



**Belanghebbenden
tevredenheids
onderzoek
BTO 2014**

Brzo inspectiejaar 2014

Inhoudsopgave

1. Samenvatting BTO 2014	3
2. Inleiding	4
2.1 Werkwijze	4
3. Resultaten van het onderzoek	5
3.1 Uitvoering van de inspectie	5
3.2 Uitvoering van de close-out	13
3.3 De rapportage	14
4. Conclusies	16
Bijlage 1	17
Bijlage 1: Vragenlijst BTO 2014	17
<i>Uitvoering van de inspectie</i>	17
<i>Uitvoering van de close-out</i>	19
<i>De rapportage</i>	19

Hoofdstuk 1

1. Samenvatting BTO 2014

De aanpak van BRZO+ richt zich op de verbetering van het toezicht bij majeure risicobedrijven, zoals bedrijven die onder de werkingssfeer van het Besluit risico's zware ongevallen 1999 (Brzo'99) vallen. Eén van de instrumenten om de kwaliteit van het toezicht op het Brzo'99 in beeld te brengen is het Belanghebbenden Tevredenheid Onderzoek (BTO). Het doel van het BTO is inzicht te krijgen in de mening van de bedrijven over de kwaliteit van het toezicht. Het BTO is voor het eerst uitgevoerd in 2007. En in 2011 opnieuw uitgevoerd. In 2014 is wederom een BTO uitgevoerd onder de in 2014 geïnspecteerde Brzo-bedrijven. In totaal zijn 143 lijsten ingevuld. Dit komt neer op een representatieve respons van 41,5 %.

De bedrijven ervaren een Brzo-inspectie als een integraal geheel. Er zijn door een derde van de respondenten verbeteringen genoemd over de inspectie bij het bedrijf. Veiligheidsprestaties worden door de meerderheid ervaren als een toegevoegde waarde van de inspectie voor de veiligheidsperformance van het bedrijf. Een onafhankelijke en scherpe deskundige blik van de overheid houdt het bedrijf scherp.

Bedrijven met meerdere vestigingen zien nog steeds verschillen in uniformiteit aanpak en -team, optreden en deskundigheid in verschillende regio's maar er is een verbetering zichtbaar ten op zichte van 2011. Door BG Wabo en I-SZW zijn initiatieven ontwikkeld voor een accounthouderschap. Deze initiatieven kunnen nog verder worden versterkt.

Over de deelname aan inspecties door het bevoegd gezag zijn verschillen ten opzichte van 2011 opgemerkt. Het deelnamepercentage van de verschillende diensten is meer naar elkaar toegekomen. Het Wabo bevoegd gezag en de Brandweer nemen deel aan vrijwel alle inspecties. De Inspectie SZW heeft te maken gehad met een toename van onderzoek zware ongevallen en zwaardere handhavingstrajecten. Er is daarbij wel een procentuele stijging van deelname van I-SZW zichtbaar. Om de gezamenlijke uitvoering van de inspecties te kunnen voortzetten zal het BRZO+ nadere afspraken moeten maken over de deelname van de diensten.

De beoordeling van een aantal verschillende competenties van de inspecteurs scoort in het algemeen redelijk tot goed. Het aantal beoordelingen op de 'slecht' score zijn over het geheel verminderd. Op het aspect houding scoren de inspecteurs hoger dan op vakinhoudelijke kennis en auditvaardigheden. Communicatieve vaardigheden was een nieuwe vraag in 2014, de beoordelingen zijn goed. Voor de competenties onderling zijn er verschillen. Het deskundigheidsniveau van de verschillende inspectiediensten komt dicht bij elkaar te liggen. Vooral de Brandweer laat een stijgende lijn zien.

De uitvoering en het moment van de close out zijn geen aandachtspunt. Het overgrote merendeel is positief over hoe het nu is ingericht. De meerderheid van de bedrijven geeft aan dat het inspectierapport overeenkomt met datgene wat in de close out is gecommuniceerd. Aanbevelingen voor verbetering ten aanzien van de inspectie is gedaan door enkele bedrijven. Het uiteindelijke inspectierapport dat een bedrijf ontvangt na afloop van een inspectie mag geen verrassing zijn na een close out.

De werkgroep Monitoring gaat aanbevelingen vanuit de BTO 2014 opnemen in samenhang met de rapportages van Monitoring en Ranking. De gezamenlijke aanbevelingen worden dan aangeboden aan het managementoverleg BRZO+ om opvolging te geven aan de uit de verschillende rapportages voortkomende verbeterpunten.

De eerstvolgende BTO zal in het jaar 2017 worden uitgevoerd. In 2018 zal daarover gerapporteerd worden.

Hoofdstuk 2

2. Inleiding

De BRZO+ heeft de ambitie te komen tot een optimale risicobeheersing bij bedrijven op het gebied van veiligheid, arbeidsomstandigheden, milieu en water. Vanuit overheidszijde zal het toezicht op deze bedrijven efficiënter en effectiever worden ingezet, zodat bedrijven afgestemd en eenduidig toezicht ervaren. De aanpak van de BRZO+ richt zich op majeure risicobedrijven. Deze bedrijven vallen onder de werkingssfeer van het Besluit risico's zware ongevallen 1999 (Brzo '99). Binnen BRZO+ is afgesproken om een tevredenheidsonderzoek uit te voeren onder de belanghebbenden via een Belanghebbenden Tevredenheid Onderzoek (BTO). Het doel van het BTO is inzicht te krijgen in de mening van de bedrijven over de kwaliteit van het Brzo-toezicht. Aan de hand van de resultaten kan de BRZO+ gerichter ondersteuning bieden in de verdere verbetering van het toezicht.

Het BTO is eerder uitgevoerd in 2007 en 2011. Het BTO van 2014 heeft voldoende respons voor wederom een rapportage.

2.1 Werkwijze

De werkgroep Monitoring van BRZO+ heeft een online enquête opgesteld die via de inspectieiders onder de geïnspecteerde bedrijven is uitgezet. De inspectieiders is gevraagd de enquête kort na de verzending van het inspectierapport neer te leggen bij het bedrijf. Deze aanpak kent een aantal voordelen. De enquête volgt direct op de inspectie, de 'inspectiebeleving' is dan nog vers. Bovendien komt de enquête bij de juiste persoon terecht.

Er zijn 434 Brzo-inspecties in 2014 uitgevoerd. De afspraak is per planmatige inspectie een BTO-link te versturen. Een bedrijf kan de lijst meerdere keren hebben ingevuld. Ook kan een inspectieider vergeten zijn de link te versturen. Er zijn in totaal 344 links verzonden door de inspectieteams naar de bedrijven.

In totaal hebben 143 bedrijven de vragenlijst ingevuld en geretourneerd. Dit komt neer op een representatieve respons van 41,5 %. De bedrijven is gevraagd aan te geven hoe de uitvoering van de inspectie en de close-out is verlopen. Kennis, houding en ervaring van inspecteurs van BG Wabo, I-SZW, BG Wet veiligheidsregio's en BG Waterwet is bevestigd. Ook is de rapportage van de inspectie een onderwerp van de uitgevoerde BTO.

De vragenlijst van de enquête is opgenomen in bijlage 1. De resultaten van de enquête zijn in tabellen en grafieken weergegeven in hoofdstuk 3. Daar waar mogelijk zijn de resultaten vergeleken met die van het BTO 2011 en 2007. Deze vindt u alleen terug in de tabellen. De werkgroep Monitoring heeft de conclusies opgesteld en deze zijn verwoord in hoofdstuk 4.

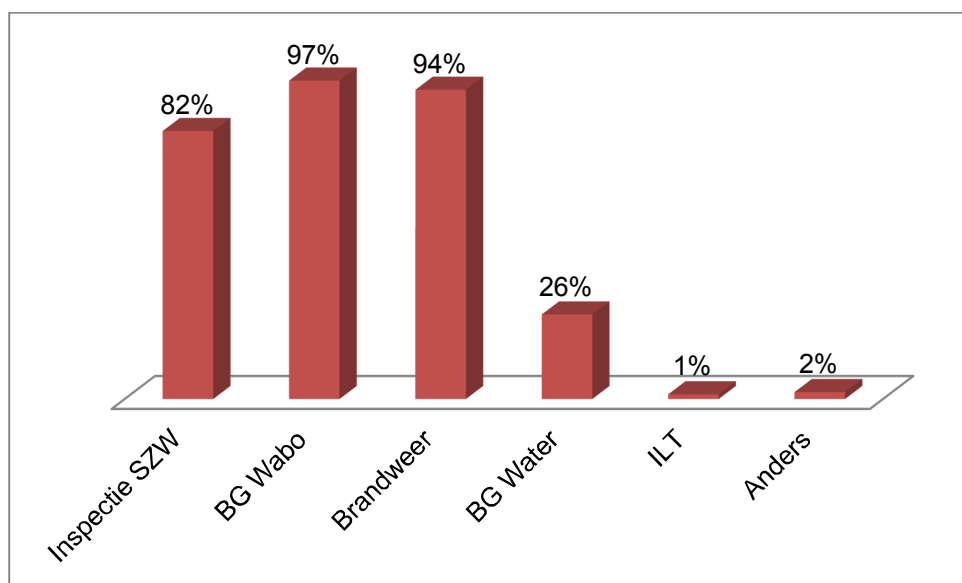
Hoofdstuk 3

3. Resultaten van het onderzoek

3.1 Uitvoering van de inspectie

Over de uitvoering van de inspectie zijn vragen gesteld over de deelname van de verschillende diensten, de samenwerking, de rolverdeling en de deskundigheid van de inspecteurs. In dit hoofdstuk worden de antwoorden van de 143 respondenten weergegeven.

Welke instanties/bevoegde gezagen namen deel aan de inspectie?



Figuur 1 :Aantal instanties deelgenomen aan de inspectie

Deelname van de diensten	I-SZW	BG Wabo	Brandweer	BG Water
Deelname 2014 (%)	82	97	94	26
Deelname 2011 (%)	78	98	97	9
Deelname 2007 (%)	92	96	96	13

Het bevoegd gezag Wabo en de Brandweer/Veiligheidsregio maken volgens 143 respondenten vrijwel altijd deel uit van het inspectieteam. De deelnamepercentages van Brandweer, bevoegd gezag Wabo liggen boven de 94%. In vergelijking met 2011 is dit percentage van deelname licht gedaald. De Inspectie SZW neemt deel aan 82% van de inspecties. Er is een (procentuele) stijging ten opzichte van de aanwezigheid in 2011. Dit percentage van 82% is lager dan de deelname van het bevoegd gezag Wabo en Brandweer. Dit heeft te maken van een toename van onderzoek naar zware ongevallen en zwaardere handhavingstrajecten bij de I-SZW. Daarnaast is het ook mogelijk dat respondenten alleen gesproken hebben met een deel-inspectieteam, waarbij mogelijk niet met alle deelnemende diensten is gesproken. Bij de deelname van de waterbeheerder aan Brzo-inspecties is een sterke (procentuele) toename te zien ten opzichte van 2011. De waterkwaliteitsbeheerder heeft een adviesrol voor zover risico's voor het oppervlaktewater en de rioolwaterzuivering aan de orde zijn. De respondenten gaven aan dat in twee gevallen ILT deelnam aan de inspectie en in drie gevallen een andere overheidsdienst, waaronder een gemeente.

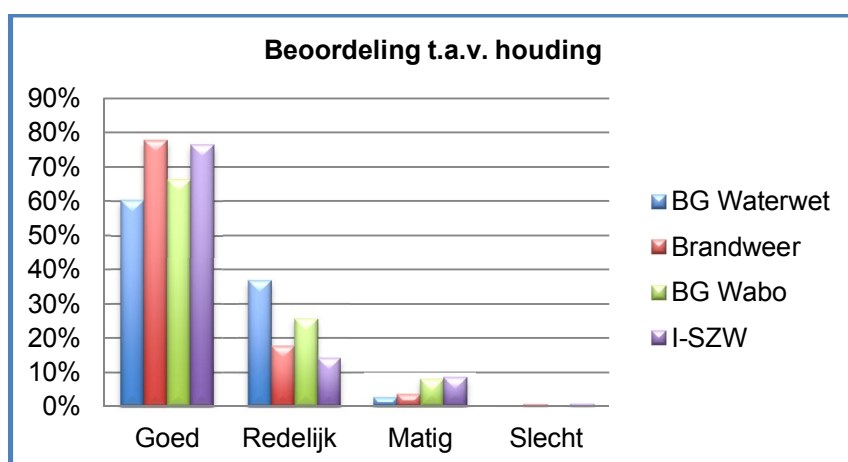
Beoordeling competenties van de bevoegde gezagen.

Hieronder worden de competenties van de inspecteurs uitgewerkt per onderwerp en uitgesplitst per bevoegd gezag.

De percentages die in de figuren 2, 3, 4 en 5 zijn gebruikt zijn gebaseerd op het aantal ingevulde enquêtes zoals in onderstaande tabel vermeld.

Bevoegd gezag	Aantal ingevulde enquêtes
I-SZW	117
Wabo	139
Brandweer	135
Water	37

Hoe beoordeelt u de houding van de Inspectie SZW (MHC); bevoegd gezag Wabo; brandweer/veiligheidsregio en bevoegd gezag Waterwet?



Figuur 2 : Beoordeling ten aanzien van de houding.

2014	I-SZW	BG Wabo	Brandweer	BG Waterwet
Goed (%)	77	66	78	60
Redelijk (%)	14	26	18	37
Matig (%)	8	8	3	3
Slecht (%)	1	0	1	0

2011	I-SZW	BG Wabo	Brandweer	BG Waterwet
Goed (%)	72	63	68	53
Redelijk (%)	20	28	28	21
Matig (%)	4	8	3	10
Slecht (%)	4	1	1	16

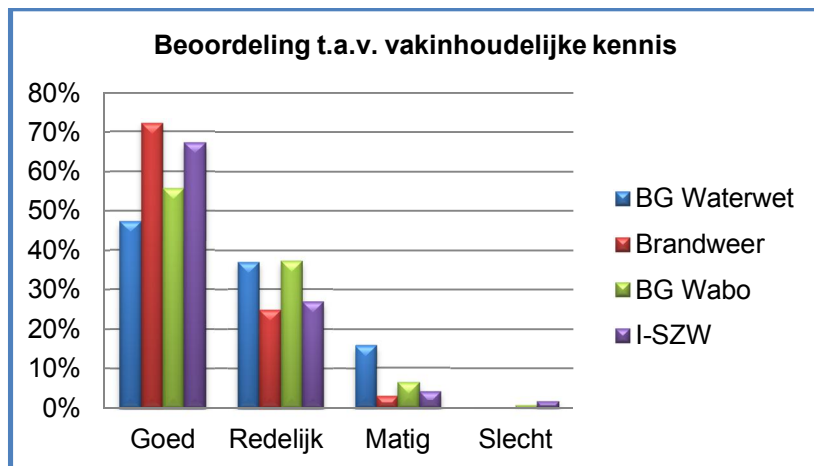
De beoordeling van de houding van het bevoegd gezag is goed en verbeterd ten opzichte van 2011. In de grafiek en de bijbehorende tabel is het verschil per dienst terug te zien. De brandweer scoort hoog bij de kwalificatie 'goed' op de voet gevolgd door de I-SZW. Het deskundigheidsniveau van de inspectiediensten komt steeds meer bij elkaar te komen. Ten aanzien van het BG Waterwet kan worden gesteld dat de cijfers i.v.m. het lage aantal ingevulde enquêtes (37) niet als representatief kunnen worden beschouwd.

Reacties respondenten:

In de toelichting van de bedrijven bij de gestelde vraag geeft men aan dat er meer aandacht besteed kan worden aan een meer open en vriendelijke houding, goed luisteren en doorvragen door de inspecteurs.

Als belangrijk punt over alle bevoegd gezagen kwam de opmerking dat er soms weinig respect en aandacht getoond wordt voor de cultuur, diversiteit en niveaoverschillen van alle werknemers binnen een bedrijf.

Hoe beoordeelt u de vakinhoudelijke kennis van de Inspectie-SZW (MHC); bevoegd gezag Wabo; brandweer/veiligheidsregio en bevoegd gezag Waterwet?



Figuur 3 :Beoordeling ten aanzien van de vakinhoudelijke kennis.

2014	I-SZW	BG Wabo	Brandweer	BG Waterwet
Goed (%)	67	56	72	47
Redelijk (%)	27	37	25	37
Matig (%)	4	6	3	16
Slecht (%)	2	1	0	0

2011	I-SZW	BG Wabo	Brandweer	BG Waterwet
Goed (%)	76	56	67	63
Redelijk (%)	19	37	22	21
Matig (%)	4	6	10	16
Slecht (%)	1	1	1	0

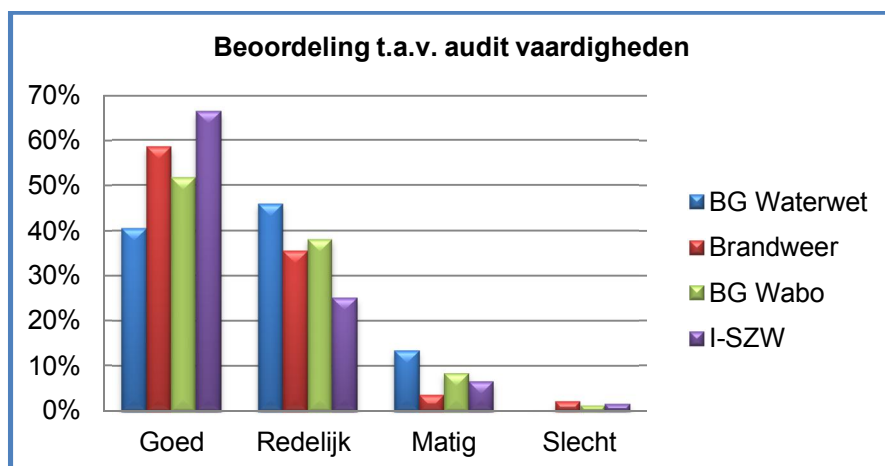
De vakinhoudelijke kennis van de inspecteurs fluctueert. Dit komt tot uiting in de scores van redelijk tot goed. In de grafiek en de bijbehorende tabel is het verschil per dienst terug te zien. De brandweer scoort het meest de kwalificatie 'goed' op de voet gevolgd door de I-SZW. Het Wabo bevoegd gezag en de Waterwet bevoegd gezag volgen daarna. Er is niet overal een vooruitgang in deskundigheid te bemerken.

Ten aanzien van het bevoegd gezag Waterwet kan worden gesteld dat de cijfers i.v.m. het lage aantal ingevulde enquêtes (37) niet als representatief kunnen worden beschouwd.

Reacties respondenten:

In de toelichting van de bedrijven bij de gestelde vragen kan er meer aandacht besteed worden aan een meer gedegen voorbereiding en het goed inlezen van ingestuurde stukken door de inspecteurs. Het ontbreekt soms aan een duidelijke en scherpe vraagstelling en daarna durven doorvragen. Praktisch ingestelde inspecteurs verdienen de voorkeur. Er zijn complimenten gegeven voor scherpe en constructief meedenken.

Hoe beoordeelt u de audit vaardigheden van de Inspectie-SZW (MHC); bevoegd gezag Wabo; brandweer/veiligheidsregio en bevoegd gezag Waterwet?



Figuur 4 :Beoordeling ten aanzien van auditvaardigheden.

2014	I-SZW	BG Wabo	Brandweer	BG Waterwet
Goed (%)	66	52	58	40
Redelijk (%)	25	38	36	46
Matig (%)	7	9	4	14
Slecht (%)	2	1	2	0

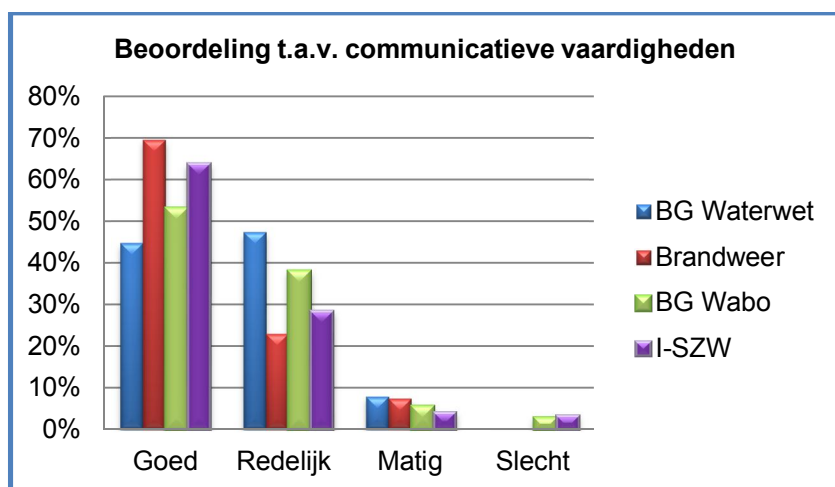
2011	I-SZW	BG Wabo	Brandweer	BG Waterwet
Goed (%)	61	52	54	42
Redelijk (%)	26	37	34	26
Matig (%)	7	11	9	21
Slecht (%)	6	0	3	11

Over het algemeen scoren auditvaardigheden van de inspecteurs redelijk tot goed. In de grafieken en de bijbehorende tabel is het verschil per dienst terug te zien. Er is een lichte stijging zichtbaar ten opzichte van 2011. De I-SZW scoort het meest de kwalificatie 'goed' op de voet gevolgd door de Brandweer. Het Wabo bevoegd gezag scoort hetzelfde als 3 jaar daarvoor. Het deskundigheidsniveau van de inspectiediensten blijft een aandachtspunt. Ten aanzien van het BG Waterwet kan worden gesteld dat de cijfers i.v.m. het lage aantal ingevulde enquêtes (37) niet als representatief kunnen worden beschouwd.

Reacties respondenten:

In de toelichting van de bedrijven bij de gestelde vragen kan er meer aandacht besteed worden aan het pakken van de rol die je hebt als bevoegd gezag tijdens de audit. Het goed introduceren en direct stellen van vragen is een veelgenoemd item. Er ontbreekt soms een duidelijke lijn of richting waarneembaar waarheen de audit of inspectie toe leidt.

Hoe beoordeelt u de communicatieve vaardigheden van de Inspectie-SZW (MHC); bevoegd gezag Wabo; brandweer/veiligheidsregio en bevoegd gezag Waterwet?



Figuur 5 :Beoordeling ten aanzien van de communicatieve vaardigheden.

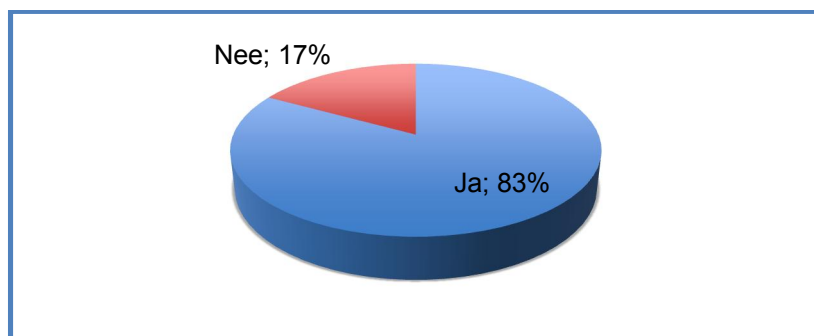
	I-SZW	BG Wabo	Brandweer	BG Waterwet
Goed (%)	64	53	70	45
Redelijk(%)	29	38	23	47
Matig (%)	4	6	7	8
Slecht (%)	3	3	0	0

In de BTO 2011 is geen vraag gesteld over de communicatieve vaardigheden van de inspecteurs. Er kan geen vergelijking gemaakt worden. De beoordeling over de communicatieve vaardigheden is goed voor de Brandweer, I-SZW en het BG Wabo. Ten aanzien van het BG Waterwet kan worden gesteld dat de cijfers i.v.m. het lage aantal ingevulde enquêtes (37) niet als representatief kunnen worden beschouwd.

Reacties respondenten:

In de toelichting van de bedrijven bij de gestelde vragen kan er meer aandacht besteed worden aan het luisteren naar de ander als je een vraag hebt gesteld. Niet direct weer een vraag formuleren. Werknemers kunnen daar erg onzeker van worden of ze het juiste vertellen aan de auditeurs. Suggestieve vragen komen teveel voor. Dit in combinatie met een vooringenomen en/of arrogante houding kan zeer onprettige situaties opleveren.

Heeft u de inspectie als één geheel (integraal) ervaren?



Figuur 6 :Beoordeling integraliteit van de inspectie.

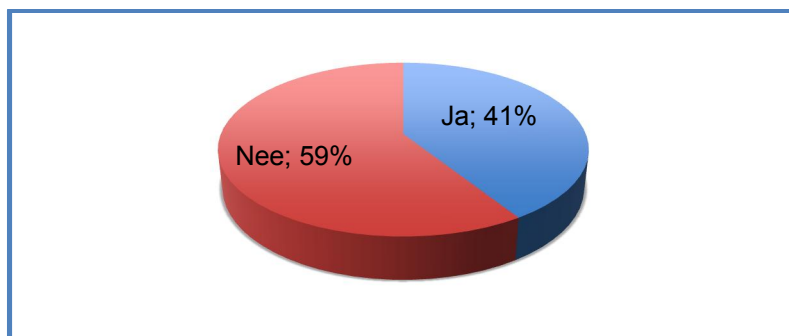
	Integraal
Ja (%)	83
Nee (%)	17

In 2011 was deze vraag niet opgenomen in het BTO. In 83 % van de gevallen ervaart het bedrijf de inspectie als een integraal geheel.

Reacties respondenten:

Er is geconstateerd dat elke inspectiedienst specifieke elementen inspecteert en er niet altijd een integrale systeem agenda wordt gevolgd. Met andere woorden de diensten zijn tijdens de inspectie als geheel aanwezig maar iedereen heeft zijn eigen belangen en agenda. Tijdens meerdere inspecties zijn er 2 of 3 teams opgesplitst voor een rondje buiten bij het bedrijf. Dit is logistiek niet prettig voor het bedrijf. Ook werden de verschillen in kennis en optreden van de teams zichtbaar bij het opsplitsen.

Zijn er verbeteringen te benoemen ten aanzien van de inspectie op uw bedrijf?



Figuur 7: Zijn er verbeteringen mogelijk van de inspectie?

	Verbeteringen
Ja (%)	41
Nee (%)	59

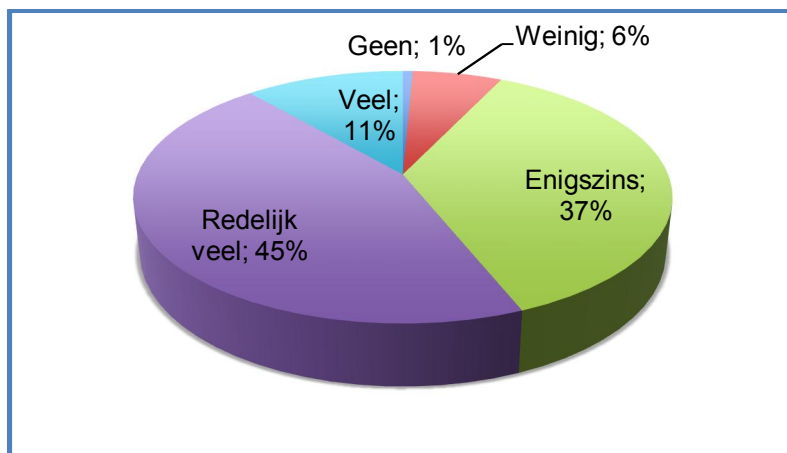
Er zijn geen verbeteringen te benoemen over de inspectie op ons bedrijf zegt 59%. Een groep van 41% geeft aan dat er zeker verbeterpunten mogelijk zijn.

Reacties respondenten:

Een goede en gedegen voorbereiding is belangrijk voordat de inspectie start. Diverse keren is aangegeven dat er minder opgesplitst moet worden en kleinere teams van inspecteurs aanwezig zijn tijdens een inspectie.

Een andere verbetering die wordt aangegeven is de importantie om voldoende tijd in te ruimen om op de werkplek rond te lopen, vaak is men te veel gericht op de papieren waarheid. Vooraf een betere afstemming over de agenda, realistische indeling van agendaonderwerpen en deze ook eerder bekend maken. Soms vraagt men zich af of men de relatie tot zware ongevallen uit het oog is verloren? Diverse bedrijven maken zich hard voor een meer integrale benadering van de inspectie en vragen om praktijk gerichte adviezen in plaats van strikt handhaven van een wettelijke norm.

Wat is volgens u de toegevoegde waarde van de inspectie binnen uw bedrijf ten aanzien van de veiligheidsprestaties?



Figuur 8: Is er toegevoegde waarde van het aspect veiligheidsprestaties in de inspectie bij uw bedrijf?

2014	Toegevoegde waarde inspectie
Geen (%)	1
Weinig (%)	6
Enigszins (%)	37
Redelijk veel (%)	45
Veel (%)	11

Iets meer dan de helft van de bedrijven is van mening dat de inspectie van veiligheidsprestaties zeker een toegevoegde waarde heeft. In de hierop volgende vraag komt dit inhoudelijk terug.

Hieronder is een soortgelijke vraag van de BTO 2011 opgenomen.

In de BTO van 2011 is gevraagd welk cijfer (van 1 tot 5) u zou geven voor de toegevoegde waarde van de inspectie binnen uw bedrijf?

2011	Toegevoegde waarde inspectie
1 (%)	0
2 (%)	13
3 (%)	23
4 (%)	51
5 (%)	13

1 = geen toegevoegde waarde, 5 = veel toegevoegde waarde

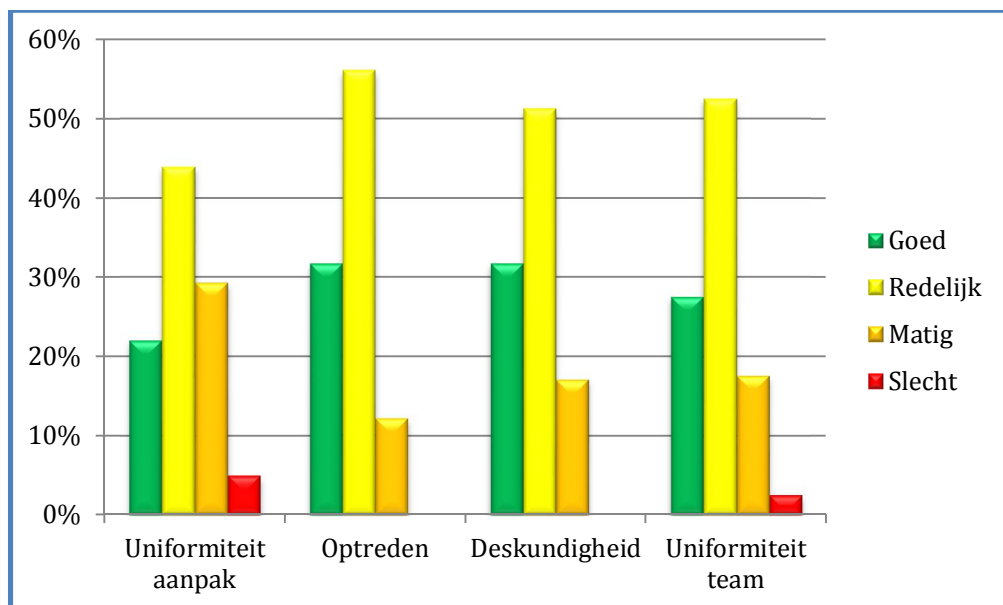
De meeste bedrijven beoordeelden in 2011 de toegevoegde waarde van de inspecties aan de performance van het bedrijf als redelijk veel tot veel. De beoordeling in 2014 laat een zelfde beeld zien. Bedrijven gaven aan dat aan een kritische blik van deskundigen van buiten ervoor zorgt dat het bedrijf scherp blijft. Anderzijds is opgemerkt dat het steeds meer over administratieve zaken gaat, waarbij niet gekeken wordt naar de feitelijke relevantie voor veiligheid.

Welk inspectieonderwerp of -onderdeel vindt u het meest zinvol?

Op de vraag over het meest zinvolle onderwerp of onderdeel is heel veel inbreng gekomen van de respondenten. Het overgrote merendeel vindt alle VBS-elementen en gerelateerde Brzo-onderwerpen belangrijk. Daarnaast blijft de roep om een rondgang over het terrein voor controle en voeling houden met de praktijksituatie bij het bedrijf. Het aangaan van discussies over risico's en inspectieresultaten geeft bedrijven de kans om aan te tonen dat ze risico's onder controle hebben. Zinvol wordt geacht een check of controle op het onderkennen en bewust worden van hoog risico's. Doet het bedrijf dit uit zichzelf of omdat het opgelegd wordt door de inspectie?

Naast kennis en kunde zijn scherpste en focus van de inspecteurs erg van belang bij alle VBS-elementen en andere Brzo-onderwerpen. Toezicht op de uitvoering en Toezicht op prestaties wordt zeker zinvol geacht omdat het voor het bedrijfsmanagement de kunst is om de gehele organisatie mee te krijgen in een goede veiligheidscultuur. Het management kan verbeteringen doorvoeren en dit geeft een totaal beeld van de status van het VBS binnen het bedrijf.

Indien u meerdere vestigingen heeft in Nederland: hoe beoordeelt u de inspecties ten aanzien van de volgende aspecten?



Figuur 9: Beoordeling inspecties door bedrijven met meerdere vestigingen in 2014.

2014 Beoordeling	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Uniformiteit aanpak (%)	22	44	29	5
Optreden (%)	32	56	12	0
Deskundigheid (%)	32	51	17	0
Uniformiteit team (%)	28	53	17	2

2011 Beoordeling	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Uniformiteit (%)	8	44	34	14
Optreden (%)	11	54	29	6
Deskundigheid (%)	26	46	25	3
Eenduidigheid in team (%)	17	40	32	11

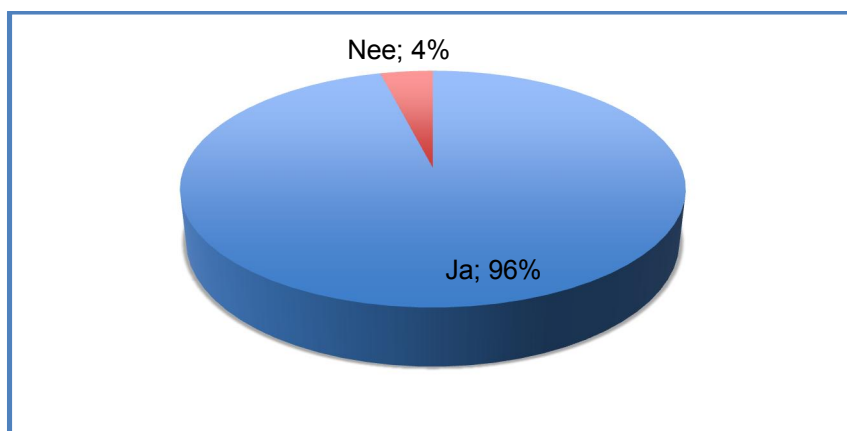
Op de vraag heeft u meerdere vestigingen in Nederland geven vier respondenten aan geen ervaring of kennis te hebben hoe de inspecties bij de andere vestigingen in Nederland worden uitgevoerd. Vijf respondenten zien verschillen in oordelen tussen regio's ("Wat op de ene locatie als prima wordt ervaren, wordt elders 'slecht' beoordeeld."). Ook treden er verschillen op in intensiteit van inspecties, omdat het ene bedrijf van een concern VR-bedrijf is en het andere PBZO-bedrijf. En als laatste geven respondenten aan dat andere vestigingen niet vallen onder het Brzo, daarom hebben ze geen oordeel. Ten opzichte van 2011 is 2014 een duidelijke stijging zichtbaar. Het merendeel van deze 41 respondenten is redelijk tevreden met de uniformiteit, het optreden en de deskundigheid van optreden bij bedrijven met meerdere Brzo-vestigingen.

Reacties respondenten:

Bedrijven geven aan dat er in verschillende regio's verschillende beoordelingen zijn. Het ontbreekt dan aan uniformiteit en elke regio heeft haar eigen aandachtspunten en stokpaardjes.

3.2 Uitvoering van de close-out

Vindt u de close-out als onderdeel van de inspectie een toegevoegde waarde?

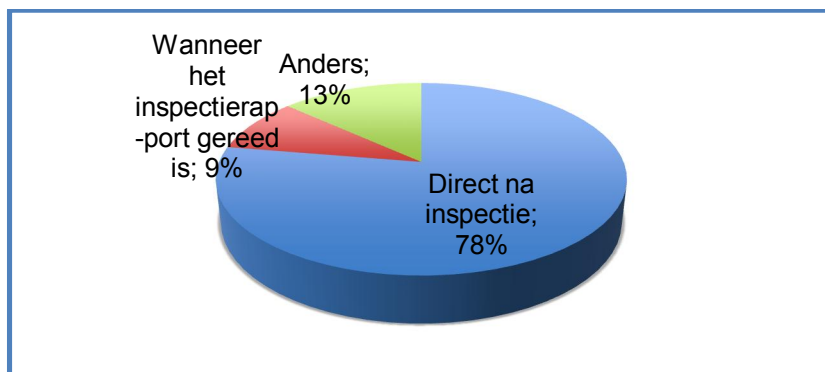


Figuur 10 : Heeft de close-out toegevoegde waarde?

	Toegevoegde waarde close-out
Ja (%)	96
Nee (%)	4

Er is een zeer positief beeld (96%) over de toegevoegde waarde van de close-out. Een directe terugkoppeling en een goede samenvatting van de bevindingen geeft helderheid. Het management van het bedrijf wordt direct geïnformeerd en deze kan een beeld vormen over de komende aanpak. De mogelijkheid om elkaar aan te spreken op onjuistheden is een belangrijke hierin. In een enkel geval wordt aangegeven of geadviseerd hoe het bedrijf dit kan aanpakken. Dit wordt als erg prettig ervaren. In enkele gevallen wordt aangegeven dat de close-out niet overeenkomt met de rapportage. Gevraagd wordt om in de rapportage dan een extra toelichting te geven over de aanvullende bevindingen c.q. overtredingen. Extra communicatie tussen inspectieleider en bedrijf is dan noodzakelijk.

Op welk moment moet volgens u de close-out plaatsvinden?



Figuur 11 : Op welk moment moet de close-out plaats vinden?

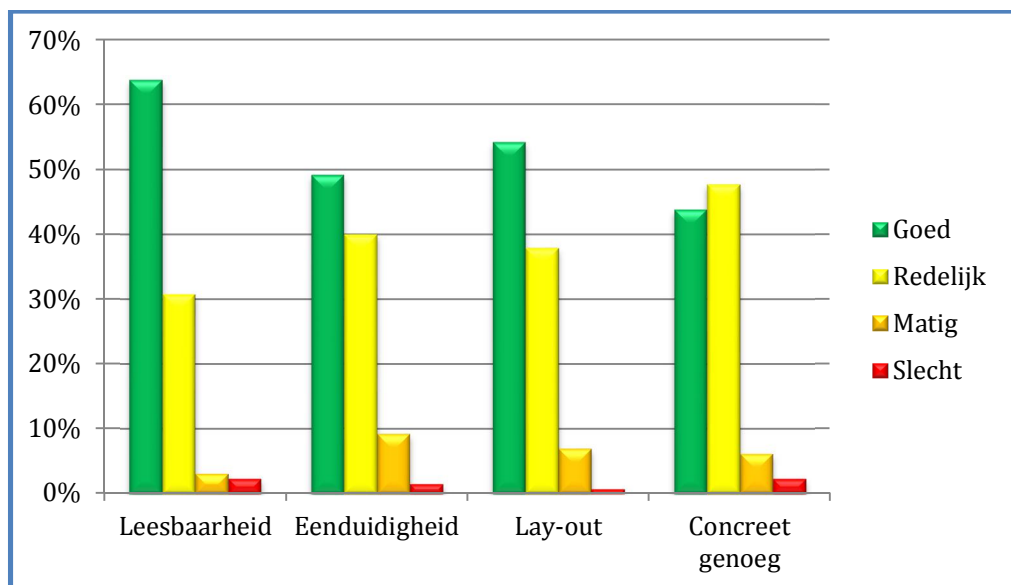
	Moment Close-out
Direct na inspectie (%)	78
Wanneer het inspectierapport gereed is (%)	9
Anders (%)	13

Een groot aantal bedrijven namelijk 78% is van mening dat de close-out direct na de inspectie moet plaatsvinden. De overige 13% heeft de voorkeur per dag een terugkoppeling te krijgen en een week na de inspectie een close-out met eindconclusie.

Een probleem dat veel bedrijven ervaren is dat in de close-out veelal waarnemingen en bevindingen zijn opgenomen. In het inspectierapport is er pas een koppeling met een categorie en overtreding en zie je te weinig terug van de close-out presentatie in het rapport.

3.3 De rapportage

Hoe beoordeelt u het inspectierapport op de volgende punten?



Figuur 12 : Beoordeling van inspectierapport op verschillende aspecten in 2014.

Beoordeling 2014	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Leesbaarheid (%)	64	31	3	2
Eenduidigheid (%)	49	40	9	2
Lay-out (%)	54	38	7	1
Concreet genoeg (%)*	44	48	6	2

Beoordeling 2011	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Leesbaarheid (%)	67	25	6	2
Eenduidigheid (%)	57	33	8	2
Lay out (%)	56	34	9	1
Overeenkomstig close out (%)*	50	37	9	4

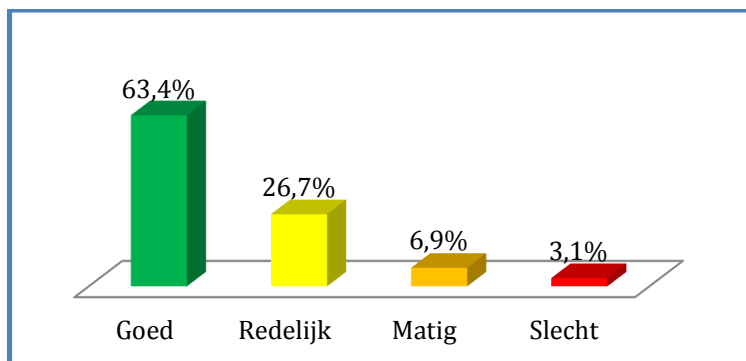
Beoordeling 2007	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Leesbaarheid (%)	42	42	11	5
Eenduidigheid (%)	42	44	10	4
Lay out (%)	47	41	8	4
Overeenkomstig close out (%)*	42	45	8	5

*Let op in 2007 en 2011 is beoordeeld of het inspectierapport overeenkomstig de close out was. In 2014 is gevraagd naar de concreetheid van het inspectierapport.

De kwaliteit van het inspectierapport is iets minder als goed beoordeeld ten opzichte van 2011. De verbeterpunten die worden aangegeven door de respondenten zijn het scherper formuleren en meer leesbaar maken van het rapport waardoor er een effectievere opvolging kan plaats vinden door het bedrijf. Daarnaast wordt aangegeven dat de status van eerdere bevindingen niet duidelijk en navolgbaar is. Een groot aantal bedrijven had het inspectierapport nog niet ontvangen ondanks de afgesproken 8 weken termijn. Een aanbeveling die werd gedaan is het direct verbinden van

waarnemingen, bevindingen aan een overtreding dan wel verbeterpunt in begrijpelijke taal en met correcte spelling.

Kwam het inspectierapport overeen met de verwachting op basis van de close-out?



Figuur 13 : Kwam het inspectierapport overeen met de close-out bevindingen?

	Verwachting
Goed (%)	63
Redelijk(%)	27
Matig (%)	7
Slecht (%)	3

Van de respondenten is 90% is van mening dat het inspectierapport overeenkomt met de close-out presentatie. In een aantal gevallen was er nog geen rapport ontvangen. In een enkel geval waren er meer overtredingen in het rapport opgenomen dan gepresenteerd in de close-out. Het is een aanbeveling om in dergelijke gevallen contact op te nemen met het bedrijf en een extra toelichting op te nemen in het inspectierapport. Er is een algemene roep om concreet geformuleerde taal als het gaat over de bevindingen, waarnemingen en overtredingen.

Hoofdstuk 4

4. Conclusies

De bedrijven ervaren een Brzo-inspectie als een integraal geheel. Er zijn door een derde van de respondenten verbeteringen genoemd over de inspectie bij het bedrijf. Veiligheidsprestaties worden door de meerderheid ervaren als een toegevoegde waarde van de inspectie voor de veiligheidsperformance van het bedrijf. Een onafhankelijke en scherpe deskundige blik van de overheid houdt het bedrijf scherp.

Bedrijven met meerdere vestigingen zien nog steeds verschillen in uniformiteit aanpak en -team, optreden en deskundigheid in verschillende regio's maar er is een verbetering zichtbaar ten opzichte van 2011. Door BG Wabo en I-SZW zijn initiatieven ontwikkeld voor een accounthouderschap. Deze initiatieven kunnen nog verder worden versterkt.

Over de deelname aan inspecties door het bevoegd gezag zijn verschillen ten opzichte van 2011 opgemerkt. Het deelnamepercentage van de verschillende diensten is meer naar elkaar toegekomen. Het Wabo bevoegd gezag en de Brandweer nemen deel aan vrijwel alle inspecties. De Inspectie SZW heeft te maken gehad met een toename van onderzoek zware ongevallen en zwaardere handhavingstrajecten. Er is daarbij wel een procentuele stijging van deelname van I-SZW zichtbaar. Om de gezamenlijke uitvoering van de inspecties te kunnen voortzetten zal het BRZO+ nadere afspraken moeten maken over de deelname van de diensten.

De beoordeling van een aantal verschillende competenties van de inspecteurs scoort in het algemeen redelijk tot goed. Het aantal beoordelingen op de 'slecht' score zijn over het geheel verminderd. Op het aspect houding scoren de inspecteurs hoger dan op vakinhoudelijke kennis en auditvaardigheden. Communicatieve vaardigheden was een nieuwe vraag in 2014, de beoordelingen zijn goed. Voor de competenties onderling zijn er verschillen. Het deskundigheidsniveau van de verschillende inspectiediensten komt dicht bij elkaar te liggen. Vooral de Brandweer laat een stijgende lijn zien.

De uitvoering en het moment van de close out zijn geen aandachtspunt. Het overgrote merendeel is positief over hoe het nu is ingericht. De meerderheid van de bedrijven geeft aan dat het inspectierapport overeenkomt met datgene wat in de close out is gecommuniceerd. Aanbevelingen voor verbetering ten aanzien van de inspectie is gedaan door enkele bedrijven. Het uiteindelijke inspectierapport dat een bedrijf ontvangt na afloop van een inspectie mag geen verrassing zijn na een close out.

De werkgroep Monitoring gaat aanbevelingen vanuit de BTO 2014 opnemen in samenhang met de rapportages Monitoring en Ranking. De gezamenlijke aanbevelingen worden dan aangeboden aan het managementoverleg BRZO+ om opvolging te geven aan de uit de verschillende rapportages voortkomende verbeterpunten.

De eerstvolgende BTO zal in het jaar 2017 worden uitgevoerd. In 2018 zal daarover gerapporteerd worden.

Bijlage 1

Bijlage 1: Vragenlijst BTO 2014

Om de kwaliteit van het toezicht te verbeteren wordt er door de BRZO+ in 2014 een Belanghebbenden TevredenheidsOnderzoek (BTO) uitgevoerd naar aanleiding van planmatige Brzo-inspecties. In 2007 en 2011 heeft een soortgelijk onderzoek plaatsgevonden. Deze vragen worden gesteld aan alle Brzo-bedrijven die in 2014 zijn geïnspecteerd op uitsluitend Brzo of gecombineerd met overige wetgeving. De nadruk van de vragen zullen liggen op de uitvoering van de inspectie, de close-out en het inspectierapport. Deze vragenlijst gaat niet over onaangekondigde inspecties.

Uitvoering van de inspectie

Vraag 1

Welke instanties/bevoegde gezagen namen deel aan de inspectie?

- Inspectie SZW (MHC)
- Bevoegd gezag Wabo/omgevingsdienst
- Bevoegd gezag Wet veiligheidsregio's (Brandweer/Veiligheidsregio's)
- Bevoegd gezag Waterwet
- Inspectie Leefomgeving en Transport
- Anders: _____

Vraag 2

Hoe beoordeelt u de inspecteur(s) van de Inspectie SZW (MHC) ten aanzien van:

	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	N.v.t.
Houding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakinhoudelijke kennis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Audit vaardigheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communicatieve vaardigheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Toelichting: _____

Vraag 3

Indien "matig" of "slecht" wordt gescoord graag een nadere toelichting geven

Vraag 4

Hoe beoordeelt u de inspecteur(s) van het bevoegd gezag Wabo ten aanzien van:

	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	n.v.t.
Houding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakinhoudelijke kennis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Audit vaardigheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communicatieve vaardigheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Toelichting: _____

Vraag 5

Indien "matig" of "slecht" wordt gescoord graag een nadere toelichting geven

Vraag 6**Hoe beoordeelt u de inspecteur(s) brandweer/veiligheidsregio ten aanzien van:**

	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	n.v.t.
Houding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakinhoudelijke kennis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Audit vaardigheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communicatieve vaardigheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Toelichting: _____

Vraag 7**Indien "matig" of "slecht" wordt gescoord graag een nadere toelichting geven**

Vraag 8**Hoe beoordeelt u de inspecteur(s) van het bevoegd gezag Waterwet ten aanzien van:**

	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	n.v.t.
Houding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakinhoudelijke kennis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Audit vaardigheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communicatieve vaardigheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Toelichting: _____

Vraag 9**Indien "matig" of "slecht" wordt gescoord graag een nadere toelichting geven**

Vraag 10**Heeft u de inspectie als één geheel (integraal) ervaren?**

- Ja
 Nee

Indien nee, waarom?: _____

Vraag 11**Zijn er verbeteringen te benoemen ten aanzien van de inspectie op uw bedrijf?**

- Ja
 Nee

Indien ja, welke?: _____

Vraag 12**Wat is volgens u de toegevoegde waarde van de inspectie binnen uw bedrijf ten aanzien van de veiligheidsprestaties?**

- Geen
 Weinig
 Enigszins
 Redelijk veel
 Veel

Vraag 13**Welk inspectieonderwerp of -onderdeel vindt u het meest zinvol?**

Vraag 14

Indien u meerdere vestigingen heeft in Nederland: hoe beoordeelt u de inspecties ten aanzien van de volgende aspecten?

	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	n.v.t.
Uniformiteit in de aanpak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Optreden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deskundigheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uniformiteit van het gehele team	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Toelichting: _____

Uitvoering van de close-out

Vraag 15

Vindt u de close-out als onderdeel van de inspectie een toegevoegde waarde?

- Ja
- Nee

Toelichting: _____

Vraag 16

Op welk moment moet volgens u de close-out plaatsvinden?

- Direct na de inspectie
- Wanneer het inspectierapport gereed is
- Anders: _____

Toelichting: _____

De rapportage

Vraag 17

Hoe beoordeelt u het inspectierapport op de volgende punten?

	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	n.v.t.
Leesbaarheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eenduidigheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lay-out	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Concreet genoeg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Toelichting: _____

Vraag 18

Indien "matig" of "slecht" wordt gescoord graag een nadere toelichting geven

Vraag 19

Kwam het inspectierapport overeen met de verwachting op basis van de close-out?

- Goed
- Redelijk
- Matig
- Slecht

Toelichting: _____

Vraag 20

Indien "matig" of "slecht" wordt gescoord graag een nadere toelichting geven op welke onderdelen de conclusies van de close out niet overeenkwamen met de inhoud van het rapport én ook niet vóóraf zijn gecommuniceerd

Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst.

BTO 2014

Colofon

BTO 2014 Belanghebbenden Tevredenheids Onderzoek
Brzo inspectiejaar 2014.
2 juli 2015

Opgesteld door de werkgroep monitoring BRZO+
www.brzoplus.nl
bureabrzo@rws.nl