

Resultaten BTO

Belanghebbenden Tevredenheids Onderzoek

BRZO inspectiejaar 2011

Colofon Dit rapport is opgesteld door de werkgroep **Monitoring**

Datum 4 juli 2012

Status Eindversie

Samenvatting

De aanpak van LAT Risicobeheersing Bedrijven 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) vallen. Één van de instrumenten om de kwaliteit van het toezicht op het Brzo in beeld te brengen is het *Belanghebbenden Tevredenheids 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. In 2011 is wederom een BTO uitgevoerd onder de in 2011 geïnspecteerde Brzo-bedrijven. In totaal hebben 143 bedrijven meegedaan aan het onderzoek. Dit komt neer op een representatieve respons van ca. 40%.

Op diverse aspecten worden de inspecties in 2011 beter beoordeeld dan in 2007. De toename in de tevredenheid van bedrijven betreft vooral de afhandeling van de inspectie. De kwaliteit van het inspectierapport en de termijn waarbinnen het inspectierapport wordt verzonden scoren beduidend beter dan voorheen. De beschikbaarheid van het standaard inspectierapport in de Inspectieruimte en de nadrukkelijke aandacht van de LAT RB voor naleving van de termijnen hebben een positieve uitwerking gehad.

Ten aanzien van de deelname van de diensten aan inspecties laat het BTO een ander beeld zien dan in 2007. Bij de Brandweer/Veiligheidsregio en het bevoegd gezag Wabo is de deelname toegenomen. Bij de Inspectie SZW is het aantal inspecties in absolute getallen toegenomen, maar er is procentueel een afname. Het deelnamepercentage is conform het door de inspectie SZW gehanteerde (risico)model.

De deskundigheid van de inspecteurs scoort in het algemeen redelijk tot goed. Onderling zijn er verschillen. In vergelijking met 2007 zijn deze verschillen kleiner geworden. Hoewel het deskundigheidsniveau van de inspectiediensten dichter bij elkaar ligt, blijft voortzetting van de inzet op deskundigheidsbevordering nodig.

Er zijn ook aandachtspunten. Een deel van de bedrijven geeft aan dat de inhoud van het inspectierapport afwijkt van datgene wat in de close out is gepresenteerd. Na een close out mag het inspectierapport geen verrassing meer zijn. Daarnaast vraagt de landelijke uniformiteit en eenduidigheid van de inspecties bij bedrijven met meerdere vestigingen de nodige aandacht.

De werkgroep Monitoring heeft de LAT Regiegroep aanbevelingen gedaan om opvolging te geven aan de uit het BTO voortkomende verbeterpunten.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Resultaten van het onderzoek	5
2.1 Voorbereiding inspectie	5
2.2 Uitvoering inspectie	6
2.3 Afhandeling van de inspectie.....	11
2.4 Overig.....	12
3. Conclusies	13
BIJLAGE.....	14
Bijlage 1: Vragenlijst BTO	14

1. INLEIDING

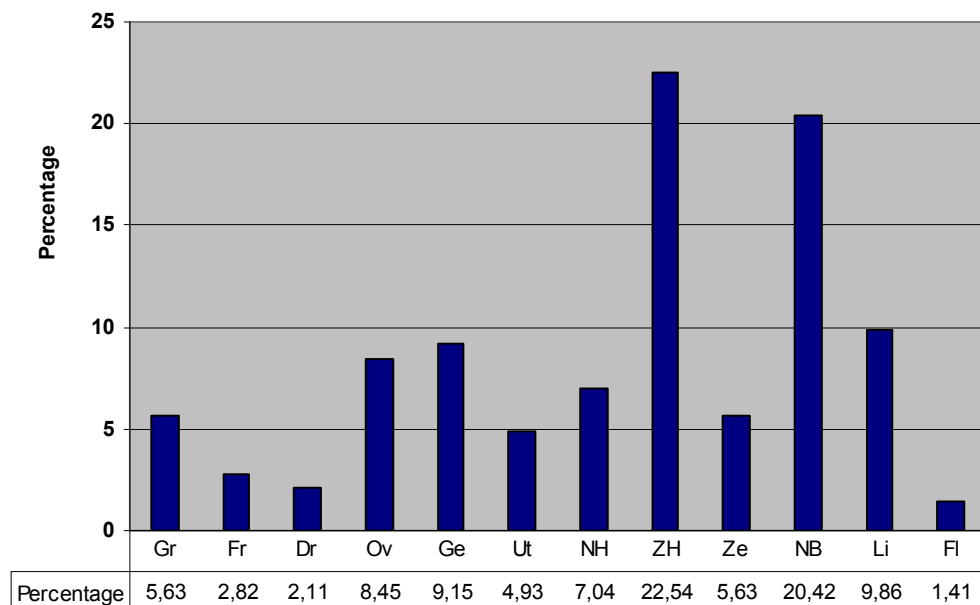
De LAT RB heeft de ambitie te komen tot een optimale risicobeheersing bij bedrijven op het gebied van veiligheid, arbeidsomstandigheden, milieu en water. Vanuit overheidszijde zal het toezicht op deze bedrijven efficiënter en effectiever worden ingezet, zodat bedrijven afgestemd en eenduidig toezicht ervaren. De aanpak van de LAT RB richt zich op majeure risicobedrijven. Meer dan 90% van deze bedrijven valt onder de werkingssfeer van het Besluit risico's zware ongevallen 1999 (Brzo '99). Al sinds 2007 wordt de uitvoering van het Brzo-toezicht gemeten en in beeld gebracht via de LAT-monitor. Eén van de onderdelen van deze monitor is het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek onder de belanghebbenden via een *Belanghebbenden Tevredenheids Onderzoek* (BTO). Het BTO wordt tweejaarlijks uitgevoerd. 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 LAT RB gericht ondersteuning bieden in de verdere verbetering van het toezicht.

Het BTO is voor het eerst uitgevoerd in 2007; deze wordt gezien als een nulmeting. Het BTO dat in 2009 is uitgevoerd, is vanwege een te lage respons niet als rapport uitgebracht.

Werkwijze

In totaal zijn 369 BRZO-inspecties in 2011 uitgevoerd. De werkgroep Monitoring van LAT RB heeft een online enquête (zie bijlage 1) 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.

In totaal hebben 143 bedrijven de vragenlijst ingevuld en geretourneerd. Dit komt neer op een representatieve respons van ca. 40%. De bedrijven is gevraagd aan te geven in welke provincie de betreffende bedrijfslocatie is gelegen. Dit levert onderstaand beeld op. Van de bedrijven die hebben deelgenomen, is het grootste aandeel afkomstig uit de provincies Zuid-Holland en Noord-Brabant.



Figuur 1: Aandeel deelgenomen bedrijven per provincie

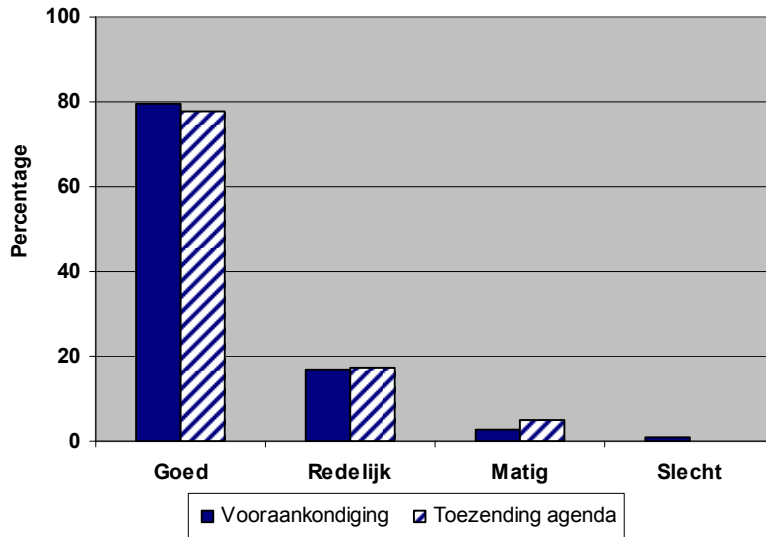
De vragenlijst van de enquête is opgenomen in bijlage 1. De resultaten van de enquête zijn in grafieken weergegeven in hoofdstuk 2. Daar waar mogelijk zijn de resultaten vergeleken met die van het BTO 2007. Deze vindt u terug in de tabellen. De werkgroep Monitoring heeft conclusies opgesteld. Deze zijn opgenomen in hoofdstuk 3.

2. RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

2.1 Voorbereiding inspectie

Ten aanzien van de voorbereiding van de inspectie zijn vragen gesteld over de tijdigheid van communicatie, de inhoud van de inspectieagenda en de organisatie als geheel.

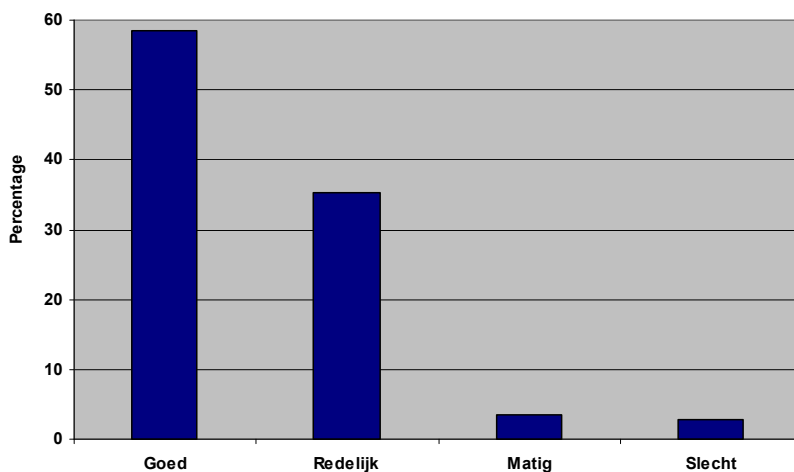
Hoe beoordeelt u de tijdigheid van de communicatie rondom de inspectie (vooraankondiging en toezending inspectieagenda)?



Figuur 2 : Tijdigheid van de communicatie: vooraankondiging en toezending van de inspectieagenda

Beoordeling 2011	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Tijdigheid vooraankondiging (%)	79,58	16,9	2,82	0,7
Tijdigheid toezending inspectieagenda (%)	77,7	17,27	5,04	0
Beoordeling 2007	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Tijdigheid van communicatie - vooraankondiging + agenda (%)	52,68	30,36	10,71	6,25

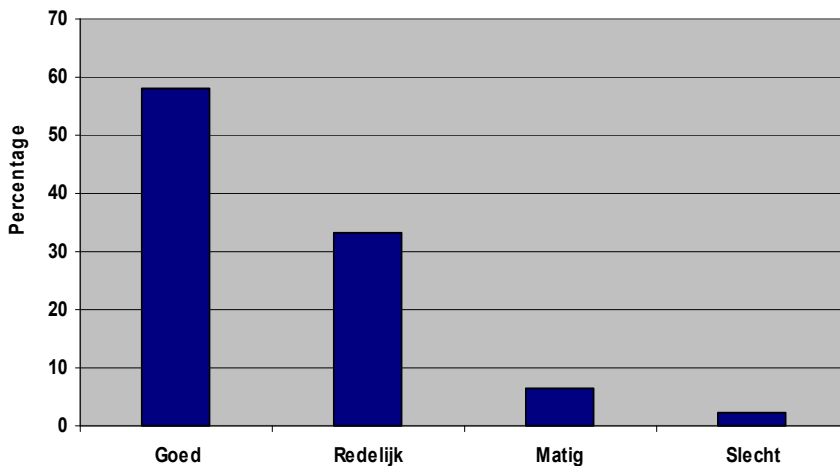
Hoe beoordeelt u de inhoud van de inspectieagenda?



Figuur 3: Inhoud inspectieagenda

Inhoud inspectieagenda	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Beoordeling 2011 (%)	58,45	35,21	3,52	2,82

Hoe beoordeelt u de voorbereiding/organisatie van de inspectie als geheel?



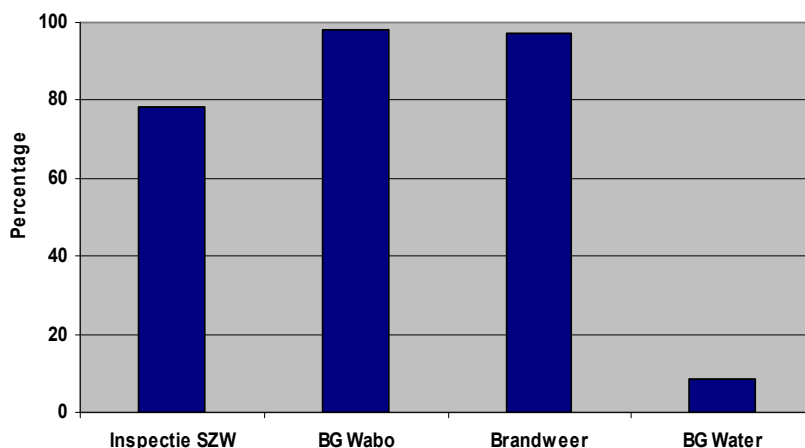
Figuur 4: Voorbereiding/organisatie van de inspectie als geheel

Vorbereiding/organisatie van de inspectie als geheel	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Beoordeling 2011 (%)	58,16	33,33	6,38	2,1
Beoordeling 2007 (%)	45,13	42,48	10,62	1,77

2.2 Uitvoering inspectie

Ten aanzien van 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.

Welke instanties/bevoegde gezagen namen deel aan de inspectie?



Figuur 5 : Deelname van de verschillende diensten aan BRZO- inspecties

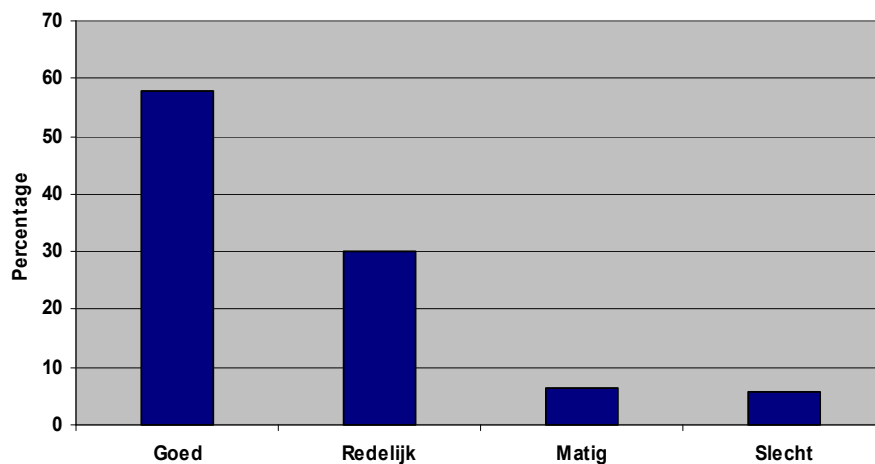
Deelname van de diensten	Inspectie SZW	BG Wabo	Brandweer	BG Water
Deelname 2011 (%)	78,17	97,89	97,18	8,45
Deelname 2007 (%)	91,96	95,54	96,43	12,50

Het bevoegd gezag Wabo en de Brandweer/Veiligheidsregio maken vrijwel altijd deel uit van het inspectieteam. De deelnamepercentages liggen boven de 97%. In vergelijking met 2007 is dit percentage licht gestegen. De Inspectie SZW neemt deel aan 78% van de inspecties. Procentueel is er een afname ten opzichte van de aanwezigheid in 2007. In absolute aantallen is het aantal

inspecties waaraan de inspectie SZW deelneemt, toegenomen. Dit geldt overigens ook voor het bevoegd gezag Wabo en de Brandweer/Veiligheidsregio. Ten aanzien van de deelname van de inspectie SZW kan verder worden opgemerkt dat deze conform het door SZW gehanteerde (risico)model is.

Ook bij de deelname van de waterbeheerder aan BRZO-inspecties is een lichte afname te zien ten opzichte van 2007. De waterbeheerder heeft alleen een rol voor zover risico's voor het oppervlaktewater en de rioolwaterzuivering aan de orde zijn.

Hoe beoordeelt u de samenwerking tussen de deelnemende diensten?

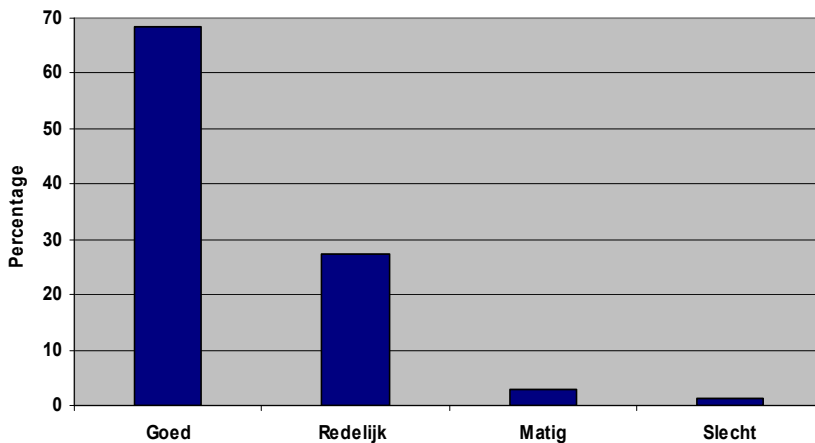


Figuur 6 : Samenwerking tussen de verschillende diensten.

Samenwerking tussen de verschillende diensten	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Beoordeling 2011 (%)	57,86	30	6,43	5,71
Beoordeling 2007 (%)	45,45	38,18	14,55	1,82

Over het algemeen beoordeelt men de samenwerking tussen de diensten als redelijk tot goed. Als verbeterpunten worden onder andere genoemd: het delen van informatie tussen de teamleden, samen controleren op een gezamenlijk inspectieonderwerp, afstemming van controle van de vergunning en de BRZO-inspectie, gezamenlijke inspectiedoelstelling.

Hoe beoordeelt u de mate waarin de inspectieagenda is gevolgd?



Figuur 7 : Mate waarin de inspectieagenda is gevolgd.

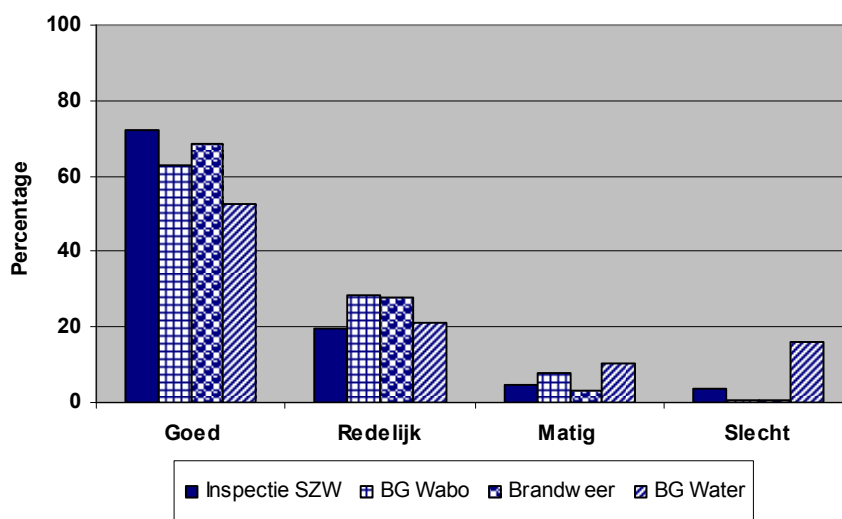
Mate waarin inspectieagenda is gevolgd	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Beoordeling 2011 (%)	68,31	27,46	2,82	1,41
Beoordeling 2007 (%)	64,46	28,93	5,79	0,83

Hoe beoordeelt u de deskundigheid van de inspecteurs van Inspectie SZW (MHC), het bevoegd gezag Wabo, de Brandweer/Veiligheidsregio en het bevoegd gezag Waterwet?

De percentages die in de figuren 5, 8, 9, 10 en 11 zijn gebruikt zijn gebaseerd op het aantal ingevulde enquêtes zoals in onderstaande tabel vermeld .

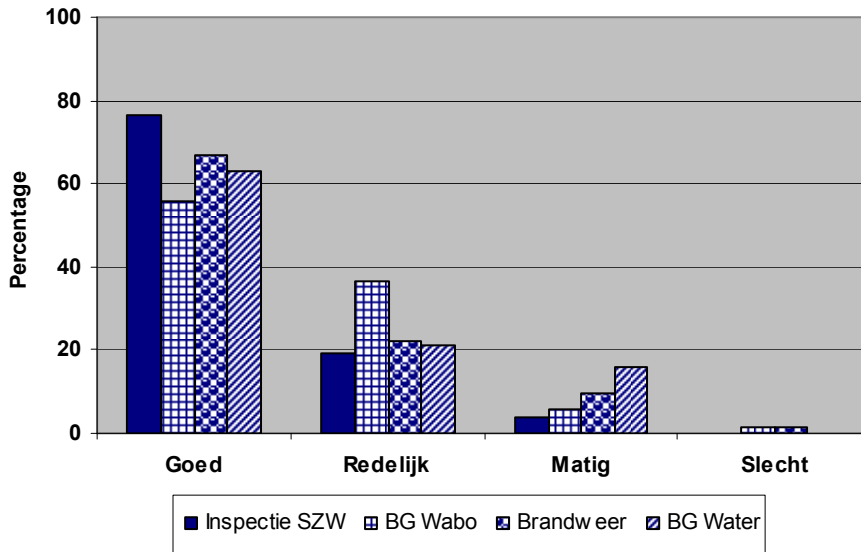
Bevoegd gezag	Aantal ingevulde enquêtes
Inspectie SZW	117
Wabo	140
Brandweer	139
Water	19

a. Ten aanzien van de houding?



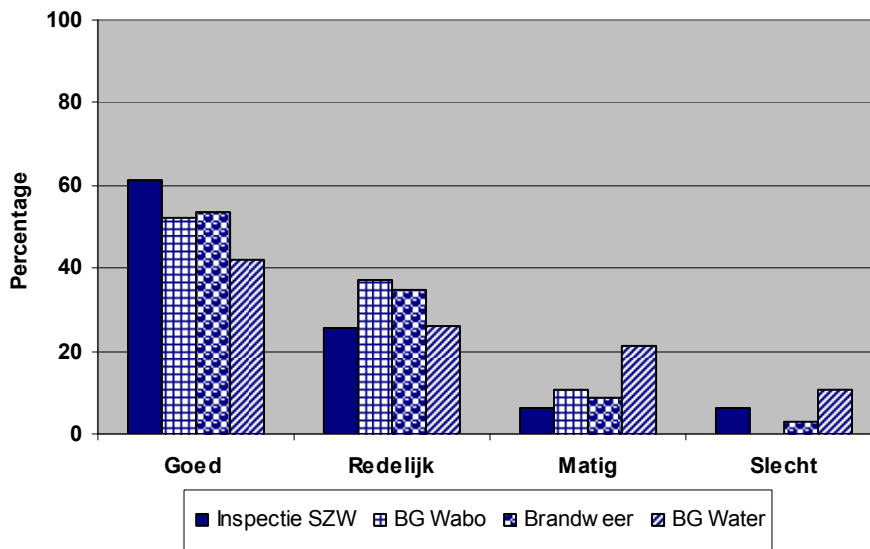
Figuur 8 : Beoordeling deskundigheid ten aanzien van de houding.

b. Ten aanzien van de vakinhoudelijke kennis?



Figuur 9: Beoordeling deskundigheid ten aanzien van vakinhoudelijke kennis.

c. Ten aanzien van auditvaardigheden?



Figuur 10 : Beoordeling deskundigheid ten aanzien van auditvaardigheden.

Beoordeling 2011	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Houding				
Inspectie SZW (%)	72,07	19,82	4,5	3,6
BG Wabo (%)	63,04	28,26	7,97	0,72
Brandweer (%)	68,38	27,94	2,94	0,74
BG Waterwet (%)	52,63	21,05	10,53	15,79
Vakinhoudelijke kennis				
Inspectie SZW (%)	76,36	19,09	3,64	0,09
BG Wabo (%)	55,88	36,76	5,88	1,47
Brandweer (%)	66,91	22,06	9,56	1,47
BG Waterwet (%)	63,16	21,05	15,79	0
Auditvaardigheden				
Inspectie SZW (%)	61,18	25,46	6,36	6,36

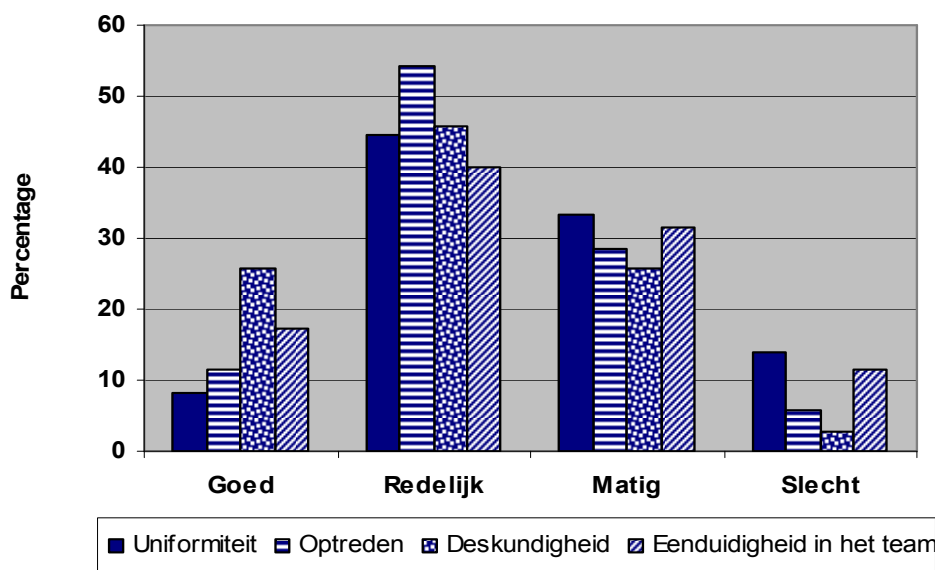
BG Wabo (%)	52,24	37,32	10,45	0
Brandweer (%)	53,68	34,56	8,82	2,94
BG Waterwet (%)	42,11	26,32	21,05	10,53
Beoordeling 2007	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Deskundigheid algemeen				
Inspectie SZW (%)	80	16	4	0
BG Wabo (%)	51	33	13	3
Brandweer (%)	58	21	17	4
BG Waterwet (%)	27	40	27	6

Over het algemeen scoort de vakinhoudelijke kennis van de inspecteurs hoger dan de houding en auditvaardigheden. Zoals in de grafieken en de tabel is terug te zien verschillen de scores op de onderscheiden deskundigheidsaspecten per dienst. De inspectie SZW scoort het vaakst de kwalificatie 'goed'. Echter, in vergelijking met 2007 zijn de onderlinge verschillen kleiner geworden. Het deskundigheidsniveau van de inspectiediensten komen dichter bij elkaar te liggen. Ten aanzien van het BG Waterwet kan worden gesteld dat de cijfers i.v.m. het lage aantal ingevulde enquêtes (19) niet als representatief kunnen worden beschouwd.

Was de rol van de afzonderlijke diensten tijdens de inspectie duidelijk?

Rol van diensten duidelijk	Ja	Nee
Beoordeling 2011 (%)	88	12
Beoordeling 2007 (%)	86	14

Indien u meerdere vestigingen heeft in Nederland: hoe beoordeelt u de inspecties?



Figuur 11: Beoordeling inspecties door bedrijven met meerdere vestigingen.

Beoordeling door bedrijven met meerdere vestigingen	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Uniformiteit (%)	8,33	44,44	33,33	13,89
Optreden (%)	11,43	54,29	28,57	5,71
Deskundigheid (%)	25,71	45,71	25,71	2,86
Eenduidigheid in team (%)	17,14	40	31,43	11,43

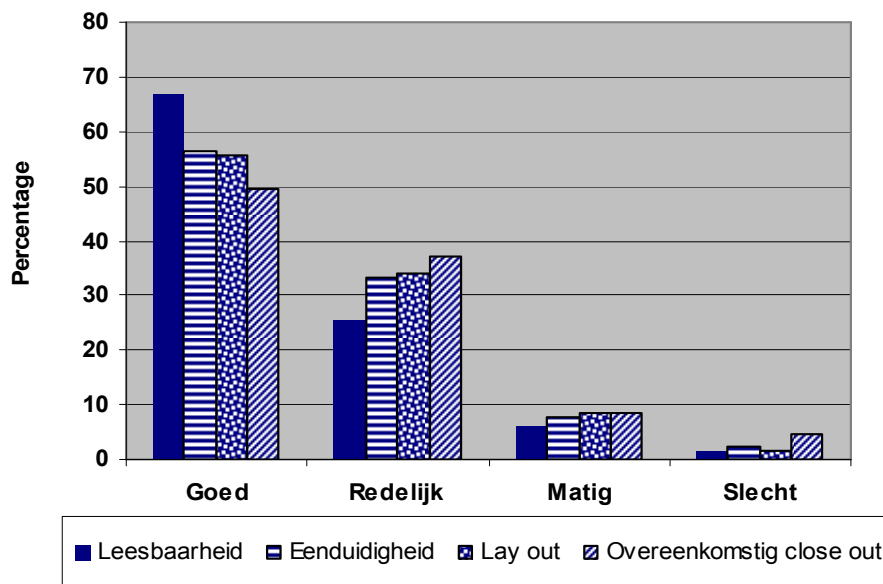
De inspecties bij bedrijven met meerdere vestigingen worden op alle deelaspecten – uniformiteit, optreden, deskundigheid en eenduidigheid in het team – grotendeels als 'redelijk' gekwalificeerd. Bedrijven merken dat beoordelingen van hetzelfde VBS verschillend uitvallen. Ook worden verschillen in houding, diepgang, inhoudelijk kennisniveau en de handhaving ervaren. Het ontbreekt aan afstemming van de inspectieagenda's. Er is te weinig sturing op een eenduidige beoordeling.

2.3 Afhandeling van de inspectie

Was het inspectierapport binnen 8 weken verzonden?

In ruim 80% van de gevallen is het inspectierapport binnen de gestelde termijn van 8 weken verzonden. Dit is een sterke verbetering ten opzichte van de beoordeling in 2007. Hoewel in het BTO 2007 niet specifiek naar de termijn was gevraagd gaf destijds meer dan 40% van de bedrijven aan de termijn waarop het inspectierapport was verzonden matig of slecht te vinden.

Hoe beoordeelt u de kwaliteit van het inspectierapport?



Figuur 12: Beoordeling kwaliteit inspectierapport

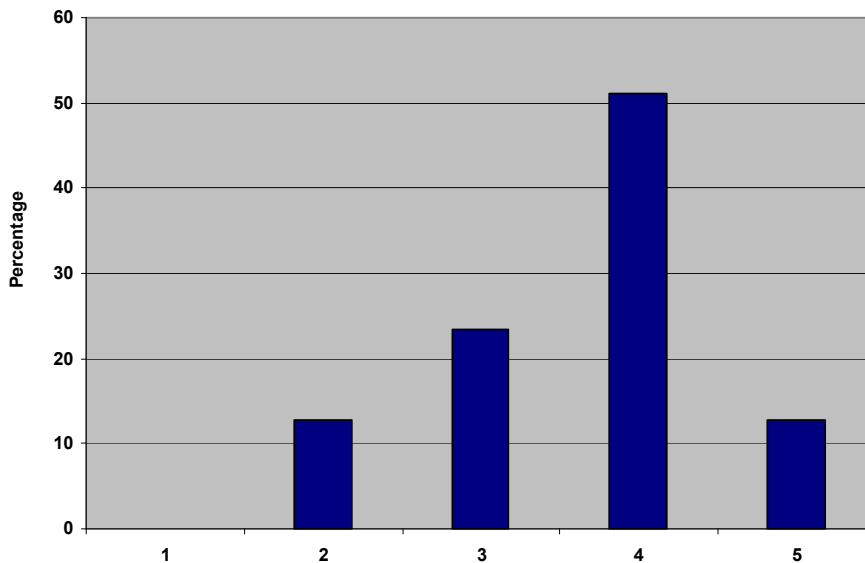
Beoordeling 2011	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Leesbaarheid (%)	66,92	25,38	6,15	1,54
Eenduidigheid (%)	56,59	33,33	7,75	2,33
Lay out (%)	55,81	34,11	8,53	1,55
Overeenkomstig close out (%)	49,61	37,21	8,53	4,65
Beoordeling 2007	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Leesbaarheid (%)	41,82	41,82	10,91	5,45
Eenduidigheid (%)	42,20	44,04	10,09	3,67
Lay out (%)	47,12	41,35	7,69	3,85
Overeenkomstig close out (%)	41,75	44,66	7,77	5,83

De kwaliteit van het inspectierapport is beduidend beter beoordeeld dan in 2007. Dit geldt met name voor de leesbaarheid en eenduidigheid van het rapport. Het gebruik van het standaard format voor het inspectierapport zoals dat beschikbaar is in de Inspectieruimte heeft in die zin zijn vruchten afgeworpen. De overeenkomstigheid met de close out scoort in minder dan 50%

van de gevallen 'goed'. Hoewel ook dit vlak een verbetering is gerealiseerd in vergelijking met 2007 kan hieruit worden geconcludeerd dat een deel van de rapporten nog steeds afwijkt van datgene wat in de close out is gecommuniceerd.

2.4 Overig

Welk cijfer (van 1 tot 5) zou u geven voor de toegevoegde waarde van de inspectie binnen uw bedrijf?



Figuur 13: Cijfer voor toegevoegde waarde van inspectie (1 = geen toegevoegde waarde, 5 = veel toegevoegde waarde)

De meeste bedrijven beoordelen de toegevoegde waarde van de inspectie aan de performance van het bedrijf als redelijk tot goed (= cijfer 4). Bedrijven geven aan dat 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.

3. CONCLUSIES

Op diverse aspecten worden de inspecties beter beoordeeld dan in 2007. Deze verbetering is vooral gerealiseerd in de afhandeling van de inspectie. De kwaliteit van het inspectierapport en de termijn waarbinnen het inspectierapport wordt verzonden scoren beduidend beter dan voorheen. De beschikbaarheid van het standaard inspectierapport in de Inspectieruimte en de nadrukkelijke aandacht van de LAT RB voor naleving van de termijnen hebben een positieve uitwerking gehad.

Ten aanzien van de deelname aan inspecties zijn er verschillen met 2007. Het deelnamepercentage van de verschillende diensten is enigszins uiteengelopen. Wabo bevoegd gezag en Brandweer/Veiligheidsregio nemen deel aan vrijwel alle inspecties, de Inspectie SZW hanteert hiervoor een risicomodel. In absolute aantallen is het aantal inspecties waaraan de inspectie SZW deelneemt, toegenomen. Dit geldt overigens ook voor het bevoegd gezag Wabo en de Brandweer/Veiligheidsregio.

Op regiegroepniveau zullen afspraken over de deelname van de diensten moeten worden gemaakt.

De deskundigheid van de inspecteurs scoort in het algemeen redelijk tot goed. Op het aspect vakinhoudelijke kennis scoren de inspecteurs hoger dan op houding en auditvaardigheden. Onderling zijn er verschillen. Echter, in vergelijking met 2007 zijn deze verschillen kleiner geworden. Het deskundigheidsniveau van de verschillende inspectiediensten komt dichterbij elkaar te liggen.

Ook de landelijke uniformiteit en eenduidigheid van de inspecties bij bedrijven met meerdere vestigingen wordt als minder goed beoordeeld. Hier ligt een verbeterpunt.

De aansluiting van het inspectierapport op de close out is een aandachtspunt. Een deel van de bedrijven geeft aan dat het rapport afwijkt van datgene wat in de close out is gecommuniceerd. Het uiteindelijke inspectierapport dat een bedrijf ontvangt na afloop van een inspectie mag geen verrassing zijn na een close out.

De meeste bedrijven geven aan dat de inspectie toegevoegde waarde heeft voor de veiligheidsperformance van het bedrijf. Een onafhankelijke deskundige blik van de overheid houdt het bedrijf scherp.

BIJLAGE

Bijlage 1: Vragenlijst BTO

Vraag 1: In welke provincie is uw bedrijf gevestigd?

Friesland	0
Groningen	0
Drenthe	0
Noord-Holland	0
Zuid-Holland	0
Utrecht	0
Overijssel	0
Gelderland	0
Flevoland	0
Zeeland	0
Noord-Brabant	0
Limburg	0

Vraag 2: Hoe beoordeelt u de tijdigheid van de communicatie rondom de inspectie

	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	n.v.t.
Tav de vooraankondiging	0	0	0	0	0
Tav de toezending van de agenda	0	0	0	0	0

Vraag 3: Hoe beoordeelt u de inhoud van de inspectie-agenda?

Goed	0
Redelijk	0
Matig	0
Slecht	0

Vraag 4: Hoe beoordeelt u de voorbereiding/organisatie van de inspectie als geheel?

Goed	0
Redelijk	0
Matig	0
Slecht	0

Vraag 5: Welke instanties/bevoegde gezagen namen deel aan de inspectie?

Inspectie SZW	0
Bevoegd gezag Wabo	0
Brandweer	0
Bevoegd gezag Waterwet	0

Vraag 6: Hoe beoordeelt u de samenwerking tussen de deelnemende overheidsdiensten?

Goed	0
Redelijk	0
Matig	0
Slecht	0

Vraag 7: Hoe beoordeelt u de mate waarin de inspectieagenda is gevolgd?

Goed	0
Redelijk	0
Matig	0
Slecht	0

Vraag 8: Hoe beoordeelt u de deskundigheid van de inspecteurs van Inspectie SZW (MHC)?

	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	n.v.t.
Houding	0	0	0	0	0
Vakinhoudelijke kennis	0	0	0	0	0
Auditvaardigheden	0	0	0	0	0

Vraag 9: Hoe beoordeelt u de deskundigheid van de inspecteurs van het bevoegd gezag Wabo?

	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	n.v.t.
Houding	0	0	0	0	0
Vakinhoudelijke kennis	0	0	0	0	0
Auditvaardigheden	0	0	0	0	0

Vraag 10: Hoe beoordeelt u de deskundigheid van de inspecteurs van de brandweer?

	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	n.v.t.
Houding	0	0	0	0	0
Vakinhoudelijke kennis	0	0	0	0	0
Auditvaardigheden	0	0	0	0	0

Vraag 11: Hoe beoordeelt u de deskundigheid van de inspecteurs van het bevoegd gezag Waterwet?

	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	n.v.t.
Houding	0	0	0	0	0
Vakinhoudelijke kennis	0	0	0	0	0
Auditvaardigheden	0	0	0	0	0

Vraag 12: Was de rol van de afzonderlijke diensten tijdens de inspectie duidelijk?

Ja	0
Nee	0

Vraag 13: Indien u meerdere vestigingen heeft in Nederland: hoe beoordeelt u de inspecties t.a.v. de volgende aspecten: ?

	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	n.v.t.
Uniformiteit	0	0	0	0	0
Optreden	0	0	0	0	0
Deskundigheid	0	0	0	0	0
Uniformiteit van het gehele team	0	0	0	0	0

Vraag 14: Was het inspectierapport binnen 8 weken verzonden?

Ja	0
Nee	0

Vraag 15: Hoe beoordeelt u de kwaliteit van het inspectierapport?

	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	n.v.t.
Leesbaarheid	0	0	0	0	0
Eenduidigheid	0	0	0	0	0
Lay out	0	0	0	0	0

Vraag 16: Hoe kwam het inspectierapport overeen met de verwachting op basis van de close-out?

Goed	0
Redelijk	0
Matig	0
Slecht	0

Vraag 17: Welk cijfer zou u geven voor de toegevoegde waarde van de inspectie binnen uw bedrijf (1 = geen toegevoegde waarde, 5 = veel toegevoegde waarde) tav de veiligheidsperformance?

	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	n.v.t.
Leesbaarheid	0	0	0	0	0
Eenduidigheid	0	0	0	0	0
Lay out	0	0	0	0	0