

# Resultaten BTO

Belanghebbenden TevredenheidsOnderzoek  
inspectiejaar 2007

**Colofon** Dit rapport is opgesteld door  
Het LAT Bureau

**Datum** 23 juni 2008

**Kenmerk**

**Status** Eindversie

## Samenvatting

Het LAT Bureau heeft in opdracht van het LAT BRZO een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van 291 bedrijven waar in 2007 een BRZO-inspectie is uitgevoerd (Belanghebbendeventevredenheidsonderzoek, BTO). Op basis van de resultaten van de enquête kan het LAT BRZO sturing geven aan de verdere verbetering van de uitvoering van het BRZO'99 en tevens kan tussentijds getoetst worden of de doelstellingen van het BeteRZO-verbeterprogramma in 2010 gehaald kunnen worden.

De BTO-enquête geeft een goed beeld van de mening van de BRZO-bedrijven, want de respons was hoog (42%). Op basis van de resultaten kan geconcludeerd worden dat er deels tevredenheid is over de manier waarop de voorbereiding, de uitvoering en de afhandeling van de BRZO-inspectie plaatsvindt, maar dat op een aantal aspecten verbeteringen nodig zijn om de doelstellingen van het BeteRZO-verbeterprogramma in 2010 te kunnen halen.

Veel bedrijven beoordelen de deskundigheid van de toezichhouders als tenminste redelijk. De AI/MHC scoort het hoogst, gevolgd door bevoegd gezag Wet milieubeheer en de brandweer. Het LAT BRZO vindt dit nog niet voldoende gelet op het grote belang dat door de bedrijven aan deskundig toezicht wordt toegekend. De inspecteurs van de waterkwaliteitsbeheerders waren bij een klein deel van de BRZO-inspecties aanwezig en zij worden door de bedrijven qua deskundigheid minder positief beoordeeld dan de andere inspecteurs van het inspectieteam.

De termijn tussen de inspectie en ontvangst van het inspectierapport wordt door 43% van de BRZO-bedrijven te lang gevonden en is daarmee een belangrijk verbeterpunt.

Een meerderheid van de bedrijven kent het LAT BRZO of tenminste één van de informatievoorzieningen (website en nieuwsbrief). Het LAT BRZO wil deze voorzieningen ook bij de overige bedrijven onder de aandacht brengen.

Door dit onderzoek over twee jaar te herhalen kan vastgesteld worden of de verbeteringen de gewenste resultaten opleveren.

# Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>2 Resultaten van het onderzoek</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 Algemene gegevens</b> .....	<b>5</b>
<b>2.2 Voorbereiding inspectie</b> .....	<b>6</b>
<b>2.3 Uitvoering inspectie</b> .....	<b>7</b>
<b>2.4 Afhandeling inspectie</b> .....	<b>10</b>
<b>2.5 Bekendheid LAT BRZO</b> .....	<b>13</b>
<b>2.6 Dit onderzoek</b> .....	<b>15</b>
<b>3 Conclusies en aanbevelingen</b> .....	<b>16</b>
<b>3.1 Conclusies</b> .....	<b>16</b>
<b>3.2 Aanbevelingen</b> .....	<b>17</b>
bijlage 1: BTO-enquête .....	18
bijlage 2: Commentaar bij vraag 11.....	23
bijlage 3: Commentaar bij vraag 12.....	24
bijlage 4: Commentaar bij vraag 18.....	25
bijlage 5: Commentaar bij vraag 22 en 23 .....	26

# 1 Inleiding

## Achtergrond

De uitvoering van het BRZO'99 door de overheid is enkele jaren geleden geëvalueerd en verbeterd (verbeterprogramma BeteRZO). Uit dit traject is in 2006 het Landelijk regieteam (LAT) BRZO voortgekomen. Het LAT BRZO concentreert zich op de gezamenlijke uitvoering van het BRZO'99 en ondersteunt de toezichthoudende overheden bij de implementatie van de instrumenten van het verbeterprogramma.

Om te toetsen of het LAT BRZO in 2010 de doelstellingen van het BeteRZO-programma kan behalen, is monitoring noodzakelijk. Eén van de onderdelen van monitoring is het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek onder de belanghebbenden (Belanghebbenden Tevredenheids Onderzoek, BTO).

Het BeteRZO-verbeterprogramma wil dat het de overheidsoptreden gaat voldoen aan de volgende aspecten ('eindbeeld'):

- **Tijdigheid:** de doorlooptijden worden binnen de wettelijke/afgesproken termijnen gehaald,
- **Eenduidigheid:** beslissingen binnen geformaliseerde werkprocessen door professionals binnen een kenbaar beoordelingskader,
- **Uniformiteit:** beslissingen op basis van transparant en uniform beleid; gecoördineerd, zodat de overheid met één mening naar buiten treedt,
- **Juistheid & rechtvaardigheid:** de beslissingen zijn inhoudelijk correct en passen binnen kaders van beleid en regelgeving.

## Doel

Het doel van het BTO is inzicht te krijgen in de mening van de belanghebbenden (bedrijven) over de uitvoering van het BRZO-toezicht en de producten en activiteiten van het LAT BRZO. Hiermee kan het LAT BRZO ondersteuning leveren aan de verdere verbetering van de uitvoering van het BRZO'99 door de toezichthoudende overheden.

## Reikwijdte van het onderzoek

De belanghebbenden zijn in dit onderzoek de 291 BRZO-bedrijven waar in 2007 een BRZO-inspectie is uitgevoerd. De Werkgroep Monitoring van het LAT BRZO heeft in 2007 een enquête voor het BTO opgesteld. Deze enquête is in januari 2008 verstuurd. Er zijn in totaal 121 enquêtes geretourneerd. Het LAT Bureau heeft de resultaten van dit onderzoek in deze rapportage verwerkt. Vervolgens zijn aan de hand van de resultaten conclusies en aanbevelingen gegeven.

Het onderzoek over 2007 is een nulmeting. De Nieuwe Inspectie Methodiek (NIM) en de online inspectiedatabase GIR (Gemeenschappelijke Inspectie Ruimte) werden in 2007 nog niet (volledig) in alle regio's gehanteerd.

De concept rapportage is voorgelegd aan vertegenwoordigers van de VNG, Arbeidsinspectie teamleidersoverleg en het IPO- en brandweer-coördinatorenoverleg en hun opmerkingen zijn in dit eindrapport verwerkt.

## 2 Resultaten van het onderzoek

De enquête van het BTO is bijgevoegd in bijlage 1. De resultaten van het BTO zijn in dit hoofdstuk als volgt ingedeeld:

- Algemene gegevens,
- Voorbereiding inspectie,
- Uitvoering inspectie,
- Afhandeling inspectie,
- Bekendheid LAT BRZO,
- Dit onderzoek.

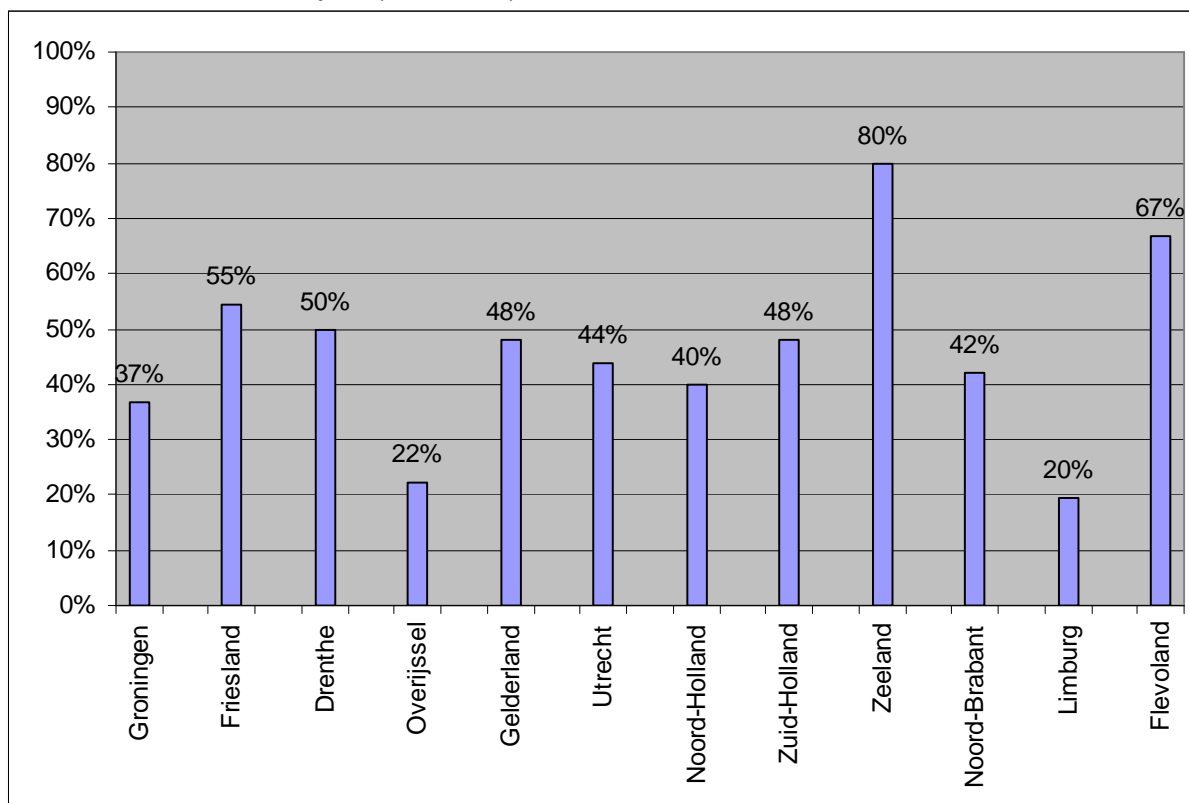
De antwoorden in de figuren van dit hoofdstuk zijn in percentages aangegeven. Bij iedere vraag is het totaal aantal gegeven antwoorden gelijk gesteld aan 100%.

### 2.1 Algemene gegevens

De meeste bedrijven hebben de naam van de organisatie, functie en contactpersoon ingevuld. De totale respons bedroeg 42% (121 van de 291 aangeschreven bedrijven). De respons was het hoogst in Zeeland (80%) en het laagst in Overijssel (22%) en Limburg (20%). De lage respons in Limburg is deels veroorzaakt doordat een aantal vragenlijsten voor meerdere inspecties tegelijk is ingevuld. Als dit meegenomen wordt in de berekening, dan komt de respons van Limburg naar verwachting uit op ongeveer 40-50%.

#### Respons per provincie

Beantwoord door 120 bedrijven (1 anoniem)

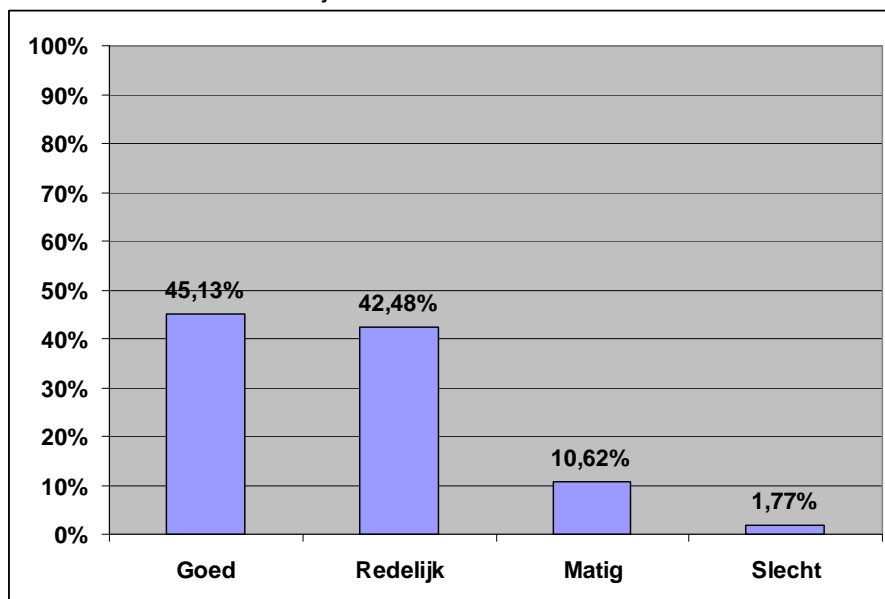


## 2.2 Voorbereiding inspectie

Er zijn twee vragen gesteld over de voorbereiding van de inspectie, namelijk over de beoordeling van de voorbereiding en de tijdigheid van de communicatie. De resultaten zijn verwerkt in onderstaande figuren.

### Vraag 6: Hoe beoordeelt u de voorbereiding/organisatie van de inspectie als geheel?

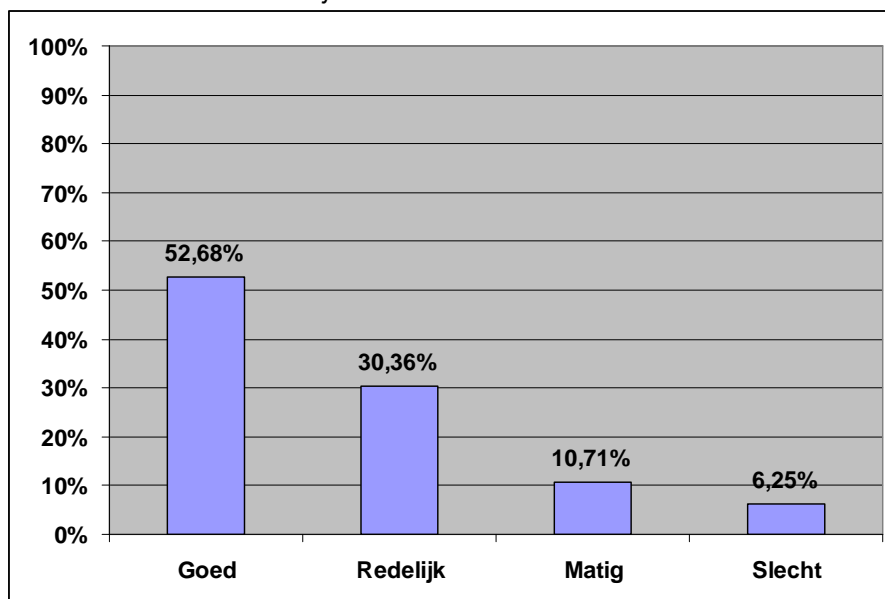
Beantwoord door 113 bedrijven



De voorbereiding/organisatie van de inspectie wordt voor het grootste gedeelte als goed tot redelijk beoordeeld.

### Vraag 7: Hoe beoordeelt u de tijdigheid van de communicatie rondom de inspectie (vooraankondiging en toezending inspectieagenda)?

Beantwoord door 112 bedrijven



Voor het grootste gedeelte wordt dit onderdeel als goed tot redelijk beoordeeld. Specifieke opmerkingen die zijn gemaakt over dit onderdeel zijn:

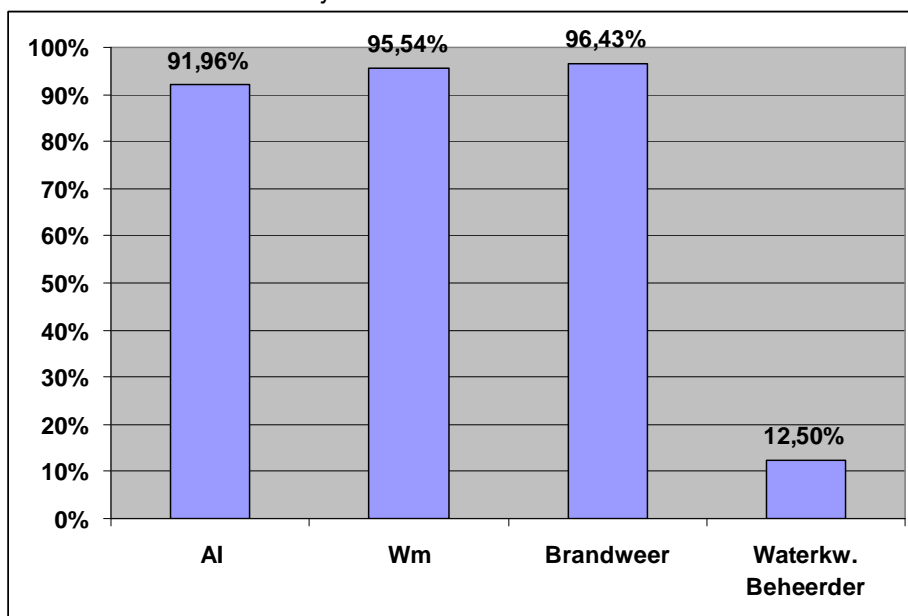
- Kortere en duidelijkere agenda maken,
- Agenda eerder bekend maken (ruim voor inspectiedatum) en meer rekening houden met de schoolvakanties.

## 2.3 Uitvoering inspectie

Er zijn zes vragen gesteld over de uitvoering van de inspectie, namelijk over: deelname, samenwerking, inspectieagenda, rol, deskundigheid en uniformiteit. De resultaten zijn verwerkt in onderstaande figuren.

### Vraag 8: Welke instanties/bevoegd gezagen namen deel aan de inspectie?

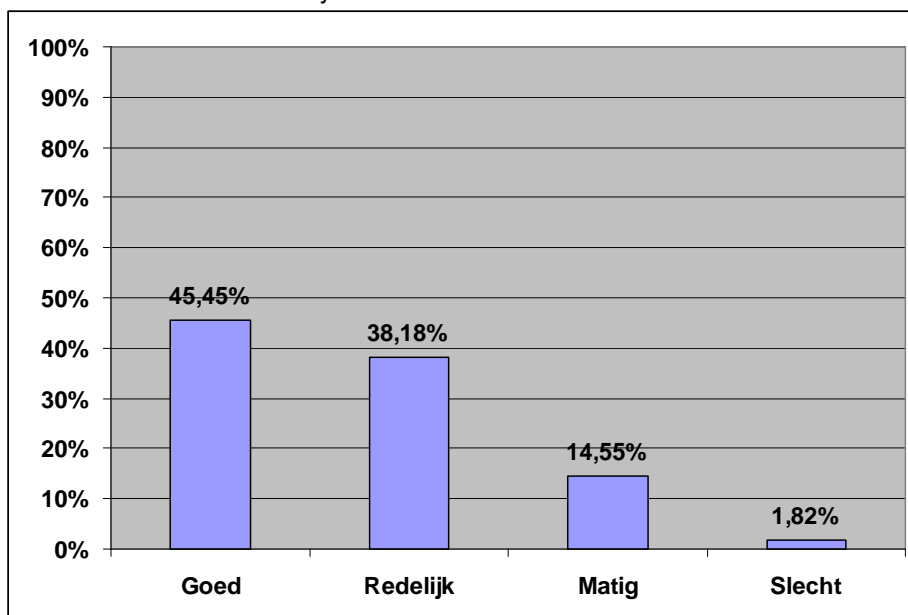
Beantwoord door 112 bedrijven



De brandweer, bevoegd gezag Wm en Arbeidsinspectie maken vrijwel altijd deel uit van het inspectieteam. De inspecteurs van de waterkwaliteitsbeheerders zijn maar bij 12,5% van de BRZO-inspecties aanwezig.

**Vraag 9: Hoe beoordeelt u de samenwerking tussen de deelnemende overheidsdiensten?**

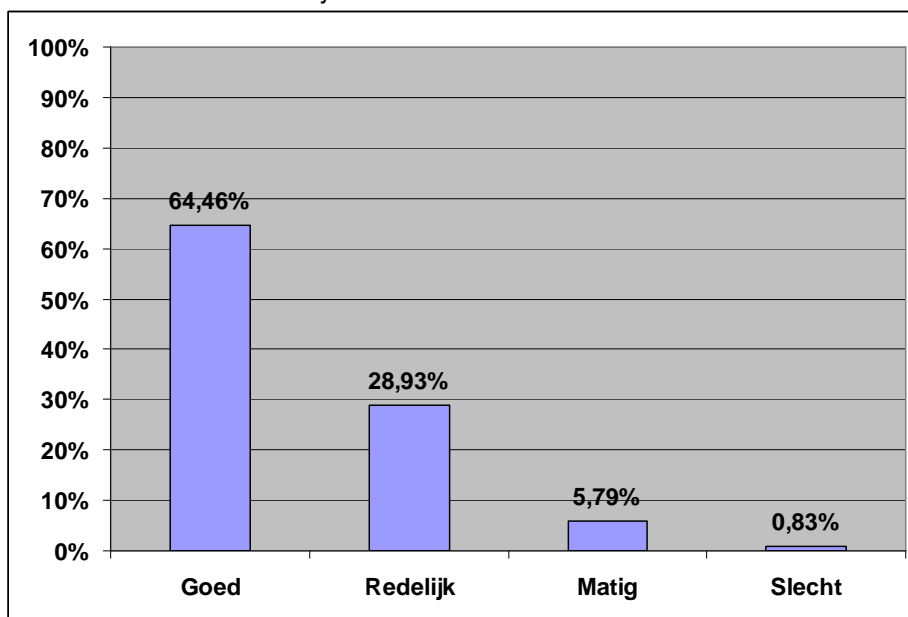
*Beantwoord door 110 bedrijven*



De samenwerking tussen de deelnemende overheidsdiensten is voor het grootste gedeelte als goed tot redelijk beoordeeld. Uit het commentaar bij vraag 23 (bijlage 5) blijkt dat een aantal bedrijven nog niet tevreden is over de huidige samenwerking en afstemming tussen de overheidsdiensten en de landelijke uniformiteit.

**Vraag 10: Hoe beoordeelt u de mate waarin de inspectieagenda is gevolgd?**

*Beantwoord door 121 bedrijven*

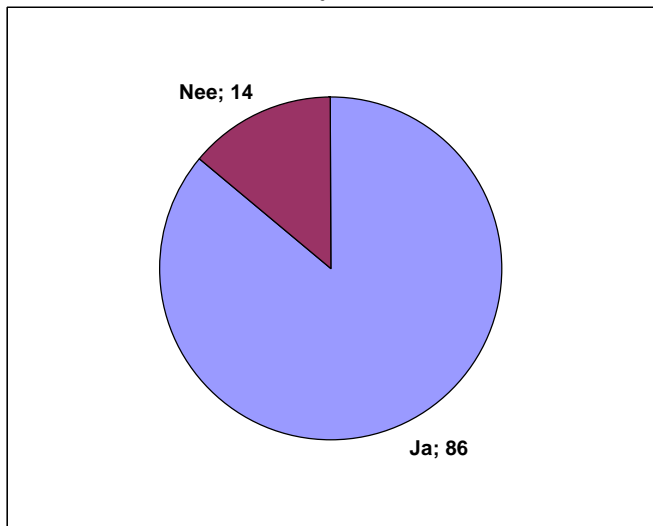


De inspectieagenda wordt meestal goed of redelijk gevolgd.



**Vraag 11: Was de rol van de afzonderlijke diensten duidelijk?**

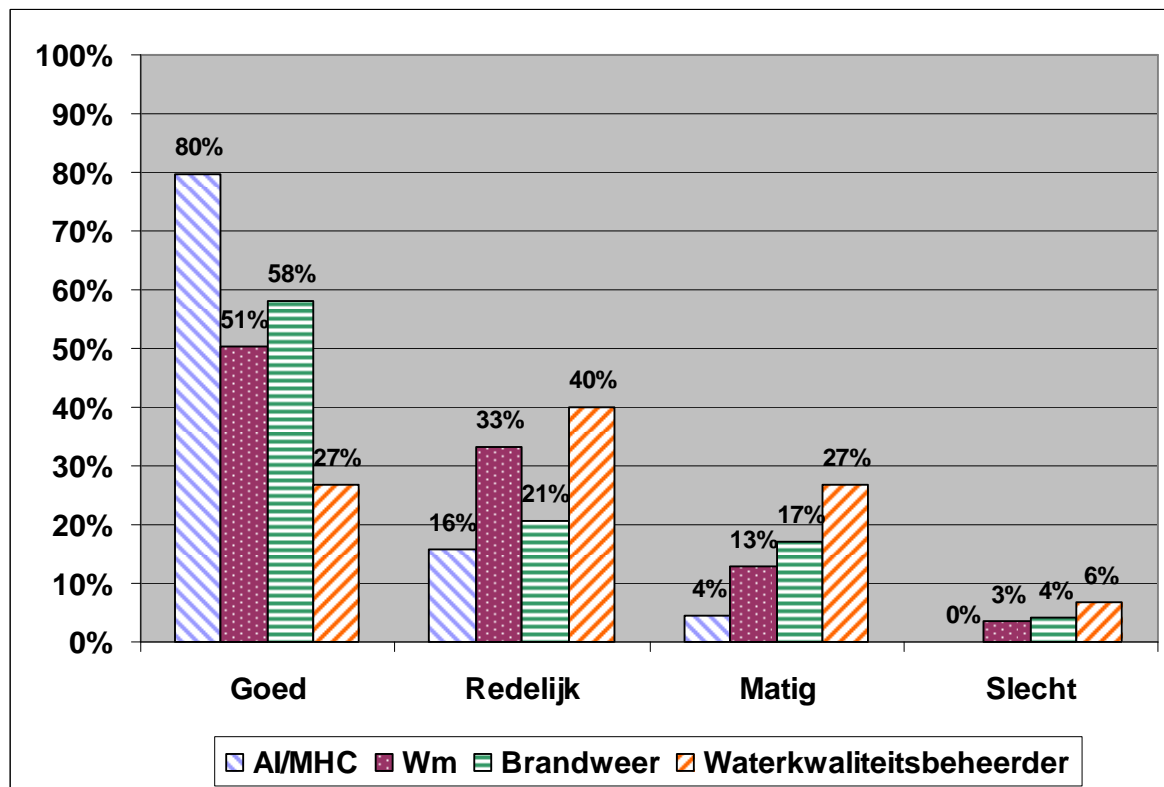
Beantwoord door 111 bedrijven



De rol van de afzonderlijke diensten was voor 86% van de bedrijven duidelijk. Door 14% is aangegeven dat dit niet duidelijk was. Een aantal bedrijven geeft aan dat zij vinden dat de rollen soms door elkaar heen lopen. Een overzicht van alle commentaar is opgenomen in bijlage 2.

**Vraag 12: Hoe beoordeelt u de deskundigheid van de inspecteurs van AI/MHC, Wm, brandweer en waterkwaliteitsbeheerder?**

Beantwoord door respectievelijk 113, 117, 117 en 15 bedrijven



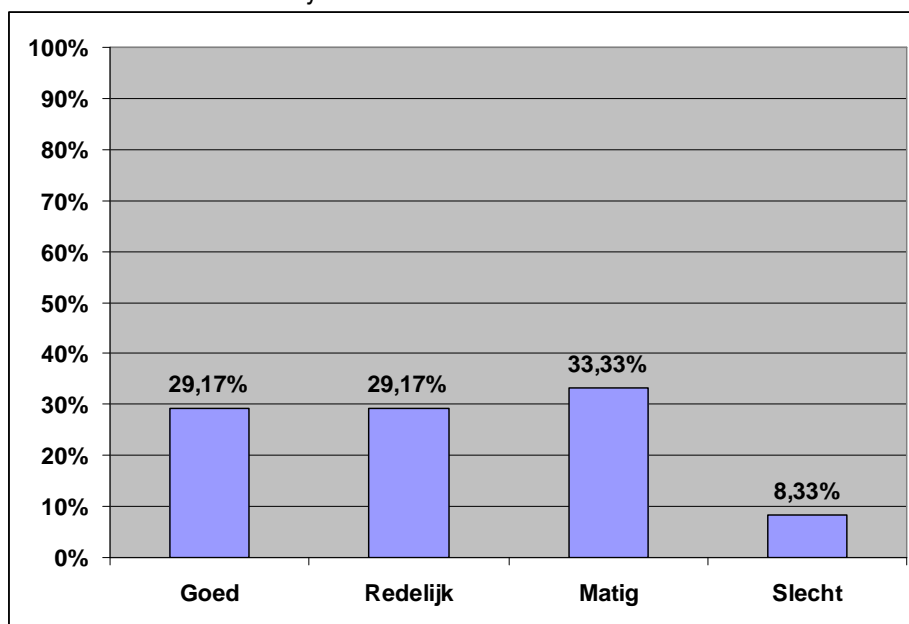
De deskundigheid van de Wm, AI, en brandweer inspecteurs wordt beoordeeld als redelijk/goed, waarbij de Arbeidsinspectie het meest positief is beoordeeld. De deskundigheid van inspecteurs van de waterkwaliteitsbeheerder is voor het grootste gedeelte als redelijk beoordeeld, waarbij opgemerkt

wordt dat slechts een klein deel van de bedrijven deze vraag kon beantwoorden omdat bij de meeste inspecties geen inspecteur van de waterkwaliteitsbeheerder aanwezig was (bij 15 inspecties wel aanwezig).

Een overzicht van het commentaar is opgenomen in bijlage 3.

**Vraag 18: Indien u meerdere vestigingen heeft in Nederland: hoe beoordeelt u de uniformiteit van de inspecteurs AI directie MHC?**

*Beantwoord door 24 bedrijven*



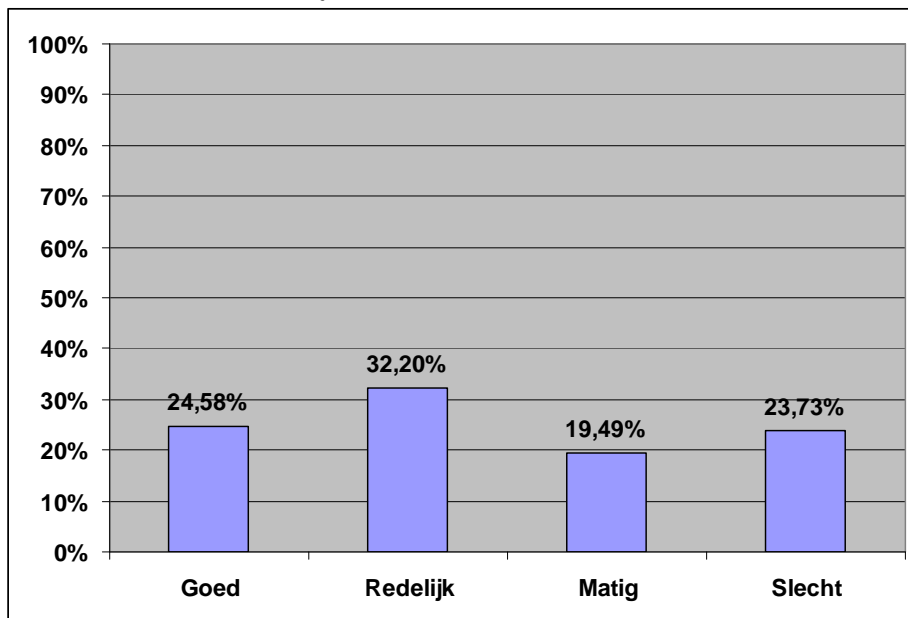
De Arbeidsinspectie directie MHC kent, ter versterking van het uniform optreden, voor een aantal bedrijven met meerdere vestigingen in Nederland een accountfunctie. Vraag 18 is door 24 bedrijven met meerdere vestigingen beantwoord. De meningen over de landelijke uniformiteit zijn gelijkmatig verdeeld over goed, redelijk en matig. Een overzicht van het commentaar is opgenomen in bijlage 4.

## 2.4 Afhandeling inspectie

Er zijn vijf vragen gesteld over de afhandeling van de inspectie, namelijk over: de termijn, leesbaarheid, eenduidigheid en lay-out van het inspectierapport en of het rapport aansloot bij de verwachting op basis van de close-out. De resultaten zijn in onderstaande figuren weergegeven.

**Vraag 13: Hoe beoordeelt u de termijn waarop het inspectierapport na de close-out is toegezonden?**

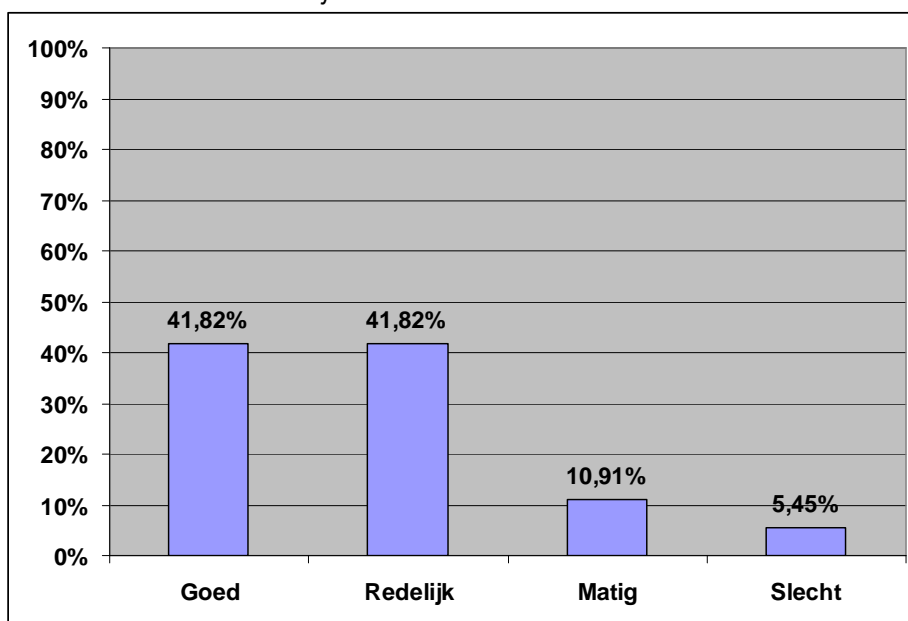
*Beantwoord door 118 bedrijven*



Er wordt gevraagd hoe bedrijven de termijn ervaren, de termijn van acht weken uit de Werkwijzer BRZO wordt hier buiten beschouwing gelaten. De meningen zijn ongeveer evenredig verdeeld. In de meeste gevallen is de termijn als redelijk beoordeeld, maar bijna een kwart van de bedrijven beoordeelt de termijn als slecht.

**Vraag 14: Hoe beoordeelt u de leesbaarheid van het inspectierapport?**

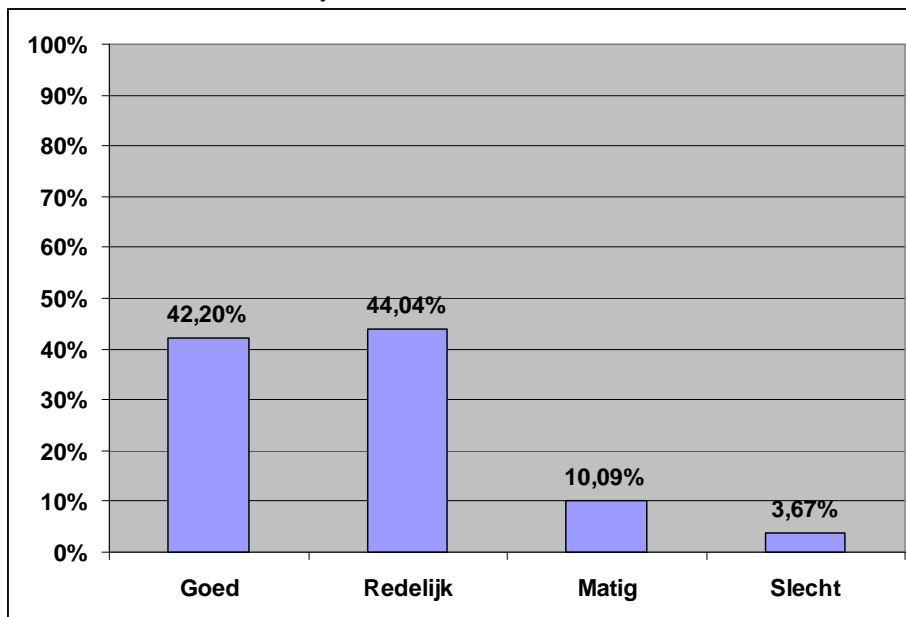
*Beantwoord door 110 bedrijven*



De leesbaarheid van het inspectierapport wordt als goed/redelijk beoordeeld.

**Vraag 15: Hoe beoordeelt u de eenduidigheid van het inspectierapport?**

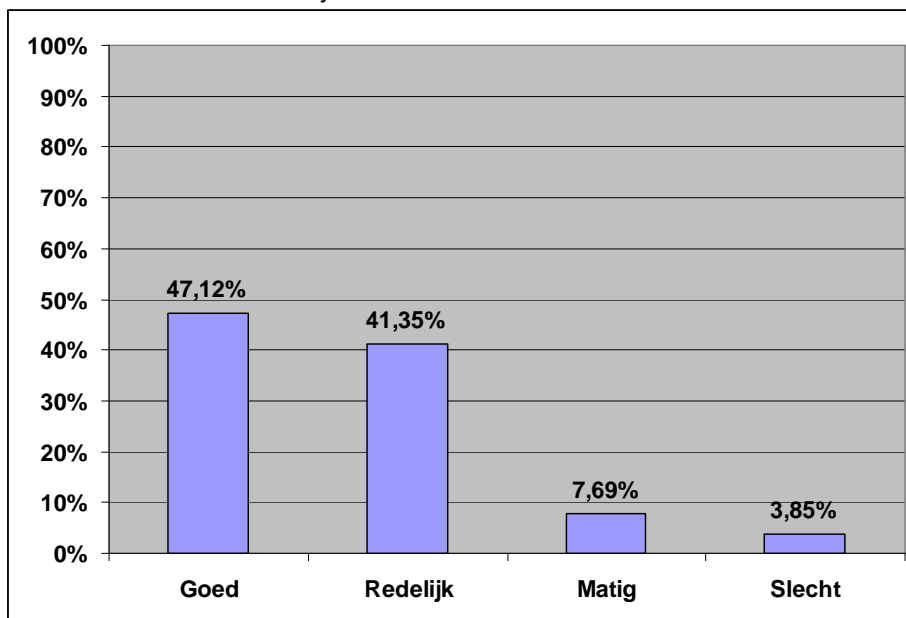
*Beantwoord door 109 bedrijven*



De eenduidigheid van het inspectierapport wordt als redelijk/goed beoordeeld.

**Vraag 16: Hoe beoordeelt u de lay-out van het inspectierapport?**

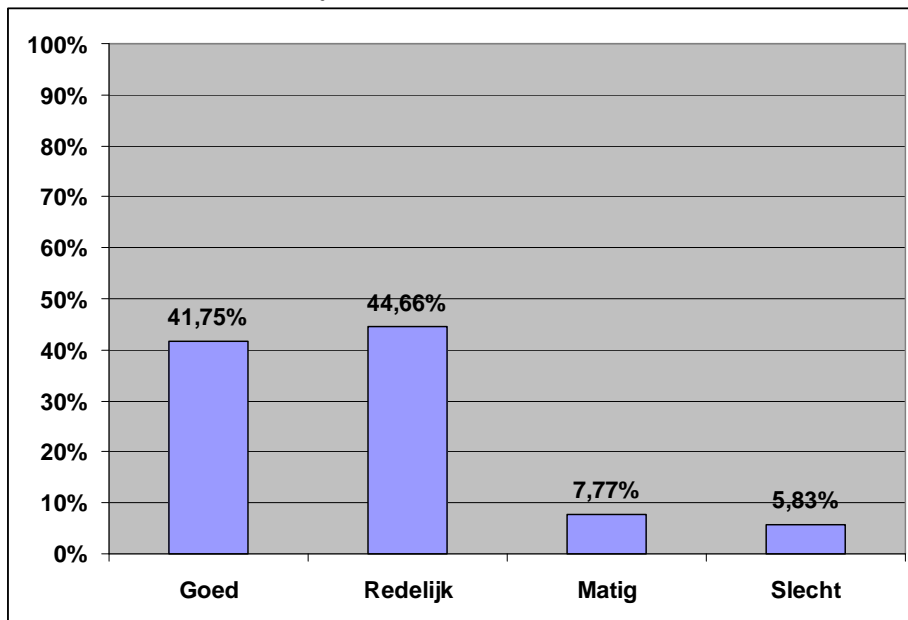
*Beantwoord door 104 bedrijven*



De lay-out van het inspectierapport wordt als goed/redelijk beoordeeld.

**Vraag 17: Hoe kwam het inspectierapport overeen met de verwachting op basis van de close-out?**

*Beantwoord door 103 bedrijven*



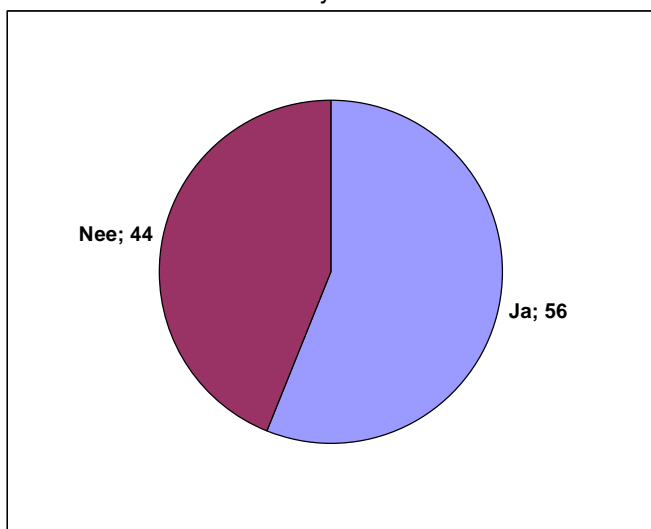
Het inspectierapport kwam redelijk tot goed overeen met de verwachting op basis van de close-out.

## 2.5 Bekendheid LAT BRZO

Er zijn drie vragen gesteld over het LAT BRZO en de informatievoorzieningen van het LAT BRZO (website/nieuwsbrief).

**Vraag 19: Kende u het LAT BRZO al?**

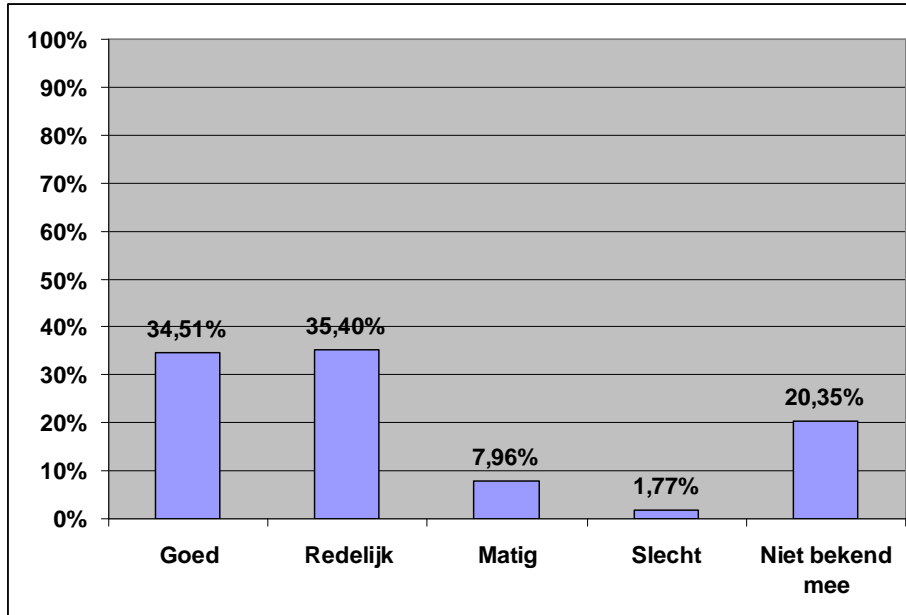
*Beantwoord door 113 bedrijven*



Iets meer dan de helft van de bedrijven is bekend met het LAT BRZO.

**Vraag 20: Hoe beoordeelt u de voorlichting over BRZO'99 voor wat betreft de website [www.brzo99.nl](http://www.brzo99.nl)?**

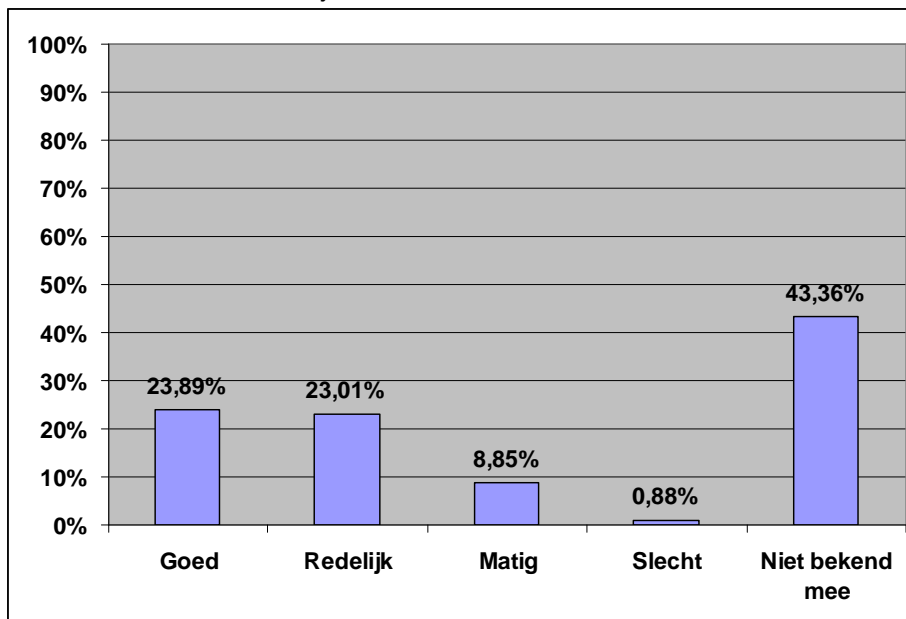
*Beantwoord door 113 bedrijven*



De website wordt voor het grootste deel als goed tot redelijk beoordeeld. Ongeveer 20% van de bedrijven kent de website niet.

**Vraag 21: Hoe beoordeelt u de voorlichting over BRZO'99 voor wat betreft de nieuwsbrief LAT BRZO?**

*Beantwoord door 113 bedrijven*



De BRZO-nieuwsbrief wordt door de meeste bedrijven als goed of redelijk beoordeeld. Ongeveer 43% van de bedrijven is niet geabonneerd op de nieuwsbrief, waardoor ze geen oordeel over de inhoud kunnen geven, of kent de BRZO-nieuwsbrief niet.

Uit een analyse van de antwoorden blijkt dat de bedrijven die bekend zijn met het LAT BRZO meestal ook de BRZO-nieuwsbrief kennen (82%). Een klein deel van de bedrijven (16%) geeft aan dat zij zowel het LAT BRZO als beide informatievoorzieningen van het LAT BRZO in het geheel niet kennen.

## 2.6 Dit onderzoek

Bij het onderwerp 'dit onderzoek' zijn twee open vragen gesteld, namelijk:

Vraag 22: Het LAT BRZO heeft om praktische redenen gekozen voor deze vorm van onderzoeken van wensen en tevredenheid van u als belanghebbende. Hoe kan dit naar uw oordeel verbeterd worden?

De meest voorkomende opmerkingen zijn:

- De enquête alleen digitaal aanbieden,
- Ook mondelinge interviews afnemen,
- Enkele bedrijven zijn in 2007 niet geïnspecteerd, maar hebben wel een enquête ontvangen.

Vraag 23: Heeft u opmerkingen en/of suggesties aangaande mogelijke verbeteringen in product, proces of werkwijze van de uitvoerende diensten?

De meest voorkomende opmerkingen zijn:

- De rapportage sneller verzorgen,
- Betere samenwerking tussen de diensten,
- Minder inspecteurs per inspectie,
- Betere afstemming tussen de regio's.

Voor een overzicht van alle op- en aanmerkingen die zijn ingevuld wordt verwezen naar bijlage 5.

## 3 Conclusies en aanbevelingen

### 3.1 Conclusies

De BTO-enquête geeft een goed beeld van de mening van de BRZO-bedrijven, want de respons was hoog (42%). De conclusies zijn gebundeld naar inhoudelijke en procedurele items, algemene communicatie en het BeteRZO-eindbeeld.

#### **Inhoudelijk**

De deskundigheid van de toezichthouders, één van de aspecten waarvan de bedrijven hebben aangegeven dat dit een belangrijke factor voor goed toezicht is, wordt als redelijk tot goed beoordeeld, met een negatieve uitschieter voor de waterkwaliteitsbeheerder die 34% matig tot slecht scoort.

De Arbeidsinspectie heeft, ter bevordering van de landelijke uniformiteit, bij bedrijven met meerdere vestigingen een accountfunctie ingesteld. De uitwerking wordt nog niet als toereikend gezien, ongeveer 60% van de bedrijven beoordeelt deze als redelijk tot goed.

#### **Procedureel**

Met betrekking tot de gevolgde procedure van voorbereiding, uitvoering en afhandeling valt de afhandelingstermijn van de rapportage op als hét aspect waar men niet tevreden over is: 43% van de bedrijven oordeelt hier matig tot slecht over. Het is daarmee het belangrijkste aandachtspunt.

De kwaliteit van het rapport en de consistentie, op basis van de inspectie/close-out, zijn als redelijk of goed beoordeeld. Ook de samenwerking tussen de deelnemende overheden was volgens het overgrote deel van de bedrijven redelijk tot goed.

#### **Communicatie**

Een belangrijke minderheid van de bedrijven (43%) is niet bekend met de BRZO-nieuwsbrief, een kleiner gedeelte kent de BRZO-website niet (20%). De bedrijven die website en/of nieuwsbrief wel kennen zijn hier vrijwel allen tevreden over.

De bedrijven zijn over het algemeen tevreden over de uitvoering van het BTO, wel had men graag de mogelijkheid gehad om deze digitaal in te kunnen vullen. Daarnaast is aangegeven dat mondelinge interviews ook gewenst zijn.

#### **BeteRZO eindbeeld**

Uit de resultaten van het BTO 2007 kan het volgende over het eindbeeld van het BeteRZO-verbeterprogramma opgemerkt worden:

- **Tijdigheid**; vraag 7 en 13: bijna 43% van de bedrijven ervaart de termijn voor het insturen van het inspectierapport als 'te lang'. Hierbij is de termijn van acht weken uit de Werkwijzer BRZO buiten beschouwing gelaten.
- **Eenduidigheid**; vraag 6, 10, 11, 12, 14, 15, 16 en 17: op dit onderdeel wordt redelijk tot goed gepresteerd. Een belangrijk punt van aandacht hierin vormt de deskundigheid, weliswaar wordt deze als redelijk beoordeeld maar gezien het grote belang van dit aspect is verstevigde aandacht hiervoor gewenst.
- **Uniformiteit**; vraag 9: de samenwerking tussen de diensten onderling wordt als redelijk/goed beoordeeld. Toch zijn er nog meerdere opmerkingen gemaakt over de onderlinge samenwerking tussen de diensten. Deze kan verbeterd worden.

De resultaten van dit onderzoek moeten in het juiste perspectief van het gehele verbetertraject worden gezien: een groot aantal activiteiten ter verbetering is in 2007 ingevoerd en het duurt enige tijd voordat de effecten zichtbaar zijn. Het is ook de eerste keer dat op deze wijze gemeten wordt, er kan dan ook nog niet vastgesteld worden of de ingezette veranderingen afdoende zijn. Wel kunnen de aspecten uit het onderzoek gehaald worden die zeker nog veel aandacht verdienen. Zo moet er



meer werk gemaakt worden van tijdigheid, deskundigheid en uniformiteit om de doelstellingen van BeteRZO in 2010 te realiseren.

### **3.2 Aanbevelingen**

- Zet de intensivering van de deskundigheid, vooral bij het bevoegd gezag Wm en de brandweer, voort. Gezien het grote belang die aan deskundigheid wordt gehecht, wordt de score 'redelijk' als een aansporing tot verbetering gezien. Door het ontbreken van een referentiekader is het nu lastig te bepalen aan welk niveau de deskundigheid zou moeten voldoen. Aan de LAT BRZO Portaalgroep wordt daarom gevraagd om aan te geven wat de streefscores op de diverse onderwerpen zijn, zodat bij de volgende meting meer objectief kan worden vastgesteld of de gewenste verbetering gerealiseerd is.
- Onderzoek of de termijn van acht weken voor toezending van het inspectierapport aan het bedrijf vaak wordt overschreden en waarom. Het LAT BRZO onderzoekt dit momenteel al in het kader van de Monitor 2007. De resultaten van de Monitor worden aan de maatlatorganisaties gepresenteerd, zodat zij daarop acties kunnen ondernemen.
- Versterk de doorwerking van de accountfunctie voor bedrijven met meerdere vestigingen in Nederland.
- Breng het LAT BRZO en de informatievoorzieningen van het LAT BRZO (nieuwsbrief en website) nadrukkelijker onder de aandacht van alle BRZO-bedrijven. Zoek contact met de brancheorganisaties en betrek ze structureel bij het verbetertraject.
- Meer inzetten op vertaling van de landelijke lijn naar de regio's zodat de onderlinge samenwerking tussen de regio's en de verschillende diensten wordt verbeterd en regionale verschillen worden tegengegaan.
- Herhaal dit onderzoek over twee jaar zodat de voortgang beoordeeld kan worden.

## **bijlage 1: BTO-enquête**

### Belanghebbendevredenheidsonderzoek (BTO)

#### **Algemene gegevens**

Specifieke bedrijfsgegevens worden niet verwerkt of gepubliceerd. Deze dienen uitsluitend voor eventuele nadere vragen over uw bevindingen of uitsplitsing van de onderzoeksresultaten per uitvoerende (milieu)dienst. Mocht u echter voorkeur geven aan anonieme deelname, dan verzoeken wij u ten minste de provincienaam in te vullen, teneinde het voor ons mogelijk te maken de respons te differentiëren naar provincie.

#### **Vraag 1**

**Organisatie:**

---

#### **Vraag 2**

**Afdeling/contactpersoon/functie:**

---

---

---

---

#### **Vraag 3**

**Adres:**

---

---

---

---

#### **Vraag 4**

**Telefoon en email:**

---

---

---

---

**Vraag 5****In welke provincie is uw bedrijf gevestigd?**

- Groningen
- Friesland
- Drenthe
- Overijssel
- Gelderland
- Utrecht
- Noord-Holland
- Zuid-Holland
- Zeeland
- Noord-Brabant
- Limburg
- Flevoland

**Vorbereiding inspectie****Vraag 6****Hoe beoordeelt u de voorbereiding/organisatie van de inspectie als geheel?**

- Goed
- Redelijk
- Matig
- Slecht

**Vraag 7****Hoe beoordeelt u de tijdigheid van de communicatie rondom de inspectie (vooraankondiging en toezending inspectieagenda)?**

- Goed
- Redelijk
- Matig
- Slecht

**Uitvoering inspectie****Vraag 8****Welke instanties/bevoegd gezagen namen deel aan de inspectie?**

- AI
- Wm
- Brandweer
- Waterkwaliteitsbeheerder

**Vraag 9****Hoe beoordeelt u de samenwerking tussen de deelnemende overheidsdiensten?**

- Goed
- Redelijk
- Matig
- Slecht

**Vraag 10****Hoe beoordeelt u de mate waarin de inspectieagenda is gevolgd?**

- Goed
- Redelijk
- Matig
- Slecht

**Vraag 11****Was de rol van de afzonderlijke diensten duidelijk?**

- Ja
- Nee

Commentaar: \_\_\_\_\_

**Vraag 12****Hoe beoordeelt u de deskundigheid van de inspecteurs per dienst?**

	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	n.v.t.
AI MHC inspecteurs?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wm inspecteurs?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inspecteur(s) van de brandweer?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inspecteur(s) van de waterkwaliteits-beheerder?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentaar: \_\_\_\_\_

**Afhandeling inspectie****Vraag 13****Hoe beoordeelt u de termijn waarop het inspectierapport na de close-out is toegezonden?**

- Goed
- Redelijk
- Matig
- Slecht

**Vraag 14****Hoe beoordeelt u de leesbaarheid van het inspectierapport?**

- Goed
- Redelijk
- Matig
- Slecht

**Vraag 15****Hoe beoordeelt u de eenduidigheid van het inspectierapport?**

- Goed
- Redelijk
- Matig
- Slecht

**Vraag 16**

**Hoe beoordeelt u de lay-out van het inspectierapport?**

- Goed
- Redelijk
- Matig
- Slecht

**Vraag 17**

**Hoe kwam het inspectierapport overeen met de verwachting op basis van de close-out?**

- Goed
- Redelijk
- Matig
- Slecht

**Overig**

**Vraag 18**

**Indien u meerdere vestigingen heeft in Nederland: hoe beoordeelt u de uniformiteit van de inspecteurs AI directie MHC?**

- Goed
- Redelijk
- Matig
- Slecht

Commentaar: \_\_\_\_\_

**Vraag 19**

**Kende u het LAT BRZO al?**

- Ja
- Nee

**Vraag 20**

**Hoe beoordeelt u de voorlichting over Brzo'99 voor wat betreft de website [www.brzo99.nl](http://www.brzo99.nl)?**

- Goed
- Redelijk
- Matig
- Slecht
- Niet bekend mee

**Vraag 21**

**Hoe beoordeelt u de voorlichting over Brzo'99 voor wat betreft de nieuwsbrief LAT BRZO?**

- Goed
- Redelijk
- Matig
- Slecht
- Niet bekend mee

**Dit onderzoek**

**Vraag 22**

Het LAT BRZO heeft om praktische redenen gekozen voor deze vorm van onderzoeken van wensen en tevredenheid van u als belanghebbende. Hoe kan dit naar uw oordeel verbeterd worden?

---

---

---

---

**Uw suggesties**

**Vraag 23**

Heeft u opmerkingen en/of suggesties aangaande mogelijke verbeteringen in product, proces of werkwijze van de uitvoerende diensten?

---

---

---

---

## **bijlage 2: Commentaar bij vraag 11**

- Afgezien van de rol van de brandweer, wat rommelig
- AI gaat op stoel van brandweer zitten.
- AI heeft veel ervaring op dit gebied en kwalitatief goede inspecteurs
- Alleen 2 mensen van DCMR waren aanwezig.
- Alleen de 1 loket gedachte werkt nog niet optimaal
- Brandweertzaken worden AI zaken.
- Er lopen zaken door elkaar.
- geen onderscheid
- hoeft ook niet
- Ik weet wel wat de rol van de verschillende disciplines is, maar of deze bij een inspectie hetzelfde is weet ik niet?
- Laatste inspectie slechts 1 partij op bezoek.
- Loopt wat door elkaar.
- Maar er wordt weinig tot niet gezamenlijk geïnspecteerd.
- niet altijd
- overlap atex
- rol brandweer tijdens audit onduidelijk
- slechte communicatie onderling
- Voor aanvang rolverdeling bekend gemaakt.
- Voornamelijk Arbeidsinspectie voert het woord,
- waren maar 2 instanties
- Wm-inspecteur ging op de stoel van de AI-inspecteur.

## **bijlage 3: Commentaar bij vraag 12**

- 1 persoon goed; 1 persoon slecht.
- 2 Wm-inspecteur (1 redelijk en 1 matig)
- AI heeft veel ervaring op dit gebied en kwalitatief goede inspecteurs.
- Brandweer Roosendaal-redelijk Brandweer Son-matig
- Brandweer: vnl. theoretisch kader goed, praktijk beperkter.
- Geen eenduidige benadering in diverse regio's, met name door brandweer.
- Geen enkele rol van betekenis.
- Goede discussie op basis van wederzijds begrip ook richting bedrijf.
- maakt geen deel uit van inspectieteam.
- R.W.S. was niet geïnformeerd. Brandweer kwam uit andere regio (Venlo)
- Te veel wisselingen bij inspecteurs, te veel dingen moeten opnieuw verteld worden.
- Waterbeheerder komt nooit mee op BRZO-inspectie
- Waterbeheerder kijkt vooral naar WVO, niet naar BRZO en heeft weinig verstand van MRA.
- WM en AI inspecteur hebben een goed algemeen beeld. De bijdrage van waterkwaliteit is te beperkt, inbreng brandweer is redelijk op de gehele inspectie. Op hun specifieke onderwerp is hun deskundigheid goed.
- WM?
- Wm-inspecteur was iemand namens Bevoegde Gezag.
- Ze verschilden vaak van mening, weinig kundigheid van de aanwezige processen



## **bijlage 4: Commentaar bij vraag 18**

- afhankelijk van het "stokpaardje" van de inspectie hebben inspecties een hele andere invulling
- AI op dezelfde niveau. Wm verschilt tussen 2 provincies
- allen hebben stokpaardjes
- Dit heb ik eerder aan betreffende inspecteurs laten weten, dat er in verschillende regio's met verschillende maten wordt gemeten hetgeen tot een mogelijk/lastig werkbare situatie leidt.
- ieder AI-inspecteur heeft afhankelijk van achtergrond eigen speerpunten.
- In Arnhem bepaalde zaken wel goedgekeurd.
- Niet duidelijk. Vestigingen hebben eigen verantwoording.
- opvattingen per provincie lopen ver uiteen

## bijlage 5: Commentaar bij vraag 22 en 23

### Vraag 22:

- meer tijdens LAT bijeenkomsten ingaan op wat te verwachten van BRZO inspectie.
- onderzoek direct richten aan de contactpersoon, die bekend is bij 't bevoegd gezag en niet sturen aan de milieucoördinator. 2. enquête direct na de inspectie toesturen. 3. via e-mail/internet.
- Alle pagina's van deze enquête meesturen, pagina 2 en 4 niet aanwezig
- Beschikbaar via internet
- Communicatie over het concept-inspectierapport moet mogelijk zijn.
- De ervaringen per depot verschillen er. Dat is hier moeilijk weer te geven. (Daar waar meerdere antwoorden zijn ingevuld geeft dat de .... weer.
- De rapportage was zeer onduidelijk. Van alle partijen afzonderlijk is een rapport opgestuurd wa leidt tot een hele boel dubbele actiepunten. 1 rapport waarin alle actiepunten staan is wenselijk.
- Deze methode is volgens mij een goed middel.
- Deze vorm is akkoord
- digitaal
- Digitaal
- Digitaal aanleveren.
- Digitaal uitvoeren.
- Digitale invullijst
- Door complete enquête te versturen
- Een interview door iemand met gedegen kennis en ervaring in BRZO en inspectie, lijkt mij beter voor dit onderwerp.
- Een mondeling interview levert meer gegevens op.
- Een van de doelen van LAT-BRZO was de gezamenlijkheid te verbeteren en daat wordt niets over gevraagd!
- Er wordt gesproken dat STR geïnspecteerd is in 2007, dit is 2008 ipv 2007. Lijkt mij al een duidelijk verbeterpunt
- -gebruik een uitleg bij de afkortingen -stuur leesbare verbeter suggesties en noem niet alleen een bouwbesluit Men... of Pgs.... -bijv. niet op een controle niets zeggen en dan een papier sturen en dan zeggen dat de verlichting ex moet zijn terwijl dat al zo is!
- Geen, goed onderzoek!
- Geen verbeterpunten
- Gezamenlijk rapport van de diverse diensten. Op één punt alleen rapport ontvangen van AI. Algemeen rapport nog niet ontvangen.
- goed, kost ca. 10 minuten
- Goede wijze.
- Graag digitaal
- Heeft alleen zin als het rapport gereed is.
- Het eerder informeren van het bedrijf over dat van inspectie. De auditdata werden eind juli doorgegeven voor een audit begin september zonder mogelijkheid voor wijziging van data. Sleutelpersonen waren/kwamen op dag van inspectie terug van vakantie. Dit, terwijl de dat al vanaf begin van het jaar bekend waren. Beter over met bedrijf over inspectiedata.
- Ik ben positief over deze vorm. Dit kost mij ook weinig tijd.
- Ik vind opzet goed. Ook belangrijk bijeenkomsten bedrijven. In volgende bijeenkomst, misschien bedrijven meer laten presenteren hoe zij inspecties ervaren en dan ook m.n. bedrijven die in meerdere provincies zitten.
- Inspecties zijn OK
- interview
- Meer praktijkdetails met voorbeelden weergeven op website.
- Misschien volgende keer via website. Is makkelijker en scheelt papier.
- Nietjes aan de juiste kant van het papier.
- ok
- onderzoek via internet invullen
- ook bij ander vragen

- Prima initiatief! Mogelijk mondelinge interviews
- prima onderzoek
- Te inspecteren onderwerpen goed inlezen/eigen maken en daar pragmatisch mee omgaan.
- U bent zeker op de goede weg, normaliter sluit voor een bedrijf onderzoek na close-out, nu kan in ieder geval een (in ons geval) positieve reactie op de inspectie worden gegeven.
- Via e-mail, dus elektronisch
- via e-mail.
- Via internet
- via internet bespaart
- via website
- Enquête uitbreiden en tegelijk met BRZO-inspectie rondsturen.
- web based enquette only!

### Vraag 23:

- - Maak rapportage aansluitend aan de inspectie (1 week), daarna close-out. - Focus op totaalbeeld van de organisatie ipv zoeken wat niet correct is (betrek goede constatering en goede constatering uit voorgaande inspecties) - 1 focus inspectieteam ipv focus per dienst. - als bevindingen in inspectie, tijdens de inspectie (en daarna in comm. op rapportage) weerlegd c.q. tegengesproken worden door het bedrijf moet in rapportage duidelijk zijn of en hoe dit in het oordeel is meegewogen. - kortom- voorkom focus op maatschappelijke onrust. - betrek motivatie van bedrijf en voorkom imageschade van bedrijf (indien van toepassing)
- Zorgen voor minder verloop. - Zorgdragen dat bij verloop de nieuwe uitvoerende goede historische dat heeft en tot zich neemt voor de inspectie.
- planning ruim van te voren \* inspectie frequentie afstemmen op prestatie van bedrijf; de goede wat meer vertrouwen geven; de de minder goede vaker bezoeken.
- training van inspecteurs milieu, brandweer, waterbeheer op formele audit proces. \*kritische selectie van inspecteurs. \*aanwijzen van ervaren lead auditors
- \*Overtredingen tijdens close-on & meeting aangaan. \* frequentie van inspecteren lager zetten. \*Meer op systeemniveau \*niet de zaken overnemen die door het bedrijf worden onderkend en waar aan wordt gewerkt. \*met adviezen komen om bevindingen op te lossen.
- betere aansluiting close-out & inspectierapport. 2. meer tijd voor commentaar op rapport. 3. betere onderbouwing van de bevindingen. conclusie van "falende beheerstructuur: is nu soms gebaseerd op enkelvoudige symptomatische observatie. Tegenargument dat daar geen tijd voor is vind ik niet valide.
- De 1-loket gedachte is enkel op administratief niveau zichtbaar en merkbaar. Voor de rest voldoet het niet aan mijn verwachtingen. Dit lijkt gerelateerd aan de mate waarin de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de overheidsdiensten zijn afgebakend. 2. Kwaliteit van de inspectie is laag. Er is veel focus op de letter van de voorschriften en geen/weinig oog voor de werkelijke verbetering van de veiligheid. Dit is er jammer. Temeer we hierdoor juist een verhoging van veiligheidsrisico's zien ontstaan (t.g.v. verlegging van de focus op de papieren bevrediging van het systeem)
- korte, duidelijke agenda toesturen, ruim voor de inspectiedatum en uit eigen beweging (huidige format te uitgebreid/volledig). 2. inspectie richten op BRZO-onderwerpen en niet op Wm-onderwerpen. 3. indien 1 van de inspecteurs wegvalt (in ons geval AI): \* overige inspecteurs moeten dan niet proberen de kennisgebieden van de AI in de vullen, omdat deze de specialistische kennis niet bezitten \* inspectie-agenda i.o.m. bedrijf aanpassen. 4. Rapportage: - rapport mag sneller toegestuurd worden. - bevindingen, aanbevelingen & tekortkomingen goed scheiden in de rapportage. -rapport moet aansluiten met de close-out meeting. (in 2007 sloot close-out meeting aan bij inspectie, zelf terwijl de rapportage een volledig ander beeld schiep (leek van een volledig ander inspectie)).
- Afspraken binnen LAT-BRZO volgen
- Agenda eerder bekend maken. meer rekening houden met schoolvakanties (=weinig bezetting)
- Auditen op basis van risico zware ongevallen, nu is toch te vaak teveel detail.
- Bedrijven zijn de kostwinners van Nederland. Adviseer bedrijven waar nodig en minder koste wat kost iets willen 'vinden'. Een negatieve benadering werkt niet.
- Betere betrokkenheid van milieudienst

- Betere communicatie vooraf.
- Betere samenwerking tussen alle diensten.
- Bundeling van opgedane ervaringen zodat alle provincies eensluidend controleren. Ook AI een belangrijke rol hierbij.
- De doelgroep van de website is de overheid. BRZO-bedrijven hebben ook behoefte aan aanvullende info, die gericht is op de praktijk. Implementatie van VBS bijvoorbeeld.
- De uitvoerende diensten zouden vooraf beter moeten overleggen en vervolgens één richting volgen!
- De wijze waarop een bedrijf het BRZO heeft geïmplementeerd/geïnterpreteerd wordt beoordeeld/geïnspecteerd aan de interpretaties van de inspecteur, waarbij vaak de werkwijze/managementsysteem van de grote bedrijven als norm worden gezien!
- Een corrigerende taal is goed maar tijdens de audit advies geven is ook zeer prettig
- Geen open punten op de inspectieagenda
- Goede afstemming vooraf, wie men wil spreken en waarover. Te veel mensen aan tafel, moeilijk agendabeheer en lastig te begeleiden naar elke afspraak.
- In tegenstelling tot de vermelding in de brief heeft er in 2007 geen inspectie plaatsgevonden. Laatste inspectie was juli 2006, eerstvolgende maart 2008. Kreeg na telefonisch contact het advies het BTO met deze opmerking te retourneren.
- Inspectie is geweest op 13 november 2007. Thans 4-2-2008 nog geen rapportage ontvangen!
- Inspectie minder massaal; nu 2 dagen 6 personen die allemaal tegelijk mij wilden spreken.
- instanties onderling beter laten communiceren
- Meer communicatie tussen de deelnemers tijdens de inspectie maar vooral vooraf, dan krijg je minder verschil van inzicht. De inspectieteam zou zich van te voren op de hoogte moeten stellen van de praktijk, het productieproces. Zonder kennis van het proces is een inspectie heel moeilijk.
- Minder auditeurs (minder mensen) per audit. Audit was met 5 personen, dit geeft een grote belasting om de auditeurs te begeleiden.
- Minder het accent op handhaving
- Naar mijn mening dient er onderscheid gemaakt te worden tussen inspecteurs bij VR-inrichtingen en PBZO-inrichtingen. Inspecteurs bij laatstgenoemde inrichtingen zouden minder zwaar benaderd moeten worden. Ook worden de inspecties uitgevoerd door te veel personen. Ten slotte zouden alle inspecteurs van alle diensten dezelfde inspectiemethode in het gehele land moeten hanteren. De ervaring leert dat de onderlinge afstemming tussen de verschillende regio's niet optimaal is, helaas.
- Nieuwsbrief meer toespitsen op kernpunten. Staat nu teveel informatie in voor een nieuwsbrief.
- Optimale samenwerking overheden blijft punt van aandacht
- Opnemen in kleiner team 2 personen i.p.v. een club van soms wel 8 personen, die worden opgesplitst in meerdere teams. Dit vergt veel inspanning van het bedrijf om dit goed te organiseren.
- Overheidsinspecteurs werken los van elkaar. Er is geen "lead auditor" die het inspectieteam bijstuurt.
- Probeer meer overleg met bedrijven te krijgen en kijk naar oplossingen die in de praktijk uitvoerbaar en betaalbaar zijn en kom niet met regels aanzetten waarvan niemand kan vertellen waar ze voor zijn, maar toch moeten gebeuren omdat het ergens staat geschreven. -Voorbeeld. iets brandwerend maken terwijl er 15 m in de omtrek geen brandbaar materiaal mag zijn, -ex zaklamp op adr. Voortijdig maar de chauffeur mag in de cabine roken. -volle + lege flessen + gewichten noteren + bijhouden terwijl vol+ leeg even gevaarlijk is. -ongelukken registratie bijhouden en als je niets hebt gehad op je vingers worden getikt door de Arboman omdat je ook bijna ongelukken moet registreren? Kortom teveel nutteloze discussies, papier rompslomp en te weinig praktische en uitvoerbare dingen.
- Qua structuur en inhoud zijn de inspecties verbeterd. In ons geval krijgen we bezoek van 4 bevoegde instanties tijdens een inspectie. Dit resulteert er in dat vaak 8 personen van bevoegd gezag aan de inspectie deelnemen. Dit is niet acceptabel en vaan niet handelbaar. De inbreng van AI en WM is gezien over de gehele inspectie goed. De inbreng van brandweer is specifiek en zij hebben dus vaker ook geen inbreng in bepaalde onderwerpen. De inbreng en effectiviteit van de waterkwaliteitsbeheerder is te beperkt. Zij nemen vaak de gehele dag deel aan de inspectie terwijl de effectiviteit zich beperkt tot max. 2 uur. Ik zou willen voorstellen: doe deze inspectie apart.

- Rapport is veel te uitvoerig De eerste helft kan overgeslagen worden. Pas in de tweede helft komt men tot de (voor het bedrijf) noodzakelijke actiepunten/bevindingen. Er zitten veel herhalingen in.
- rapportage tijdig verzorgen
- snellere rapportage
- Snellere rapportage exact omschrijven van afwijking
- Soepeler planning (zie vraag 7). Laat inspecteur minder in teamverband interviews afnemen, dan kan in totaal minder tijd (voor het bedrijf) geïnspecteerd worden.
- Stem datum van inspectie af met bedrijf.
- Terug naar de basis, kijk naar hoe andere landen dit oppakken ivm de industrie uit Nederland weg te jagen.
- -toonzetting van nabespreking is anders dan die in het rapport; -minieme punten wordt vaak vertaald naar falende managementsystemen; voor het opstellen van het rapport wordt zo'n 5-6 weken gebruikt terwijl commentaar van ons binnen een week wordt verwacht.
- Totale systeem beoordelen van het bedrijf alvorens te gaan handhaven. Rekening houden met andere systemen binnen het bedrijf zoals ISO14001, 9001, OHSAS, Responsible case etc.
- Veel trainingsmogelijkheden voor toezichthouders, te weinig trainingsmogelijkheden voor beheerders BRZO-plichtige installaties met als gevolg dat verdieping BRZO pas duidelijk wordt bij inspecties.
- Verhoging BRZO-grens voor bepaalde producten b.v. Dieselopslag >10.000 ton.
- Vorm is goed. Door af en toe aspecten uit het managementsysteem te nemen en daar op in te zoomen. Tot in detail de werking effectiviteit te beoordelen
- Website toegankelijker maken. Ik vond slecht mijn weg in tools directory en dergelijke.
- Wij vinden de kritiek op de competentie van onze medewerkers onheus en misplaatst. De betrokkenen op de inspectiedag voelden zich daardoor beschadigd.
- zorg dat in de inspectie ruimte en tijd wordt ingebouwd om ter plekke een conceptrapport te maken dat bij de close-out gebruikt kan worden.