
Tussen haat en liefde

Onderzoek naar de relatie tussen
ondernemers en inspectiediensten

VNO-NCW

VNO-NCW is de grootste centrale ondernemingsorganisatie van Nederland. Zij behartigt de gemeenschappelijke belangen van 175 brancheverenigingen met hun ruim 115.000 aangesloten ondernemingen. De vijf bij VNO-NCW aangesloten regionale werkgeversverenigingen en Jong Management vertegenwoordigen 8.500 persoonlijke leden.

VNO-NCW representeert 90 procent van de werkgelegenheid in de marktsector.

Postbus 93002, 2509 AA Den Haag

Telefoon 070 349 03 49

Fax 070 349 03 00

Antwoordnummer VNO-NCW 070 349 03 66

(telefonische vraagbaak voor leden)

Internet <http://www.vno-ncw.nl>

INHOUD

1. Woord vooraf	5
2. Onderzoeksverantwoording	7
3. Samenvatting	9
4 Algemene vragen (tabellenoverzicht)	17
5. Vragen per inspectiedienst	23
5.1 Arbeidsinspectie	23
5.2 Voedsel- en Warenautoriteit.....	28
5.3 Brandweer.....	33
5.4 Gemeente op het gebied van milieutoezicht.....	38
5.5 Provincie op het gebied van milieutoezicht	43
5.6 Inspectie Verkeer en Waterstaat.....	47
5.7 Gemeente op het gebied van bouwtoezicht.....	51
5.8 Buma/Stemra	57
6. Vragenlijst	59

1. Woord vooraf

Het Nederlandse bedrijfsleven heeft te maken met teveel wetten en regels. Het naleven van al die wetten en regels kost veel tijd, veel moeite en veel geld. En dat is slecht voor een gezond ondernemingsklimaat. Langzamerhand is bijna iedereen het daar wel over eens.

Maar zolang al die regels er zijn, wil de overheid dat ze worden nageleefd. En die naleving wordt gecontroleerd door inspectiediensten: Arbeidsinspectie, provinciale en gemeentelijke milieuinspecties, de Voedsel- en Warenautoriteit, de gemeentelijke dienst bouw- en woningtoezicht en ga zo maar door.

Wat vinden ondernemers van het optreden van die inspectiediensten? Wat doen ze goed? Wat kan beter? Die vragen stonden centraal in een onderzoek dat het VNO-NCW-opinieblad Forum liet uitvoeren. In dit rapport vindt u de conclusies van dit onderzoek in de vorm van het artikel dat op 19 mei 2005 in Forum werd gepubliceerd, een uitgebreid overzicht van tabellen en uiteraard de gehanteerde vragenlijst.

Laten we hopen dat het onderzoek bijdraagt aan een beter functioneren van sommige inspectiediensten. Want daaraan is bij ondernemers behoefte. Net zo goed als er behoefte is aan vereenvoudiging van de regelgeving. Maar dat laatste was al bekend.

2. Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek naar de mening van ondernemingen over het optreden van inspectiediensten is telefonisch uitgevoerd door Christal Teleservice in Zwolle in de periode van 20 t/m 27 april 2005. Dit gebeurde op basis van een belscript dat door VNO-NCW is ontwikkeld (zie pagina 59)

Doel van het onderzoek is na te gaan hoe ondernemers het optreden van de toezichthouders/inspectiediensten ervaren, in welke mate ze van hun optreden last hebben in de dagelijkse bedrijfsvoering (en welke kosten daarmee gemoeid zijn) en welke suggesties voor verbeteringen ondernemers kunnen aanreiken. Het gaat bij dit onderzoek dus niet om het oordeel van ondernemers over de regelgeving van de overheid, maar om het optreden van de overheidsdiensten die controleren of de regels worden nageleefd.

In de vraagstelling ligt het accent op een beoordeling van het functioneren van de 'grotere' inspectiediensten: de Arbeidsinspectie (arbeidsomstandigheden), de brandweer (brandveiligheid), de gemeenten (bouwtoezicht en milieutoezicht), de provincie (milieutoezicht), de Voedsel- en Warenautoriteit (voedselveiligheid) en de Inspectie Verkeer en Waterstaat (transportveiligheid).

In totaal werden 330 bedrijven gebeld uit een bestand van in totaal 687 adressen, die waren aangeleverd door 7 brancheorganisaties (Transport en Logistiek Nederland, Vereniging voor de Nederlandse Chemische Industrie, Bouwend Nederland, Uneto-VNI, Koninklijk Horeca Nederland, FNLI en de Vereniging FME-CWM).

Van de 330 gebelde en bereikte bedrijven bleken er 163 bereid mee te doen aan dit onderzoek (respons: 49,3 procent). In principe werd gevraagd naar de algemeen directeur of naar degene die het meeste contact heeft met inspectiediensten.

De 163 ondervraagde bedrijven variëren in omvang van 1 tot 20.000 werknemers. Het gemiddelde aantal werknemers bedroeg 363.

Onder de ondervraagde bedrijven waren er 41 met meer dan 100 werknemers (hierna aangeduid als groot) en 116 bedrijven met minder dan 100 werknemers (hierna aangeduid als klein). Van de overige bedrijven is geen aantal werknemers bekend.

In het kader van het onderzoek is getracht een beeld te geven van de manier waarop ondernemers aankijken tegen de verschillende inspectiediensten. Daartoe werd per bedrijf doorgevraagd op twee tot drie van de inspectiediensten waarmee ervaring bestaat. Op die manier zijn in dit rapport in totaal 376 verschillende, subjectieve waarnemingen van de werkwijze van inspectiediensten verwerkt.

3. Samenvatting

Onderstaande samenvatting is gepubliceerd in het VNO-NCW-opinieblad Forum van donderdag 19 mei 2005.

Ondernemers vinden dat er teveel regels zijn. Maar hebben ze daarom voortdurend ruzie met ambtenaren die de regels controleren? Dat valt nogal mee. De samenwerking verloopt redelijk. Toch is er veel te verbeteren. De conclusies van eigen onderzoek van Forum.

Inspectiediensten die controleren of ondernemers wetten en regels naleven moeten volgens ondernemers meer begrip hebben voor de voortgang van bedrijfsprocessen en minder aandacht besteden aan 'futiliteiten'. Daarnaast moeten gemeenten, provincies, brandweer, Arbeidsinspectie en de talloze andere inspectiediensten beter leren samenwerken. Dit blijkt uit onderzoek van *Forum* naar de relatie tussen ondernemers en inspectiediensten. Het onderzoek werd telefonisch uitgevoerd door Christal Teleservice in Zwolle.

Van de 163 ondervraagde ondernemingen zegt 83 procent niets te merken van samenwerking tussen inspectiediensten; 11 procent merkt dat onderling informatie wordt uitgewisseld en 6 procent dat bezoeken worden afgestemd. Eén bedrijfstak vormt een uitzondering: in de chemie merkt het merendeel (56 procent) van de bedrijven iets van samenwerking tussen inspectiediensten. Toch vinden ook de chemiebedrijven dat (nog) meer moet worden samengewerkt om de zware belasting van controles te verminderen. Ongeveer 61 procent van alle bedrijven is het eens met de stelling *Inspectiediensten werken te weinig samen*. In de chemie onderschrijft maar liefst 82 procent deze stelling.

Dat geldt bijvoorbeeld voor Akzo Nobel Engineering in Arnhem. "Als je met verschillende overheidsinspecties te maken hebt, verwacht je toch dat deze spreken met één mond", zegt Herman van Lochem, die bij dit chemische bedrijf werkt als senior consultant op het gebied van gezondheid, veiligheid en milieu. In de praktijk blijken de inspecteurs elkaar nog wel eens tegen te spreken. "Wat goed is voor de arbeidsomstandigheden is niet altijd goed voor het milieu en omgekeerd. Enige afstemming vooraf is dan wel gewenst."

Gerrit Schotte, directeur-eigenaar van een aannemersbedrijf in Pijnacker, is ook een ondernemer die vindt dat inspecties meer moeten samenwerken en dezelfde regels moeten hanteren. Het is zijn ervaring dat bijvoorbeeld de inspecteurs van de gemeente (bouwtoezicht) en die van de brandweer dezelfde zaken heel verschillend benaderen.

Schotte bouwt een paardenstal in de buurt. Daarbij accepteert de afdeling bouw- en woningtoezicht van de gemeente een brede toegangsdeur, terwijl de brandweer juist eist dat de toegangsdeur smal gehouden wordt. Hoe dat straks moet als bij brand eigenaren hun kostbare paarden zo snel mogelijk uit de stal willen halen, is Schotte een raadsel. "Ik vind het een teken van zwak bestuur als twee overheidsdiensten zo langs elkaar heen werken."

Futiliteiten

Een andere stelling – *Inspectiediensten hebben te weinig oog voor de voortgang van bedrijfsprocessen* – wordt eveneens door een ruime meerderheid (61 procent) van de ondernemingen onderschreven. Ze komen maar binnenvallen, zonder zich ook maar één moment te bekommeren om de belangen van ondernemingen, is een veel gehoorde klacht. Het sterkst is deze klacht in de metalectro, waar de stelling door 74 procent wordt onderschreven. Ook blijkt dat kleinere bedrijven op dit punt meer te klagen hebben dan grote ondernemingen.

Vaak hoor je in het bedrijfsleven ook de klacht dat inspectiediensten op alle slakken zout leggen en teveel oog hebben voor futiliteiten. Dat vindt inderdaad tweederde. Deze klacht is het sterkst onder bouwbedrijven, waar 84 procent vindt dat inspectiediensten zich teveel met futiliteiten bezig houden.

Een probleem daarbij is ook dat bedrijven soms de indruk hebben dat het voor de inspecteurs nooit goed genoeg is. Bij Akzo Nobel Engineering in Arnhem geldt dat bijvoorbeeld voor het optreden van de Arbeidsinspectie, zegt Akzo Nobel-medewerker Van Lochem. "Wordt in het ene jaar een werkwijze nog goedgekeurd, dan kan het gebeuren dat bij een volgende inspectie het onderwerp weer op de agenda staat en aanvullende maatregelen worden gevraagd. Op die manier weet je als bedrijf niet waar je aan toe bent."

Tevreden

Meer samenwerken dus en meer begrip voor de onderneming. Voor het overige zijn ondernemers doorgaans gematigd tevreden over het optreden van de inspectiediensten.

Het beste scoren de inspecteurs van de brandweer, die erop toezien dat bedrijven voldoen aan de brandveiligheidsvoorschriften. Zij krijgen van ondernemingen voor hun werkwijze het rapportcijfer 6,7 en voor klantvriendelijkheid een 6,9. De slechtste score krijgt Buma/Stemra, die financiële vergoedingen ophaalt voor de auteursrechten van componisten, tekstdichters en muzikuitgevers. Ondernemers hebben vooral schriftelijk contact met Buma/Stemra. De organisatie krijgt voor haar werkwijze een 5,4 en voor klantvriendelijkheid een 5,6.

Ondernemers hebben veel tips voor verbetering van het inspectiewerk. Wees een beetje soepeler, stel je meer op als adviseur dan als politieagent, zorg voor voldoende deskundigheid bij de mensen die het inspectiewerk moeten doen, laat ze zich goed voorbereiden en zorg ook voor een goede rapportage achteraf. Wees helder en consequent. De medewerkster van een bedrijfsmilieudienst zegt zich te ergeren aan milieu-inspecteurs die met een brede lach op het gezicht door het bedrijf lopen en vervolgens achter hun bureautje een heel kritisch rapport schrijven. "Dat levert een kater op voor de onderneming." En dan de meest gehoorde tip: kom niet zomaar binnenvallen, maar maak van tevoren even een afspraak. Het dagelijkse werk moet er niet onder lijden.

Het onderzoek dat in opdracht van *Forum* werd uitgevoerd, heeft betrekking op 163 bedrijven die werkzaam zijn in bedrijfstakken waar men veel met inspectiediensten te maken heeft: horeca, chemie, transport, levensmiddelenindustrie, metalectro en de bouw- en installatiesector. Bij het onderzoek is ondernemers uitdrukkelijk *niet* gevraagd naar hun mening over de

regels die ze moeten naleven, maar uitsluitend naar de werkwijze en het optreden van inspectiediensten die dat controleren.

Heel aardig

Met hoeveel verschillende inspectiediensten heeft een doorsnee-onderneming te maken? In de onderzochte branches heeft een bedrijf gemiddeld ervaring met 3,2 inspectiediensten. Het bekendst is de gemeente, die toezicht houdt op de naleving van milieuregels en in de gaten houdt of bedrijven zich houden aan de bepalingen op het gebied van bouwen en wonen. Ruim de helft van de bedrijven heeft met de gemeente te maken (gehad) vanwege het milieutoezicht, een bijna even groot gedeelte vanwege bouwtoezicht. Ook de Arbeidsinspectie is bij meer dan de helft van de bedrijven goed bekend.

Van de onderzochte ondernemingen blijken horecabedrijven het grootste aantal verschillende inspectiediensten over de vloer te krijgen. Een gemiddelde horecaonderneming heeft ervaring met vier verschillende diensten. Vooral de brandweer en de Voedsel- en Warenautoriteit (die toeziet op naleving van de Warenwet en de Drank- en Horecawet) weten de horecabedrijven te vinden. En het ene bedrijf ervaart die bezoeken heel anders dan het andere. Terwijl de een zich zegt te ergeren aan het feit dat de Voedsel- en Warenautoriteit alleen maar oog heeft voor 'futiliteiten' en 'formele regels' en de onderneming achteraf niet eens op de hoogte wordt gesteld van de uitslag van het testen van voedingswaren, is de andere juist heel lovend over de adviserende rol van deze inspectie. "Heel aardig: ze geven adviezen, hetgeen ze eigenlijk helemaal niet hoeven te doen." De frequentie van de bezoeken van de brandweer en de Voedsel- en Warenautoriteit blijft overigens gemiddeld beperkt tot één à twee keer per jaar. Heel anders is dat vaak bij (grotere) bedrijven die vallen onder het milieutoezicht van de provincie (vooral grotere en chemische bedrijven). Zulke ondernemingen krijgen gemiddeld zeker vier keer per jaar bezoek, maar er zijn ook ondernemingen waar de provinciale inspecteur één of twee keer per *week* op de stoep staat.

Inspectiedruk

Er wordt gezegd dat sinds de vuurwerkramp in Enschede en de nieuwjaarsbrand in Volendam de 'inspectiedruk' op ondernemingen toeneemt. Dat lijkt te kloppen, hoewel een meerderheid van de ondernemingen nog altijd zegt dat het aantal bezoeken de laatste drie jaar ongeveer gelijk is gebleven.

Niettemin lijken de brandweer en de milieu-inspecteurs van de provincies actiever te worden. Van de ondernemingen die ervaring hebben met de brandweer zegt maar liefst 40 procent dat ze deze de laatste drie jaar vaker op bezoek krijgen (slechts 5 procent zegt dat de brandweer minder vaak komt). En van de bedrijven die onder de provinciale milieu-inspectie vallen, zegt ook 40 procent dat deze inspecteurs vaker komen (terwijl niemand vindt dat ze minder vaak op de stoep staan).

Hoe geliefd of gehaat zijn de inspectiediensten? Het blijkt gemiddeld nogal mee te vallen. Met uitzondering van Buma/Stemra scoren alle diensten qua werkwijze

en klantvriendelijkheid tussen de 6 en de 7. Maar deze waardering verschilt sterk per bedrijfstak en ook de grootte van de onderneming blijkt een rol te spelen. Neem de gemeentelijke afdeling bouw- en woningtoezicht (die soms onder een iets andere naam bekend is). Deze inspectie scoort qua werkwijze bij grote bedrijven (meer dan 100 werknemers) een 6,8, maar komt bij kleinere ondernemingen niet verder dan een 5,7. Ook over de klantvriendelijkheid van de gemeenteambtenaren zijn kleine bedrijven minder te spreken dan hun grotere broers. Hetzelfde geldt voor de Algemene Inspectiedienst (AID), die toeziet op naleving van onder meer de Flora- en Faunawet. Voor werkwijze en klantvriendelijkheid krijgt de dienst een 7,0 van de grote bedrijven en slechts een 5,8 van de kleinere ondernemingen.

De aannemerij van Gerrit Schotte heeft 10 man personeel. Hij zegt zich vaak te ergeren aan de opstelling van inspectiediensten. "In de vroegere DDR was men vriendelijker. De inspecteurs hebben blijkbaar veel eelt op hun ziel, ze zijn niet bereid tot discussie en nauwelijks voor rede vatbaar. Ik heb de indruk dat de gebeurtenissen in Enschede en Volendam een groot effect hebben gehad. Iedereen is doodsbang een foutje te maken. Regels zijn regels; men stelt zich heel formeel op."

Grote verschillen dus in de ervaringen van grote en kleine bedrijven. Nog groter zijn de verschillen als je het per bedrijfstak bekijkt. De Arbeidsinspectie heeft relatief veel vrienden in de horeca. Voor klantvriendelijkheid krijgen de arbeidsinspecteurs daar een 7,1. Bij bouwbedrijven scoren deze ambtenaren voor klantvriendelijkheid echter slechts een 5,9. En wat te denken van de klantvriendelijkheid van gemeenteambtenaren die bouw- en verbouwactiviteiten controleren. Zij scoren bij horecabedrijven een 6,7 en in de levensmiddelenindustrie twee volle punten minder (4,7).

Arbeidsinspectie

Taak: controle van regels op het gebied van veiligheid, gezondheid en illegale tewerkstelling.

Wetten: (onder meer) Arbeidsomstandighedenwet, Arbeidstijdenwet en Wet arbeid vreemdelingen.

Ondernemers in de onderzochte branches krijgen gemiddeld 1 tot 2 keer per jaar bezoek van de Arbeidsinspectie, een frequentie die licht lijkt toe te nemen. Driekwart van de bedrijven vindt het aantal bezoeken precies goed en acht van de tien bedrijven zeggen behoorlijk bekend te zijn met de normen van de Arbeidsinspectie.

Een bezoek duurt gemiddeld twee uur en gaat in vier van de vijf gevallen niet ten koste van lopende bedrijfsprocessen. Over de werkwijze van de Arbeidsinspectie zijn ondernemingen in de bouw- en installatiebranche het minst tevreden en bedrijven in de levensmiddelenindustrie het meest.

Een ruime meerderheid (71 procent) is tevreden over de kennis van de Arbeidsinspectie op het gebied van bedrijfsprocessen en een meerderheid (58 procent) is ook goed te spreken over de klantvriendelijkheid van de inspecteurs.

Eindoordeel: werkwijze 6,3, klantvriendelijkheid 6,5.

Tips: meer soepelheid, meer overleg en graag eerst een afspraak maken.

Voedsel- en Warenautoriteit

Taak: controle van regels op het gebied van gezondheidsrisico's voor mens en dier.

Wetten: Warenwet, Drank- en Horecawet.

Vroeger ook wel bekend als de Keuringsdienst van waren. Uiteraard krijgen vooral bedrijfstakken waar veel met voedsel wordt gewerkt (zoals de levensmiddelenindustrie en de horeca) met deze inspectie te maken. Gemiddeld bezoeken de inspecteurs een bedrijf 1 tot 2 keer per jaar en die frequentie is volgens 86 procent van de ondernemers precies goed. De normen waaraan bedrijven moeten voldoen zijn bij 82 procent goed of enigszins bekend. De bezoeken duren doorgaans relatief kort: gemiddeld een klein uur. Driekwart van de bedrijven is tevreden over de klantvriendelijkheid van de inspecteurs. Qua deskundigheid ten aanzien van bedrijfsprocessen scoort de Voedsel- en Warenautoriteit een ruime voldoende.

Eindoordeel: werkwijze 6,5, klantvriendelijkheid 6,6

Tips: maak van tevoren een afspraak en let minder op 'futiliteiten'.

Brandweer

Taak: controle op de aanwezigheid van voorzieningen op het gebied van brandveiligheid en naleving van brandveiligheidsvoorschriften.

Wetten: Bouwbesluit 2003, lokale brandveiligheidsverordening.

Eén van de inspecties die ondernemers in toenemende mate lastig vallen. Gemiddeld blijft het nog beperkt tot 1 of 2 keer per jaar, maar bij sommige (chemische) bedrijven staat de brandweer wel één of twee keer per maand op de stoep. Toch zegt driekwart dat de bezoekfrequentie precies goed is. Opvallend: er zijn méér bedrijven die vinden dat de brandweer te weinig komt dan bedrijven die vinden dat ze teveel komt.

Van alle bedrijven blijkt 90 procent bekend met de voorschriften. Een bezoekje van de inspecteurs van de brandweer duurt gemiddeld ruim een uur en de deskundigheid en klantvriendelijkheid worden door de bank genomen goed beoordeeld.

Ook opvallend: in de chemische industrie, die zeer veel met de brandweer te maken heeft, wordt ze qua werkwijze en klantvriendelijkheid het slechtst beoordeeld. In de transportsector is het oordeel over het optreden van de brandweer het best.

Eindoordeel: werkwijze 6,7, klantvriendelijkheid: 6,9.

Tips: werk meer samen met anderen.

Gemeente (milieutoezicht)

Taak: Gemeenten verlenen vergunningen voor activiteiten die het milieu (kunnen) belasten en zien erop toe dat ondernemingen zich houden aan de milieuvergunning en aan de algemene regels.

Wetten: Wet Milieubeheer.

Bedrijven in alle onderzochte sectoren ontmoeten de milieu-inspecteurs van de gemeente. Alleen de grotere (en chemische) bedrijven hebben vaker te maken met milieu-inspecteurs van de provincie. De gemeente komt meestal 1 tot 2 keer per jaar een kijkje nemen. Duurt niet zo lang: een dik uur gemiddeld.

Als ondernemers kritiek hebben, dan zeggen ze zich vooral te ergeren aan het feit dat de inspecteurs vaak onaangekondigd op de stoep staan, zich soms niet kunnen verplaatsen in de positie van de onderneming en zich soms ook onvoldoende op het bezoek hebben voorbereid.

De overgrote meerderheid (ruim 80 procent) zegt op de hoogte te zijn van de regels waaraan moet worden voldaan. In de levensmiddelenindustrie is men het beste te spreken over de werkwijze van de milieu-inspecteurs van de gemeente, in de bouw en metalektro het minst.

Eindoordeel: werkwijze 6,2, klantvriendelijkheid 6,3.

Tips: zorg voor voldoende vakkennis en maak van tevoren een afspraak.

Provincie (milieutoezicht)

Taak: Provincies verlenen aan bedrijven boven een bepaalde omvang vergunningen voor activiteiten die het milieu (kunnen) belasten en zien erop toe dat ondernemingen zich houden aan de milieuvergunning. Daarnaast zien ze toe op de naleving van enkele wetten.

Wetten: Wet Milieubeheer, Vuurwerkbesluit, Wet Hygiëne en Veiligheid Badinrichtingen.

Het grote werk. Dat is de taak van de milieu-inspecteurs van de provincie. Een beperkt deel van de onderzochte bedrijven (vooral in chemie en horeca) heeft met hen te maken. De bezoekfrequentie is hoog: vaak een keer of vier per jaar, maar soms nog veel vaker. Vier van de tien bedrijven signaleren bovendien een toename van het aantal bezoeken.

De normen waarop wordt beoordeeld zijn zeer goed bekend: 93 procent zegt ervan op de hoogte te zijn. Een gemiddeld bezoek duurt ongeveer twee uur en met deskundigheid en klantvriendelijkheid zit het doorgaans behoorlijk goed. Een bezoek wordt – blijkens dit onderzoek – altijd afgesloten met een duidelijke mondelinge of schriftelijke rapportage. Andere inspectiediensten laten zo'n rapportage nogal eens achterwege. Wel blijkt een schriftelijke rapportage soms op

zich te laten wachten en klopt de inhoud niet altijd met wat tijdens het bedrijfsbezoek door de milieu-inspecteur is gezegd.

Eindoordeel: werkwijze 6,6, klantvriendelijkheid 6,8.

Tips: bereid je goed voor en werk beter samen met andere inspectiediensten.

Gemeente (bouwtoezicht)

Taak: Toezicht op de uitvoering van bouw- en verbouwplannen; meestal plannen waarvoor de gemeente een bouwvergunning heeft verstrekt.

Wetten: Woningwet, Wet op de Ruimtelijke Ordening, plaatselijke bouwverordening.

Typisch zo'n inspecteur waarmee elke onderneming te maken kan krijgen. De afdeling bouw- en woningtoezicht van de gemeente (dat is de meest voorkomende naam) let erop dat bouw en verbouw goed verlopen. Meestal gaat het dus niet om toezicht op de kernactiviteit van de onderneming, behalve natuurlijk bij bedrijven in de bouw- en installatiebranche. Logisch dus dat deze bedrijven het meeste van doen hebben met deze inspecteurs.

Bouw- en installatiebedrijven zijn over de klantvriendelijkheid en werkwijze van bouwinspecteurs positiever dan andere bedrijven. Opvallend is verder dat kleine ondernemingen veel minder tevreden zijn over de werkwijze van de bouwinspecteurs dan grote ondernemingen. De bedrijven die kritiek hebben, vinden dat de inspecteurs beter moeten communiceren en zich ook beter moeten voorbereiden op een bezoek aan de bouwplaats. Ook hun deskundigheid wordt in twijfel getrokken.

Eindoordeel: werkwijze 6,0, klantvriendelijkheid 6,0.

Tips: werk sneller en communiceer beter, wees minder arrogant.

Inspectie Verkeer en Waterstaat

Taak: Toezicht houden op onder meer veilig goederenvervoer over de weg en eerlijke concurrentie in de transportsector.

Wetten: (onder andere) Rij- en Rusttijdenwet.

Een specifieke taak, zodat maar een beperkt aantal bedrijven met deze inspectie te maken krijgt. Vooral bedrijven in de transportsector en de chemische industrie zijn ermee bekend. De bezoekfrequentie varieert sterk. De helft van de betrokken bedrijven krijgt minder vaak dan eens per drie jaar bezoek. Een kwart krijgt eens per jaar of vaker bezoek. Per saldo lijkt het erop dat het aantal bezoeken de laatste jaren is afgenomen.

Zo'n bezoekje duurt overigens gemiddeld ruim twee uur, maar wordt qua klantvriendelijkheid door de overgrote meerderheid als 'plezierig' ervaren. Ook met de deskundigheid van de inspecteurs zit het wel snor: 93 procent van de bedrijven noemt hen 'deskundig'.

Eindoordeel: werkwijze 6,7, klantvriendelijkheid 6,6.

Tips: -

Buma/Stemra

Taak: Behartigen van de belangen van componisten, tekstdichters en muzikuitgevers op het gebied van auteursrecht. Incasseren van financiële vergoedingen.

Wetten: Auteurswet.

Een vreemde eend in de bijt. Iedereen die in het openbaar muziek ten gehore brengt, krijgt in principe te maken met Buma. Formeel heet het dat Buma eenmalig meerjarige contracten afsluit of contracten voor een bepaald bedrag per jaar. Het geld wordt verdeeld onder de rechthebbenden. In de praktijk zien ondernemers Buma vooral als een instelling die heffingen oplegt. Dat gebeurt in principe (vrijwel) altijd schriftelijk en zonder verder overleg. Stemra regelt de rechten voor beeld- en geluidsdragers.

In de meeste sectoren zitten bedrijven die met Buma/Stemra te maken hebben. Er is weinig persoonlijk contact en weinig sympathie voor het optreden van deze inspectiedienst.

Eindoordeel: werkwijze: 5,4, klantvriendelijkheid 5,6.

Tips: -

4. Algemene vragen (tabellenoverzicht)

Met welke van de volgende inspectiediensten heeft uw onderneming wel eens te maken? Wat is uw oordeel over het functioneren van deze overheidsdienst? Wilt u de werkwijze en de klantvriendelijkheid van de overheidsdienst waarderen met een rapportcijfer. (Vraag 1)

Arbeidsinspectie

	Totaal	Bouw	Chemie	Horeca	Voeding	Metaal	Transport
Respondenten	163	31	17	31	23	30	31
Ervaring (abs)	87	17	14	12	13	21	10
Ervaring (%)	53 %	55 %	82 %	39 %	59 %	70 %	32 %
Werkwijze	6,3	5,7	6,6	6,2	6,7	6,2	6,3
Klantvriendelijkheid	6,5	5,9	6,4	7,1	6,5	6,7	6,3

	Totaal	Groot (>100)	Klein (<100)
Respondenten	163	41	116
Ervaring (abs)	87	35	51
Ervaring (%)	53 %	83 %	44 %
Werkwijze	6,3	6,5	6,1
Klantvriendelijkheid	6,5	6,5	6,5

Gemeente voor bouwtoezicht

	Totaal	Bouw	Chemie	Horeca	Voeding	Metaal	Transport
Respondenten	163	31	17	31	23	30	31
Ervaring (abs)	84	21	5	17	6	16	19
Ervaring (%)	52 %	68 %	29 %	55 %	27 %	53 %	61 %
Werkwijze	6,0	6,5	7,4	6,0	5,3	6,1	5,0
Klantvriendelijkheid	6,0	6,3	6,5	6,7	4,7	6,4	5,1

	Totaal	Groot (>100)	Klein (<100)
Respondenten	163	41	116
Ervaring (abs)	84	16	66
Ervaring (%)	52 %	38 %	57 %
Werkwijze	6,0	6,8	5,7
Klantvriendelijkheid	6,0	6,2	5,9

Gemeente voor milieutoezicht

	Totaal	Bouw	Chemie	Horeca	Voeding	Metaal	Transport
Respondenten	163	31	17	31	23	30	31
Ervaring (abs)	90	22	3	17	10	15	20
Ervaring (%)	55 %	71 %	18 %	55 %	45 %	50 %	65 %
Werkwijze	6,2	5,9	6,3	6,0	6,7	5,9	6,2
Klantvriendelijkheid	6,3	5,7	6,5	6,7	6,9	6,7	6,1

	Totaal	Groot (>100)	Klein (<100)
Respondenten	163	41	116
Ervaring (abs)	90	19	68
Ervaring (%)	55 %	45 %	59 %
Werkwijze	6,2	6,2	6,2
Klantvriendelijkheid	6,3	6,7	6,3

Provincie voor milieutoezicht

	Totaal	Bouw	Chemie	Horeca	Voeding	Metaal	Transport
Respondenten	163	31	17	31	23	30	31
Ervaring (abs)	34	6	15	20	5	3	5
Ervaring (%)	21 %	19 %	88 %	65 %	23 %	10	16 %
Werkwijze	6,6	6,5	7,0	6,4	7,0	5,3	5,8
Klantvriendelijkheid	6,8	7,2	7,2	6,6	6,8	5,3	6,3

	Totaal	Groot (>100)	Klein (<100)
Respondenten	163	41	116
Ervaring (abs)	34	20	13
Ervaring (%)	21 %	48 %	11 %
Werkwijze	6,6	6,9	6,3
Klantvriendelijkheid	6,8	7,1	6,5

Brandweer

	Totaal	Bouw	Chemie	Horeca	Voeding	Metaal	Transport
Respondenten	163	31	17	31	23	30	31
Ervaring (abs)	80	11	11	25	8	14	11
Ervaring (%)	49 %	35 %	65 %	81 %	36 %	47 %	35 %
Werkwijze	6,7	6,2	6,0	7,0	6,3	6,3	8,1
Klantvriendelijkheid	6,9	6,7	6,1	7,1	6,3	6,5	8,1

	Totaal	Groot (>100)	Klein (<100)
Respondenten	163	41	116
Ervaring (abs)	80	25	53
Ervaring (%)	49 %	60 %	46 %
Werkwijze	6,7	6,5	6,8
Klantvriendelijkheid	6,9	6,5	7,0

Voedsel- en Warenautoriteit

	Totaal	Bouw	Chemie	Horeca	Voeding	Metaal	Transport
Respondenten	163	31		31	23	30	31
Ervaring (abs)	53	-	2	31	14	3	3
Ervaring (%)	33 %	-	12 %	100 %	64 %	10 %	10 %
Werkwijze	6,5	-	5,5	6,9	6,4	5,3	6,0
Klantvriendelijkheid	6,6	-	6,0	7,0	6,3	4,7	6,3

	Totaal	Groot (>100)	Klein (<100)
Respondenten	163	41	116
Ervaring (abs)	53	9	43
Ervaring (%)	33 %	21 %	37 %
Werkwijze	6,5	6,3	6,6
Klantvriendelijkheid	6,6	6,3	6,6

Inspectie Verkeer en Waterstaat

	Totaal	Bouw	Chemie	Horeca	Voeding	Metaal	Transport
Respondenten	163	31	17	31	23	30	31
Ervaring (abs)	25	3	7	-	-	1	14
Ervaring (%)	15 %	10 %	41	-	-	3 %	45 %
Werkwijze	6,7	6,7	6,7	-	-	7,0	6,7
Klantvriendelijkheid	6,6	6,7	6,3	-	-	7,0	6,8

	Totaal	Groot (>100)	Klein (<100)
Respondenten	163	41	116
Ervaring (abs)	25	9	15
Ervaring (%)	15 %	21	13 %
Werkwijze	6,7	6,6	6,8
Klantvriendelijkheid	6,6	6,3	6,8

Buma/Stemra

	Totaal	Bouw	Chemie	Horeca	Voeding	Metaal	Transport
Respondenten	163	31	17	31	23	30	31
Ervaring (abs)	37	4	-	16	4	8	5
Ervaring (%)	23 %	13 %	-	52 %	18 %	27 %	16
Werkwijze	5,4	4,0	-	5,5	6,5	5,6	4,8
Klantvriendelijkheid	5,6	3,7	-	6,5	6,7	5,3	4,8

	Totaal	Groot (>100)	Klein (<100)
Respondenten	163	41	116
Ervaring (abs)	37	1	35
Ervaring (%)	23 %	2 %	30%
Werkwijze	5,4	6,3	5,4
Klantvriendelijkheid	5,6	6,7	5,6

AID

	Totaal	Bouw	Chemie	Horeca	Voeding	Metaal	Transport
Respondenten	163	31	17	31	23	30	31
Ervaring (abs)	6	1	-	1	2	-	2
Ervaring (%)	4 %	3 %	-	3 %	9 %	-	6 %
Werkwijze	6,0	7,0	-	7,0	6,5	-	4,5
Klantvriendelijkheid	6,0	8,0	-	7,0	6,5	-	4,0

	Totaal	Groot (>100)	Klein (<100)
Respondenten	163	41	116
Ervaring (abs)	6	6	5
Ervaring (%)	4 %	14 %	4 %
Werkwijze	6,0	7,0	5,8
Klantvriendelijkheid	6,0	7,0	5,8

College Bescherming Persoonsgegevens

Van de 163 respondenten heeft er 1 ervaring met het College Bescherming Persoonsgegevens.

Waardering voor de werkwijze gemiddeld: 7,0

Waardering voor klantvriendelijkheid: 7,0

NB: Het bedrijf dat ervaring heeft is afkomstig uit de sector bouw- en installatiebedrijven.

Uit het voorgaande kan worden afgeleid met hoeveel verschillende inspectiediensten ondernemingen gemiddeld ervaring hebben.

Totaal	3,2
Bouw/installatie	2,9
Horeca	3,9
Transport	3,4
Chemie	3,4
Voeding	2,7
Metalektro	2,7
Groot (>100)	3,3
Klein (<100)	3,2

U heeft ervaring met verschillende inspectiediensten. Merkt u iets van samenwerking tussen deze inspectiediensten? (Vraag 2)

- a) Ja, ik merk dat ze (soms) informatie uitwisselen
- b) Ja, ik merk dat ze (soms) bezoeken op elkaar afstemmen
- c) Nee, ik merk niets van samenwerking

	Totaal	Bouw	Chemie	Horeca	Voeding	Metaal	Transport
Ja, informatie uitwisselen	11 %	9 %	25 %	13 %	4 %	7 %	10 %
Ja, bezoek afstemmen	6 %	9 %	31 %	0 %	9 %	0 %	0 %
Nee	83 %	82 %	44 %	87 %	78 %	87 %	90 %

	Totaal	Groot (>100)	Klein (<100)
Ja, informatie uitwisselen	11 %	12 %	9 %
Ja, bezoek afstemmen	6 %	12 %	3 %
Nee	83 %	76 %	76 %

Dan leg ik u nu drie stellingen voor, waarvan ik graag wil weten in hoeverre u het met die stellingen eens of oneens bent.

Inspectiediensten werken te weinig samen. (Vraag 19)

	Totaal	Bouw	Chemie	Horeca	Voeding	Metaal	Transport
Helemaal eens	23 %	17 %	35 %	42 %	13 %	16 %	16 %
Eens	38 %	47 %	47 %	16 %	35 %	42 %	45 %
Eens noch oneens	13 %	23 %	12 %	6 %	22 %	6 %	13 %
Oneens	6 %	3 %	6 %	6 %	4 %	3 %	10 %
Helemaal oneens	1 %	0 %	0 %	3 %	0 %	0 %	0 %

	Totaal	Groot (>100)	Klein (<100)
Helemaal eens	23 %	19 %	25 %
Eens	38 %	48 %	36 %
Eens noch oneens	13 %	14 %	13 %
Oneens	6 %	7 %	5 %
Helemaal oneens	1 %	0 %	4 %

Inspectiediensten hebben te weinig oog voor de voortgang van bedrijfsprocessen. (Vraag 20)

	Totaal	Bouw	Chemie	Horeca	Voeding	Metaal	Transport
Helemaal eens	18 %	17 %	18 %	32 %	13 %	13 %	13 %
Eens	38 %	37 %	47 %	26 %	30 %	29 %	61 %
Eens noch oneens	15 %	17 %	18 %	13 %	17 %	13 %	13 %
Oneens	15 %	10 %	12 %	13 %	26 %	26 %	3 %
Helemaal oneens	1 %	3 %	6 %	0 %	0 %	0 %	0 %

	Totaal	Groot (>100)	Klein (<100)
Helemaal eens	18 %	14 %	20 %
Eens	38 %	38 %	40 %
Eens noch oneens	15 %	24 %	12 %
Oneens	15 %	21 %	12 %
Helemaal oneens	1 %	3 %	0 %

Inspectiediensten hebben teveel oog voor futiliteiten (Vraag 21)

	Totaal	Bouw	Chemie	Horeca	Voeding	Metaal	Transport
Helemaal eens	29 %	37 %	29 %	45 %	26 %	19 %	19 %
Eens	38 %	47 %	41 %	29 %	22 %	39 %	48 %
Eens noch oneens	10 %	7 %	12 %	0 %	26 %	10 %	13 %
Oneens	10 %	7 %	18 %	3 %	17 %	16 %	3 %
Helemaal oneens	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

	Totaal	Groot (>100)	Klein (<100)
Helemaal eens	29 %	21 %	34 %
Eens	38 %	40 %	37 %
Eens noch oneens	10 %	21 %	7 %
Oneens	10 %	17 %	7 %
Helemaal oneens	0 %	0 %	0 %

5. Vragen per inspectiedienst

5.1 Arbeidsinspectie

Bij 50 bedrijven is doorgevraagd naar hun concrete ervaringen met de Arbeidsinspectie.

Naar branches zijn deze bedrijven als volgt verdeeld:

8 bouw en installatie
6 horeca
6 transport
5 chemie
8 voedingsindustrie
17 metalektro

Hoe vaak krijgt uw bedrijf gemiddeld bezoek van de Arbeidsinspectie?

Gemiddeld 1 tot 2 keer per jaar.

4 keer per jaar	2
3 keer per jaar	1
2 keer per jaar	7
1 keer per jaar	11
1 keer per twee jaar	13
1 keer per drie jaar	6
Minder vaak	9

Is de frequentie van dit bezoek de afgelopen drie jaar toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven?

Toegenomen	28 %
Afgenomen	4 %
Gelijk gebleven	67 %

Hoe ervaart u de frequentie van het bezoek van de Arbeidsinspectie?

Komt deze te vaak of te weinig?

Veel te vaak	6 %
Iets te vaak	13 %
Precies goed	77 %
Iets te weinig	4 %
Veel te weinig	0 %

Vorbereiding

Bent u bekend met de normen die de Arbeidsinspectie hanteert en waaraan deze uw bedrijf beoordeelt?

Goed bekend	38 %
Enigszins bekend	45 %
Enigszins onbekend	11 %
Zeer onbekend	6 %

Komt het voor dat u informatie moet aanleveren voorafgaand aan een inspectie door de Arbeidsinspectie?

Ja	24 %
Nee	76 %

Zo ja, heeft u de indruk dat deze informatie bijdraagt aan de effectiviteit van het daadwerkelijke toezicht?

Ja	79 %
Nee	21 %

Hoe ervaart u het contact met de Arbeidsinspectie in de fase die vooraf gaat aan het daadwerkelijke bezoek qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig	0 %
Plezierig	44 %
Neutraal	48 %
Onplezierig	7 %
Zeer onplezierig	0 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de voorbereiding van de Arbeidsinspectie?

- Ja, als ze zelf wat soepeler zijn zou dat kosten besparen.
- Overleg over tijdstip bezoek is gewenst. Ze kwamen onverwachts, niemand was beschikbaar.
- Versimpeling van de regelgeving
- We zouden een hoop kunnen leren door rapportage sneller af te handelen.
- Van tevoren informatie aanvragen en duidelijk aangeven welke informatie ze willen.
- Meer deskundigheid is gewenst.
- Meer gericht zijn op voorlichting dan op handhaving.
- Staan zo op de stoep
- Ongeval, terwijl bedrijf alles deed aan veiligheid. Toch moesten we een boete van 2.000 euro betalen. Dat is niet reëel; een ongeval is niet altijd te voorkomen.
- Vooraf afspraken maken en af en toe aangekondigd op bezoek komen. Daarna kunnen ze wel eens onaangekondigd komen om naleving te controleren.
- Komen onverwachts.
- Meer duidelijkheid en meer uitgebreide informatie.
- Aanmelden zou prettig zijn.

- Telefonische afspraak.

Uitvoering

Hoe lang duurt het bezoek van de Arbeidsinspectie aan uw bedrijf gemiddeld?

Gemiddeld: 117 minuten
Maximum: 720 minuten
Minimum: 5 minuten

Hoeveel medewerkers van uw bedrijf zijn gemiddeld betrokken bij het bezoek van de Arbeidsinspectie?

Gemiddeld: 2
Maximum: 15
Minimum: 1

Hoeveel uren bent u en uw medewerkers gezamenlijk bezig met het begeleiden van een bezoek van de Arbeidsinspectie?

Gemiddeld: 174 minuten
Maximum: 960 minuten
Minimum: 5 minuten

Moeten voor een gemiddeld bezoek van de Arbeidsinspectie bedrijfsactiviteiten worden stilgelegd/onderbroken?

Ja 21 %
Nee 79 %

Zo ja, kunt u een indicatie geven van de kosten die per gemiddeld bezoek met dit stilleggen/onderbreken gemoeid zijn?

Gemiddeld 1.447 euro

Hoe ervaart u het contact met de Arbeidsinspectie tijdens het daadwerkelijke bezoek aan uw bedrijf qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig 2 %
Plezierig 57 %
Neutraal 30 %
Onplezierig 7 %
Zeer onplezierig 4 %

Hoe ervaart u de deskundigheid van de Arbeidsinspectie als het om uw bedrijfsprocessen gaat?

Zeer deskundig	9 %
Deskundig	63 %
Noch deskundig/noch ondeskundig	17 %
Ondeskundig	9 %
Zeer ondeskundig	2 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de daadwerkelijke uitvoering van het toezicht door de Arbeidsinspectie?

- Doe meer zelfonderzoek en wees soepeler
- Liever aangekondigd bezoek van de inspectiedienst; waar zitten de knelpunten binnen het bedrijf, mensen met praktijkervaring sturen.
- Goed informeren en voorbereiden, eigen dossier kennen.
- Meer overlegsituatie en meer aandacht voor de andere inspecties (overleg) zodat inspecties elkaar niet tegenspreken.
- Meer richten op grote zaken in plaats van details.
- Vooraf inlezen en inleven in het bedrijf en niet te gauw oordelen.
- Wanneer hij bepaalde mankementen ziet, geeft hij nu aanmerkingen. Maar hij komt niet terug om te controleren. Kort door de bocht. Het stimuleert niet om daadwerkelijke actie ondernemen.
- Nee, ze zijn realistisch. de regelgeving is wat te alomvattend.
- Voorwerk was niet goed, bezoek was niet nodig geweest, geen productie.
- Betere communicatie met als instelling dat de ondernemers het goed willen doen. Geen achterdochtige instelling, maar positieve.
- Meer praktisch denken.
- Ze zoeken tot ze iets gevonden hebben. Pesterij. Ze komen binnen als een soort recherche.
- Ze moeten veel praktischer worden. Momenteel teveel gericht op administratie.
- Ze moeten meer praktijkgericht zijn. Nul risico's kan niet! Eisen zijn te veel gericht op het indekken voor alle denkbare risico's, waardoor het niet werkbaar is.

Nazorg

Ontvangt u van de Arbeidsinspectie een duidelijke mondelinge of schriftelijke rapportage van zijn of haar bevindingen?

Ja	89 %
Nee	11 %

Zo nee, zou u zo 'n mondelinge of schriftelijke rapportage op prijs stellen?

Ja	80 %
Nee	20 %

Zo ja, bent u tevreden over de kwaliteit van deze rapportage?

Zeer tevreden	28 %
Enigszins tevreden	60 %
Noch tevreden, noch ontevreden	5 %

Enigszins ontevreden	8 %
Zeer ontevreden	0 %

Hoe ervaart u het contact met de Arbeidsinspectie in de periode na het bezoek aan uw bedrijf qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig	5 %
Plezierig	46 %
Neutraal	41 %
Onplezierig	5 %
Zeer onplezierig	3 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de nazorg door de Arbeidsinspectie?

- Meer praktijkervaring, meer ervaren mensen inschakelen.
- Sneller afhandelen.
- Meer een overlegsituatie creëren.
- Men kijkt alleen naar cijfers en niet naar situaties dus meer naar de situaties kijken, men is te theoretisch, men leeft zich niet in in het bedrijf.
- De rapportage kwam pas na een aantal telefoontjes van mijn kant en maanden later dan afgesproken was.
- Wetgeving mag wel wat pragmatischer, maar daar kan de inspectie niet zoveel aan doen.
- Overtreding? Je hoort er pas na 2 jaar iets van.
- Schriftelijk laten weten dat het in orde is.
- Als er een voorval is geweest zonder kwade opzet, moet de Arbeidsinspectie zich afvragen wat het nut nog is van boetes.
- De mensen zijn niet onplezierig in de omgang, maar ze weten dat ze je bedrijf kunnen maken of breken.
- Rapportage kan sneller,
- Er mag wel een rapportage komen

5.2 Voedsel- en Warenautoriteit

Bij 47 bedrijven is doorgevraagd naar hun concrete ervaringen met de Voedsel- en Warenautoriteit.

Naar branches zijn deze bedrijven als volgt verdeeld:

29 horeca
3 transport
13 voedingsindustrie
2 metalektro

Hoe vaak krijgt uw bedrijf gemiddeld bezoek van de Voedsel- en Warenautoriteit?
Gemiddeld 1 tot 2 keer per jaar.

4 keer per jaar	1
3 keer per jaar	3
2 keer per jaar	13
1 keer per jaar	16
1 keer per twee jaar	7
1 keer per drie jaar	1
Minder vaak	4

Is de frequentie van dit bezoek de afgelopen drie jaar toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven?

Toegenomen	23 %
Afgenomen	19 %
Gelijk gebleven	58 %

Hoe ervaart u de frequentie van het bezoek van de Voedsel- en Warenautoriteit?
Komt deze te vaak of te weinig?

Veel te vaak	0 %
Iets te vaak	9 %
Precies goed	86 %
Iets te weinig	5 %
Veel te weinig	0 %

Voorbereiding

Bent u bekend met de normen die de Voedsel- en Warenautoriteit hanteert en waaraan deze uw bedrijf beoordeelt?

Goed bekend	68 %
-------------	------

Enigszins bekend	14 %
Enigszins onbekend	14 %
Zeer onbekend	5 %

Komt het voor dat u informatie moet aanleveren voorafgaand aan een inspectie door de Voedsel- en Warenautoriteit?

Ja	7 %
Nee	93 %

Zo ja, heeft u de indruk dat deze informatie bijdraagt aan de effectiviteit van het daadwerkelijke toezicht?

Ja	43 %
Nee	57 %

Hoe ervaart u het contact met de Voedsel- en Warenautoriteit in de fase die vooraf gaat aan het daadwerkelijke bezoek qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig	10 %
Plezierig	45 %
Neutraal	45 %
Onplezierig	0 %
Zeer onplezierig	0 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de voorbereiding van de Voedsel- en Warenautoriteit?

- Meer voorbereiding.
- Ze komen onverwachts.
- Ze komen onverwachts.
- Ze komen onverwachts.
- Aangeven wanneer ze ongeveer langskomen.
- Komen onverwachts.
- Afspraken maken voorafgaand aan het bezoek.
- Adiseren wat ik kan verbeteren. Vroeger deden ze dit wel.
- Aangeven wat ze van plan zijn te onderzoeken.
- Afspraken schriftelijk vastleggen vooraf.
- Een afspraak maken.

Hoe lang duurt het bezoek van de Voedsel- en Warenautoriteit aan uw bedrijf gemiddeld?

Gemiddeld:	55 minuten
Maximum:	240 minuten
Minimum:	10 minuten

Hoeveel medewerkers van uw bedrijf zijn gemiddeld betrokken bij het bezoek van de Voedsel- en Warenautoriteit?

Gemiddeld:	2
Maximum:	4,5
Minimum:	1

Hoeveel tijd bent u en uw medewerkers gezamenlijk bezig met het begeleiden van een bezoek van de Voedsel- en Warenautoriteit?

Gemiddeld:	83 minuten
Maximum:	600 minuten
Minimum:	10 minuten

Moeten voor een gemiddeld bezoek van de Voedsel- en Warenautoriteit bedrijfsactiviteiten worden stilgelegd/onderbroken?

Ja	31 %
Nee	69 %

Zo ja, kunt u een indicatie geven van de kosten die per gemiddeld bezoek met dit stilleggen/onderbreken gemoeid zijn?

Gemiddeld 65 euro

Hoe ervaart u het contact met de Voedsel- en Warenautoriteit tijdens het daadwerkelijke bezoek aan uw bedrijf qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig	2 %
Plezierig	73 %
Neutraal	18 %
Onplezierig	7 %
Zeer onplezierig	0 %

Hoe ervaart u de deskundigheid van de Voedsel- en Warenautoriteit als het om uw bedrijfsprocessen gaat?

Zeer deskundig	9 %
Deskundig	73 %
Noch deskundig/noch ondeskundig	11 %
Ondeskundig	4 %
Zeer ondeskundig	2 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de daadwerkelijke uitvoering van het toezicht door de Voedsel- en Warenautoriteit?

- Ze moeten zich meer met de werkvloer bezig houden, niet alleen met regels.
- Laten ze maar eens een jaar gaan werken in een horeca zaak. dan weten ze waar ze over praten.
- Ze zijn te deskundig, want ze letten teveel op futiliteiten.
- Alles wat je op papier moet invullen kunnen ze niet controleren.
- Ze mogen wel vaker komen.
- Mensen zijn heel aardig, geven adviezen. Officieel zouden ze dat niet mogen doen.
- Kijk niet alleen naar de formele regels. Betrek mensen uit het bedrijfsleven erbij.
- Meer begrip tonen wanneer ik druk bezig ben.
- Bezoekverslag is wenselijk.
- Inspectie moet zich verdiepen in specialisatie van bedrijf

Nazorg

Ontvangt u van de Voedsel- en Warenautoriteit een duidelijke mondelinge of schriftelijke rapportage van zijn of haar bevindingen?

Ja	64 %
Nee	36 %

Zo nee, zou u zo 'n mondelinge of schriftelijke rapportage op prijs stellen?

Ja	47 %
Nee	53 %

Zo ja, bent u tevreden over de kwaliteit van deze rapportage?

Zeer tevreden	17 %
Enigszins tevreden	67 %
Noch tevreden, noch ontevreden	3 %
Enigszins ontevreden	13 %
Zeer ontevreden	0 %

Hoe ervaart u het contact met de Voedsel- en Warenautoriteit in de periode na het bezoek aan uw bedrijf qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig	0 %
Plezierig	66 %
Neutraal	28 %
Onplezierig	6 %
Zeer onplezierig	0 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de nazorg door de Voedsel- en Warenautoriteit?

- Betere voorlichting ten aanzien van de eventuele nazorg
- Beter informeren, ook als alles ok is
- Geen bericht is goed bericht, prima.
- Graag een uitslag horen van meegenomen product.
- In rapportage goede en slechte dingen noemen.
- De rapportages zijn iets te bureaucratisch.
- Rapportage veel te lang.

5.3 Brandweer

Bij 58 bedrijven is doorgevraagd naar hun concrete ervaringen met de brandweer.

Naar branches zijn deze bedrijven als volgt verdeeld:

19 horeca
3 transport
5 voedingsindustrie
11 metalektro
10 bouw en installatie
10 chemie

Hoe vaak krijgt uw bedrijf gemiddeld bezoek van de brandweer?

Gemiddeld 1 tot 2 keer per jaar.

4 keer per jaar	1
3 keer per jaar	0
2 keer per jaar	7
1 keer per jaar	21
1 keer per twee jaar	4
1 keer per drie jaar	7
Minder vaak	13

Er zijn bedrijven waar de brandweer vaker dan 4 keer per jaar langskomt. Het gaat hierbij om chemische bedrijven, waarvan er twee opgeven dat de brandweer elke maand (12 keer per jaar) komt en één die opgeeft dat de brandweer 20 keer per jaar komt.

Is de frequentie van dit bezoek de afgelopen drie jaar toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven?

Toegenomen	40 %
Afgenomen	5 %
Gelijk gebleven	55 %

Hoe ervaart u de frequentie van het bezoek van de brandweer?

Komt deze te vaak of te weinig?

Veel te vaak	2 %
Iets te vaak	6 %
Precies goed	75 %
Iets te weinig	13 %
Veel te weinig	4 %

Voorbereiding

Bent u bekend met de normen die de brandweer hanteert en waaraan deze uw bedrijf beoordeelt?

Goed bekend	50 %
Enigszins bekend	40 %
Enigszins onbekend	6 %
Zeer onbekend	4 %

Komt het voor dat u informatie moet aanleveren voorafgaand aan een inspectie door de Brandweer?

Ja	39 %
Nee	61 %

Zo ja, heeft u de indruk dat deze informatie bijdraagt aan de effectiviteit van het daadwerkelijke toezicht?

Ja	78 %
Nee	22 %

Hoe ervaart u het contact met de brandweer in de fase die vooraf gaat aan het daadwerkelijke bezoek qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig	10 %
Plezierig	71 %
Neutraal	17 %
Onplezierig	2 %
Zeer onplezierig	0 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de voorbereiding van de brandweer?

- Samenwerken met Arbeidsinspectie en Milieuspectie.
- Van te voren aangegeven wat ze willen.
- Continuïteit qua personen die komen.
- Vooraf programma afspreken. Planmatig bezoek is gewenst.
- Wat soepeler met werknemers omgaan.
- Ze zouden zich meer pro-actief kunnen opstellen.
- Alleen telefonische afspraak.
- Neem een cursus klantvriendelijkheid.
- Eenduidigere aanpak, ze zijn nu willekeurig in benadering/beoordeling.
- Geen contact voorafgaand.
- Dezelfde aanpak hanteren bij elk bezoek; iedere keer zijn ze wat vergeten. Excuus brief gehad.
- Op tijd een afspraak maken, aandachtspunten aangeven waarvoor ze komen.
- Duidelijker richtlijnen geven en aangeven wanneer ze komen.

Uitvoering

Hoe lang duurt het bezoek van de brandweer aan uw bedrijf gemiddeld?

Gemiddeld: 71 minuten
 Maximum: 480 minuten
 Minimum: 10 minuten

Hoeveel medewerkers van uw bedrijf zijn gemiddeld betrokken bij het bezoek van de brandweer?

Gemiddeld: 2
 Maximum: 5
 Minimum: 1

Hoeveel tijd bent u en uw medewerkers gezamenlijk bezig met het begeleiden van een bezoek van de brandweer?

Gemiddeld: 206 minuten
 Maximum: 2880 minuten
 Minimum: 10 minuten

Moeten voor een gemiddeld bezoek van de brandweer bedrijfsactiviteiten worden stilgelegd/onderbroken?

Ja 17 %
 Nee 83 %

Zo ja, kunt u een indicatie geven van de kosten die per gemiddeld bezoek met dit stilleggen/onderbreken gemoeid zijn?

Gemiddeld 1416 euro

Hoe ervaart u het contact met de brandweer tijdens het daadwerkelijke bezoek aan uw bedrijf qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig 6 %
 Plezierig 72 %
 Neutraal 17 %
 Onplezierig 6 %
 Zeer onplezierig 0 %

Hoe ervaart u de deskundigheid van de brandweer als het om uw bedrijfsprocessen gaat?

Zeer deskundig 11 %
 Deskundig 72 %
 Noch deskundig/noch ondeskundig 17 %
 Ondeskundig 4 %
 Zeer ondeskundig 2 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de daadwerkelijke uitvoering van het toezicht door de brandweer?

- Meer continuïteit voor wat betreft de mensen die de inspectie uitvoeren en consequent vastleggen wat het bezoek heeft opgeleverd.
- Professionalisering en interactie met andere diensten.
- Samenwerking tussen gemeente en regio.
- Communicatie ter plaatse verbeteren bij calamiteiten.
- Overdracht van informatie binnen de brandweerorganisatie verbeteren. Een contactpersoon/coördinator die zich verdiept in bedrijfsprocessen.
- Eén keer per jaar gezamenlijk contact met de mensen in het veld (de brandweerman die op de auto zit bijvoorbeeld). Om het zo optimaal mogelijk maken en zo echt goede hulp te bieden.
- Kijk naar de regeltjes hoe je die toepast. Na Volendam is de situatie zeer verergerd.
- Bezoek mag frequenter
- Voor wat betreft alle regels één lijn trekken.
- Eenduidig worden, nu per persoon en per jaar verschillende regels.
- Betere communicatie
- Ze moeten zich houden aan mijn richtlijnen. Bijvoorbeeld goede kleding als ze de koelcellen ingaan etcetera.
- Geen. De brandweer is een goede vriend.
- Er worden iedere keer regels verzonnen. Het kost vreselijk veel geld

Nazorg

Ontvangt u van de brandweer een duidelijke mondelinge of schriftelijke rapportage van zijn of haar bevindingen?

Ja	76 %
Nee	24 %

Zo nee, zou u zo 'n mondelinge of schriftelijke rapportage op prijs stellen?

Ja	79 %
Nee	21 %

Zo ja, bent u tevreden over de kwaliteit van deze rapportage?

Zeer tevreden	22 %
Enigszins tevreden	58 %
Noch tevreden, noch ontevreden	6 %
Enigszins ontevreden	11 %
Zeer ontevreden	3 %

Hoe ervaart u het contact met de brandweer in de periode na het bezoek aan uw bedrijf qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig	8 %
Plezierig	65 %
Neutraal	24 %
Onplezierig	3 %
Zeer onplezierig	0 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de nazorg door de brandweer?

- Met rapportage niet te lang wachten.
- Rapportage moet tijdiger verstuurd worden. Planning van afhandeling, procedures moeten duidelijker worden. Neem een voorbeeld aan de Arbeidsinspectie.
- Calamiteiten binnen het bedrijf moeten ook door de brandweer (intern) besproken worden.
- Frequenter bezoek is gewenst
- Terugkoppeling.
- Geen contact nadien.
- Cursus klantvriendelijkheid; er zijn meer dingen dan Volendam.
- Vaker overleg tussen brandweer en bedrijf (voornamelijk over wat te doen bij calamiteiten).
- Updaten calamiteiten plan, wordt niks meer van vernomen.
- Betere communicatie en rapportage.
- Ze mogen wel eens zomaar binnenkomen.
- Oog blijven houden voor realiteit en uitvoerbaarheid.
- Geldklopperij, de kosten zijn veel te hoog

5.4 Gemeente op het gebied van milieutoezicht

Bij 64 bedrijven is doorgevraagd naar hun concrete ervaringen met de gemeente op het gebied van milieutoezicht.

Naar branches zijn deze bedrijven als volgt verdeeld:

9 horeca
 14 transport
 7 voedingsindustrie
 13 metalektro
 18 bouw en installatie
 3 chemie

Hoe vaak krijgt uw bedrijf gemiddeld bezoek van de gemeente op het gebied van milieutoezicht?

Gemiddeld 1 tot 2 keer per jaar.

4 keer per jaar	0
3 keer per jaar	2
2 keer per jaar	6
1 keer per jaar	17
1 keer per twee jaar	8
1 keer per drie jaar	10
Minder vaak	10

Is de frequentie van dit bezoek de afgelopen drie jaar toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven?

Toegenomen	17 %
Afgenomen	8 %
Gelijk gebleven	75 %

Hoe ervaart u de frequentie van het bezoek van de gemeente op het gebied van milieutoezicht?

Komt deze te vaak of te weinig?

Veel te vaak	6 %
Iets te vaak	7 %
Precies goed	83 %
Iets te weinig	4 %
Veel te weinig	0 %

Vorbereiding

Bent u bekend met de normen die de gemeente op het gebied van milieutoezicht hanteert en waaraan deze uw bedrijf beoordeelt?

Goed bekend	43 %
Enigszins bekend	39 %
Enigszins onbekend	13 %
Zeer onbekend	5 %

Komt het voor dat u informatie moet aanleveren voorafgaand aan een inspectie door de Gemeente op het gebied van milieutoezicht?

Ja	36 %
Nee	64 %

Zo ja, heeft u de indruk dat deze informatie bijdraagt aan de effectiviteit van het daadwerkelijke toezicht?

Ja	76 %
Nee	24 %

Hoe ervaart u het contact met de gemeente op het gebied van milieutoezicht in de fase die vooraf gaat aan het daadwerkelijke bezoek qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig	10 %
Plezierig	56 %
Neutraal	33 %
Onplezierig	8 %
Zeer onplezierig	3 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de voorbereiding van de gemeente op het gebied van milieutoezicht?

- Goede afspraken maken met bedrijven en informatie opvragen voor een bezoek. Vaak zijn ze niet goed geïnformeerd, beter inlezen in de klant.
- Meer verdiepen in opslag van gevaarlijke stoffen en wetgeving daarop. Parate kennis moet meer up to date zijn.
- Ander personeel aannemen.
- De milieuregels waar ze te zwaar aan tillen zijn te overtrokken.
- Geen contact onaangekondigd
- De milieuvergunning zou gereviseerd moeten worden n.a.v. een nieuwe reinigingsmachine. Deze aanvraag is een jaar lang zoek geweest. In januari is hij boven water gekomen.
- Maak een telefonische afspraak.
- Maak een telefonische afspraak.
- Mensen moeten beter weten waar ze over praten.

Uitvoering

Hoe lang duurt het bezoek van de gemeente op het gebied van milieutoezicht aan uw bedrijf gemiddeld?

Gemiddeld: 70 minuten
 Maximum: 240 minuten
 Minimum: 10 minuten

Hoeveel medewerkers van uw bedrijf zijn gemiddeld betrokken bij het bezoek van de gemeente op het gebied van milieutoezicht?

Gemiddeld: 2
 Maximum: 3
 Minimum: 1

Hoeveel tijd bent u en uw medewerkers gezamenlijk bezig met het begeleiden van een bezoek van de gemeente op het gebied van milieutoezicht?

Gemiddeld: 103 minuten
 Maximum: 750 minuten
 Minimum: 0 minuten

Moeten voor een gemiddeld bezoek van de gemeente op het gebied van milieutoezicht bedrijfsactiviteiten worden stilgelegd/onderbroken?

Ja 22 %
 Nee 78 %

Zo ja, kunt u een indicatie geven van de kosten die per gemiddeld bezoek met dit stilleggen/onderbreken gemoeid zijn?

Gemiddeld 502 euro

Hoe ervaart u het contact met de gemeente op het gebied van milieutoezicht tijdens het daadwerkelijke bezoek aan uw bedrijf qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig 20 %
 Plezierig 58 %
 Neutraal 29 %
 Onplezierig 7 %
 Zeer onplezierig 4 %

Hoe ervaart u de deskundigheid van de gemeente op het gebied van milieutoezicht als het om uw bedrijfsprocessen gaat?

Zeer deskundig 2 %
 Deskundig 65 %

Noch deskundig/noch ondeskundig	17 %
Ondeskundig	13 %
Zeer ondeskundig	2 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de daadwerkelijke uitvoering van het toezicht door de gemeente op het gebied van milieutoezicht?

- Ze zouden onaangekondigd moeten komen.
- Goed voorbereiden.
- Als de voorbereiding beter is, heeft dit ook invloed op de uitvoering, ze moeten vergunningen doornemen voor het bezoek.
- Provincie moet zich er meer mee bezig houden, daar is meer kennis van zaken.
- Iemand speciaal voor opleiden of deskundig adviesbureau inschakelen.
- Probeer iemand op te leiden.
- De gemeente moet de eigen regels eerst beter leren kennen voor het inspectiebezoek.
- Mensen zouden meer deskundig moeten zijn.
- Zakelijk blijven, meedenken met bedrijfsprocessen.
- Persoonlijker benaderen.
- Van tevoren punten kunnen noemen waar naar gekeken wordt.
- Mensen laten komen die praktijkervaring hebben.
- Wat meer oog de uitvoeringskant.
- Proberen zich een beetje te verplaatsen in onze situatie.
- Wat klantvriendelijk, soepeler.
- Meer praktijkgerichtheid is gewenst.

Nazorg

Ontvangt u van de gemeente op het gebied van milieutoezicht een duidelijke mondelinge of schriftelijke rapportage van zijn of haar bevindingen?

Ja	80 %
Nee	20 %

Zo nee, zou u zo 'n mondelinge of schriftelijke rapportage op prijs stellen?

Ja	93 %
Nee	7 %

Zo ja, bent u tevreden over de kwaliteit van deze rapportage?

Zeer tevreden	29 %
Enigszins tevreden	53 %
Noch tevreden, noch ontevreden	7 %
Enigszins ontevreden	9 %
Zeer ontevreden	2 %

Hoe ervaart u het contact met de gemeente op het gebied van milieutoezicht in de periode na het bezoek aan uw bedrijf qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig	0 %
Plezierig	46 %
Neutraal	41 %
Onplezierig	7 %
Zeer onplezierig	5 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de nazorg door de gemeente op het gebied van milieutoezicht?

- Wees duidelijk tijdens het bezoek. Ze lopen vaak met een grote lach rond op het bedrijf en achteraf komt een brief met wat allemaal niet goed is. Dat is wel een kater.
- Meestal wel, maar niet altijd komt een rapportage. Rapportage is dan zeker wel gewenst.
- Meer rekening houden met ondernemers.
- Beter en duidelijk advies in de rapportage.
- Ze moeten rapporteren en opsturen.
- Rapportage mag gedaan worden.
- Schriftelijke rapportage svp.
- Meer contact
- Proberen te verplaatsen in onze situatie.
- Binnen korte termijn simpele rapportage.
- Soepeler en klantvriendelijker

5.5 Provincie op het gebied van milieutoezicht

Bij 20 bedrijven is doorgevraagd naar hun concrete ervaringen met de provincie op het gebied van milieutoezicht.

Naar branches zijn deze bedrijven als volgt verdeeld:

4 transport
3 voedingsindustrie
2 metaalkro
3 bouw en installatie
8 chemie

Hoe vaak krijgt uw bedrijf gemiddeld bezoek van de provincie op het gebied van milieutoezicht?

Deze bedrijven krijgen relatief vaak bezoek. Gemiddeld zo'n 4 keer per jaar.

52 keer per jaar	2
7 keer per jaar	1
6 keer per jaar	2
4 keer per jaar	5
3 keer per jaar	2
2 keer per jaar	1
1 keer per jaar	1
1 keer per twee jaar	2
1 keer per drie jaar	0
Minder vaak	1

Is de frequentie van dit bezoek de afgelopen drie jaar toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven?

Toegenomen	40 %
Afgenomen	0 %
Gelijk gebleven	60 %

Hoe ervaart u de frequentie van het bezoek van de provincie op het gebied van milieutoezicht?

Komt deze te vaak of te weinig?

Veel te vaak	6 %
Iets te vaak	12 %
Precies goed	76 %
Iets te weinig	6 %
Veel te weinig	0 %

Voorbereiding

Bent u bekend met de normen die de provincie op het gebied van milieutoezicht hanteert en waaraan deze uw bedrijf beoordeelt?

Goed bekend	67 %
Enigszins bekend	27 %
Enigszins onbekend	7 %
Zeer onbekend	0 %

Komt het voor dat u informatie moet aanleveren voorafgaand aan een inspectie door de provincie op het gebied van milieutoezicht?

Ja	56 %
Nee	44 %

Zo ja, heeft u de indruk dat deze informatie bijdraagt aan de effectiviteit van het daadwerkelijke toezicht?

Ja	88 %
Nee	12 %

Hoe ervaart u het contact met de provincie op het gebied van milieutoezicht in de fase die vooraf gaat aan het daadwerkelijke bezoek qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig	0 %
Plezierig	64 %
Neutraal	29 %
Onplezierig	7 %
Zeer onplezierig	0 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de voorbereiding van de provincie op het gebied van milieutoezicht?

- Ze moeten zich aanmelden, ze moeten niet denken dat ze zomaar alles kunnen doen.
- Iets doelgerichter, vragen wat men precies wil.
- Er is weinig voorbereiding.

Uitvoering

Hoe lang duurt het bezoek van de provincie op het gebied van milieutoezicht aan uw bedrijf gemiddeld?

Gemiddeld:	116 minuten
Maximum:	240 minuten
Minimum:	30 minuten

Hoeveel medewerkers van uw bedrijf zijn gemiddeld betrokken bij het bezoek van de provincie op het gebied van milieutoezicht?

Gemiddeld: 2
Maximum: 3
Minimum: 1

Hoeveel tijd bent u en uw medewerkers gezamenlijk bezig met het begeleiden van een bezoek van de provincie op het gebied van milieutoezicht?

Gemiddeld: 269 minuten
Maximum: 960 minuten
Minimum: 15 minuten

Moeten voor een gemiddeld bezoek van de provincie op het gebied van milieutoezicht bedrijfsactiviteiten worden stilgelegd/onderbroken?

Ja 13 %
Nee 87 %

Zo ja, kunt u een indicatie geven van de kosten die per gemiddeld bezoek met dit stilleggen/onderbreken gemoeid zijn?

Gemiddeld 2.060 euro

Hoe ervaart u het contact met de provincie op het gebied van milieutoezicht tijdens het daadwerkelijke bezoek aan uw bedrijf qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig 0 %
Plezierig 73 %
Neutraal 27 %
Onplezierig 0 %
Zeer onplezierig 0 %

Hoe ervaart u de deskundigheid van de provincie op het gebied van milieutoezicht als het om uw bedrijfsprocessen gaat?

Zeer deskundig 6 %
Deskundig 63 %
Noch deskundig/noch ondeskundig 25 %
Ondeskundig 6 %
Zeer ondeskundig 0 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de daadwerkelijke uitvoering van het toezicht door de provincie op het gebied van milieutoezicht?

- Deskundige mensen erop zetten.
- Aansluiting zoeken bij andere handhavers.

Nazorg

Ontvangt u van de provincie op het gebied van milieutoezicht een duidelijke mondelinge of schriftelijke rapportage van zijn of haar bevindingen?

Ja	100 %
Nee	0 %

Bent u tevreden over de kwaliteit van deze rapportage?

Zeer tevreden	27 %
Enigszins tevreden	67 %
Noch tevreden, noch ontevreden	7 %
Enigszins ontevreden	0 %
Zeer ontevreden	0 %

Hoe ervaart u het contact met de provincie op het gebied van milieutoezicht in de periode na het bezoek aan uw bedrijf qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig	8 %
Plezierig	46 %
Neutraal	38 %
Onplezierig	8 %
Zeer onplezierig	0 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de nazorg door de provincie op het gebied van milieutoezicht?

- Rapportage moet overeenkomen met boodschap die tijdens het bezoek is gebracht.
- Klantvriendelijk zijn.
- Sneller afhandelen.
- Erg veel tijd zit tussen bezoek en rapportageontvangst. Afspraken n.a.v. inspectiebezoek worden niet altijd nagekomen.
- Het gebeurt nog wel eens dat er in de schriftelijke rapportage strengere afspraken staan dan de mondelinge afspraken.

5.6 Inspectie Verkeer en Waterstaat

Bij 19 bedrijven is doorgevraagd naar hun concrete ervaringen met de Inspectie Verkeer en Waterstaat.

Naar branches zijn deze bedrijven als volgt verdeeld:

12 transport
1 bouw en installatie
6 chemie

Hoe vaak krijgt uw bedrijf gemiddeld bezoek van de Inspectie Verkeer en Waterstaat?

Sterk wisselend. De helft krijgt minder dan eens per drie jaar bezoek. Een kwart krijgt eens per jaar of vaker bezoek.

4 keer per jaar	1
3 keer per jaar	1
2 keer per jaar	1
1 keer per jaar	1
1 keer per twee jaar	3
1 keer per drie jaar	1
Minder vaak	9

Is de frequentie van dit bezoek de afgelopen drie jaar toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven?

Toegenomen	6 %
Afgenomen	33 %
Gelijk gebleven	61 %

*Hoe ervaart u de frequentie van het bezoek van de Inspectie Verkeer en Waterstaat?
Komt deze te vaak of te weinig?*

Veel te vaak	0 %
Iets te vaak	0 %
Precies goed	88 %
Iets te weinig	12 %
Veel te weinig	0 %

Voorbereiding

Bent u bekend met de normen die de Inspectie Verkeer en Waterstaat hanteert en waaraan deze uw bedrijf beoordeelt?

Goed bekend	47 %
-------------	------

Enigszins bekend	27 %
Enigszins onbekend	7 %
Zeer onbekend	20 %

Komt het voor dat u informatie moet aanleveren voorafgaand aan een inspectie door de Inspectie Verkeer en Waterstaat?

Ja	53 %
Nee	47 %

Zo ja, heeft u de indruk dat deze informatie bijdraagt aan de effectiviteit van het daadwerkelijke toezicht?

Ja	78 %
Nee	22 %

Hoe ervaart u het contact met de Inspectie Verkeer en Waterstaat in de fase die vooraf gaat aan het daadwerkelijke bezoek qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig	0 %
Plezierig	62 %
Neutraal	38 %
Onplezierig	0 %
Zeer onplezierig	0 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de voorbereiding van de Inspectie Verkeer en Waterstaat?

- Meer informatie vooraf, zodat je je kunt voorbereiden

Uitvoering

Hoe lang duurt het bezoek van de Inspectie Verkeer en Waterstaat aan uw bedrijf gemiddeld?

Gemiddeld:	149 minuten
Maximum:	720 minuten
Minimum:	15 minuten

Hoeveel medewerkers van uw bedrijf zijn gemiddeld betrokken bij het bezoek van de Inspectie Verkeer en Waterstaat?

Gemiddeld:	2
Maximum:	3
Minimum:	1

Hoeveel tijd bent u en uw medewerkers gezamenlijk bezig met het begeleiden van een bezoek van de Inspectie Verkeer en Waterstaat?

Gemiddeld: 273 minuten
 Maximum: 960 minuten
 Minimum: 15 minuten

Moeten voor een gemiddeld bezoek van de Inspectie Verkeer en Waterstaat bedrijfsactiviteiten worden stilgelegd/onderbroken?

Ja 40 %
 Nee 60 %

Zo ja, kunt u een indicatie geven van de kosten die per gemiddeld bezoek met dit stilleggen/onderbreken gemoeid zijn?

Gemiddeld 560 euro

Hoe ervaart u het contact met de Inspectie Verkeer en Waterstaat tijdens het daadwerkelijke bezoek aan uw bedrijf qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig 0 %
 Plezierig 80 %
 Neutraal 13 %
 Onplezierig 0 %
 Zeer onplezierig 7 %

Hoe ervaart u de deskundigheid van de Inspectie Verkeer en Waterstaat als het om uw bedrijfsprocessen gaat?

Zeer deskundig 0 %
 Deskundig 93 %
 Noch deskundig/noch ondeskundig 7 %
 Ondeskundig 0 %
 Zeer ondeskundig 0 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de daadwerkelijke uitvoering van het toezicht door de Inspectie Verkeer en Waterstaat?

- Iets meer inlevingsvermogen in de bedrijfsprocessen tonen.

Nazorg

Ontvangt u van de Inspectie Verkeer en Waterstaat een duidelijke mondelinge of schriftelijke rapportage van zijn of haar bevindingen?

Ja 86 %
 Nee 14 %

Zo nee, zou u zo 'n mondelinge of schriftelijke rapportage op prijs stellen?

Ja	75 %
Nee	25 %

Zo ja, bent u tevreden over de kwaliteit van deze rapportage?

Zeer tevreden	42 %
Enigszins tevreden	50 %
Noch tevreden, noch ontevreden	8 %
Enigszins ontevreden	0 %
Zeer ontevreden	0 %

Hoe ervaart u het contact met de Inspectie Verkeer en Waterstaat in de periode na het bezoek aan uw bedrijf qua klantvriendelijkheid en correctheid?

Zeer plezierig	0 %
Plezierig	54 %
Neutraal	46 %
Onplezierig	0 %
Zeer onplezierig	0 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de nazorg door de Inspectie Verkeer en Waterstaat?

5.7 Gemeente op het gebied van bouwtoezicht

Bij 58 bedrijven is doorgevraagd naar hun concrete ervaringen met de gemeente op het gebied van bouwtoezicht.

Naar branches zijn deze bedrijven als volgt verdeeld:

11 transport
 18 bouw en installatie
 16 metalektro
 5 voedingsindustrie
 8 horeca

De meeste bedrijven krijgen slecht te maken met de gemeente voor wat betreft het bouwtoezicht als zij een bouw of verbouwing laten verrichten. De bedrijven uit de bouw en installatiesector krijgen met deze inspectie te maken omdat zij bouwen of verbouwen. Vandaar dat onderstaand een splitsing is gemaakt tussen de ervaringen van alle (58) bedrijven en de ervaringen van de (18) bedrijven uit de sector bouw en installatie.

Hoe vaak krijgt uw bedrijf gemiddeld bezoek van de gemeente op het gebied van bouwtoezicht?

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
4 keer per jaar	1	1
3 keer per jaar	0	0
2 keer per jaar	0	0
1 keer per jaar	10	3
1 keer per twee jaar	9	3
1 keer per drie jaar	11	2
Anders	21	9

Is de frequentie van dit bezoek de afgelopen drie jaar toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven?

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
Toegenomen	24 %	33 %
Afgenomen	4 %	0 %
Gelijk gebleven	61 %	67 %

*Hoe ervaart u de frequentie van het bezoek van de gemeente op het gebied van bouwtoezicht?
Komt deze te vaak of te weinig?*

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
Veel te vaak	7 %	6 %
Iets te vaak	9 %	6 %
Precies goed	78 %	81 %
Iets te weinig	2 %	0 %
Veel te weinig	4 %	6 %

Voorbereiding

Bent u bekend met de normen die de gemeente op het gebied van bouwtoezicht hanteert en waaraan deze uw bedrijf beoordeelt?

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
Goed bekend	21 %	24 %
Enigszins bekend	40 %	47 %
Enigszins onbekend	23 %	24 %
Zeer onbekend	15 %	6 %

Komt het voor dat u informatie moet aanleveren voorafgaand aan een inspectie door de gemeente op het gebied van bouwtoezicht?

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
Ja	41 %	63 %
Nee	59 %	38 %

Zo ja, heeft u de indruk dat deze informatie bijdraagt aan de effectiviteit van het daadwerkelijke toezicht?

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
Ja	73 %	67
Nee	27 %	33

Hoe ervaart u het contact met de gemeente op het gebied van bouwtoezicht in de fase die vooraf gaat aan het daadwerkelijke bezoek qua klantvriendelijkheid en correctheid?

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
Zeer plezierig	3 %	7 %
Plezierig	46 %	33 %
Neutraal	28 %	40 %
Onplezierig	18 %	13 %
Zeer onplezierig	5 %	7 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de voorbereiding van de gemeente op het gebied van bouwtoezicht? (Alle bedrijven)

- Vooraf bezoek aankondigen.
- Minder regels.
- Afschaffen.
- Beter weten waar men mee bezig is.
- Meer openheid ten aanzien van hun bedoelingen.
- Beter de stukken doornemen.
- Alerter en adequater zijn. Tekeningen blijven bijvoorbeeld drie maanden liggen. Ze komen op bezoek met oude tekening of nieuwe in gesloten envelop.
- Beter duidelijk maken waar het om gaat, hoe de regelgeving in elkaar zit.
- Vooraf informatie wat ze komen doen
- Beter communicatie, sneller
- Als iemand wil gaan bouwen, geef hem dan een kaart met de gestelde eisen en geef dat als leidraad.
- Snelheid moet omhoog.
- Maak telefonische afspraak.
- Stel een duidelijke contactpersoon aan.
- De beste stuurlied staan aan wal.

Uitvoering

Hoe lang duurt het bezoek van de gemeente op het gebied van bouwtoezicht aan uw bedrijf gemiddeld?

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
Gemiddeld:	44 minuten	32 minuten
Maximum:	120 minuten	90 minuten
Minimum:	5 minuten	10 minuten

Hoeveel medewerkers van uw bedrijf zijn gemiddeld betrokken bij het bezoek van de gemeente op het gebied van bouwtoezicht?

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
Gemiddeld:	2	2
Maximum:	10	10
Minimum:	1	1

Hoeveel tijd bent u en uw medewerkers gezamenlijk bezig met het begeleiden van een bezoek van de gemeente op het gebied van bouwtoezicht?

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
Gemiddeld:	64 minuten	33 minuten
Maximum:	600 minuten	90 minuten
Minimum:	5 minuten	10 minuten

Moeten voor een gemiddeld bezoek van de gemeente op het gebied van bouwtoezicht bedrijfsactiviteiten worden stilgelegd/onderbroken?

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
Ja	19 %	29 %
Nee	81 %	71 %

Zo ja, kunt u een indicatie geven van de kosten die per gemiddeld bezoek met dit stilleggen/onderbreken gemoeid zijn?

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
Gemiddeld	264 euro	169 euro

Hoe ervaart u het contact met de gemeente op het gebied van bouwtoezicht tijdens het daadwerkelijke bezoek aan uw bedrijf qua klantvriendelijkheid en correctheid?

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
Zeer plezierig	0 %	0
Plezierig	57 %	50 %
Neutraal	30 %	44 %
Onplezierig	13 %	6 %
Zeer onplezierig	0 %	8 %

Hoe ervaart u de deskundigheid van de gemeente op het gebied van bouwtoezicht als het om uw bedrijfsprocessen gaat?

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
Zeer deskundig	0 %	0 %
Deskundig	62 %	63 %
Noch deskundig/noch ondeskundig	22 %	19 %
Ondeskundig	11 %	13 %
Zeer ondeskundig	4 %	6 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de daadwerkelijke uitvoering van het toezicht door de gemeente op het gebied van bouwtoezicht?

- Bouwkundige kennis vergroten.
- Praktijkgerichter.
- Meer naar het belang van de ondernemer kijken.
- Ze moeten meer bij de tijd blijven. De 40 uur dat ze werken moeten ze ook werken..
- Veel te veel regels.
- Klantvriendelijker worden.
- Betere communicatie.
- Wat meer deskundig personeel.
- Meer mensen uit de praktijk in plaats van scholieren.
- Hoger opgeleid personeel.
- Ik moet 1.500 euro betalen voor een vergunning. Dan komen ze door de ramen kijken voor controle. Dat klopt niet. Gemakkelijk geld verdienen.
- Een persoon als aanspreekpunt.

Nazorg

Ontvangt u van de gemeente op het gebied van bouwtoezicht een duidelijke mondelinge of schriftelijke rapportage van zijn of haar bevindingen?

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
Ja	77 %	76 %
Nee	23 %	24 %

Zo nee, zou u zo 'n mondelinge of schriftelijke rapportage op prijs stellen?

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
Ja	69 %	67 %
Nee	31 %	33 %

Zo ja, bent u tevreden over de kwaliteit van deze rapportage?

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
Zeer tevreden	11 %	13 %
Enigszins tevreden	51 %	67 %
Noch tevreden, noch ontevreden	2 %	7 %
Enigszins ontevreden	11 %	13 %
Zeer ontevreden	2 %	0 %

Hoe ervaart u het contact met de gemeente op het gebied van bouwtoezicht in de periode na het bezoek aan uw bedrijf qua klantvriendelijkheid en correctheid?

	Alle bedrijven	Bouw en installatie
Zeer plezierig	3 %	3 %
Plezierig	47 %	21 %
Neutraal	38 %	21 %
Onplezierig	12 %	0 %
Zeer onplezierig	0 %	0 %

Heeft u suggesties voor het verbeteren van de nazorg door de gemeente op het gebied van bouwtoezicht?

- Telefonische bereikbaarheid moet beter.
- Meer meedenken in belang van de ondernemer.
- Rapport sturen.
- Minder arrogant, menselijker zijn.
- Rapportage moet duidelijker zijn, met uitleg, doel en waarom.
- Mensen moeten meer kennis hebben, willen ze het bedrijf goed kunnen beoordelen.
- Graag schriftelijke rapportage.

5.8 Buma/Stemra

Bij 20 bedrijven is doorgevraagd naar hun concrete ervaringen met de Buma/Stemra.

Naar branches zijn deze bedrijven als volgt verdeeld:

4 transport

2 bouw en installatie

6 horeca

2 voedingsindustrie

6 metalektro

Deze bedrijven blijken geen van alle bezoek te krijgen van Buma/Stemra. De zaken (heffing) worden schriftelijk afgewikkeld. De vragen met betrekking tot eventuele inspecties konden derhalve door geen van de respondenten worden beantwoord.

6. Vragenlijst

Introductietekst

Goedemorgen/goedemiddag,

U spreekt met In opdracht van ondernemingsorganisatie VNO-NCW onderzoeken wij hoe ondernemers aankijken tegen het optreden van overheidsinstanties die toezicht houden op het bedrijfsleven, zoals bijvoorbeeld de Arbeidsinspectie, de brandweer en de Voedsel- en Warenautoriteit. Mag ik u hierover enkele vragen stellen? Het onderzoek duurt ongeveer 10 minuten.

Geen tijd of niet de juiste persoon?

Is er dan misschien iemand anders in het bedrijf die deze vragen zou kunnen beantwoorden?

Nadere toelichting.

Deelname aan het onderzoek is anoniem. De resultaten zijn niet herleidbaar tot concrete bedrijven of personen. VNO-NCW wil de gegevens van het onderzoek gebruiken voor een publicatie in het eigen opinieblad Forum en – indien nodig – maatregelen voor te stellen die ertoe leiden dat het functioneren van toezichthouders wordt verbeterd. Indien u daar prijs op stelt, zullen we u de resultaten van het onderzoek toesturen.

Vragen

Ik ga u eerst een aantal vragen stellen over het optreden van een aantal inspectiediensten. Per dienst wil ik graag weten of u ermee te maken hebt en als u ermee te maken hebt, vraag ik u de werkwijze en de klantvriendelijkheid te beoordelen met een rapportcijfer (van 1 tot en met 10). Het gaat bij deze vragen dus niet om de regels die inspectiediensten moeten controleren, maar om het optreden van de diensten zelf.

1. Heeft u ervaring met de Arbeidsinspectie?
 - Ja
 - Nee
 - Welk rapportcijfer geeft u de werkwijze van de Arbeidsinspectie?
 - Welk rapportcijfer geeft u de klantvriendelijkheid van de Arbeidsinspectie?

2. Heeft u ervaring met de gemeente op het gebied van bouwtoezicht?
 - Ja
 - Nee
 - Welk rapportcijfer geeft u de werkwijze van de gemeente op het gebied van bouwtoezicht?
 - Welk rapportcijfer geeft u de klantvriendelijkheid van de gemeente op het gebied van bouwtoezicht?

3. Heeft u ervaring met de gemeente op het gebied van milieutoezicht?
 - Ja
 - Nee
 - Welk rapportcijfer geeft u de werkwijze van de gemeente op het gebied van milieutoezicht?
 - Welk rapportcijfer geeft u de klantvriendelijkheid van de gemeente op het gebied van milieutoezicht?

4. Heeft u ervaring met de provincie op het gebied van milieutoezicht?
 - Ja
 - Nee
 - Welk rapportcijfer geeft u de werkwijze van de provincie op het gebied van milieutoezicht?
 - Welk rapportcijfer geeft u de klantvriendelijkheid van de provincie op het gebied van milieutoezicht?

5. Heeft u ervaring met de brandweer?
 - Ja
 - Nee
 - Welk rapportcijfer geeft u de werkwijze van de brandweer?
 - Welk rapportcijfer geeft u de klantvriendelijkheid van de brandweer?

6. Heeft u ervaring met de Voedsel- en Warenautoriteit?
 - Ja
 - Nee
 - Welk rapportcijfer geeft u de werkwijze van de Voedsel- en Warenautoriteit?
 - Welk rapportcijfer geeft u de klantvriendelijkheid van de Voedsel- en Warenautoriteit?

7. Heeft u ervaring met de Inspectie Verkeer en Waterstaat?
 - Ja
 - Nee
 - Welk rapportcijfer geeft u de werkwijze van de Inspectie Verkeer en Waterstaat?
 - Welk rapportcijfer geeft u de klantvriendelijkheid van de Inspectie Verkeer en Waterstaat?

8. Heeft u ervaring met de het College Bescherming Persoonsgegevens?
 - Ja
 - Nee
 - Welk rapportcijfer geeft u de werkwijze van het College Bescherming Persoonsgegevens?
 - Welk rapportcijfer geeft u de klantvriendelijkheid van het College Bescherming Persoonsgegevens?

9. Heeft u ervaring met Buma/Stemra?

- Ja
 - Nee
 - Welk rapportcijfer geeft u de werkwijze van Buma/Stemra?
 - Welk rapportcijfer geeft u de klantvriendelijkheid van Buma/Stemra?
10. Heeft u ervaring met andere inspectiediensten?
- Ja
 - Nee
 - Welk rapportcijfer geeft u de werkwijze van deze inspectiedienst?
 - Welk rapportcijfer geeft u de klantvriendelijkheid van deze inspectiedienst?
11. U heeft ervaring met verschillende inspectiediensten. Merkt u iets van samenwerking tussen deze inspectiediensten?
- Ja, ik merk dat ze (soms) informatie uitwisselen
 - Ja, ik merk dat ze (soms) bezoeken op elkaar afstemmen
 - -Nee, ik merk niets van samenwerking
-

Ik wil graag iets meer weten over uw concrete ervaringen met inspectiedienst waarmee uw bedrijf te maken heeft. U heeft gezegd ervaring te hebben met <naam inspectiedienst>.

Bezoekfrequentie

12. Hoe vaak krijgt uw bedrijf gemiddeld bezoek van <naam inspectiedienst>?
- 1 keer per drie jaar
 - 1 keer per 2 jaar
 - 1 keer per jaar
 - 2 keer per jaar
 - 3 keer per jaar
 - 4 keer per jaar
 - Anders, namelijk
 - Weet niet/geen antwoord
13. Is de frequentie van dit bezoek de afgelopen drie jaar toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven?
- toegenomen
 - afgenomen
 - gelijk gebleven
 - weet niet/geen antwoord
14. Hoe ervaart u de frequentie van het bezoek van <naam inspectiedienst>? Komt deze te vaak of te weinig?
- veel te vaak
 - iets te vaak

- precies goed
- iets te weinig
- veel te weinig
- weet niet/geen antwoord

Vorbereiding

15. In hoeverre bent u bekend met de normen die <naam inspectiedienst> hanteert en waaraan hij uw bedrijf beoordeelt?

- goed bekend
- enigszins bekend
- enigszins onbekend
- zeer onbekend
- weet niet/geen antwoord

16. Komt het voor dat u informatie moet aanleveren voorafgaand aan een inspectie door <naam inspectiedienst>?

- ja
- nee
- weet niet/geen antwoord

Zo ja, heeft u de indruk dat deze informatie bijdraagt aan de effectiviteit van het daadwerkelijke toezicht?

- ja
- nee
- weet niet/geen antwoord

17. Hoe ervaart u het contact met <naam inspectiedienst> *in de fase die vooraf gaat aan het daadwerkelijke bezoek* qua klantvriendelijkheid en correctheid?

- zeer plezierig
- plezierig
- neutraal
- onplezierig
- zeer onplezierig
- weet niet/ geen mening

18. Heeft u suggesties voor het verbeteren van de voorbereiding van <naam inspectiedienst>?

.....

Uitvoering

19. Hoe lang duurt het bezoek van <naam inspectiedienst> aan uw bedrijf gemiddeld?
..... (uitdrukken in minuten)

20. Hoeveel medewerkers van uw bedrijf zijn gemiddeld betrokken bij het bezoek van <naam inspectiedienst> (aantal)
21. Hoeveel uren bent u en uw medewerkers gezamenlijk bezig met het begeleiden van een bezoek van <naam inspectiedienst>? (aantal)
22. Moeten voor een gemiddeld bezoek van <naam inspectiedienst> bedrijfsactiviteiten worden stilgelegd/onderbroken? Zo ja, kunt u een indicatie geven van de kosten die per gemiddeld bezoek met dit stilleggen/onderbreken gemoeid zijn?
- Ja (kosten per gemiddeld bezoek:)
 - Nee
 -
23. Hoe ervaart u het contact met <naam inspectiedienst> *tijdens het daadwerkelijke bezoek aan uw bedrijf* qua klantvriendelijkheid en correctheid?
- zeer plezierig
 - plezierig
 - neutraal
 - onplezierig
 - zeer onplezierig
 - weet niet/ geen mening
24. Hoe ervaart u de deskundigheid van <naam inspectiedienst> als het om uw bedrijfsprocessen gaat?
- zeer deskundig
 - deskundig
 - noch deskundig/noch ondeskundig
 - ondeskundig
 - zeer ondeskundig
 - weet niet/ geen mening
25. Heeft u suggesties voor het verbeteren van de daadwerkelijke uitvoering van het toezicht door <naam inspectiedienst>

Nazorg

26. Ontvangt u van <naam inspectiedienst> een duidelijke mondelinge of schriftelijke rapportage van zijn of haar bevindingen?

- ja
- nee
- weet niet/geen antwoord

Zo nee, zou u zo'n mondelinge of schriftelijke rapportage op prijs stellen?

- ja
- nee
- weet niet/geen antwoord

Zo ja, bent u tevreden over de kwaliteit van deze rapportage?

- zeer tevreden
- enigszins tevreden
- noch tevreden, noch ontevreden
- enigszins ontevreden
- zeer ontevreden

27. Hoe ervaart u het contact met <naam inspectiedienst> *in de periode na het bezoek aan uw bedrijf* qua klantvriendelijkheid en correctheid?

- zeer plezierig
- plezierig
- neutraal
- onplezierig
- zeer onplezierig
- weet niet/ geen mening

28. Heeft u suggesties voor het verbeteren van de nazorg door <naam inspectiedienst>?

Ten slotte wil ik u nog een paar stellingen voorleggen. Kunt u aangeven of u het eens bent met deze stellingen?

29. Inspectiediensten werken te weinig samen.

- Helemaal eens
- Eens
- Noch eens/noch oneens
- Oneens
- Helemaal oneens
- Weet niet/geen mening

30. Inspectiediensten hebben te weinig oog voor de voortgang van bedrijfsprocessen
- Helemaal eens
 - Eens
 - Noch eens/noch oneens
 - Oneens
 - Helemaal oneens
 - Weet niet/geen mening
31. Inspectiediensten hebben te veel oog voor futiliteiten.
- Helemaal eens
 - Eens
 - Noch eens/noch oneens
 - Oneens
 - Helemaal oneens
 - Weet niet/geen mening
32. Hoeveel werknemers telt uw onderneming?
.....
33. In welke van de volgende sectoren is uw onderneming werkzaam?
- transport
 - horeca
 - chemische industrie
 - bouw en installatie
 - metalektro
 - levensmiddelenindustrie
34. Mag ik uw adresgegevens noteren, voor het geval VNO-NCW voor nadere informatie contact met u wil opnemen?
- Naam respondent:
- Naam bedrijf:
- Adres:
- Plaats:.....
- Telefoon:
35. Wilt u op de hoogte gehouden worden van de resultaten van dit onderzoek (u ontvangt de publicatie dan half mei toegestuurd)?
- ja
 - nee