



Controle à la carte





Werken aan een nieuwe vorm van horecatoezicht door rijksoverheid en gemeente

Welke vernieuwende toezichtmogelijkheden kunnen de toezichtlast in de horeca verder beperken? Deze vraag staat centraal in het project 'Contrôle à la carte'. Gemeenten, de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA), VROM-Inspectie en Arbeidsinspectie werken binnen dit project samen, waarbij de VWA bij de rijksinspecties de trekkersrol vervult. Een belangrijke uitkomst uit de pilots is dat toepassen van de 'oog- en oorfunctie' veel potentie heeft. Hier valt voordeel te behalen voor zowel rijksinspecties en gemeenten als goed nalevende bedrijven. Minder toezichtlast voor de goed nalevende bedrijven betekent meer capaciteit beschikbaar voor slecht nalevende bedrijven.

Oog- en oorfunctie biedt kansen

Gebruik maken van de ogen en oren van andere toezichthouders blijkt een samenwerkingsvorm die er positief uitspringt binnen Contrôle à la carte. De inspectiepartners controleren bij een geselecteerde groep bedrijven ook op onderwerpen van de andere inspectiediensten. Deze andere inspectiediensten kunnen dan een bepaalde periode wegblijven bij deze goed nalevende bedrijven. De bezoekende inspectiedienst neemt een aantal eenvoudige, maar belangrijke inspectieonderwerpen waar. Zij vervult hiermee een signaalfunctie en is zo de oren en ogen voor de andere dienst(en). Uiteraard vraagt dit om heldere afspraken en duidelijke instructies. De oog- en oorfunctie komt vooral tot haar recht bij onderwerpen die makkelijk meetbaar, belangrijk en goed waar te nemen zijn. Binnen deze vorm van toezicht blijven de toezichthouders eindverantwoordelijk voor de eigen toezichtonderwerpen.

2010

In 2010 voeren tien gemeenten een vervolgpilot uit binnen Controle à la carte. Het is de bedoeling dat de tien pilots aantonen of het werken met de oog- en oorfunctie zinvol is. Zo moet blijken of de werkwijze voor de diverse partijen goed is in te vullen. Zorgt het ook aan inspectiezijde voor voordelen, of vraagt het juist te veel regelwerk?

In 2010 voeren tien gemeenten een vervolgpilot uit binnen Controle à la carte.

Het vervolg van Controle à la carte ligt nog open. Het kan zijn dat de methode zo veel voordeel oplevert dat het interessant is voor alle gemeenten. Misschien is de conclusie echter dat de invoering dusdanig veel energie kost, dat het niet handig is om breed toe te passen. En wie weet ligt de uitkomst in het midden en blijkt dat deze werkwijze vooral interessant is voor de grotere gemeenten, bijvoorbeeld de G28. De tien pilots van 2010 zullen het uitwijzen.

Voedsel en Waren Autoriteit (VWA)

“Samenwerken niet hetzelfde als samen inspecteren”

Liesbeth Oosterom, projectleider Controle à la carte (VWA), heeft een heldere kijk op samenwerkende inspectiediensten. “Veel mensen denken bij samenwerkende inspectiediensten aan samen inspecteren; dat is echter zeker niet hetzelfde. Je kunt op vele manieren samenwerken zonder dat je met elkaar op bezoek gaat bij de ondernemer. De oog- en oorfunctie is hiervan een prima voorbeeld.” Bij goed samenwerken is de motivatie van mensen uitermate belangrijk, meent Liesbeth. “Men moet tijd en energie willen investeren in een nieuwe vorm van samenwerking; alleen dan kan een andere werkwijze daadwerkelijk van de grond komen.”





Goed signaal

Het verminderen van de toezichtlast is een belangrijk streven binnen Controle à la carte. “De horeca in de pilotgemeenten moet ook wat gaan merken van onze inspanningen. Zeker waar we elkaars inspecties waarnemen. Hiermee laten we duidelijk zien dat we de toezichtlast juist bij de goede nalevers terugbrengen en dat we meer energie inzetten op de slechte nalevers. Dat is een goed signaal naar deze doelgroep. Deze vorm van handhaven biedt zo voordelen voor zowel horecaondernemers als de inspecterende partijen.”

Koninklijke Horeca Nederland (KHN)

“Maak het net voor slechte ondernemers sluitend”

“Werk bij goede bedrijven efficiënt samen en bij slechte bedrijven effectief”, is de boodschap die Arjen van den Dool namens Koninklijke Horeca Nederland (KHN) uitdraagt. “Het niet aanpakken van slechte partijen is een grote frustratie voor ondernemers die het goed doen. Maak het net voor slechte ondernemers sluitend. Spreek hen individueel aan en ga niet generaliseren.” Hij raadt ook aan proportioneel op te treden via het zogenoemde spiegelprincipe; stuur een klein team naar een kleine horecaondernemer. KHN is blij dat zij als ondernemers hun stem mogen laten horen. “Betrek ons ‘aan de voorkant’ en niet pas achteraf. Maak gebruik van onze kennis en kunde. De koffie staat klaar!”

“Elkaar vertrouwen essentieel voor succesvol samenwerken”

Effectiefsamenwerken volgens de oog- en oorfunctie vraagt inspanningen van de betrokken partijen; rijksinspecties enerzijds en gemeentelijke partners anderzijds. Om deze nieuwe werkwijze succesvol in te zetten, moeten gemeenten en regionale partners het toezicht op ondernemers integreren en afstemmen. De rijksinspecties hebben dit traject van afstemmen in de afgelopen jaren doorlopen. Daarbij is vertrouwen in elkaar belangrijk volgens Albert Kuntze, programmamanager Vernieuwing toezicht bij de VWA. “Het is mooi dat we zeggen vertrouwen te hebben in de ondernemer. Maar dit betekent natuurlijk weinig als er geen onderling vertrouwen is tussen de betrokken inspectiepartners. Samenwerken begint met elkaar vertrouwen!”



Recept voor vernieuwing toezicht horeca

Een recept voor effectief handhaven met de oog- en oorfunctie:

- **maak goed kennis** en verdiep je in elkaars toezichtwijzen en onderwerpen. Bijvoorbeeld door kennismakingsessies te organiseren, maar ook door regelmatig contact op te nemen;
- **stel de groep van goed nalevende bedrijven vast** bij zowel de rijksinspecties als de gemeente;
- **bepaal de overlap** in goed nalevende bedrijven bij zowel rijksinspecties als gemeente. Dit is de daadwerkelijke werkvoorraad;
- **stem af** wie er in welk inspectiejaar langskomt bij de geselecteerde ondernemers;
- **leid elkaar op** in de toezichtonderwerpen die worden overgedragen. Zoek daarbij naar de onderwerpen die makkelijk meetbaar, belangrijk en goed waarneembaar zijn;
- **houd toezicht volgens de oog- en oorfunctie**. Vul de signaalfunctie in voor de andere inspectiediensten en houd elkaar op de hoogte;
- **vertrouw elkaar en ga ervoor**. Effectief samenwerken in het toezicht vraagt van de betrokken partijen dat ze op elkaar vertrouwen. Daarnaast vraagt het ook gewoon wat durf om de eerste stap te zetten en er samen voor te gaan.

Themadag zorgt voor interactie

Op 10 november 2009 vond de themadag Controle à la carte plaats. Zo'n vijftig aanwezigen dienden die dag hun ervaringen met vernieuwd horecatoezicht op. Na de opening door dagvoorzitter Rob Velders stond het ochtendprogramma in het teken van de gemeentelijke pilots in 2009; tijdens het middagprogramma reageerden de aanwezigen op stellingen. De inzichten uit deze pilots zijn ook terug te vinden in deze uitgave. De bezoekers toonden zich geïnteresseerd en waardeerden het complete beeld dat ontstond tijdens de bijeenkomst.

Partijen die een bijdrage leverden aan de themadag: de Arbeidsinspectie, de Algemene Inspectiedienst, de Belastingdienst, de Inspectieraad, Regiegroep Regeldruk, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), gemeenten 's Hertogenbosch, Zwolle, Eindhoven, Amsterdam, Apeldoorn en Doetinchem én brancheorganisatie Koninklijke Horeca Nederland.

Prikkelende stellingen

Tijdens de dag wisselden de aanwezigen met elkaar van gedachten over prikkelende stellingen en vragen. Dat leverde opvallende inzichten en standpunten op. Zo zorgde de vraag 'Wat zijn goede nalevers/groene bedrijven?' voor uiteenlopende antwoorden. Eén persoon meende dat dit geïnspireerde ondernemers moeten zijn, terwijl een ander vond dat het om bedrijven gaat die drie jaar lang geen overtreding hebben begaan. Weer een ander hield het bij 'ondernemer kent en beheerst de risico's en handelt hiernaar'. 'Wat moet je doen om goed samen te werken?' leverde antwoorden op als 'veel tijd investeren', 'kenniscafés organiseren' en 'inzicht krijgen in elkaars systemen. Overigens leidde dat direct tot een nieuwe vraag, namelijk: 'Hoe kunnen we dit goed doen?'. Antwoorden op deze vraag luidden bijvoorbeeld: 'goede ICT', 'instructiefilms van de VWA', 'helder communiceren' en 'het goed opleiden van mensen'.

Vernieuwend, innovatief én lastig

Deelnemers vertelden over hun ervaring rond de samenwerking met de gemeenten: Den Bosch, Zwolle, Eindhoven, Amsterdam, Apeldoorn en Doetinchem. Daarbij was de intentie om vijf vormen van samenwerking tussen rijksinspectie en gemeente uit te proberen, te weten:

- het afstemmen van plannings, oog- en oorfunctie waarnemen;
- samenwerken via risicoanalyses van deelsegment(en) horeca;
- via ICT, werken met een digitaal dossier;
- met behulp van startersloketten/nalevingshulp/vergunningsaanvraag;
- samen inspecteren.

Hoe de gemeenten en rijksinspecties de verschillende vormen van samenwerking hebben ervaren, leest u hieronder.

.....

Zwolle: samen inspecteren

Waardevolle vorm van kennisoverdracht

Zowel horecaondernemers als gemeentemedewerkers zijn positief over de proef met samenwerking tussen rijk en gemeente. “In 2006 begonnen we af te tasten wat samenwerken in kan houden. We zijn nadrukkelijk niet meteen samen op pad gegaan, maar hebben tijd besteed aan de voorbereiding,” vertelt Willy Visser, hoofd Toezicht en Handhaving van de gemeente Zwolle.

Uiteindelijk bezochten toezichthouders van de gemeente en de VWA in duo's zo'n zestig Zwolse bedrijven. “Je ziet daarbij hoe de ander werkt. De toezichthouders vonden deze vorm van kennisoverdracht heel waardevol; ze hebben er veel van geleerd.”

De gemeente en de VWA leerden ook dat gezamenlijk inspecteren meer tijd kost en dat beide partijen daardoor anders te werk gingen dan ‘normaal’. Willy: “Tijdens het samen inspecteren ging men zaken toch nét anders doen.” In de toekomst willen de gemeente Zwolle en de VWA vooral elkaars oren en ogen zijn, waarbij één van beide partijen de goed nalevende horeca bezoekt. “Zo is de verkering met de VWA veranderd in een serieuze relatie,” meent Willy.



JACK DANIEL'S
ERISTOFF BLUE
OLD NO. 7

JACK DANIEL'S
ERISTOFF BLUE
OLD NO. 7

JACK DANIEL'S
Tennessee GOLD
OLD NO. 7

JACK DANIEL'S
ERISTOFF FIRE
OLD NO. 7

JACK DANIEL'S
Tennessee GOLD
OLD NO. 7

Den Bosch: samenwerken met technische risicoanalyses

De strijd qua regels valt mee

In Den Bosch was men al enige tijd bezig met vernieuwingen in de horeca. Zo experimenteerde de gemeente in het verleden al eens met gezamenlijk toezicht. “Daarbij inspecteerden we met vier groepen volledig geüniformeerde toezichthouders. Die aanpak veranderde echter al snel. Deze werkwijze bleek namelijk nogal overdonderend voor de horecaondernemer, terwijl dat natuurlijk niet onze bedoeling is,” vertelt Jo Peters, directielid sector Stadsontwikkeling van de gemeente 's-Hertogenbosch.

Binnen de pilot is vervolgens geprobeerd om de technische risicoanalyse van rijksinspecties in te passen in de gemeentelijke risicoanalyse. Daarbij bleek het abstractieniveau van de rijksoverheid en gemeentelijke overheid dusdanig te verschillen dat dit niet volledig viel door te voeren.

Jo: “Overigens valt de strijd over regels in de praktijk mee. De gesprekken gaan meestal over verschil in interpretatie. Daarom moet je bij de voorbereiding al samen de speelruimte bepalen.” Daarnaast moeten managers volgens Jo hun medewerkers veel serieuzer nemen.

Apeldoorn: inspectiemethodiek met vliegende brigade

Meer raakvlakken dan vooraf gedacht

In Apeldoorn is al enige tijd een vliegende brigade actief. Deze brigade van de gemeente bezoekt tien tot twaalf bedrijven per keer en ‘vliegt’ van de een naar de ander, terwijl zij controleert op kansspelen, Drank- en Horecawet, en het al dan niet aanwezig zijn van een leidinggevende.

In deze gemeente startte in maart 2009 een pilot tussen de VWA en de brandweer, vertelt Erik Ottink van de VWA. “De brandweer bezocht weinig restaurants. De VWA bood daarom hulp aan voor het selecteren van rode en groene bedrijven.” Groen staat voor goed nalevend, deze bedrijven verdienen afgestemd toezicht.

Tijdens de Apeldoornse Toezichtweek zijn de VWA, brandweer, bouwinspecteur en milieu-inspecteur samen op pad gegaan. “Vier weten altijd meer dan één. We hebben meer raakvlakken dan vooraf gedacht en hebben inzicht gekregen in de oog- en oor-functie.” Erik geeft nog een advies mee: “Het is belangrijk om tijdens zo’n samenwerkings-traject te investeren in een goed contact; zorg dus voor regelmatige communicatie met je contactpersonen. De relatie met de gemeente Apeldoorn is gelukkig erg goed.”

Eindhoven: werken met oog- en oorfunctie

Goede kennisoverdracht en prettige samenwerking

De gemeente Eindhoven bezocht, samen met de VWA, 48 cafetaria's en restaurants. "De samenwerking, waarbij we overigens een verschil in inspectieduur zagen, kwam snel op gang," zegt Harm Reker van de VWA. "We brachten alle toezichthouders samen en maakten een checklist voor de oog- en oorfunctie. Het was even zoeken naar de juiste VWA-items hiervoor. En sommige inspectie-items blijken onverenigbaar. De checklist is warm overgedragen, wat betekent dat de lijst is voorzien van een duidelijke toelichting en een beknopte opleiding voor de toezichthouders." Harm is positief over de goede kennisoverdracht en de prettige samenwerking.

.....

Amsterdam: oog- en oorvariant toepassen

Toezichthouders enthousiast over elkaars werk

"De ondernemer moet kunnen ondernemen en geen onnodige tijd kwijt zijn met het te woord staan van de overheid," meent Ronald Kersbergen, projectmanager Regelgeving en Handhaving van de gemeente Amsterdam. Rob de Groot van de VWA meent dat de overheid goed gedrag door ondernemers moet belonen. Dit kan onder meer door het aantal bezoeken te beperken. Samen bekeken Rob en Ronald welke punten rijk en gemeente van elkaar kunnen meenemen tijdens de inspecties. De inventarisatie resulteerde in een inspectielijst die in april 2009 voor het eerst is uitgeprobeerd en tussentijds steeds is aangevuld. In Amsterdam zijn de betrokken toezichthouders enthousiast over elkaars werk. Ze willen informatie delen en uitwisselen. Daarbij willen ze ook graag binnen de werksystemen kunnen zien dat een inspectie is gepland. Ronald: "Veel kennis zit in de hoofden van toezichthouders; daarin is Amsterdam niet uniek. Je moet met elkaar delen en een gezamenlijk beeld krijgen van de horecaondernemer. Vervolgens kun je elkaar ontzettend versterken in de benadering van bedrijven."



Dit is een uitgave van:

Inspectieloket Horeca
Postbus 19506 | 2500 CM
Den Haag

VWA Servicelijn 0800 - 0488

www.inspectieloket.nl
www.vwa.nl/horeca
www.antwoordvoorbedrijven.nl

