van het rapportcijfer, is dat bij diverse inspecties volgens de bedrijven sprake is van overlap met andere inspectiediensten. Naast het feit dat bedrijven dubbel aandacht moeten besteden aan de inspecties, veroorzaakt overlap in inspecties ook irritatie bij bedrijven.

Aangekondigde inspecties worden hoger beoordeeld (7,6) dan onaangekondigde inspecties (6,9). Bedrijven vinden het belangrijk dat zij zich kunnen voorbereiden op inspecties en hier personele capaciteit voor

¹ Omdat bedrijven die onder toezicht staan van de VROM-Inspectie formeel niet als 'klant' kunnen worden gezien, is gekozen voor de term 'belevingsonderzoek'.

vrij kunnen maken. Daarnaast bestaat een verband tussen de hoogte van rapportcijfers van inspecties waarbij wel of geen overtredingen zijn geconstateerd. Inspecties waarbij overtredingen zijn geconstateerd worden door bedrijven met een lager rapportcijfer (6,9) beoordeeld dan inspecties waarbij geen overtredingen zijn geconstateerd (7,7). Bedrijven vinden geconstateerde overtredingen niet altijd terecht. Tevens vinden bedrijven het niet goed dat overtredingen pas in schriftelijke inspectierapportages ter sprake worden gebracht en niet tijdens inspecties zelf. Er bestaat geen verband tussen de hoogte van rapportcijfers bij inspecties die wel of niet gevolgd zijn door maatregelen en hercontroles.

Verbetermogelijkheden

Onlangs de positieve waardering van de kwaliteit van de uitvoering van het toezicht kan een aantal punten worden verbeterd. Een aantal van deze punten sluit aan op lopende trajecten van de VROM-Inspectie. Zo verdient het volgens bedrijven de aanbeveling om als VROM-Inspectie verder te gaan met het principe van *Compliance Assistance*. Bedrijven ervaren het immers als positief dat de inspecteurs tijdens inspecties de geldende wet- en regelgeving kunnen uitleggen en inspecteurs zich constructief opstellen. Daarnaast is het volgens bedrijven belangrijk dat door de VROM-Inspectie wordt gekeken naar overlap met andere inspectiediensten. Om deze overlap te voorkomen, dient de VROM-Inspectie zoveel mogelijk samen te werken met andere inspectiediensten zodat inspectiethema's op elkaar kunnen worden afgestemd. Daarbij dient volgens bedrijven eveneens te worden gekeken naar mogelijkheden om als inspectiediensten gezamenlijk inspecties uit te voeren of dat de VROM-Inspectie namens andere inspectiediensten ook op andere inspectiethema's controleert. Bedrijven beoordelen de reeds bestaande samenwerking met andere inspectiediensten als positief. Om die reden is het van belang dat de in dit onderzoek geïnventariseerde voorbeelden van overlap in inspecties worden meegenomen bij de inrichting van de verschillende Frontoffices waarmee de inspectie participeert in het programma Eenduidig Toezicht.

Uit het onderzoek komt nadrukkelijk naar voren dat diverse inspecties van de VROM-Inspectie zich richten op het hebben van beleid in plaats van op de uitvoering daarvan. Volgens bedrijven is het echter van belang om zich tijdens inspecties te richten op de feitelijke uitvoering van op schrift gestelde maatregelen. Deze manier van inspecteren vergroot het leereffect van inspecties voor bedrijven. Het leereffect van inspecties kan volgens bedrijven eveneens worden vergroot als inspecteurs van de VROM-Inspectie meer kennis hebben van het individuele bedrijf en de werkzaamheden die daar worden uitgevoerd. Op die manier kunnen inspecteurs verbeterpunten benoemen die aansluiten op de werkzaamheden van bedrijven. Deze kennis van VROM-Inspecteurs dient volgens bedrijven te worden verbeterd.

Een ander verbeterpunt betreft het duidelijk maken aan bedrijven waarom maatregelen moeten worden uitgevoerd. Deze informatie is niet altijd bij bedrijven bekend terwijl het wel wenselijk is. Bedrijven geven aan dat het belangrijk is dat tijdens inspecties over de maatregelen van gedachten kan worden gewisseld en dat duidelijk wordt uitgelegd op basis waarvan deze worden opgelegd.

Door bedrijven zijn ook verbeterpunten genoemd die zich richten op de organisatie en de kwaliteit van het toezichtstraject. Zo is het volgens bedrijven belangrijk dat de VROM-Inspectie aan het begin van een inspectie toelicht waarom het bedrijf in de steekproef zit. Nu hebben bedrijven vaak het idee onterecht te worden geïnspecteerd en zij zouden het beter vinden als wordt gewerkt door middel van een risicoanalyse waarbij bedrijven die het goed doen minder worden geïnspecteerd. Tevens wordt door bedrijven aangegeven dat de VROM-Inspecteurs beter rekening moeten houden met het tijdstip van inspecties. Doordat VROM-Inspecteurs onvoldoende kennis hebben van het bedrijf en de werkzaamheden, zijn zij zich er niet altijd bewust dat inspecties op bepaalde tijdstippen ongunstig uitkomen, bijvoorbeeld als sprake is van hoogseizoen. Een ander verbeterpunt volgens bedrijven is de inschakeling van externe onderzoeksbureaus voor het uitvoeren van onderzoeken ten behoeve van inspecties. Volgens bedrijven hebben externe onderzoekers onvoldoende kennis en verloopt de afstemming met de VROM-Inspectie niet goed waardoor bedrijven niet positief staan tegenover deze manier van werken.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Tijdens het Algemeen Overleg Handhaving op 7 juni 2006 heeft voormalig minister Dekker de vaste kamercommissie voor VROM toegezegd een klanttevredenheidsonderzoek onder bedrijven te laten uitvoeren naar de kwaliteit van de uitvoering van het toezicht door de VROM-Inspectie.² Door middel van dit onderzoek is een beeld verkregen van de wijze waarop bedrijven inspecties van de VROM-Inspectie ervaren. Naast het verkrijgen van een beeld van de ervaringen met de VROM-Inspectie, worden door middel van het belevingsonderzoek ook mogelijkheden ter verbetering van het toezicht inzichtelijk gemaakt. Het onderzoek heeft voor wat betreft de systematiek aangesloten bij de Meetmethodiek Toezichtlasten die onder andere wordt toegepast voor het meten van de toezichtlasten in verschillende domeinen die onder het programma Eenduidig Toezicht vallen.

1.2 Doelstelling

De doelstelling van het project “Uitvoeren belevingsonderzoek onder 50 bedrijven van de VROM-Inspectie” kan als volgt worden samengevat:

- *Het systematisch in kaart brengen van de beleving van bedrijven over de wijze waarop de VROM-Inspectie het toezicht heeft vormgegeven.*
- *Het identificeren van de aangrijpingspunten voor het verbeteren van de effectiviteit en de efficiëntie van het toezicht vanuit het perspectief van de bedrijven.*

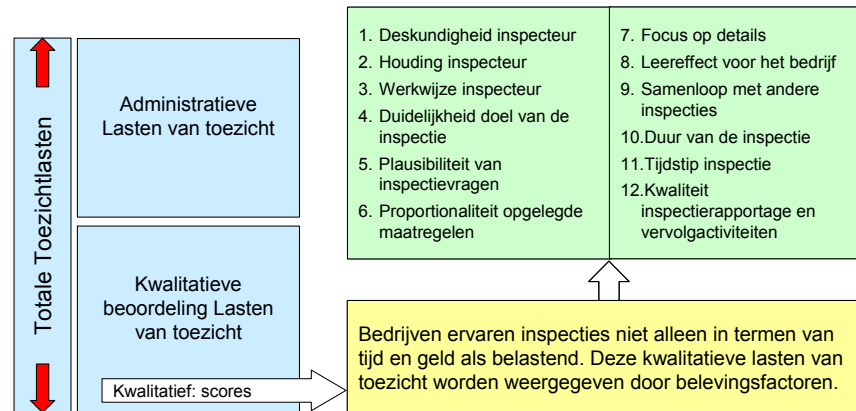
1.3 Het meten van de beleving van toezicht met belevingsfactoren

Voor het meten van de beleving van de VROM-Inspectie wordt aangesloten bij de methode voor het meten van de kwalitatieve lasten van toezicht van de Meetmethodiek Toezichtlasten³. De beleving wordt hierbij “gemeten” door het beoordelen van twaalf belevingsfactoren. Concreet betekent dit dat scores worden toegekend aan de belevingsfactoren. De scores geven een kwalitatief beeld van hoe de bedrijven denken over de performance van de VROM-Inspectie – het gaat hierbij om “ervaren” lasten. Deze kwalitatieve informatie is subjectief en identificeert aangrijpingspunten die vanuit de perceptie van geïnspecteerde bedrijven relevant zijn voor verbeteringen van (het optreden van) de VROM-Inspectie.

In de figuur op de volgende pagina is de methodiek weergegeven in relatie tot het meten van de totale toezichtlasten. Onder de figuur wordt verder ingegaan op de 12 belevingsfactoren waarmee de beleving van de VROM-Inspectie zal worden bepaald.

² Omdat bedrijven die onder toezicht staan van de VROM-Inspectie formeel niet als 'klient' kunnen worden gezien, is gekozen voor de term 'belevingsonderzoek'.

³ Deze methodiek is door SIRA Consulting ontwikkeld in opdracht van het ministerie van Financiën en wordt gebruikt om toezichtlasten van inspecties te meten.



Figuur 1. Relatie tussen totale toezichtlasten en het meten van beleving.

De twaalf belevingsfactoren hebben betrekking op drie verschillende aspecten die belangrijk zijn voor het meten van de beleving van een inspectie van de VROM-Inspectie:

1. De Belevingsfactoren 1, 2 en 3 gaan over het professionele functioneren van de inspecteur of het inspectieteam.
2. De Belevingsfactoren 4 t/m 8 hebben betrekking op de interactie tussen het bedrijf en de inspecteur respectievelijk het inspectieteam.
3. De Belevingsfactoren 9 t/m 12 hebben als onderwerp de organisatie en kwaliteit van het toezichtstraject in de voorbereiding, de uitvoering en de nazorg van de inspectie.

Nr.	Belevingsfactoren	Voorbeelden: het wordt door het bedrijf als positief ervaren als ...
1	Deskundigheid inspecteur	... de indruk ontstaat dat de inspecteur voldoende vertrouwd is met de materie of het onderwerp van inspectie.
2	Houding inspecteur	... een inspecteur zich constructief opstelt en vooral gericht is op het informeren over de vereisten in plaats van het alleen signaleren van tekortkomingen of overtredingen.
3	Werkwijze inspecteur	... de indruk ontstaat dat een inspectie door de inspecteur goed is voorbereid, en dat er door de inspecteur systematisch wordt gewerkt.
4	Duidelijkheid over het doel van een inspectie	... duidelijk is of gemaakt kan worden wat aanleiding en/of het doel van een inspectiebezoek is.
5	Plausibiliteit van de inspectievragen	... een inspecteur duidelijk maakt (of kan maken) waarom en op grond waarvan een bepaalde inspectievraag wordt gesteld.
6	Proportionaliteit opgelegde maatregelen in relatie tot risico's en wettelijke bevoegdheden van de inspectie	... de indruk ontstaat dat de door de inspecteur opgelegde maatregelen redelijk zijn, d.w.z. dat deze maatregelen en de vereiste investeringen in verhouding staan tot de geconstateerde risico's en dat de wettelijke bevoegdheden van de inspectie redelijk en proportioneel zijn toegepast.
7	Focus op details	... de inspecteur zich richt op de hoofdzaken die risico's opleveren en beoordeelt het detailniveau waar dat nodig is.
8	Leereffect voor het bedrijf /de instelling	... de inspectie zodanig wordt uitgevoerd dat het bedrijf/instelling er nieuwe inzichten aan overhoudt die de bedrijfsvoering kunnen verbeteren.

9	Samenloop met andere inspecties	... verschillende inspecties niet inhoudelijk overlappen en goed op elkaar zijn afgestemd. Dit voorkomt dat tegenstrijdige of niet op elkaar afgestemde eisen gesteld worden en bepaalde informatie meer dan één keer gevraagd wordt.
10	Duur van de inspectie	... een inspectie in de ogen van het bedrijf/instelling - gelet op de aspecten die beoordeeld worden -redelijk is qua duur.
11	Tijdstip inspectie	... een inspectie op zodanig tijdstip plaatsvindt, dat de bedrijfsvoering daarvan zo min mogelijk hinder ervaart.
12	Kwaliteit inspectierapportage en vervolgactiviteiten	... het inspectierapport is in alle opzichten duidelijk en helder is, en sluit voldoende aan bij de uitgevoerde inspectie; over het rapport heeft voldoende communicatie met het bedrijf plaatsgevonden; over de vervolgactiviteiten naar aanleiding van de inspectie is voldoende duidelijkheid verschaft.

1.4 De toepassing van de belevingsfactoren

De twaalf belevingsfactoren worden op twee manieren toegepast om de beleving te beoordelen:

Werkwijze 1: Beoordeling inspectie

1. Door het beoordelen van een inspectie – op een schaal van vier – wordt aangegeven in welke mate deze inspectie voldoet aan het verwachtingspatroon van het bedrijf.
2. Door deze scores kan worden aangegeven welke belevingsfactoren als aangrijpingspunten belangrijk zijn voor eventuele verbetermaatregelen van de VROM-Inspectie.

Werkwijze 2: Beoordeling inspectie én weging van de belevingsfactoren

1. Door het beoordelen van de inspectie zoals bij werkwijze 1.
2. Door het daarnaast toekennen van een gewicht aan elke belevingsfactor kan een bedrijf aangeven hoeveel relatief belang wordt gehecht aan een bepaalde belevingsfactor.
3. Door deze combinatie van de scores van de belevingsfactoren en de gewichten van de belevingsfactoren wordt een duidelijk beeld verkregen van het belang dat bedrijven hechten aan de aangrijpingspunten voor eventuele verbetermaatregelen van de VROM-Inspectie.

In de onderstaande figuur is de kwalitatieve beoordeling van de twaalf belevingsfactoren schematisch weergegeven.

Nr.	Belevingsfactor	Beoordeling van de inspectie op een schaal van vier				Ranking
		onvoldoende	matig	voldoende	goed	
1	Deskundigheid inspecteur		+			1
2	Houding inspecteur			+		2
3	Werkwijze inspecteur		+			3
4	Duidelijkheid over het doel van de inspectie					
5	Plausibiliteit van de inspectievragen					
6	Proportionaliteit opgelegde maatregelen					
7	Focus op details					
8	Leereffect voor het bedrijf					
9	Samenloop met andere inspecties					
10	Duur van de inspectie					
11	Tijdstip inspectie					
12	Kwaliteit inspectierapportage en vervolgvactiteiten					

Figuur 2. Beoordeling van een toezichttraject door twaalf belevingsfactoren.

Het beoordelen van de beleving van de VROM-Inspectie heeft plaatsgevonden op het niveau van de individuele inspectie. De beleving is hierbij uitgedrukt in een rapportcijfer. Hiertoe zijn de 12 belevingsfactoren eerst beoordeeld naar 4 scores te weten:

- ❑ *Onvoldoende:* Aan de omschrijving van de belevingsfactor wordt volstrekt niet voldaan.
- ❑ *Matig:* Aan de omschrijving van de belevingsfactor wordt meer niet dan wel voldaan, er is nog duidelijk ruimte voor verbetering hiervan.
- ❑ *Voldoende:* Aan de omschrijving van de belevingsfactor wordt meer wel dan niet voldaan en er is slechts beperkt ruimte voor verbetering hiervan.
- ❑ *Goed:* Aan de omschrijving van de belevingsfactor wordt volledig voldaan en er zijn geen directe mogelijkheden voor verbetering.

Vervolgens is in overleg met de respondent bepaald welke belevingsfactor als het meest belangrijk wordt ervaren. De belevingsfactoren worden daarvoor gerangschikt met nummer 1 als meest belangrijk en nummer 12 als minst belangrijk.

1.5 Beschrijving steekproef 50 bedrijven

Het onderzoek heeft zich gericht op 50 bedrijven die door de VROM-Inspectie zijn bezocht. Bij de steekproef is rekening gehouden met de volgende criteria:

- ❑ Het gaat om bedrijven waar de VROM-Inspectie eerstelijns toezicht houdt.
- ❑ Het betreft inspecties die in 2006 zijn uitgevoerd.
- ❑ De bedrijven die zijn geïnspecteerd door de VROM-Inspectie zijn geen inzamelaars, vervoerders of verwerkers van afval. De inspecties van de VROM-Inspectie bij deze bedrijven komen aan de orde in het project “Meting toezichtlast bij domein Afval” dat SIRA Consulting in opdracht van de VROM-Inspectie uitvoert.

De VROM-Inspectie heeft in 2006 bij verschillende categorieën van bedrijven inspecties uitgevoerd. In overleg met de opdrachtgever en leden van de begeleidingscommissie zijn de projecten geselecteerd die een goed beeld geven van het werkkerrein van de VROM-Inspectie en waarbij de meeste inspecties zijn uitgevoerd. In onderstaand kader is een overzicht gegeven van deze projecten.

Kader 1. Overzicht projecten die in dit onderzoek zijn meegenomen

1. *Asbestobjecten*. Het gaat hierbij om inspecties bij bedrijven die met asbesthoudende producten werken. Inspecties richten zich op de aanwezigheid van asbest in producten.
2. *Buisleidingen praktijkspoor*. Het gaat hierbij om inspecties bij bedrijven die beschikken over buisleidingen die door openbare ruimten lopen, bijvoorbeeld een bedrijf dat olieleidingen heeft lopen van Pernis naar Venlo.
3. *Cadmium*. Het betreft inspecties bij bedrijven die cadmiumhoudende producten invoeren. Gekeken wordt of producten de maximale hoeveelheid cadmium bevatten.
4. *Defensie-inrichtingen*. Hierbij gaat het om inspecties bij defensie-inrichtingen waarbij onder andere wordt gekeken naar de bovengrondse tanks, opslag van gevaarlijke stoffen en munitieopslag. Het betreft zogeheten aspectcontroles.
5. *Gassing (Bestrijdingsmiddelenwet)*. Het gaat hierbij om inspecties bij bedrijven die insecten doden met bestrijdingsmiddelen. De inspectie richt zich op het gebruik van bestrijdingsmiddelen.
6. *Genetisch gemodificeerde organismen*. Het betreft inspecties bij bedrijven en instellingen die werken met genetisch gemodificeerde organismen.
7. *Handel en productie ozonlaagafbrekende stoffen*. Hierbij gaat het om bedrijven die ozonlaagafbrekende stoffen produceren of invoeren waarbij vooral wordt gekeken naar de naleving van milieuregels.
8. *Kernenergiewet / Hoofdstuk 8 Besluit stralingsbescherming*. Het betreft inspecties bij bedrijven die werken met producten die vallen onder de Kernenergiewet (ioniserende straling).
9. *Kernenergiewet / Vergunninghouders / Ziekenhuizen*. Het gaat hierbij om inspecties bij ziekenhuizen die een Kew-vergunning hebben.
10. *Ongediertebestrijding*. De inspectie wordt hoofdzakelijk bij productiebedrijven uitgevoerd. Hierbij wordt gekeken naar de gevolgen van ongediertebestrijding voor hygiëne en veiligheid.
11. *Ontgassing ladingen*. Het gaat hierbij om inspecties bij ontvangers van gegaste ladingen die per container binnenkomen. Hierbij wordt geïnspecteerd op zowel arbo- als milieuregels.
12. *Uitloop projecten 2005 (nazorg branche legionella)*. Deze inspecties maken onderdeel uit van een project uit 2005 en hebben plaatsgevonden bij bedrijven waarbij de kans op legionella bestaat.
13. *Vliegende brigade Vuurwerk (VbV)*. Het gaat hierbij om inspecties bij bedrijven die werken met vuurwerk. Gekeken wordt naar de productkwaliteit en –veiligheid.
14. *Waterleidingsbesluit (collectieve installaties)*. Het betreft inspecties bij installaties die leidingwater aan derden leveren of beschikbaar stellen. Gekeken wordt naar de legionellapreventie.
15. *Waterleidingbesluit (eigen winningen)*. Het betreft inspecties bij bedrijven die zelf leidingwater oppompen en niet zijn aangesloten op een waterleidingnet. Gekeken wordt naar de legionellapreventie en eisen die zijn gesteld aan de drinkwaterkwaliteit.
16. *Waterleidingbesluit (legionellameldingen)*. Het betreft inspecties bij bedrijven die een melding hebben gedaan van legionella. Inspectie richt zich op de oorzaak van legionella en de ondernomen acties.
17. *Wet milieugevaarlijke stoffen integratieproject*. Het gaat hierbij om bedrijven die werken met milieugevaarlijke stoffen. Inspectie richt zich op de regels voor chemische stoffen zoals etikettering, veiligheidsinformatiebladen en mogelijke verboden voor de in- of uitvoer van chemische stoffen

Voor het onderzoek zijn 50 bedrijven benaderd. Bij de selectie van deze bedrijven is rekening gehouden met het aantal inspecties dat in 2006 per categorie is uitgevoerd. In tabel 1 is de verdeling per categorie weergegeven.

Tabel 1. Overzicht aantal bedrijven dat in het onderzoek is betrokken

Subdomein	Aantal inspecties 2006	Aantal bedrijven
1. Asbestobjecten	33	5
2. Buisleidingen praktijkspoor	28 (1)	1
3. Cadmium	16	1
4. Defensie-inrichtingen (aspectcontrole)	39	2
5. Gassing (Bestrijdingsmiddelenwet)	21	4
6. Genetisch gemodificeerde organismen	46	3 + 1 (2)
7. Handel en productie ozonlaagafbrekende stoffen	4	1
8. Kernenergiewet / Hoofdstuk 8 Besluit stralingsbescherming	65	5
9. Kernenergiewet / Vergunninghouders / Ziekenhuizen	20	1 + 2 (3)
10. Ongediertebestrijding	57	1
11. Ontgassing ladingen	30	1
12. Uitloop projecten 2005 (nazorg branche legionella)	91	6 + 2 (4)
13. Vliegende brigade Vuurwerk (VbV)	124	4
14. Waterleidingsbesluit (collectieve installaties)	72	3
15. Waterleidingbesluit (eigen winningen)	91	6
16. Waterleidingbesluit (legionellameldingen)	142	3
17. Wet milieugevaarlijke stoffen integratieproject	18	3
	897	55

- (1) Het gaat hierbij om 28 verschillende controles bij 9 verschillende organisaties waaronder 5 gemeenten. Het betrof inventariserende controles om de inspectie buisleidingen praktijkspoor in te richten.
- (2) Het aantal interviews is aangevuld met 1 interview dat is uitgevoerd in het kader van het project "Meting toezichtlasten in het domein Ziekenhuizen".
- (3) Het aantal interviews is aangevuld met 2 interviews die zijn uitgevoerd in het kader van het project "Meting toezichtlasten in het domein Ziekenhuizen".
- (4) Het aantal interviews is aangevuld met 2 interviews die zijn uitgevoerd in het kader van het project "Meting toezichtlasten in het domein Ziekenhuizen".

Uit de tabel blijkt dat bij een aantal categorieën één bedrijf is geïnterviewd. De opzet was op per categorie minimaal 2 bedrijven in het onderzoek te betrekken. Om een aantal redenen is dit niet in alle gevallen gelukt:

- De meeste bedrijven in deze categorieën bevonden zich op het moment van onderzoek nog in bestuursrechtelijke of strafrechtelijke procedures waardoor de bedrijven buiten de steekproef zijn gelaten.
- De meeste bedrijven in deze categorieën waren niet bereid om mee te werken aan het onderzoek.

In totaal is het onderzoek op meer dan 50 interviews gebaseerd omdat ook gebruik is gemaakt van interviews met ziekenhuizen die zijn uitgevoerd in het kader van het project "Meting toezichtlasten in het domein Ziekenhuizen".

Op grond van deze steekproef kunnen geen uitspraken worden gedaan over de afzonderlijke categorieën.

2 Belevingsfactoren van toezicht

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat bepaalde belevingsfactoren door de bedrijven als belangrijk worden beoordeeld. Deze belevingsfactoren zijn daarom het meest bepalend voor de beoordeling van het toezicht door de VROM-Inspectie. Het betreft:

1. Deskundigheid van de inspecteur.
2. Houding van de inspecteur.
3. Werkwijze van de inspecteur.
4. Duidelijkheid over het doel van een inspectie.
5. Proportionaliteit opgelegde maatregelen.
6. Leereffect voor het bedrijf.

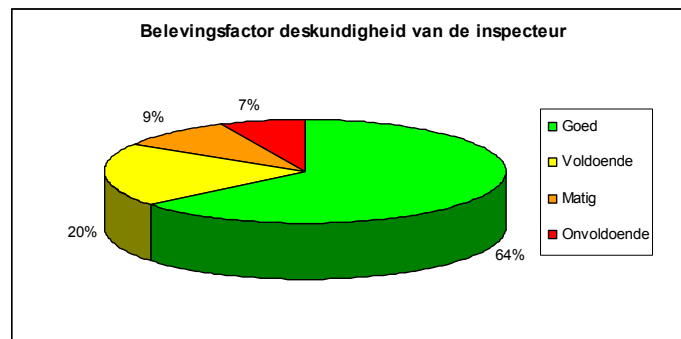
Uit bovenstaand overzicht komt naar voren dat het optreden van de inspecteur het meest bepalend is voor de beleving van de VROM-Inspectie. Alle belevingsfactoren die rechtstreeks verband houden met het handelen van de inspecteurs (deskundigheid, houding en werkwijze) worden door bedrijven als meest belangrijk gekwalificeerd.

In de volgende paragrafen wordt voor de 6 belevingsfactoren afzonderlijk aangegeven hoe deze door de bedrijven worden beoordeeld. Hierbij wordt per belevingsfactor aangegeven wat het meest bepalend is voor de score. De elementen die bedrijven hebben genoemd bij de verschillende factoren vertonen op sommige punten enige overlap.

2.1 Deskundigheid van de inspecteur

De deskundigheid van de inspecteur is zeer bepalend voor de uiteindelijke beleving van de inspectie. Het wordt door bedrijven als vervelend ervaren wanneer de inspecteur (1) geen vakinhoudelijke kennis heeft, (2) de kennis niet in de praktijk kan toepassen en (3) geen kennis heeft van de bedrijfsspecifieke activiteiten.

In onderstaande figuur is aangegeven hoe de deskundigheid van inspecteurs van de VROM-Inspectie is beoordeeld.



Figuur 3. Beoordeling belevingsfactor deskundigheid van de inspecteur

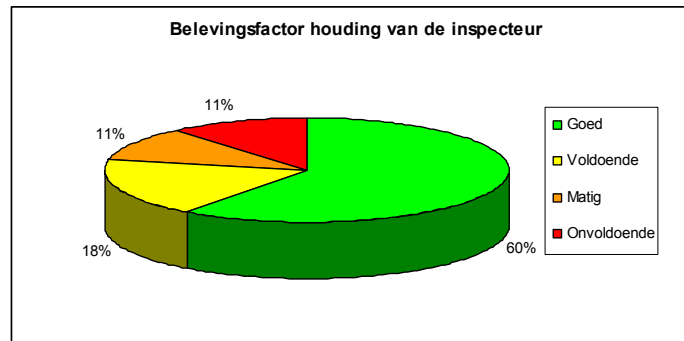
Uit de figuur op de vorige pagina komt naar voren dat 84% van de bedrijven die voor dit onderzoek zijn benaderd, de deskundigheid van inspecteurs voldoende tot goed vinden:

- *Kennis van het onderwerp.* Bedrijven vinden het belangrijk dat inspecteurs kennis hebben van het onderwerp waar zij op inspecteren. Veelal komt de VROM-Inspectie langs voor specialistische onderwerpen (legionella, radioactiviteit, genetisch gemodificeerde organismen, asbest, etc). Vooral kleine bedrijven vinden het belangrijk dat inspecteurs veel weten van het onderwerp en deze kennis willen delen. Zij hebben in vergelijking met grote bedrijven namelijk minder specifieke kennis in huis. De kennis van inspecteurs over deze materie wordt door het overgrote deel van de bedrijven (vooral relatief kleine bedrijven) als voldoende tot goed beoordeeld.
- *Kennis van het bedrijf.* Het komt ten goede aan een inspectie als inspecteurs zich hier inhoudelijk op voorbereiden en van tevoren informatie verzamelen over het bedrijf en de werkzaamheden die daar worden uitgevoerd. Een goede voorbereiding draagt bij aan de deskundigheid van inspecteurs. Als bedrijven de deskundigheid van VROM-Inspecteurs als matig of onvoldoende hebben gekwalificeerd, heeft dit vooral te maken met de gebrekkige kennis van inspecteurs over het bedrijf en de werkzaamheden die daar worden uitgevoerd.
- *Beantwoorden vragen.* Tijdens inspecties dienen ook bedrijven de gelegenheid te krijgen vragen te stellen. Bedrijven vinden het belangrijk dat inspecteurs door het beantwoorden van vragen kennis overdragen. Inspecteurs van de VROM-Inspectie zijn volgens de bedrijven in staat om vragen van bedrijven te beantwoorden. Hierdoor blijkt volgens bedrijven dat zij verstand van zaken hebben en hun kennis willen delen met de bedrijven.
- *Toelichten inspectie.* Inspecteurs tonen zich deskundig als zij in staat zijn toe te lichten waarom zij inspecties uitvoeren, wat de inspectie inhoudt, waarom bepaalde maatregelen worden opgelegd en hoe problemen kunnen worden opgelost en processen kunnen worden verbeterd. De deskundigheid van inspecteurs van de VROM-Inspectie wordt voor een belangrijk deel bepaald doordat zij duidelijk vertellen waarom zij bepaalde inspecties uitvoeren.
- *Kennis van geldende wet- en regelgeving.* Het is belangrijk dat inspecteurs op de hoogte zijn van geldende wet- en regelgeving en deze kennis over kunnen dragen aan bedrijven. Bedrijven zijn zelf niet altijd in staat om ontwikkelingen op dit gebied bij te houden. Door bedrijven wordt aangegeven dat VROM-Inspecteurs op de hoogte zijn van de geldende wet- en regelgeving en hier tijdens inspecties over kunnen vertellen. Zo melden zij tijdens inspecties dikwijls dat wet- en regelgeving is gewijzigd.

2.2 Houding van de inspecteur

De houding van de inspecteur heeft veel invloed op de uiteindelijke beleving van de inspectie. Bedrijven verwachten dat een inspecteur in staat is te communiceren met mensen van verschillende niveaus binnen een bedrijf. Het is belangrijk dat de inspectie op basis van gelijkwaardigheid wordt uitgevoerd. Een autoritaire, ongeïnteresseerde of belerende houding wordt niet op prijs gesteld. Een dergelijke houding heeft in de meeste gevallen een averechts effect: Het bedrijf of ondervraagde wil niet meer meewerken of geeft door misverstanden verkeerde informatie.

In de figuur op de volgende pagina is aangegeven hoe de houding van inspecteurs van de VROM-Inspectie is beoordeeld.



Figuur 4. Beoordeling belevingsfactor houding van de inspecteur

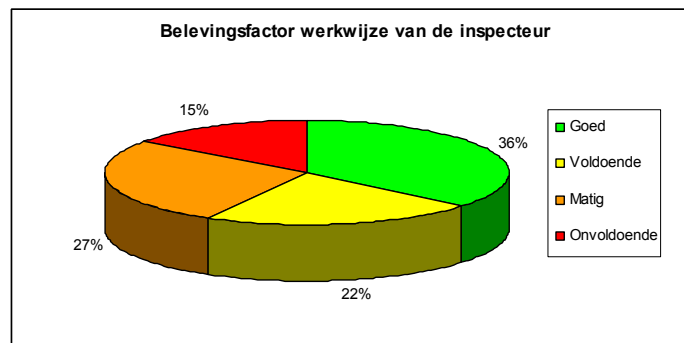
Uit bovenstaande figuur komt naar voren dat 78% van de bedrijven die voor dit onderzoek zijn benaderd, de houding van inspecteurs voldoende tot goed vindt:

- ▣ *Professionele opstelling.* Bedrijven vinden het belangrijk dat inspecteurs zich professioneel opstellen en een inspectie serieus nemen. De inspecteurs van de VROM-Inspectie stellen zich volgens bedrijven professioneel op. Dit wil zeggen dat zij richting bedrijven een serieuze houding aannemen, maar ook in staat zijn om op momenten op een constructieve manier met bedrijven om te gaan. Bedrijven ervaren het als positief wanneer inspecteurs in staat zijn zich aan te passen aan de situatie.
- ▣ *Neutrale houding.* Bedrijven vinden het belangrijk dat inspecteurs niet vooringenomen zijn. De positieve waardering van de houding van VROM-Inspecteurs wordt voor een groot deel bepaald door de wijze waarop zij zich opstellen richting bedrijven. Dit kan arrogant en betweterig zijn waarbij inspecteurs net doen of zij alle kennis in huis hebben. Als daarentegen sprake is van een neutrale houding waarbij de inspecteurs zich objectief opstelt, is sprake van een positievere beoordeling. De meeste bedrijven herkennen zich in de neutrale houding van de inspecteur.
- ▣ *Inlevingsvermogen.* Inspecteurs moeten zich volgens bedrijven in kunnen leven in de situatie en werkzaamheden van een bedrijf. Als een inspecteur met een gesloten houding een inspectie ingaat, weinig tot geen interesse toont in de werkzaamheden van bedrijven en meningen van betrokken medewerkers, wordt een inspectie als minder positief ervaren. Volgens bedrijven kunnen VROM-Inspecteurs zich voldoende inleven in de situatie binnen een bedrijf.
- ▣ *Constructieve houding.* Een constructieve houding wil zeggen dat inspecteurs bereid zijn om tijdens de inspectie mee te denken in termen van oplossingen van problemen en verbetermogelijkheden. Bedrijven vinden dit belangrijk bij inspecteurs en herkennen dit punt bij de VROM-Inspectie.
- ▣ *Niet alleen handhaven.* Een inspectie is weliswaar bedoeld om te handhaven, toch vinden bedrijven het belangrijk dat inspecteurs niet een te sterke handhavende houding aannemen. Hierdoor krijgen bedrijven de indruk dat inspecteurs langskomen om te zoeken naar fouten en overtredingen. Volgens bedrijven hebben inspecteurs van de VROM-Inspectie de neiging om zich argwanend op te stellen en dusdanig gedetailleerd te werk te gaan dat de indruk wordt gewekt dat inspecteurs bewust fouten en overtredingen willen vinden. Dit punt is dan ook het meest bepalend voor de bedrijven die de houding van VROM-Inspecteurs als matig of onvoldoende hebben gekwalificeerd.

2.3 Werkwijze van de inspecteur

Voor een bedrijf is het belangrijk dat de inspectie op een goede wijze wordt uitgevoerd. Dit betekent dat de inspectie zodanig wordt uitgevoerd dat hiermee het doel van de inspectie wordt bereikt. Bedrijven ervaren het als prettig wanneer een werkwijze wordt gehanteerd die zo min mogelijk belastend is voor bedrijven.

In onderstaande figuur is aangegeven hoe de werkwijze van inspecteurs van de VROM-Inspectie is beoordeeld.



Figuur 5. Beoordeling belevingsfactor werkwijze van de inspecteur

Uit bovenstaande figuur komt naar voren dat 58% van de bedrijven die voor dit onderzoek zijn benaderd, de werkwijze van inspecteurs voldoende tot goed vindt:

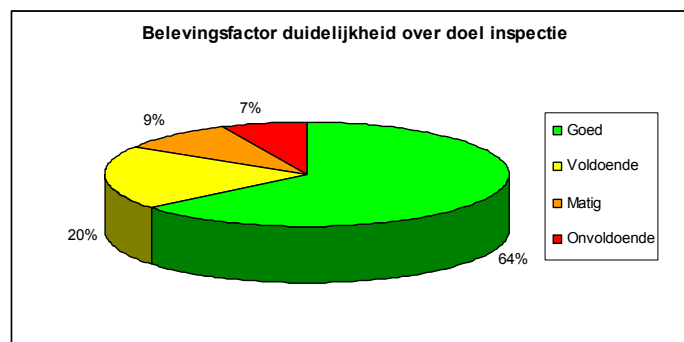
- ▣ *Externe onderzoeksbureaus.* Als inspectiediensten gebruik maken van externe onderzoeksbureaus, is het belangrijk dat de kwaliteit van deze controles blijft gewaarborgd. Voor het uitvoeren van controles maakt de VROM-Inspectie soms gebruik van externe onderzoeksbureaus. Veelal gaat het hierbij om het verzamelen van gegevens bij bedrijven terwijl de VROM-Inspectie zelf hierover een oordeel velst. Tijdens het onderzoek hebben meerdere bedrijven melding gemaakt van deze manier van werken. Volgens deze bedrijven zijn deze bureaus minder goed op de hoogte van de geldende wet- en regelgeving en kunnen zij onvoldoende toelichten waarom de inspectie wordt uitgevoerd. Als sprake is van overtredingen, wordt de hercontrole door de VROM-Inspectie uitgevoerd. In de praktijk blijkt de communicatie tussen de VROM-Inspectie en de externe onderzoeksbureaus niet goed te verlopen. Zo blijkt de VROM-Inspectie niet altijd de juiste informatie te krijgen van de externe onderzoeksbureaus. Hierdoor ontstaan tijdens hercontroles misverstanden. Bedrijven staan er daarom niet positief tegenover dat inspecties worden uitgevoerd door externe onderzoeksbureaus en vinden dat de VROM-Inspectie zowel de inspectie als de hercontrole moet uitvoeren. Dit element is een belangrijke reden dat deze belevingsfactor relatief laag scoort.
- ▣ *Standaard methode.* Bedrijven vinden het prettig als wordt geïnspecteerd aan de hand van een vaste inspectiemethode. Op die manier weten bedrijven wat zij tijdens inspecties kunnen verwachten. De meeste bedrijven geven aan dat inspecteurs van de VROM-Inspectie inspecties volgens een standaard methode uitvoeren. Hierdoor verloopt de inspectie volgens bedrijven gestructureerd wat bijdraagt aan een positieve beleving van inspecties.

- *Dialogoog.* Bedrijven vinden het positief als zij tijdens inspecties voldoende mogelijkheden hebben om te reageren op inspectieresultaten en hierover met inspecteurs in discussie te gaan. De werkwijze van inspecteurs van de VROM-Inspectie wordt door bedrijven als voldoende of goed gekwalificeerd als inspecties het karakter van een dialoog hebben.
- *Vorbereidende werkzaamheden.* Volgens bedrijven komt het de effectiviteit van inspecties ten goede als inspecteurs de inspectie hebben voorbereid. Bedrijven ervaren het als positief dat VROM-Inspecteurs voor inspecties voorbereidende werkzaamheden uitvoeren. Dit kan zijn het doornemen van rapportages van eerdere inspecties (ook van andere inspectiediensten) en het verdiepen in het inspectiethema.
- *Detailniveau.* Het is belangrijk dat een inspectie zich richt op de hoofdzaken en niet op allerlei details. Bedrijven beoordelen de werkwijze van inspecteurs van de VROM-Inspectie minder positief omdat zij op punten te gedetailleerd te werk zouden gaan.

2.4 Duidelijkheid over het doel van een inspectie

Het doel van de inspectie dient volgens bedrijven voorafgaand aan de inspectie duidelijk te zijn. Bij het maken van de afspraak kan dit al worden aangegeven. In ieder geval moet voorafgaand aan de rondgang over het bedrijf het doel van de inspectie zijn uitgelegd.

In onderstaande figuur is aangegeven hoe het geven van duidelijkheid over het doel van een inspectie is beoordeeld.



Figuur 6. Beoordeling belevingsfactor duidelijkheid over het doel van een inspectie

Uit bovenstaande figuur komt naar voren dat 84% van de bedrijven die voor dit onderzoek zijn benaderd, de werkwijze van inspecteurs voldoende tot goed vindt:

- *Aangekondigde inspecties.* Bij aangekondigde inspecties worden bedrijven vooraf telefonisch, per brief of per email geïnformeerd over de op handen zijnde inspectie. Dit wordt als prettig ervaren omdat bedrijven zich op die manier kunnen voorbereiden op de inspectie en weten wat hun te wachten staat. Volgens de meeste bedrijven wordt tijdens deze aankondiging door de VROM-Inspectie duidelijk aangegeven waar de inspectie zich op richt.
- *Introductiegesprek.* Omdat bedrijven bij onaangekondigde inspecties vooraf niet van de inspectie op de hoogte zijn gebracht, vinden bedrijven het belangrijk dat zij bij binnenkomst van de inspecteur(s) meteen over het doel van de inspectie worden geïnformeerd.

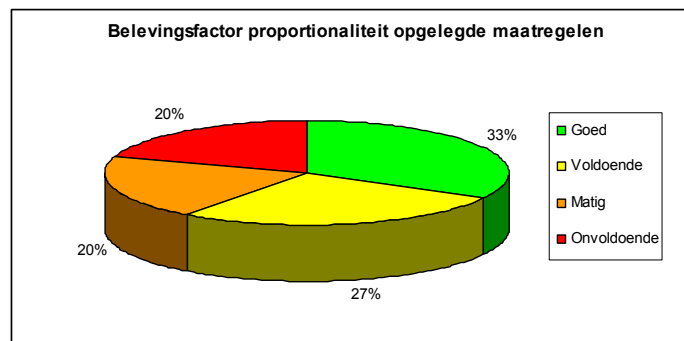
Bij onaangekondigde inspecties van de VROM-Inspectie wordt het doel van de inspectie in de meeste gevallen in een introductiegesprek toegelicht.

- ▣ *Inhoud inspectie toelichten.* Het is belangrijk dat bedrijven bij aangekondigde inspecties worden geïnformeerd over de inhoud van een inspectie. Hierdoor weten bedrijven wat ze kunnen verwachten. De meeste bedrijven die de duidelijkheid over het doel van de inspectie als matig of onvoldoende hebben beoordeeld, geven aan dat dit komt doordat de VROM-Inspectie weliswaar aangeeft dat een inspectie wordt uitgevoerd maar niet waar deze inspectie zich op richt. Zo meldt de VROM-Inspectie bijvoorbeeld dat een inspectie veiligheid vuurwerk wordt uitgevoerd, maar licht daarbij niet toe op welke onderdelen van vuurwerk de inspectie zich richt. Dit is meestal het geval als inspecties telefonisch worden aangekondigd. Een schriftelijke bevestiging waarin het doel van de inspectie wordt toegelicht, wordt door bedrijven verkozen boven alleen een telefonische aankondiging.

2.5 Proportionaliteit opgelegde maatregelen

De maatregelen die naar aanleiding van een inspectie worden opgelegd moeten in verhouding zijn met de aard van de overtreding. Als dit niet het geval is, wordt voorbij gegaan aan het doel van de inspectie. Daarbij is het belangrijk dat alleen maatregelen worden opgelegd als hier duidelijk aanleiding voor is. Het uitschrijven van processen verbaal voor overtredingen op detail wordt niet wenselijk gevonden.

In onderstaande figuur is aangegeven hoe de proportionaliteit van opgelegde maatregelen die door de VROM-Inspectie zijn opgelegd is beoordeeld.



Figuur 7. Beoordeling belevingsfactor proportionaliteit opgelegde maatregelen

Uit bovenstaande figuur komt naar voren dat 60% van de bedrijven die voor dit onderzoek zijn benaderd, de proportionaliteit van opgelegde maatregelen voldoende tot goed vindt:

- ▣ *Maatregelen tijdens inspectie bespreken.* Bedrijven vinden het belangrijk dat overtredingen en maatregelen tijdens de inspectie worden besproken met alle betrokkenen. Op die manier hebben zij de mogelijkheid om met de inspecteurs in discussie te gaan over de geconstateerde overtreding en de maatregelen die naar aanleiding hiervan moeten worden uitgevoerd. Bij de VROM-Inspectie is het bespreken van overtredingen en maatregelen tijdens de inspectie geen vaste procedure. Als bedrijven niet de mogelijkheid hebben om een reactie te geven op de maatregelen of hier pas in de schriftelijke inspectie-

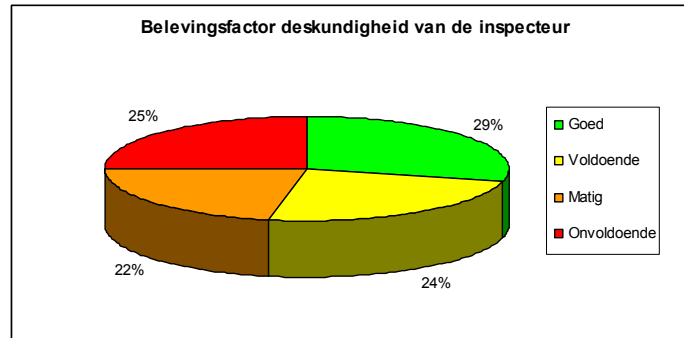
rapportage voor het eerst van horen, wordt de proportionaliteit van opgelegde maatregelen door bedrijven als matig of onvoldoende beoordeeld.

- *Onvoldoende op de hoogte van verplichtingen.* Bedrijven accepteren eerder maatregelen als zij weten waarop deze zijn gebaseerd en duidelijk is dat zij verplichtingen niet zijn nagekomen. Het overgrote deel van de bedrijven die naar aanleiding van de inspectie van de VROM-Inspectie maatregelen opgelegd hebben gekregen, geeft aan dat dit komt doordat zij onbewust niet volledig op de hoogte waren van de geldende wet- en regelgeving en de verplichtingen die daaruit voortvloeien. Als inspecteurs bij het opleggen van maatregelen uitleggen waarom deze zijn opgelegd, hoe bedrijven de maatregelen moeten uitvoeren en welk belang hiermee gediend is, wordt de proportionaliteit hiervan als voldoende of goed beoordeeld. Bedrijven zien daardoor eerder het belang van de maatregelen in.
- *Voornemen tot dwangsom.* Bedrijven vinden het positief als zij de mogelijkheid krijgen om hun fouten te corrigeren. Als sprake is van een overtreding wordt door de VROM-Inspectie veelal een voornemen tot dwangsom uitgesproken. Bedrijven krijgen dan een bepaalde tijd om de maatregelen uit te voeren. Als tijdens de hercontrole blijkt dat bedrijven de verplichtingen zijn nagekomen, wordt het voornemen tot dwangsom ingetrokken. De meeste bedrijven die in het belevingsonderzoek zijn betrokken staan positief tegenover deze manier van werken.
- *Toegevoegde waarde maatregelen.* Bedrijven vinden het belangrijk dat maatregelen die zij naar aanleiding van inspecties moeten uitvoeren toegevoegde waarde hebben. Voor hen dient het doel en belang ervan duidelijk te zijn. Bedrijven beoordelen de proportionaliteit van opgelegde maatregelen van de VROM-Inspectie dan ook als matig of onvoldoende als de maatregelen volgens hen weinig tot geen toegevoegde waarde hebben. Maatregelen die aantoonbaar bijdragen aan een verbetering van de bedrijfsvoering, het verminderen van risico's en het verhogen van de veiligheid, worden positiever beoordeeld.

2.6 Leereffect voor het bedrijf

Het leereffect van een inspectie voor een bedrijf is één van de punten die meerwaarde geven aan een inspectiebezoek. Door de uitwisseling van kennis en informatie ontstaat een win-win situatie waardoor bedrijven positief tegenover de inspecties (komen te) staan.

In de figuur op de volgende pagina is aangegeven hoe het leereffect van inspecties van de VROM-Inspectie is beoordeeld.



Figuur 8. Beoordeling belevingsfactor leereffect voor het bedrijf

Uit bovenstaande figuur komt naar voren dat 53% van de bedrijven die voor dit onderzoek zijn benaderd, het leereffect van inspecties van de VROM-Inspectie voldoende tot goed vindt:

- ▣ *Wijzen op verplichtingen.* Het leereffect van inspecties wordt in belangrijke mate bepaald doordat inspecteurs bedrijven wijzen op verplichtingen waar ze aan moeten voldoen. Hierbij gaat het om het principe van *Compliance Assistance*, oftewel het geven van informatie en uitleg over de regels zodat bedrijven de regels naleven en begrijpen. Bedrijven geven aan dat inspecteurs van de VROM-Inspectie dit doen tijdens inspecties.
- ▣ *Dialogoog.* Het draagt bij aan het leereffect van inspecties als bedrijven tijdens de inspectie de mogelijkheid hebben om met inspecteurs te discussiëren over de punten die tijdens de inspectie zijn geconstateerd. Een dialoog vergroot daarmee het leereffect. Door bedrijven wordt aangegeven dat tijdens inspecties de mogelijkheid bestaat om met inspecteurs van de VROM-Inspectie van gedachten te wisselen.
- ▣ *Aanbevelingen in eindrapportage.* Als bedrijven naar aanleiding van de inspectie een schriftelijke rapportage ontvangen waarin naast conclusies ook aanbevelingen en verbeterpunten staan beschreven, wordt het leereffect van inspecties vergroot. Bedrijven die na de inspectie nooit meer iets van de VROM-Inspectie hebben vernomen, beoordelen het leereffect van inspecties dan ook vaker als matig of onvoldoende.
- ▣ *Overlap.* Er is sprake van weinig of geen leereffect als de VROM-Inspectie tijdens inspecties op punten wijst waar ook andere inspectiediensten op hebben gewezen. Bedrijven die overlap in inspecties ervaren spreken daardoor van een beperkt leereffect. In een volgend hoofdstuk wordt beschreven bij welke inspecties sprake is van overlap.
- ▣ *Groter leereffect na overtredingen.* Bedrijven waar tijdens inspecties geen overtredingen zijn geconstateerd, geven doorgaans een minder hoge kwalificatie aan het leereffect van inspecties. Door deze bedrijven wordt aangegeven dat zij alles op orde hebben en de inspecteurs weinig tot geen nieuws hebben gebracht. Ook bij de VROM-Inspectie is dit aan de orde. Als de VROM-Inspectie geen adviezen heeft (kunnen) geven om bedrijfsprocessen te verbeteren, is nauwelijks of geen sprake van leereffect. Dat niet altijd een leereffect kan worden bereikt, is dus niet in alle gevallen het gevolg van een verkeerde werkwijze van de VROM-Inspectie.

3 De VROM-Inspectie uitgedrukt in rapportcijfers

Inspecties van de VROM-Inspectie worden door bedrijven over het algemeen als nuttig en zinvol ervaren. Het is hierbij wel van belang dat de inspectie efficiënt en effectief worden uitgevoerd. Over het algemeen blijkt dat de inspecties als goed worden beoordeeld. De gemiddelde beoordeling op basis van de belevingsfactoren is uitgedrukt als een rapportcijfer een 7,4.

Diverse factoren kunnen van invloed zijn op de hoogte van het rapportcijfer. In dit hoofdstuk wordt een aantal van deze factoren behandeld:

- ❑ Wijze van aankondiging.
- ❑ Overtreding.
- ❑ Maatregelen.
- ❑ Hercontrole.

3.1 Wijze van aankondiging

Bij de meerderheid van de bedrijven die in het onderzoek zijn betrokken, zijn de inspecties van de VROM-Inspectie aangekondigd. Wat opvalt, is dat de meeste categorieën inspecties zowel aangekondigd als onaangekondigd kunnen worden uitgevoerd. Van een aantal categorieën, waaronder genetisch gemodificeerde organismen, Kernenergiewet / vergunninghouders / ziekenhuizen en defensie-inrichtingen is duidelijk dat inspecties bijna in alle gevallen aangekondigd worden uitgevoerd. Hierbij dient te worden opgemerkt dat niet in alle gevallen inspecties kunnen worden aangekondigd. Vooral als sprake is van inspecties naar aanleiding van klachten of meldingen, is het niet op zijn plaats om dit aangekondigd te doen.

In de tabel op de volgende pagina is aangegeven hoe inspecties van de VROM-Inspectie worden beoordeeld door bedrijven waarbij de inspecties wel en niet zijn aangekondigd.

Tabel 3. Beoordeling VROM-Inspectie bij aangekondigde en onaangekondigde inspecties

Aankondiging	Percentage bedrijven	Rapportcijfer
Aangekondigd	60%	7,6
Onaangekondigd	40%	6,8

Uit bovenstaande tabel komt naar voren dat inspecties die onaangekondigd zijn een minder hoog rapportcijfer krijgen:

- ❑ *Vorbereidingen.* Bedrijven vinden het belangrijk dat zij van tevoren worden geïnformeerd over de komst van de VROM-Inspectie. Hierdoor kunnen zij voorbereidingen treffen en voor de inspectie personele capaciteit vrijmaken. Als inspecties onaangekondigd worden uitgevoerd, bestaat deze mogelijkheid niet. Veel bedrijven staan hier niet positief tegenover. Van bedrijven wordt verwacht dat zij per direct capaciteit vrijmaken om de inspecteurs te begeleiden en dit wordt niet als positief ervaren.
- ❑ *Overval.* Onaangekondigde inspecties komen bij veel bedrijven over als een overval. Vooral als meerdere inspecteurs onverwacht bij bedrijven langskomen en personeelsleden gaan ondervragen, scoort de beleving lager. Als de inspectie overkomt als een overval, wordt het verloop van de inspectie door bedrijven als minder positief beoordeeld.
- ❑ *Schrik-effect.* Onaangekondigde inspecties kunnen bij medewerkers van bedrijven een schrik-effect teweeg brengen. Er zijn voorbeelden bekend waarbij een inspecteur van de

VROM-Inspectie werd begeleid door een politieagent. Bij binnenkomst toont de politieagent zijn politiepas en vraagt of beide inspecteurs even met de medewerker apart kunnen gaan zitten. Dit kan een schrik-effect teweeg brengen omdat medewerkers hierdoor het idee kunnen krijgen dat er iets ernstigs aan de hand is, bijvoorbeeld een ongeluk met familieleden. Hierdoor is een negatieve toon van de inspectie gezet en krijgt de inspectie als geheel een lager rapportcijfer.

- *Verkeerde periode.* Inspecties die onaangekondigd worden uitgevoerd, worden als onvoldoende beoordeeld als ze in een periode worden uitgevoerd waarin bedrijven het extra druk hebben. Hierbij kan het gaan om inspecties in de zomer bij campings, vakantieparken en jachthavens of inspecties in december bij vuurwerkbedrijven.
- *Meerwaarde.* Onaangekondigde inspecties moeten volgens bedrijven een duidelijke meerwaarde hebben en deze is bij bedrijven nauwelijks bekend. Als inspecteurs van de VROM-Inspectie aan het begin van de inspectie niet duidelijk toe kunnen lichten (1) wat het doel van een inspectie is en (2) waarom de inspectie onaangekondigd wordt uitgevoerd, krijgt de inspectie een lager rapportcijfer.
- *Aankondigen op doelgroepniveau.* Als inspecties niet op bedrijfsniveau worden aangekondigd, is het wenselijk dat inspecties op doelgroepniveau worden aangekondigd. Hierbij kondigt de VROM-Inspectie (met behulp van brancheorganisaties) aan dat in een bepaalde periode inspecties worden uitgevoerd bij een bepaalde doelgroep. Hierdoor kunnen bedrijven er rekening mee houden dat zij in de steekproef zitten.

3.2 Overtreding

Bij ongeveer de helft van het aantal bedrijven dat in het onderzoek betrokken is, is tijdens de inspectie van de VROM-Inspectie een overtreding geconstateerd.

In onderstaande tabel is aangegeven hoe inspecties van de VROM-Inspectie worden beoordeeld door bedrijven waarbij tijdens inspecties wel of niet sprake was van een overtreding.

Tabel 4. Beoordeling VROM-Inspectie bij wel of geen overtreding

Overtreding	Percentage bedrijven	Rapportcijfer
Geen overtreding	53%	7,7
Wel overtreding	47%	6,9

Uit de tabel komt naar voren dat inspecties waarbij overtredingen zijn geconstateerd een minder hoog rapportcijfer krijgen:

- *Onvermijdbare overtredingen.* Sommige bedrijven zijn van mening dat bij hun door de VROM-Inspectie overtredingen worden geconstateerd waar zij niets aan kunnen doen. Een voorbeeld zijn de vuurwerkcontroles waarbij de VROM-Inspectie constateert dat het vuurwerk niet op de juiste wijze verpakt is of dat stickers op verpakkingen ontbreken. Bedrijven die vuurwerk importeren geven aan dat zij geen invloed hebben op de wijze waarop vuurwerk op transport wordt gezet, maar worden hier bij overtredingen wel op aangesproken. Een ander voorbeeld zijn bedrijven die werken met producten die asbest kunnen bevatten. Deze bedrijven geven aan geen invloed te hebben op de wijze waarop deze producten worden aangeleverd. Als de VROM-Inspectie tijdens inspecties constateert dat deze producten asbest bevatten, wordt gesproken van een overtreding en worden de bedrijven daar op aangesproken.
- *Taalgebruik.* In schriftelijke inspectierapportages wordt veelvuldig gebruik gemaakt van het woord overtreding terwijl bedrijven het niet eens zijn met deze kwalificatie. Bedrijven geven aan dat overtreding een beladen woord is. Volgens veel bedrijven spreken

VROM-Inspecteurs bij elke tekortkoming, van welke omvang dan ook, van een overtreding terwijl bedrijven zich veelal van geen kwaad bewust zijn.

- ❑ *Discrepantie mondelinge en schriftelijke terugkoppeling.* Het komt voor dat in schriftelijke inspectierapportages gesproken wordt van overtredingen terwijl hier tijdens de inspectie niets over is gezegd. Bedrijven vinden dit onterecht en vinden dat tijdens de inspectie melding moet worden gemaakt van overtredingen.

3.3 Maatregelen

Bij ongeveer de helft van het aantal bedrijven dat in het onderzoek betrokken is, moesten naar aanleiding van de inspectie van de VROM-Inspectie maatregelen worden uitgevoerd. Het gaat hierbij grotendeels om dezelfde bedrijven waarbij een overtreding was geconstateerd.

In onderstaande tabel is aangegeven hoe inspecties van de VROM-Inspectie worden beoordeeld door bedrijven waarbij naar aanleiding van de inspectie maatregelen moesten worden uitgevoerd.

Tabel 5. Beoordeling VROM-Inspectie bij wel of geen maatregelen

Maatregelen	Percentage bedrijven	Rapportcijfer
Geen maatregelen	53%	7,4
Wel maatregelen	47%	7,3

Uit bovenstaande tabel komt naar voren dat inspecties die gevolgd zijn door maatregelen nauwelijks anders worden beoordeeld dan inspecties naar aanleiding waarvan geen maatregelen moesten worden uitgevoerd:

- ❑ *Investeringsen.* Maatregelen bestaan hoofdzakelijk uit investeringen die bedrijven moesten doen om alsnog aan wettelijke verplichtingen te voldoen. Omdat bedrijven deze kosten toch moesten maken, worden deze niet per definitie als negatief gekwalificeerd.
- ❑ *Leereffect.* Doordat inspecteurs van de VROM-Inspectie wijzen op tekortkomingen, leren bedrijven op welke manier zij moeten voldoen aan de wet- en regelgeving. Door veel bedrijven wordt het opleggen van maatregelen daarmee direct in verband gebracht met leereffect wat positief wordt beoordeeld. Hieruit blijkt dat inspecties direct verband houden met de naleving van wet- en regelgeving door bedrijven.
- ❑ *Weinig processen verbaal.* Van de 55 bedrijven die in dit onderzoek zijn betrokken, hebben slechts 5 bedrijven te maken gehad met een proces verbaal. Veelal wordt een voorname tot dwangsom uitgesproken maar dit wordt tijdens een hercontrole weer ingetrokken als blijkt dat bedrijven de maatregelen hebben uitgevoerd. Als wel processen verbaal worden uitgeschreven, staan bedrijven hier doorgaans negatief tegenover. Vooral kleine bedrijven vinden het onterecht dat zij bovenop de kosten die zij moeten maken om maatregelen uit te voeren ook nog eens een proces verbaal krijgen. Daarbij valt op dat het – op een aantal uitzonderingen na – hoofdzakelijk gaat om administratieve maatregelen (bijvoorbeeld het bijstellen van een legionellabeheersplan) terwijl het bedrijf wettelijke voorschriften in de praktijk goed uitvoert. Bedrijven ervaren het als negatief dat maatregelen zich hoofdzakelijk richten op het hebben van beleid in plaats van het uitvoeren ervan. In plaats van papieren inspecties moet de nadruk liggen op de praktijk.

3.4 Hercontrole

Bij slechts een klein gedeelte van de bedrijven die in het onderzoek zijn betrokken, was sprake van een hercontrole.

In onderstaande tabel is aangegeven hoe inspecties van de VROM-Inspectie worden beoordeeld door bedrijven waar een hercontrole is uitgevoerd.

Tabel 6. Beoordeling VROM-Inspectie bij wel of geen hercontrole

Maatregelen	Percentage bedrijven	Rapportcijfer
Geen hercontrole	78%	7,4
Wel hercontrole	22%	7,4

Uit bovenstaande tabel komt naar voren dat inspecties die gevolgd zijn door een hercontrole niet anders worden beoordeeld dan inspecties naar aanleiding waarvan geen hercontrole is uitgevoerd:

- *Meerwaarde hercontrole.* Een hercontrole kan een duidelijke meerwaarde hebben. Als tijdens de eerste inspectie tekortkomingen zijn geconstateerd en bedrijven maatregelen moeten uitvoeren, is het volgens bedrijven goed dat inspecteurs van de VROM-Inspectie tijdens een hercontrole met de bedrijven bekijken of zij de maatregelen op de juiste manier hebben uitgevoerd. Bedrijven kunnen op die manier de bevestiging krijgen dat zij voldoen aan alle verplichtingen of in ieder geval op de goede weg zitten.
- *Blijvend contact.* Bedrijven vinden het belangrijk dat na een inspectie contact blijft met de VROM-Inspectie. Het is volgens hun niet goed als de VROM-Inspectie na het opleggen van eventuele maatregelen niets meer van zich laat horen. Dit contact hoeft niet altijd in de vorm van een hercontrole te zijn: ook telefonisch of schriftelijk kunnen inspecteurs informeren naar de vorderingen. Het is belangrijk dat bedrijven het idee hebben dat zij de maatregelen niet voor niets uitvoeren.
- *Externe onderzoeksbureaus.* Voor het uitvoeren van inspecties maakt de VROM-Inspectie gedeeltelijk gebruik van externe onderzoeksbureaus. Tijdens het onderzoek hebben 3 bedrijven hier melding van gemaakt. Als sprake is van overtredingen, wordt de hercontrole door de VROM-Inspectie uitgevoerd. In de praktijk blijkt de communicatie tussen de VROM-Inspectie en de externe onderzoeksbureaus niet goed te verlopen. Hierdoor ontstaan tijdens hercontroles misverstanden. Dit maakt dat bedrijven deze manier van werken als minder positief beoordelen.

3.5 Mogelijkheden tot schrappen of combineren van inspecties

In aanvulling op de punten die in voorgaande paragrafen en hoofdstukken aan de orde zijn gekomen, is een aantal punten dat bedrijven nadrukkelijk naar voren brengen:

1. *Bepaalde inspecties kunnen volgens bedrijven worden geschrapt.*
Bepaalde inspecties hebben nauwelijks tot geen toegevoegde waarde of worden op de verkeerde plaats uitgevoerd. Deze inspecties kunnen worden geschrapt:
 - *Inspectie asbesthoudende producten bij motorenrevisiebedrijven.* Bij deze bedrijven wordt gecontroleerd of motoren geen asbest bevatten. Bedrijven geven echter aan geen invloed te hebben op de motoren die (voor reparatie) binnenkomen en weten daarom niet of hier asbest in zit. De inspectie zou zich daarom moeten verplaatsen

naar bedrijven die de motoren voor onderhoud of reparatie naar de motorenrevisiebedrijven zenden.

- *Inspectie veiligheid vuurwerk.* Veel vuurwerkbedrijven in Nederland importeren vuurwerk uit het buitenland. Deze bedrijven geven aan geen invloed te hebben op de wijze waarop het vuurwerk op transport wordt gezet. De inspectie van de VROM-Inspectie richt zich onder andere op de verpakkingen en etikettering van vuurwerkproducten en bedrijven worden erop aangesproken als een sticker ontbreekt. Omdat dit buiten de invloedssfeer van vuurwerkbedrijven gaat, dient de inspectie zich volgens bedrijven te verplaatsen naar producenten die vuurwerk op transport zetten.
- *Inspectie asbesthoudende producten op bouwplaatsen.* De VROM-Inspectie voert inspecties uit op bouwplaatsen naar de aanwezigheid van asbest in puin. Op bouwplaatsen worden ook uitgebreide controles uitgevoerd door de Arbeidsinspectie en de gemeente. Daarom kan deze inspectie volgens bedrijven komen te vervallen.
- *Inspectie ongediertebestrijding.* Omdat deze inspectie ook wordt uitgevoerd door de VWA en de GGD, kan de inspectie door de VROM-Inspectie volgens bedrijven worden geschrapt.
- *Inspectie legionellapreventie bij woon-zorginstellingen.* De VROM-Inspectie voert inspecties uit bij zogenaamde woon-zorginstellingen. Dit zijn appartementen die door zorgbehoevende mensen kunnen worden gehuurd en deze mensen hebben hun eigen voorzieningen. De VROM-Inspectie ziet deze instellingen als bejaardentehuizen terwijl dit niet het geval is. Om die reden hoeft deze inspectie volgens bedrijven niet meer te worden uitgevoerd.
- *Inspectie naleving voorschriften Kernenergiewet bij lasbedrijven.* De VROM-Inspectie inspecteert naar de aanwezigheid van radioactieve laselektroden. Omdat lasbedrijven niet altijd op de hoogte zijn van het type laselektroden waar ze mee werken, is het volgens deze bedrijven wenselijk dat de inspectie wordt uitgevoerd bij leveranciers van laselektroden.

2. *Bepaalde inspecties vertonen volgens bedrijven overlap met andere inspecties.*

(Onderdelen van) inspecties die de VROM-Inspectie uitvoert komen ook aan de orde tijdens inspecties van andere inspectiediensten. De volgende inspecties vertonen volgens bedrijven overlap met andere inspecties:

- *Inspectie legionellapreventie.* Legionella komt ook aan de orde tijdens inspecties van de gemeente (inspectie naleving voorschriften milieuvergunning), provincie (inspectie legionella zwembaden) en waterleidingbedrijven (inspectie waterkwaliteit).
- *Inspectie veiligheid vuurwerk.* De VROM-Inspectie houdt zich tijdens deze inspectie onder andere bezig met de vervoersdocumenten en dit wordt ook door de Inspectie Verkeer en Waterstaat gedaan. Daarnaast richt de VROM-Inspectie zich op de veiligheid van medewerkers en dit is onderdeel van de inspecties van de Arbeidsinspectie.
- *Inspectie genetisch gemodificeerde organismen.* Naast de VROM-Inspectie bezoeken ook de gemeente (inspectie naleving milieuvergunning), Arbeidsinspectie (inspectie arbeidsomstandigheden) en de VWA (inspectie dierproeven) de GGO-ruimten. Hierdoor is sprake van overlap.
- *Inspectie asbesthoudende producten.* De gemeente (inspectie naleving voorschriften milieuvergunning) en de Arbeidsinspectie (inspectie arbeidsomstandigheden) richten zich ook op het onderdeel asbest. Hierdoor is volgens bedrijven sprake van overlap.
- *Inspectie naleving voorschriften Kernenergiewet.* In veel gevallen wordt deze inspectie gecombineerd met de Arbeidsinspectie uitgevoerd. Toch voert de VROM-Inspectie zelfstandig deze inspectie uit waarbij onvoldoende afstemming plaatsvindt met de Arbeidsinspectie.

4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

1. *Inspecties van de VROM-Inspectie met gemiddeld 7,4 beoordeeld.*
De 55 bedrijven die in het belevingsonderzoek zijn betrokken, beoordelen de inspecties met gemiddeld een 7,4.
2. *Deskundigheid, houding en werkwijze van de inspecteur voor bedrijven de belangrijkste belevingsfactoren.*
De bedrijven hebben het toezicht van de VROM-Inspectie beoordeeld met belevingsfactoren. De belangrijkste belevingsfactoren zijn de deskundigheid, houding en werkwijze van de inspecteur. Deze factoren worden voor de VROM-Inspectie door bedrijven als positief beoordeeld. Daarnaast zijn door de bedrijven de duidelijkheid over het doel van een inspectie, de proportionaliteit van opgelegde maatregelen en het leereffect van inspecties ook aangegeven als belangrijke factoren om een inspectie te beoordelen. Uit deze prioritering van belevingsfactoren komt duidelijk naar voren dat het optreden van de inspecteur het meest bepalend is voor de beleving van de inspecties van de VROM-Inspectie. Alle belevingsfactoren die rechtstreeks verband hebben met het handelen van inspecteurs (deskundigheid, houding en werkwijze) worden door bedrijven als meest belangrijk gekwalificeerd.
3. *Aangekondigde inspecties krijgen van bedrijven een hoger rapportcijfer dan onaangekondigde inspecties.*
Bedrijven beoordelen aangekondigde inspecties met gemiddeld een 7,6 terwijl onaangekondigde inspecties gemiddeld een 6,9 krijgen. Bedrijven vinden het belangrijk dat inspecties zoveel mogelijk worden aangekondigd zodat zij zich hierop kunnen voorbereiden en personele capaciteit kunnen vrijmaken.
4. *Inspecties waar overtredingen zijn geconstateerd krijgen van bedrijven een lager rapportcijfer dan inspecties waarbij geen overtredingen zijn geconstateerd.*
Bedrijven beoordelen inspecties zonder overtredingen met gemiddeld een 7,7 terwijl inspecties met overtredingen gemiddeld een 6,9 krijgen. Bedrijven vinden de overtredingen die door de VROM-Inspectie worden vastgesteld niet altijd terecht.
5. *Er bestaat geen verband tussen de hoogte van het rapportcijfer bij inspecties die gevolgd zijn door maatregelen en/of een hercontrole.*
Inspecties die gevolgd zijn door maatregelen worden nauwelijks lager (7,3) gewaardeerd dan inspectie die niet gevolgd zijn door maatregelen (7,4). Veelal betreft het maatregelen die bedrijven moeten uitvoeren om te voldoen aan wet- en regelgeving en dit wordt door bedrijven niet als problematisch gezien. Inspecties die gevolgd zijn door een hercontrole worden niet hoger (7,4) gewaardeerd dan inspecties die niet gevolgd zijn door een hercontrole (7,4). Veel bedrijven vinden het belangrijk dat na de inspectie contact blijft bestaan met de VROM-Inspectie over het uitvoeren van maatregelen.

6. *Bij bepaalde inspecties voelen bedrijven zich onterecht aangesproken of zien de bedrijven overlap met andere inspecties.*

Bij bepaalde inspecties van de VROM-Inspectie worden bedrijven aangesproken op zaken waar ze naar eigen zeggen geen invloed op hebben. Bedrijven vinden het onterecht dat deze inspecties worden uitgevoerd. Andere inspecties richten zich op onderdelen die ook tijdens inspecties van andere inspectiediensten aan de orde komen. Hierdoor is sprake van overlap waardoor bedrijven onnodig meerdere malen aandacht moeten besteden aan inspecties.

7. *Bedrijven staan positief tegenover samenwerkende inspectiediensten.*

De bedrijven die voor dit onderzoek zijn gesproken, geven aan dat het belangrijk is om bij inspecties zoveel mogelijk samen te werken. De VROM-Inspectie werkt bij diverse inspecties reeds samen met andere inspectiediensten (zie onderstaande kader). Veelal bestaat de samenwerking eruit dat inspecteurs van verschillende inspectiediensten gezamenlijk de inspectie uitvoeren waarbij inspecteurs elk op hun eigen thema's letten. Doordat bedrijven hierdoor maar één keer tijd aan inspecties hoeven te besteden, wordt deze manier van werken als positief beoordeeld.

Kader 2. Voorbeelden van gecombineerde inspecties

- ❑ *Inspectie legionellapreventie.* In sommige gemeenten voert de VROM-Inspectie de inspectie legionellapreventie uit tijdens de inspectie naleving voorschriften milieuvergunning van de gemeente. Dit is tot op heden gebeurd in het kader van de zogenaamde handhavingsestafette. Hierdoor hebben bedrijven slechts één keer met een inspectie te maken.
- ❑ *Inspectie naleving voorschriften Wet milieugevaarlijke stoffen.* De VROM-Inspectie voert deze inspectie dikwijls samen met de Douane en de politie uit.
- ❑ *Inspectie genetisch gemodificeerde organismen.* Bij deze inspectie is soms een medewerker van Bureau GGO aanwezig waardoor tijdens de inspectie zaken op elkaar kunnen worden afgestemd.
- ❑ *Inspectie naleving voorschriften Kernenergiewet.* Deze inspectie wordt in veel gevallen gecombineerd met een inspecteur van de Arbeidsinspectie uitgevoerd. Aan de ene kant is dit positief, aan de andere kant is voor bedrijven en ziekenhuizen niet altijd duidelijk wat de taakverdeling is tussen beide inspectiediensten. Als sprake is van gecombineerde inspecties, of de dienst ook voor de ander controleert is het belangrijk dat inspecteurs met voldoende kennis op pad gaan.

4.2 Aanbevelingen

A. Ga verder met het principe van Compliance Assistance.

Uit het onderzoek blijkt dat bedrijven positief staan tegenover inspecteurs die naast het constaterend en handhavend tewerk gaan ook meedenken over de vraag hoe problemen kunnen worden opgelost. Het is belangrijk dat dit principe van *Compliance Assistance* wordt doorgezet binnen de hele VROM-Inspectie. Het geven van informatie en uitleg over de regels dient een vast onderdeel van de werkwijze van inspecteurs te worden. Op die manier kunnen bedrijven de regels begrijpen en naleven. Concreet betekent dit dat alle inspecteurs van de VROM-Inspectie naast handhavend ook adviserend en informierend tewerk moeten gaan.

B. Inspecteer op de uitvoering van beleid in plaats van het hebben hiervan.

Diverse inspecties richten zich volgens bedrijven op het hebben van beleid (legionellabeheersplan, risico inventarisatie en evaluatie, stralingshygiëne jaarverslag) en hebben daardoor een administratief karakter. Om het leereffect voor bedrijven te vergroten, is het belangrijk dat de inspectie zich richt op de uitvoering van beleid. Op die manier kan worden gekeken hoe het daadwerkelijk is gesteld met de veiligheid van bedrijven.

C. Zet samenwerking met andere inspectiediensten voort.

Door zowel de administratieve lasten van toezicht (veroorzaakt door de hoeveelheid tijd die bedrijven aan inspecties moeten besteden) en de ervaren lasten van toezicht te verbeteren, dienen verschillende inspectiediensten waar mogelijk samen te werken. Deze samenwerking kan bestaan uit het gezamenlijk op pad gaan tijdens inspecties of één inspecteur op pad sturen die op meerdere thema's (ook van andere inspectiediensten) let. Hiermee wordt voorkomen dat sprake is van overlap wat leidt tot extra tijdsbesteding voor bedrijven en verhoogde irritatie. Om inspecties op elkaar af te stemmen, is het belangrijk dat de VROM-Inspectie kijkt naar mogelijkheden om inspecties samen met de Arbeidsinspectie, de VWA, de GGD, de IVW, gemeenten, provincies en waterleidingbedrijven uit te voeren en bestaande initiatieven voortzet. Al deze inspectiediensten richten zich namelijk op dezelfde thema's (legionella, vuurwerk, ongediertebestrijding, asbest, genetisch gemodificeerde organismen, radioactieve stoffen waardoor sprake is van overlap. Om die reden is het van belang dat de in dit onderzoek geïnventariseerde voorbeelden van overlap in inspecties worden meegenomen bij de inrichting van de verschillende Frontoffices.

D. Vergroot de deskundigheid over individuele bedrijven die worden geïnspecteerd.

Voor een goed verloop van inspecties is het belangrijk dat inspecteurs van de VROM-Inspectie beschikken over kennis van (1) het inspectiethema, (2) de geldende wet- en regelgeving en (3) het bedrijf dat wordt geïnspecteerd. De kennis van VROM-Inspecteurs over het inspectiethema en de geldende wet- en regelgeving dient volgens bedrijven minimaal op het huidige niveau te blijven. De kennis van VROM-Inspecteurs over de bedrijven die zij inspecteren dient volgens bedrijven te worden verbeterd. Het verdient de aanbeveling om als inspecteurs standaard voor inspectie:

- Informatie over het bedrijf en de werkzaamheden te zoeken door middel van het internet, folders, etc.
- Contact te hebben met andere inspectiediensten om te informeren wat hun ervaringen zijn met het bedrijf dat wordt geïnspecteerd.

E. Maak aan bedrijven duidelijk waarom maatregelen moeten worden uitgevoerd.

Als een inspectie wordt gevolgd door maatregelen, is het belangrijk dat voor bedrijven duidelijk is (a) naar aanleiding waarvan deze maatregelen moeten worden uitgevoerd en (b) wat de toegevoegde waarde hiervan is. Hierbij is het belangrijk dat inspecteurs tijdens de inspecties met bedrijven van gedachte wisselen over de maatregelen die moeten worden uitgevoerd en de overtredingen op basis waarvan deze maatregelen zijn vastgesteld. Inspecteurs moeten niet wachten tot de schriftelijke inspectierapportage om voor de eerste keer melding te maken van overtredingen en maatregelen. Bedrijven moeten te allen tijde de mogelijkheid krijgen hierover met VROM-Inspecteurs in discussie te gaan.

F. Verbeter de organisatie en de kwaliteit van het toezichttraject.

1. Maak aan bedrijven bekend hoe de steekproef van inspecties tot stand komt.

Bedrijven hebben vaak het gevoel onterecht te worden gecontroleerd. Vooral bij inspecties waarbij sprake is van een steekproef van bedrijven, hebben bedrijven vaak de indruk dat zij relatief vaak in een steekproef terechtkomen en collega-bedrijven niet. Naast duidelijkheid over de wijze waarop selecties plaatsvinden, hebben bedrijven aangegeven dat inspecties beter kunnen worden geselecteerd. Uitgangspunten hierbij zijn:

- Rapporteer op het niveau van het individuele bedrijf en wissel inspectieresultaten actief uit. Daarbij is het belangrijk dat de VROM-Inspectie rekening houdt met het feit dat bedrijven beschikken over gecertificeerde veiligheidssystemen en interne audits uitvoeren. Deze gegevens dienen bij inspecties te worden meegenomen.
- Neem inspectieresultaten mee bij een risicoanalyse. Kortom: bedrijven die het goed doen, minder inspecteren.
- Evalueer inspecties op toegevoegde waarde en efficiency. Een aantal inspecties wordt door de bedrijven als niet zinvol of niet effectief beoordeeld. Hierbij gaat het vooral om de inspectie ongediertebestrijding, de inspectie veiligheid vuurwerk en de inspectie asbesthoudende producten bij motorenrevisiebedrijven.

2. Houdt bij het uitvoeren van inspecties rekening met het tijdstip hiervan.

Inspecties dienen volgens bedrijven zoveel mogelijk aangekondigd te worden uitgevoerd. Hierdoor kunnen bedrijven zich voorbereiden op de inspectie en kunnen zij personele capaciteit vrijmaken. Als het niet mogelijk is om inspecties op bedrijfsniveau aan te kondigen, is het aan te bevelen om inspecties (met behulp van brancheorganisaties) op doelgroepniveau worden aangekondigd. Hierdoor kunnen bedrijven er rekening mee houden dat zij in de steekproef kunnen zitten. Het is tevens belangrijk dat het tijdstip van de inspectie in samenspraak met de bedrijven wordt vastgesteld. Hierdoor wordt voorkomen dat de VROM-Inspectie inspecties uitvoert op tijdstippen dat het bedrijven slecht uitkomt. Zo moet de VROM-Inspectie er rekening mee houden dat campings, vakantieparken en jachthavens te maken hebben met een hoogseizoen waarin het extra druk is en dat vuurwerkbedrijven in de maand december extra veel werk te doen hebben.

3. Ga zorgvuldig om met het inschakelen van externe inspecteurs voor het uitvoeren van inspecties.

Bij het inschakelen van externe inspecteurs is het belangrijk dat de VROM-Inspectie na gaat of hiermee de kwaliteit van inspecties blijft gewaarborgd. De VROM-Inspectie dient volgens bedrijven alleen externen voor inspecties naar bedrijven te sturen als die voldoende kennis hebben van het inspectiethema, het bedrijf en de geldende wet- en regelgeving. Daarnaast dienen inspecteurs op een eenduidige manier te werk te gaan. Het is niet aan te bevelen om de werkwijze van externe inspecteurs vormvrij te laten aangezien het niet positief is als bedrijven voortdurend met andere inspectiemethoden te maken krijgen. Tevens is het belangrijk dat de VROM-Inspectie en externe inspecteurs voldoende communicatie hebben met elkaar om te spreken over de resultaten van inspecties.