



Mikael Åhman
Projektanställd
Telefon 08-508 28 909, 073- 7311075
mikael.ahman@miljo.stockholm.se

RESTAURANGERNAS SYN PÅ LIVSMEDELSKONTROLLER – EXAMENSARBETE 2009

Förslag till beslut

- 1 Godkänna anmälan om rapporten
- 2 Överlämna rapporten till Livsmedelsverket

Gunnar Söderholm

Margareta Widell

Sammanfattning

I det här examensarbetet har kvalitativa intervjuer genomförts med verksamhetsutövare från 20 stycken B-klassade restauranger inom Stockholms stad. B-klassade restauranger är restauranger som under föregående år blivit underkända vid kontroll och har fått ett beslut om sanktion (t.ex. föreläggande eller förbud) riktat till sig. Till följd av påvisade brister har den årliga kontrolltiden och den därmed sammanhängande kontrollavgiften fördubblats. De flesta av objekten har flyttas från fyra till åtta timmars årlig kontrolltid. Syftet med undersökningen har varit att ta reda på hur verksamhetsutövarna hanterar och uppfattar inspektioner och kontrollrapporter samt vilka förändringar de skulle vilja se. Samtliga restauranger som ingått i urvalsmaterialet har haft problem med att leva upp till lagstiftningens krav på säker livsmedelshantering men har slutligen blivit godkända.

Undersökningen visar att verksamhetsutövarna upplever brister när det gäller inspektioner och kontrollrapporter, brister som i vissa fall kan åtgärdas med relativt små medel.

När det gäller bemötande och kommunikation har verksamhetsutövarna överlag goda erfarenheter, dock har merparten åtminstone någon gång upplevt inspektörer med bristande bemötande och kommunikation. Merparten av verksamhetsutövarna anser att de inte får särskilt mycket råd och stöd, alternativt hänvisning till information, från inspektörer. Dock anser de flesta att det har blivit bättre på senare tid.

Verksamhetsutövarna är även i mångt och mycket kritiska till kontrollrapporterna, som de menar är tillkrånglade och svårbegripliga.

Bakgrund

Miljöförvaltningen har vid kontroller kunnat konstatera att restauranger ofta inte åtgärdar de brister som noterats i samband med inspektioner. Genom att inte vidta korrigerande åtgärder försämrar förutsättningarna för att restaurangerna ska kunna leva upp till de intentioner som finns i gällande livsmedelslagstiftning, nämligen att kunna tillhandahålla säkra livsmedel.

För att kunna fånga upp varför restaurangerna ofta inte åtgärdar påtalade brister har det här examensarbetet fokuserat på att undersöka hur verksamhetsutövare upplever mötet med inspektörer samt hur de hanterar och förstår kontrollrapporter. Syftet har även varit att ta reda på vilka förändringar som verksamhetsutövarna skulle vilja se avseende inspektioner och kontrollrapporter.

Resultat

Merparten av verksamhetsutövarna i den här undersökningen ansåg att inspektörerna generellt har ett bra bemötande och är lätta att kommunicera med. Trots detta har det stora flertalet åtminstone någon gång fått erfara brister i bemötande eller kommunikation. Ett flertal förbättringsförslag framkom i studien. Många verksamhetsutövare vill se bättre förståelse och tålamod från inspektörens sida och ömsesidig respekt, bland annat att inspektören presenterar sig på ett korrekt sätt, visar legitimation och visar hänsyn till gäster. Det är också viktigt att inspektören kan förklara brister på ett begripligt sätt (80 procent har någon gång upplevt att så ej sker) samt att inspektören gör en summering av avvikelser (40 procent har sällan eller aldrig fått en sådan genomgång).

Den här undersökningen har visat att merparten av verksamhetsutövarna anser att vägledningen är bristfällig. Endast sju respondenter har uppgett att de oftast får bra råd och stöd från inspektörerna. Ett stort antal respondenter har önskemål om förbättrad information över hur avvikelser kan hanteras, vilka lagar och regler som finns gällande restaurangverksamhet samt annan allmän information kring vilka rutiner och tekniska lösningar som kan vara tillämpliga i olika situationer. Flera av respondenterna föreslog att sådan information borde finnas tillgänglig på en hemsida eller i annan skriftlig form, till exempel broschyrer.

Den här undersökningen har visat att merparten, 14 av 20, av verksamhetsutövarna går igenom kontrollrapporten. Knappt hälften håller endast delvis med om bristerna, alternativt kan inte svara på det eftersom de inte läser rapporten. Endast fyra av respondenterna, det vill säga 20 procent, anser sig förstå innehållet i rapporten. Övriga anser att det finns mer eller mindre stora brister med rapporten. Anmärkningarna innefattar språkliga förståelseproblem, särskilt rapportens förstasida och i synnerhet standardformuleringarna som belyser lagstiftningen. Även sifferkoderna och avsnittet som belyser kontrollområden förefaller problematiskt för förståelsen av rapporten. Respondenterna har även invändningar mot strukturen på rapporten som de menar är krånglig och föga överskådlig. Flera önskemål framfördes från respondenternas sida om hur rapporten borde förändras, bland annat begripligare språk, förbättrad struktur,

förklaring av sifferkodernas innebörd samt bifogad information om hur rapporten ska tolkas.

Förvaltningens synpunkter

Undersökningen visar vilka erfarenheter som verksamhetsutövare har av inspektioner och kontrollrapporter samt vilka förändringar som de efterlyser.

Även om verksamhetsutövarnas önskemål om förändringar avseende inspektioner och kontrollrapporter ofta inte är förenliga med kontrollmyndighetens uppdrag finns ett antal förslag som är realiserbara. Hit hör att som inspektör allmänt tänka på bemötandet och kommunikationen gentemot verksamhetsutövarna; presentera sig på ett vänligt sätt, visa legitimation, vara tydlig i formuleringarna och försäkra sig om att de förstår det som sägs. Som inspektör är det av särskild vikt att efter utförd kontroll göra en summering av de avvikelser som noterats under besöket. Om verksamhetsutövarna ej förstår bristerna blir det av förklarliga skäl svårt att förstå vilka åtgärder som behöver vidtas.

Inspektören kan inom ramen för myndighetsutövningen bistå med allmän rådgivning och informera om vad lagen säger samt kan belysa möjliga åtgärder genom att exemplifiera, det får dock inte bli något som kan likna konsultverksamhet. För att förbättra vägledningen har Miljöförvaltningen under sommaren bedrivit ett projekt som lett fram till att informationen på Stockholm stads hemsida har förbättrats avsevärt. Därmed finns förutsättningar för att livsmedelsföretagen lättare ska kunna tillgodogöra sig kunskap om bestämmelserna i livsmedelslagstiftningen.

Kontrollrapporternas struktur är i dagsläget styrd från nationell nivå. Inspektören kan främst påverka hur kommentarerna till avvikelser skrivs i rapporten. Den här undersökningen visar på ett behov av förändring när det gäller kontrollrapporten. Ledstjärnan skulle vara en enkel och lättbegriplig rapport som på ett tydligt sätt klargör omdöme och avvikelser. Problematiken med kontrollrapporternas läsbarhet är väl känd och Miljöförvaltningen har vid flera tillfällen framfört problemen bl.a. till Livsmedelsverket. För närvarande pågår arbete vid Livsmedelsverket med att se över kontrollrapporter och strukturen för årlig inrapportering av kontrollverksamheten. Miljöförvaltningen deltar aktivt i det arbetet som planeras vara avslutat till årsskiftet 2009/2010.

Slut

Bilagor

Bilaga Examensarbete – Restaurangernas syn på livsmedelskontroller