

erik.

Een uitgave van Bureau Inspectieraad, oktober 2009

DE KUNST VAN
HET INSPECTEREN



inhoud

5 REDACTIONEEL Harry Paul, voorzitter Inspectieraad: 'Toezicht wordt steeds meer een vak.'

6 NIEUWS: met vernieuwd toezicht, aanpak Poldercrash, rookvrije werkplekken, drugsvangst, brandveiligheid politiecellen en nog meer.

10 INTERVIEW inspecteur Johan van Ee (VROM): 'Een veiliger Nederland, daar doe ik het voor.'

15 (en verder) **ESTAFETTE-VRAAG:** wat inspecteurs altijd al aan collega's van andere diensten wilden vragen (plus antwoorden).

16 AAN HET WERK: een beeldcollage van door inspecteurs zelf genomen foto's laat zien dat inspectiewerk allesbehalve saai is.

18 VAN BOETE NAAR EFFECT: Joke de Vries en André van den Berg van het Programma Professionalisering schetsen een beeld van toezicht-nieuwe-stijl.

21 (en verder) **INDRUKWEKKENDE ERVARINGEN** van inspecteurs.

22 KIJKJE IN DE KEUKEN: Mark Helmig van Inspectie Openbare Orde en Veiligheid liep een dag mee met inspecteur Marco van Pinxteren van Staatstoezicht op de Mijnen.

27 COLUMN onderwijsinspecteur Jacques Jacobs: 'Help! Daar komt de inspecteur.'

28 GROTE VANGST: inspecteurs vertellen over hun successen.

32 ANDERZIJD: hoe ervaren toezichtgenieters het bezoek van 'hun' inspectiedienst?

36 NETELIGE KWESTIES: Drie inspecteurs vertellen waarmee zij worstelen in hun werk.



39 INSPECTIEHUMOR: Over bier met een gehaktbal, de Grijze Wijzenvereniging en de paintballwedstrijd in ultralight vliegtuigen.

40 LANDKAART: Waar liggen de hoofd- en regiokantoren van de rijksinspectiediensten en hoeveel mensen werken er?

42 DRIELUIK: Bezieling, lef en kracht. Grote woorden, maar wat betekenen ze in de praktijk? Drie inspecteurs geven hun visie.

48 SAMENWERKEN: Integraal toezicht, horizontaal toezicht, regionale samenwerkingsverbanden: inspecties doen steeds meer samen. Wat heb je daaraan als inspecteur?

51 COLUMN: Eric Nordholt (oud-hoofd-commissaris Amsterdam) over de overeenkomsten tussen inspecteurs en politieagenten.'

52 REFLECTIE: 'Koren groeit ook 's nachts. Die heb ik van mijn man, die is boer en kijkt op een totaal andere manier naar de wereld.'

55: WAT VIND JE ONLINE?

56 DUBBELINTERVIEW: inspecteur Rail Leen Langbroek praat met zijn afdelingshoofd Reinder Ubels. Wat betekent het programma Vernieuwing Toezicht voor hun werkrelatie?

60 INSPECTOR GADGET: ERIK ging op zoek naar onmisbare gadgets voor het serieuze inspectiewerk.

64 SNELCURSUS: Acht tips voor het vergroten van je overtuigingskracht.

66 COLOFON

67 VARIA

68 ERVAAR JE EFFECT!

'ZIJ DIE LEZEN
WETEN VEEL,
ZIJ DIE KIJKEN
SOMS NOG MEER'

ALEXANDRE DUMAS

MALOU VAN BREEVOORT

MAN EN SCHAAP

Een man en een schaap op de cover, wat heeft dat te betekenen? Het is een geënceneerde foto. Maar die is weer gebaseerd op een waar-gebeurd verhaal, dat ook elders in ERIK staat (pag. 18). Het gaat over een inspecteur die bij een boer komt die overspannen is en zijn lammeren nog niet heeft geoormerkt. De inspecteur besluit hem daar even bij te helpen. En legt hem óók een boete op. Dat is nou modern toezicht, vind ik. Enerzijds voer je het beleid uit. Anderzijds help je rechtsongelijkheid voorkomen. Want als de inspecteur alleen maar geholpen had, zonder te verbaliseren, had de buurman kunnen klagen. En terecht, want waarom moet hij zich aan de regels houden en een ander niet? Die en/en-benadering spreekt me aan.

Waarom dit blad? Het antwoord op die vraag vergt een kort college toezicht. Vroeger maakte toezicht veelal deel uit van de beleidskolom. Nu is het een zelfstandig vak aan het worden. Bij die ontwikkeling past professionalisering. En bij professionalisering past dat je met elkaar in verbinding staat, zowel binnen als tussen inspecties. ERIK vervult daar een rol in. Net als de Dag van de Inspecteur, het Inspectieloket en de ervaringsdag. Ze bieden de kans om ervaringen uit te wisselen. Inspecteurs van verschillende diensten ontmoeten elkaar steeds vaker, nu overal samenwerkingsverbanden ontstaan. De muren tussen de inspectiediensten vervagen. Er ontstaan informele netwerken over de grenzen van inspecties heen. 'Voor dat probleem moet je even die en die bellen,' hoor je steeds vaker. Komen uiteindelijk alle inspecteurs in één pool terecht, zoals in het artikel over samenwerken (pag. 48) wordt gesuggereerd? Dit enthousiasme wil ik toch even afremmen. Je moet het, voordat je zo'n stap neemt, eerst eens worden over gemeenschappelijke risico-analyses. Welke problemen wil je oplossen en op welke bedrijven richt je dus het toezicht? Hier zal eerst een bovendepartementale visie op moeten komen. Ministers en de de-

partementen hechten nu nog sterk aan de sturing van de eigen inspecteurs. Pas daarna komt verdergaande personele samenwerking, uitwisseling en taakoverdracht in het vizier. We overwegen ook om verschillende diensten bij elkaar in hetzelfde gebouw te huisvesten, bijvoorbeeld in Utrecht. Dat maakt informatie uitwisselen, samenwerken en overstappen nóg makkelijker.

Hoe staat het er voor met het programma Vernieuwing Toezicht? Het motto ervan is: meer effect, minder last. In hoeverre bedrijven toezicht als last ervaren, kunnen we vrij goed meten. In de horeca bijvoorbeeld is hiermee veel winst geboekt. Het effect van toezicht meten is lastiger. De Cito-score van scholen stijgt duidelijk als er vaker onderwijsinspecteurs langskomen. Maar wat is het effect van een boete aan een vrachtwagenchauffeur? Maakt die de wegen veiliger? En toch willen we weten of dat het resultaat is, zowel om aan de buitenwacht te verantwoorden wat we doen als om intern onze prioriteiten te bepalen. Als honderd man op illegale afvalexport zetten nauwelijks effect heeft, zetten we ze liever elders in.

Uit de artikelen in ERIK komt sterk naar voren dat inspecteurs graag over hun vak vertellen. Ze zijn trots op wat ze doen en houden van hun werk. Dat merkte ik ook tijdens werkbezoeken die ik onlangs uitvoerde. Ik heb toen onder meer stralingsmetingen meegemaakt. Het trof me hoe professioneel en betrokken de inspecteurs te werk gingen. Werkelijk overal was over nagedacht! Ook opvallend is de vrolijke ondertoon van de artikelen in dit blad. En dan heb ik het niet alleen over de inspecteurshumor op pagina 39. Als je grapjes over elkaar maakt, neem je elkaar serieus. Het bewijst ook dat je je veilig voelt. Kennelijk heerst er een sfeer van vertrouwen en kameraadschap bij de inspecties. En dat doet me deugd. Ik wens de lezer veel inspiratie bij het lezen en bekijken van ERIK! ■

Harry Paul, voorzitter
Inspectieraad

Erik is een veel voorkomende inspecteursnaam. Die is als naam van het blad gekozen - en niet bijvoorbeeld De Inspecteur - om te benadrukken dat inspecteren mensenwerk is. Ook tijdens ervaringsdagen en op het Inspectieloket zal de naam ERIK nog opduiken. Dat betekent dat het draait om professionalisering en in verbinding staan met andere inspecteurs.

Verbeteren brandveiligheid politiecellen nodig

De brandveiligheid van politiecellen moet worden verbeterd. Dit heeft minister Van der Laan (Wonen, Wijken en Integratie), mede namens de ministers van Binnenlandse Zaken (BiZa) en Defensie, aan de Tweede Kamer laten weten.

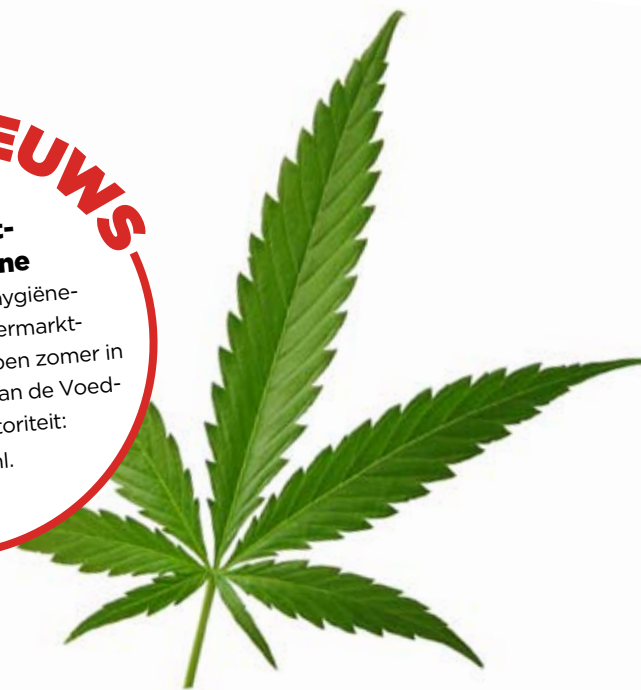
Uit onderzoek van de VROM-Inspectie naar de brandveiligheid van politiecellen en cellen op luchthavens en spoorwegstations blijkt dat veel daarvan bouwkundige tekortkomingen vertonen. In sommige gevallen was de situatie zodanig dat er direct maatregelen noodzakelijk waren. In veel gevallen is er geen goed brandveiligheidsbeleid en ook is sprake van 'onvoldoende brandveiligheidsbewustzijn'.

Verder stelt de Inspectie dat betrokkenen de regelgeving voor politiecellen verwarrend vinden. Gemeenten en brandweer interpreteren de regels in de praktijk verschillend. Minister Ter Horst (BiZa) wil dat politiecellen nog dit jaar aan brandveiligheidseisen gaan voldoen. Indien nodig gaat de minister zelf maatregelen nemen, zo heeft ze aangekondigd.

KORT NIEUWS
Samenwerking
De Arbeidsinspectie, VROM-Inspectie en Voedsel en Waren Autoriteit zijn recent nauw gaan samenwerken voor handhaving van een nieuwe Europese verordening over de indeling, etikettering en verpakking van chemische stoffen en mengsels.



KORT NIEUWS
Supermarkt-hygiëne online
De uitkomsten van hygiëne-inspecties bij 21 supermarktketens zijn sinds afgelopen zomer in te zien op de website van de Voedsel en Waren Autoriteit: www.vwa.nl.



Puppies in beslag genomen

Onlangs zijn bij hun transport uit Hongarije tientallen puppies in beslag genomen.

De Koninklijke Marechaussee trof de dieren tijdens een reguliere controle aan in een bestelbus. De Algemene Inspectiedienst (AID) heeft ze vervolgens in beslag genomen. De puppies van de rassen chihuahua, boomer en basset, komen uit Hongarije en waren bestemd voor de Nederlandse en Belgische markt. Vijftien van de dieren bleken te vroeg bij hun moeder te zijn weggehaald. Twee waren er al overleden, drie waren er slecht aan toe en zes waren nog te licht voor transport. De in beslag genomen dieren zijn voor verzorging overgebracht naar een opvangcentrum. Tegen de chauffeur is proces-verbaal opgemaakt.



KORT NIEUWS
Minder illegaal werk risicosectoren
In de horeca, land- en tuinbouw, vlees- en visbranche, de detailhandel en bij autobedrijven heeft de Arbeidsinspectie in 2008 weer minder illegale arbeid geconstateerd. Deze trend is zichtbaar sinds 2006.

Drugsvangst door inspecteurs Agentschap Telecom

De politie Zaanstreek heeft afgelopen zomer in Wormerveer een grote partij softdrugs in beslag kunnen nemen nadat twee inspecteurs van Agentschap Telecom de criminele activiteiten hadden ontdekt.

Bij het lokaliseren van een storting op een mobiel netwerk troffen de inspecteurs in een loods op een bedrijventerrein een zogeheten 'gsm-jammer' aan. Deze apparaten storen de ontvangst van mobiele signalen (gsm en umts) en duiden vaak op criminele activiteiten. De gealarmeerde politie deed naast de storende apparatuur een 'bijvangst' van maar liefst 250 kilo wiet. Een 39-jarige Amsterdammer is aangehouden.



Nagelstudio brengt luchtpost in gevaar

Een postpakketje voor een Nederlandse nagelstudio is recent onderschept omdat het een verhoogd risico opleverde voor de luchtvaartveiligheid.

De Inspectie Verkeer en Waterstaat ontdekte de lading tijdens een steekproef op luchtpostpakketten. In de zending zat een jerrycan met 3,6 liter brandbare vloeistof. Het is verboden brandbare, giftige of bijtende stoffen in luchtpostpakketten te vervoeren. Tegen de verzender is proces-verbaal opgemaakt. De steekproef maakt deel uit van een breder onderzoek van de Inspectie naar de relatie tussen de groei van het aantal internetbestellingen en het vervoer van verboden postpakketten met gevaarlijke stoffen.



Minder hinder door vernieuwd toezicht

Het bedrijfsleven ondervindt steeds minder 'last' van het toezicht door rijksinspecties. Dat blijkt uit de laatste Voortgangsrapportage Vernieuwing Toezicht, die de ministerraad heeft vastgesteld op voorstel van minister Ter Horst van Binnenlandse Zaken.

Om toezichtlast door rijksinspecties te verlagen, is in 2007 een programma geïntroduceerd dat loopt tot 2011. De rapportage geeft een tussenbalans. Hieruit blijkt dat ondernemers in 2009 vergeleken met vorig jaar alleen op het gebied van toezicht duidelijk minder regeldruk van de overheid ervaren.

De verwachting is dat het programma de komende tijd nog meer vruchten afwerpt door efficiënter toezicht. De inspectiediensten werken bijvoorbeeld steeds selectiever: minder

controles voor bedrijven met een laag risico als zij zich goed aan de regels houden. Bedrijven met een verhoogd risico krijgen meer controles, maar de gemiddelde 'last' daalt. Bedrijven in verschillende branches zeggen positieve effecten te merken van de betere samenwerking tussen inspecties. De samenwerking bestaat onder andere uit betere planning van inspectiebezoeken en de rapportages daarover. Daarnaast krijgt de onderlinge uitwisseling van gegevens steeds meer vorm. Bovendien wordt toenemend samengewerkt met andere overheden. Een mooi voorbeeld is het toezicht op 45 grote chemiebedrijven in Rijnmond. Hier werken twaalf landelijke, regionale en lokale inspectiediensten nauw samen (zie ook het artikel op pag. 48).

KORT NIEUWS

Zorgen over toetreders thuiszorgmarkt

De kwaliteit die 'nieuwe' toetreders op de thuiszorgmarkt leveren, is verontrustend. Dat concludeert de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Het gaat om zorgverleners die geen wettelijke toelating hoeven of willen aanvragen.

Voldoende voor rampenbestrijding poldercrash

De inzet van hulpdiensten en de gemeente bij de bestrijding van de vliegramp begin dit jaar in de Haarlemmermeer is adequaat verlopen.

Dat concluderen de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid en de Inspectie voor de Gezondheidszorg in een onderzoek naar de crash van het toestel van Turkish Airlines. Wel blijkt het communicatiesysteem C2000 niet vlekkeloos te hebben gewerkt. Ook de eerste opvang van gewonden kon beter. De bedoeling van het onderzoek was om verbeterpunten in kaart te brengen. De ervaringen en opvattingen van slachtoffers zijn meegewogen.

Nieuws

SAMENSTELLING ERIC HOOGEWEG

Werkgevers en personeel positief over rookvrije werkplek

Bedrijven en overheidsinstanties staan positief tegenover de rookvrije werkplek. Dit blijkt uit onderzoek dat is uitgevoerd in opdracht van de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA).

Sinds de invoering van de rookvrije werkplek in 2004 worden iedere twee jaar enquêtes gehouden onder werkgevers en werknemers. De laatste meting geeft aan dat 82 procent van het personeel de invoering en handhaving van de rookvrije werkplek redelijk tot zeer redelijk vindt. Ook werkgevers zien het belang ervan en ondervinden weinig problemen. Van de bedrijven zegt bovendien 95 procent zich aan de Tabakswet te houden. De behoefte aan speciale rookruimtes lijkt steeds minder te worden. In 2004 had nog 37 procent van de bedrijven een speciale rookruimte. Dit percentage is inmiddels gedaald naar 18.

Praktijklokalen scholen vaak onveilig

Op negen van de tien scholen wordt in praktijklokalen onveilig gewerkt met machines en gevaarlijke stoffen. Dat blijkt uit recente controles van de Arbeidsinspectie in het voortgezet onderwijs en middelbaar beroepsonderwijs.

Vooral in praktijklokalen voor metaalbewerking, houtbewerking en voertuigentechniek werken leerlingen en docenten vaak onveilig met machines. De Arbeidsinspectie vindt het extra belangrijk deze sector aan te pakken omdat, gezien de leeftijd van de leerlingen, onervarenheid en onoplettendheid relatief gemakkelijk tot ongelukken kunnen leiden. De resultaten komen dit jaar aan de orde bij bijeenkomsten van sectororganisaties binnen het onderwijs.

KORT NIEUWS

Meer risico's uitzendkrachten

Uitzendkrachten lopen een grotere kans op een ongeluk op het werk, doordat zij onervaren zijn en vaak onmvoldoende instructies krijgen over hoe ze hun werk veilig kunnen doen. Dit blijkt uit cijfers van de Arbeidsinspectie.

Nieuwe campagne tegen agressie

Agressie tegen werknemers met een publieke taak moet met vijftien procent dalen via de overheidscampagne Veilige Publieke Taak. Vooral met vaardigheidstrainingen en goede interne voorlichting blijkt veel te winnen.

Naar aanleiding van de campagne heeft de Arbeidsinspectie bij acht diensten in beeld gebracht hoe die omgaan met agressie. Hieruit blijkt dat er nogal wat activiteiten met 'risicovolle publiekscontacten' zijn: 's nachts op volle zee controleren van vissersschepen, bijvoorbeeld, opsporen van illegale asbestslopers, de controle van illegale arbeid en rookcontroles in de horeca. Som-

mige rijksinspecties, zoals de Algemene Inspectiedienst (AID), blijken een voorbeeld voor anderen. De Arbeidsinspectie roemt de ruime investering in training van collegiale opvang. Ook heeft de AID een inzichtelijke administratie van incidenten en de afwikkeling daarvan. Bij andere inspecties is er vaak nog 'ruimte voor verbetering', aldus de Arbeidsinspectie.



Veel publiciteit rond weghalen kinderen

De Inspectie Jeugdzorg is overspoeld met reacties nadat zij afgelopen zomer kinderen liet weghalen bij twee particuliere instellingen. De publiciteit die volgde, maakte van de zaak 'een echte energievreter'.

De Inspectie liet ongeveer twintig kinderen overplaatsen uit de instellingen in Hilversum en het Noord-Brabantse Langenboom. De aanleiding was onverwacht uitgevoerd toezicht in mei en juni na 'zorgwekkende signalen'. De kinderen waren bij de particuliere instellingen ondergebracht voor crisisopvang of in afwachting van een plaats in de reguliere jeugdzorg. Veel kinderen verbleven er langer dan drie maanden en sommigen zelfs langer dan een jaar. De kwaliteit van de zorg was volgens de toezichthouder onvoldoende. De zaak kwam in juli uitgebreid in het nieuws, waarna de Inspectie overspoeld werd met reacties van burgers en instellingen, ook over andere instellingen. 'Dat vroeg intern om veel raad en afstemming om eenduidig naar buiten te treden. Het maakte de zaak tot een echte energievreter,' zegt senior inspecteur Marianne Kloosterman. Niettemin kijkt zij terug op een boeiende tijd. 'Opeens was iedereen heel betrokken met ons werkterrein bezig. Dat was enerverend. Na enkele weken ging de storm weer liggen.



‘EEN VEILIGER NEDERLAND, DAAR DOE IK HET VOOR’

Hij is trots op zijn werk, heeft hart voor het milieu, en bezit een groot rechtvaardigheidsgevoel. Johan van Ee (VROM) is inspecteur in hart en nieren. Een vraaggesprek over bommen, lol en wakker liggen van je werk.

TEKST VITTORIO BUSATO, FOTOGRAFIE MALOU VAN BREEVOORT



‘Je moet niet
zwart-witdenken,
grijs kan ook goed zijn’

‘TOEZICHT HOUDEN KOMT NEER OP NAGAAN OF INSTELLINGEN DE REGELS RESPECTEREN’

Kun je ter introductie iets over je arbeidsverleden vertellen? ‘Mijn eerste baan was stuurman op de grote vaart. Dat heb ik maar een jaar gedaan, ik vervoerde onder meer gevaarlijke stoffen. Maar ik wilde niet zo lang van huis zijn en ben werk aan de wal gaan zoeken. Voor ik met mijn huidige baan begon, heb ik ongeveer tien jaar als politieman gewerkt, waarvan de laatste jaren als milieucoördinator. Dat werk viel destijds onder de recherche. Ik hield me onder meer bezig met strafrechtelijk onderzoek naar strafbare feiten op milieugebied. Ook controleerde ik transport van gevaarlijke stoffen over de weg. Maar milieu, dat leefde nauwelijks bij de politie en dat ging me steeds meer tegenstaan. Ik heb niet lang gearzeld toen ik een vacature zag voor milieu-inspecteur bij VROM. Hier zit ik nu ruim zes jaar.’

Als jij een kind van twaalf uitlegt wat je doet, wat zeg je dan? ‘Je wilt dat ik het simpel houd? Zelfs mijn ouders begrijpen niet zoveel van wat ik doe, haha! Nee, ik geef leiding aan een team van zo’n zeven mensen. Onze belangrijkste taak is milieutoezicht houden bij instellingen van Defensie. Daarvan zijn er zo’n 150 in Nederland.’

En hoe houd je dan precies toezicht, vraagt dat kind van twaalf? ‘Wordt munitie bijvoorbeeld op een goede en veilige manier in magazijnen opgeslagen zodat

er geen ongelukken kunnen gebeuren? Weten werknemers exact wat er aan explosieven is opgeslagen, voor als de brandweer langs moet komen bij een calamiteit? Licht een opslagmagazijn op voldoende afstand van een huis, een school, een woonwijk? Toezicht houden komt neer op nagaan of instellingen de regels respecteren.’

Wat doen jullie nog meer? ‘Wij houden toezicht op de Wet explosieven voor civiel gebruik. Daar hebben bijvoorbeeld sloopbedrijven mee te maken, maar ook bedrijven die grondstoffen winnen. Tevens monitoren wij *security*-convenanten. Chemische bedrijven kunnen doelwit zijn van terroristische aanslagen. VROM heeft met zulke bedrijven afspraken gemaakt over hun beveiliging. Wij kijken of die bedrijven deze afspraken inderdaad nakomen. Of er om een opslagplaats voor kunstmest inderdaad een hek heen staat bijvoorbeeld. Zo’n hek moet de kans op diefstal van kunstmest kleiner maken, je kunt er immers een bom van maken.’

Ik zou niet weten hoe je dat doet. ‘Via internet kun je er zo achter komen!’

Wat vind je het belangrijkste doel van je werk? ‘Ik wil een substantiële bijdrage leveren aan een veiliger Nederland, daar doe ik het voor.’

Heb je veel lol in je werk? ‘Heel veel.’

Kun je een representatieve werkweek beschrijven? ‘Gemiddeld zit ik twee dagen per week in overleg met partijen als Defensie of brancheorganisaties. Volgend jaar gaan we ons bij Defensie met meer zaken bezighouden dan alleen milieu: met bouw-, sloop- en aanlegvergunningen bijvoorbeeld en met verschillende natuurwetten. Daar moeten we ons goed op voorbereiden. Ik heb overleggen door het hele land. Hier in Arnhem ben ik gemiddeld een dag per week. En ik werk veel thuis: schrijf uitvoeringsplannen, controleer brieven die de deur uit moeten, denk werkwijzen uit en maak plannen.’

De mensen die je aanstuurt zie je dus weinig? ‘Klopt. Veel contact verloopt via telefoon en mail, maar

het is dan moeilijker om goed aan te voelen hoe iemand in zijn vel zit. Als je iemand ziet kun je beter op zaken ingaan. Dat meer directe contact mis ik wel, ja.’

Werk je fulltime? ‘Ja, ik werk vier dagen van negen uur.’

Wanneer lig je wakker van je werk? ‘Dat komt soms voor. Niet om inhoudelijke redenen, wel vanwege zaken op het persoonlijke vlak. Ik kan soms directief zijn, ben een doener, neem ook makkelijk besluiten. Dat wil wel eens botsen met collega’s die meer gevoelsmensen zijn. Ik leer ervan. Een botsing kan soms best constructief zijn, moet ik zeggen. Maar zulke dingen neem ik wel mee naar huis, ja.’

Mislukt er wel eens iets bij jou? ‘Jazeker! We deden begin dit jaar iets nieuws op het gebied van ICT. Een proef waarbij we op locatie gegevens dusdanig mobiel konden verwerken dat ze direct in de betreffende systemen zaten. Een ambitieus plan dat we met eigen programmageld financierden. Dat project is faliekant mislukt. Ik heb er flink van gebaald, maar op een gegeven moment moet je weer overgaan tot de orde van de dag.’

Beschrijf eens een lastige situatie waar je als toezichthouder mee te maken kreeg. ‘Wij moesten in mijn vorige baan ooit handhavend optreden tegen een aantal boeren vanwege het nieuwe mestbeleid. Jij komt uit Amsterdam, dus dat weet je waarschijnlijk niet, maar boeren mogen mest tegenwoordig niet meer uitsproeien, het moet worden geïnjecteerd. Veel boeren laptten die regels aanvankelijk aan hun laars, hadden er geen zin in en begrepen er ook niets van. Dat kan nogal conflicten opleveren. Ik heb meegemaakt dat iemand een jachtgeveer in zijn hand hield, niet op mij gericht hoor, maar het was duidelijk dat ik geacht werd het erf niet op te komen. Collega’s zijn wel eens ingesloten, fysiek bedreigd. Dat gaat te ver, wij proberen gewoon ons werk te doen. Het is zaak dat je als inspecteur goed leert luisteren naar tegenargumenten en dat je kunt uitleggen waarom een bepaalde maatregel is genomen, waarom die Nederland schoner of veiliger maakt. En je moet niet zwart-witdenken, grijs kan ook goed zijn. Soms kom je verder als

je naar een middenweg zoekt.’

Maar wat voor jou grijs is, is dat voor een andere inspecteur misschien niet. ‘Ik zie het meer als selectiever en slimmer handhaven. Bij Defensie zijn er bijvoorbeeld problemen met olie-afscheiders. Die zijn niet altijd op de juiste manier geïnstalleerd, waardoor er teveel olie in het afvalwater terecht kan komen. Bijvoorbeeld na het wassen van tanks. Dan spreken we met Defensie af dat we het komende half jaar geen afscheiders controleren en dat Defensie die tijd benut om ze op orde te krijgen. Maar we spreken tegelijk duidelijk af wat de consequenties zijn als dat niet tijdig lukt. Zo kunnen we met weinig inspanningen veel bereiken. We hebben het hier toch over zo’n zeshonderd olie-afscheiders.’

Knijp je zo niet een oogje dicht? ‘Dat vind ik een verkeerde woordkeuze. Ik zou eerder zeggen: we geven ruimte om pragmatisch aan een constructieve oplossing te werken. Wij hebben met heel veel regels te maken. Als inspecteurs hebben we ook de vrijheid aan bepaalde regels prioriteit te geven. Zo handhaven wij niet heel streng op de regel dat er een waarschuwingssticker

‘ZELFS MIJN OUDERS BEGRIJPEN NIET ZOVEEL VAN WAT IK DOE’

A man in a dark suit and light blue shirt stands in front of a dark tiled roof. He is holding a broom with a red head and a wooden handle. The ground is cobblestone.

‘ONZE GEREED-
SCHAPSKIST IS
BEHOORLIJK
UITGEBREID ’

hoort op een opslagplaats voor gevaarlijke stoffen, maar weer wél op de brandwerendheid van zo’n opslag.’

Binnen de Inspectie hebben jullie een professionaliseringstraject doorlopen, het programma Vernieuwing Toezicht. Was dat traject nodig? ‘Ja, beslist. Dat traject heeft zich vooral gecentreerd rond competenties als samenwerken, waardig behandelen, effectief maatwerk leveren, professionele standaards volgen. Bewust met zulke competenties bezig zijn komt de kwaliteit van ons werk zeer ten goede. Je kunt toezicht simpel houden door alleen te kijken of men zich aan de regels houdt. Maar wij denken nu veel beter over ons toezicht na en onderzoeken ook waarom regels niet worden nageleefd. Het kan zijn dat er kennis ontbreekt. Op basis van die informatie geef je je toezicht mede vorm en ga je aan voorlichting doen, bijvoorbeeld door het opstellen van een handleiding. Onze “gereedschapskist” is de laatste jaren behoorlijk uitgebreid. Bovendien is ons werk hierdoor leuker geworden.’

In hoeverre ben jij een rolmodel voor de gewenste veranderingen? ‘Vind ik lastig van mezelf te zeggen. Ik ben wel iemand die graag vernieuwt, die durft af te wij-

‘SOMS KOM JE
VERDER ALS
JE NAAR EEN
MIDDENWEG
ZOEKT.’

ken van gebaande paden – mits dat de kwaliteit van het werk en daarmee de veiligheid van Nederland ten goede komt. Binnen Defensie doen wij bijvoorbeeld geen hercontroles meer. We voeren een eerste controle uit, daarna willen we binnen vier maanden een rapportage over genomen maatregelen ontvangen van de verantwoordelijke commandant. We vertrouwen erop dat we die krijgen. Bij twijfel gaan we langs, maar dat gebeurt sporadisch. We stimuleren zo eigen verantwoordelijkheid. Vernieuwen, daar sta ik dus erg open voor, juist ook door goed te luisteren naar de mensen en instanties waarop wij toezicht houden. In die zin heb ik misschien een voorbeeldfunctie binnen de Inspectie. Maar bewust ben ik me daar niet echt van.’ ■

ESTAFETTE-VRAAG

Wat had je nou altijd al van elkaar willen weten? Inspecteurs vragen elkaar in dit estafette-interview het hemd van het lijf.

ERIK vraagt aan **Olav van Hees**, Inspectie Verkeer en Waterstaat, Luchtvaart Operationele Bedrijven: :

‘Wat is je leukste werkervaring ooit?’

lees het antwoord op pagina **26**

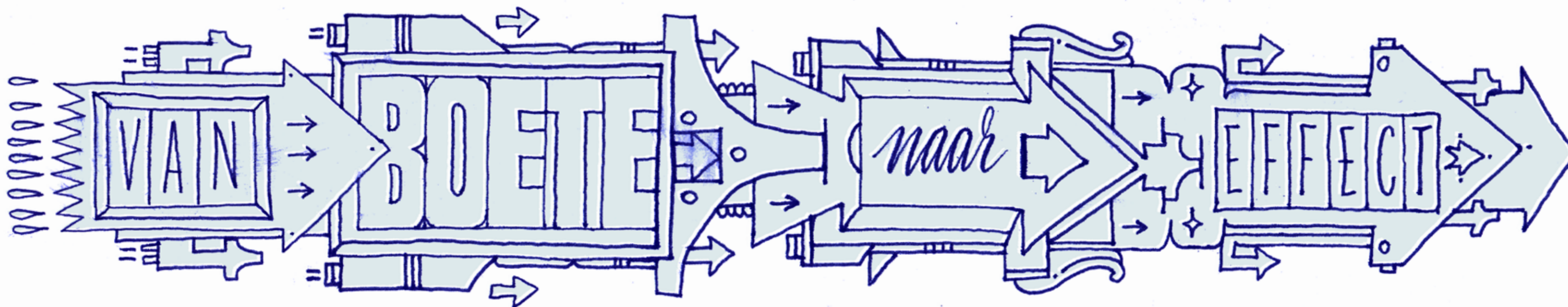
Aan het werk

Ontdekkingsreiziger worden?
Niet nodig, als inspecteur maak je al genoeg mee.



1. Je komt nog eens ergens als inspecteur. In een mergelgroeve bijvoorbeeld 2. Je houdt rampenoefeningen 3. Je bezoekt veldjes met genetisch gemodificeerde aardappelen 4 En je maakt wat mee. Zo ben je bij het onderscheppen van vijftien ton smilies, afgekeurd Belgisch productie-afval op weg naar een varkensboer in Brabant ('Van de chauffeur mocht ik wel een plastic tasje vol meenemen; was volgens hem nog prima te eten. Ik heb het maar niet gedaan,' schrijft de inspecteur die de foto inzond).

5. Je doet dingen waar de rest van Nederland weinig van snapt. Zoals ondergrondse peilmerken inspecteren. (Die moesten we even opzoeken. Het gaat daarbij om meetnetten voor het bepalen van bodemdaling door delfstofwinning. Inspecteurs zorgen er dus voor dat Nederland niet verzakt.) 6. Door je bezoek aan horecakeukens weet je dingen die de gemiddelde restaurantbezoeker niet weet 7. Je leidt jongereninspecteurs op, die op basisscholen voorlichting geven over overgewicht. 8. En je hebt het altijd druk, maar je blijft lachen.



De Inspectieraad heeft een speciaal traject opgezet voor professionalisering van het toezicht. Joke de Vries en André van den Berg van het programma Professionalisering schetsen een beeld van toekomstige inspecteurs.

‘Pats, boem, bekeuring.’ Programmamanager André van den Berg is kort over hoe het voortaan niet meer moet. ‘Ons beleid was strikt. Als inspecteur werd je geacht elke overtreding streng te bestraffen.’ De inspecteur ‘nieuwe stijl’ doet dat anders. ‘Die is niet primair gericht op handhaving maar op naleving,’ stelt Van den Berg. ‘We willen met elkaar een veiliger en rechtvaardiger samenleving bewerkstelligen. Daarom wil je dat organisaties de wet naleven. Het is de de vraag of we dat bereiken door mensen alleen maar op de bon te slingeren.’ Hoofdinspecteur Jeugdzorg Joke de Vries bevestigt dat. ‘Het is belangrijk dat je als inspecteur steeds nagaat waar een regel voor bedoeld is.’ Ze is voorzitter van de programmaraad Professionalisering en binnen de Inspectieraad portefeuillehouder Professionalisering. ‘Het gaat om je effect op een organisatie,’ stelt ze. Geen boete om de boete kortom, maar alleen een boete als dat de beste manier is om naleving van regels te bereiken.

Het programma Professionalisering streeft vergroting na van het professioneel denken en handelen van inspecteurs, binnen een vernieuwde manier van toezicht houden. Samenwerking is één van de thema’s binnen het programma. Inspecteurs gaan in één keer samen naar een organisatie of voeren inspecties voor elkaar uit. De Vries: ‘We proberen daarmee te voorkomen dat bedrijven jaarlijks heel veel inspecties krijgen.’ Binnen Staatstoezicht op de Mijnen doen inspecteurs het al op die nieuwe manier: op olieplatforms nemen zij inspecties waar voor de Arbeidsinspectie en de Voedsel en Waren Autoriteit.

De inspecteur ‘oude stijl’ runde zijn eigen toko. Voor een deel zal dat zo blijven, verwacht Van den Berg. ‘Als inspecteur stap je ‘s ochtends in de auto en zie je weinig collega’s. Maar het is belangrijk te overleggen met collega’s en informatie te delen. Als inspecteurs kennis hebben van andere inspecties, kunnen ze meer samen doen.’ Hij noemt de sector chemie in Rotterdam Rijnmond als voorbeeld van een terrein waar verschillende inspecteurs al samen op inspectie gaan.

De Vries benadrukt dat lokale inspecteurs vooral niet vergeten moeten worden in de samenwerking. ‘Veel klachten over toezicht gaan over gemeentelijke toezichthouders. Het is ingewikkeld om daar goede afspraken over te maken, alleen al doordat er zo veel gemeenten zijn, met allemaal hun eigen beleid.’ Maar het kan wel, weet De Vries. Ze noemt de horeca, waar – los van het gedoe met het rookverbod – grote stappen zijn gezet in de samenwerking. In samenspraak met Horeca Nederland en de gemeenten is het aantal inspecties voor de horeca flink teruggebracht door diensten te laten samenwerken.

Op je strepen gaan staan is af en toe onvermijdelijk. ‘Het is een onderdeel van je vak om soms keihard te zijn,’ zegt Van den Berg. Maar van de nieuwe inspecteur wordt ook verwacht dat hij zich kan inleven in diegene die hij controleert en kan inschatten of hard optreden echt nodig is. Dat begint met kennis van de voorgeschiedenis, vindt De Vries. ‘Zorg dat je weet hoe de naleving van een bedrijf in het verleden was. Kijk ook wat de signalen zijn van andere inspecteurs. Als je weet dat iemand altijd keurig alles bijhoudt, maar nu met een geloofwaardig verhaal een kleine misstap maakt dan volstaat wellicht een waarschuwing. Een goede inspecteur heeft er een neus voor of bij een overtreding sprake is van overmacht of kwade wil. Als leidinggevende moet je je mensen de ruimte geven die inschatting zelf te maken, vertrouwen op hun mensenkennis.’

Het is al gezegd, boetes om de boetes sorteren weinig effect. De nieuwe inspecteur focust op naleving en be- >





oordeelt per geval hoe dát optimaal te stimuleren. ‘Binnen het grijze gebied van overtredingen kun je meer ruimte laten,’ vindt Van den Berg. ‘Bij zware overtredingen volgt uiteraard een boete. Waar het gaat om een situatie van overmacht, onkunde of onwetendheid, valt te betwifelen of een boete de beste manier is om een gedragsverandering teweeg te brengen.’

Vaardig kunnen communiceren is hier ook van belang, meent Van den Berg. Inspecteurs moeten kunnen luisteren én goed kunnen uitleggen waarom ze een boete uitdelen. ‘Een arrogant, betweterig toontje getuigt van weinig respect. Het is beter echt te luisteren naar iemands verhaal en tegelijkertijd duidelijk te zijn over de grenzen.’ Hij geeft het voorbeeld van een tachtigjarige vrouw die een slootje dichtgooit om van het ene weiland naar het andere te komen. ‘Je toont weinig begrip als je dan klakkeloos een boete geeft. Je kunt beter uitleggen waarom zoiets niet kan. Voor mijn part schep je de sloot daarna zelf weer open.’ Onlangs hoorde hij een soortgelijk verhaal van een inspecteur. Die had een overspannen boer geholpen diens lammeren te oormerken. De boer betaalde de boete graag en was blij met een schone lei verder te kunnen.’



Ook vakmanschap is belangrijk. ‘En daarmee bedoelen we niet alleen dat iedereen zich voldoende bijschoolt,’ zegt Van den Berg. ‘Collega’s dienen elkaar ook constant te bevragen over hun afwegingen. Anders ligt willekeur op de loer.’

De inspectiediensten moeten zorgen voor professionele standaarden en investeren in vakkennis. De Vries: ‘We verwachten van inspecteurs – en dat moeten we duidelijk aangeven – dat ze hun eigen afwegingen maken en op maat reageren, maar dat ze wát ze doen wel kunnen uitleggen aan collega’s. Dat laatste kan tijdens intervi-



sie- of intercollegiale toetsingsbijeenkomsten.’ Wat De Vries betreft gaan die vooral over de inspectiegrenzen heen. ‘Juist collega’s uit een andere dienst reiken door een andere blik nieuwe inzichten aan.’ Haar verwachtingen van de ervaringsdag voor inspecteurs die volgend jaar wordt gehouden, zijn dan ook hooggespannen. ‘Dan houden inspecteurs elkaar een spiegel voor over het effect van hun handelen. We gaan daarmee oefenen met acteurs, en wel zo dat iedereen concreet ervaart dat ander gedrag ook een andere reactie oproept.’

Van den Berg acht de tijd rijp voor dit professionaliseringsprogramma. ‘Burgers worden mondiger, de overheid gaat meer uit van eigen verantwoordelijkheid. Ondernemers hebben last van – ik chargeer – narcistisch opererende inspecteurs. Maar met oor voor ieders individuele verhaal, vertrouwen en begrip bereik je meer.’ Als inspecteur moet je erover nadenken ‘waartoe je hier op aarde bent’, stelt De Vries poëtisch. ‘Dat is niet om boetes uit te delen, maar om effect te bereiken.’ Beiden zijn positief gestemd over de ingezette professionaliseringsslag. Van den Berg: ‘Die past helemaal bij de basismotivatie van inspecteurs. Ze zijn bevlogen, streven een veiliger en rechtvaardiger samenleving na. Dat is een hoger doel dan het uitschrijven van een boete.’

Het programma Professionalisering loopt tot 2011. Het is geen utopie dat toezichtgenieters tegen die tijd blij zijn met bezoek van een inspecteur. De Vries: ‘Een inspecteur die hooggekwalificeerd is en vakkennis heeft kan immers meedenken en goede adviezen geven.’ ■

Europese mores

Focussen op risico’s. Samenwerken tussen inspecties. Minder last, meer effect. Nederland kan dat allemaal wel willen, maar hoe zit het met de rest van Europa? Veel regels komen tenslotte uit Brussel.

Rob van Lint, namens de Inspectieraad portefeuillehouder van de werkgroep Europa, heeft daar goed zicht op. ‘Nederland loopt in Europa, samen met de Scandinavische landen, voorop in het denken over vernieuwing van het toezicht,’ stelt hij. ‘Ook met Engeland en Duitsland zitten we ruwweg op één lijn. We delen een zakelijke manier van kijken en de rol die de overheid speelt, is onderling vergelijkbaar.’ Frankrijk is heel legalistisch, weet Van Lint. ‘Daar hecht men meer waarde aan het instrument regelgeving. Ook andere zuidelijke landen hebben de neiging alles in regels vast te leggen. In de Oost-Europese landen speelt de dominante staat nog steeds een overheersende rol.’

De werkgroep Europa wil het pad effenen naar een grotere gelijkgestemdheid over toezicht houden. Dat is niet onverdeeld gemakkelijk. Het buitenland kent Nederland als koopman, meent Van Lint. ‘We hebben een oprecht verhaal over vernieuwing, maar het buitenland is argwanend. Dat wij risicogericht toezicht willen, vertalen zij al snel in een wens tot minder toezicht en dus betere handel. Een onterecht beeld, maar het is goed om te beseffen dat het leeft. Je kunt het dan benoemen en erover praten.’

Hoe groot de verschillen zijn met het buitenland is per domein weer anders. Zo is de luchtvaart sterk internationaal geharmoniseerd, terwijl er op het gebied van wegtransport grote onderlinge verschillen zijn in de toepassing van regels en sancties. Van Lint: ‘Frankrijk en Italië beboeten meteen elke overtreding van de rij- en rusttijden. Wij kijken meer naar het totaalplaatje. Als iemand voor het eerst te lang heeft doorgereden, kan een gesprek een betere stimulans zijn voor een gedragsverandering dan een boete. Overtreedt iemand stelselmatig de tijden, dan kun je juist heel streng beboeten. Dat spelen met het sanctie-instrumentarium gebeurt in Frankrijk en Italië veel minder.’

Inspecteurs ondervinden hinder van de verschillen binnen Europa. Als een vrachtwagenchauffeur in de zuidelijke landen al vier keer is beboet, gaat hij geïrriteerd het gesprek in met de Nederlandse inspecteur. Van Lint: ‘Dat maakt een gelijke toepassing van de regels zo belangrijk.’ De werkgroep Europa probeert het beleid te beïnvloeden, zodat de nieuwe manier van inspecteren mogelijk blijft. Van Lint noemt het voorbeeld van Europese regelgeving over overbelading van vrachtauto’s. ‘Wij proberen te organiseren dat die regelgeving niet zodanig wordt dichtgetimmerd dat je elke honderdste vrachtwagen die de grens passeert, moet gaan controleren. Wij bepleiten ruimte voor inspecteurs om zelf keuzes te kunnen maken en op risico’s te kunnen focussen.’

Van Lint roept alle inspecteurs op om ongemakken waar ze tegenaan lopen en die ontstaan door verschillen tussen lidstaten, te melden aan hun leidinggevende of rechtstreeks bij de werkgroep Europa. ‘Dan kunnen wij daar binnen Europa beleidsmatig een *schwung* aan geven.’



‘Kom maar bij me thuis, zei ze’

‘Bij Integraal Toezicht Jeugdzaken hoor je ook altijd de jongeren zelf. Mijn eerste interview met een jongere deed ik in het kader van een onderzoek naar jeugdprostitutie. Het meisje in kwestie had gezegd: kom maar bij me thuis. Zo belandden we in een huiskamer met een grote Albanese familie. We werden ontvangen met mierzoete muntthee. Na een tijdje vroegen we voorzichtig: is er misschien een plek waar we je even rustig kunnen spreken? Ze nam ons toen mee naar haar slaapkamer. Er lag alleen een matras, verder helemaal niets. Echte armoede was dat. Dat heeft diepe indruk op me gemaakt.’

Suzanne Rutz, inspecteur Integraal Toezicht Jeugdzaken

JEUGDPROSTITUTIE

Kijk voor nog een indrukwekkende ervaring op **pagina 29**



Het werk van de
afzonderlijke inspectie-
diensten verschilt
nogal. Daarom vroeg
ERIK een inspecteur een
dagje mee te lopen met
een collega-inspecteur
uit een andere sector.

TEKST ERIK HOOGEWEG, FOTOGRAFIE MAAIKE KONING

KIJKJE IN ANDERMANS KEUKEN

VOORKOMEN VAN VLAM IN DE PAN



Het is vroeg opstaan voor de inspecteurs op deze warme zomerdag. ‘Echt technisch weer,’ lacht inspecteur Marco van Pinxteren van Staatstoezicht op de Mijnen (SodM), als de delegatie tegen acht uur verzamelt bij het tankenpark van de Nederlandse Aardolie Maatschappij (NAM) in Delfzijl. Als er, zoals de slogan wil, echt niets boven Groningen gaat, stopt de wereld hier, vlak boven het noordelijkste puntje aan de buitenhaven. SodM ziet toe op maatschappelijk verantwoorde winning en transport van delfstoffen zoals aardgas. Water en aardgascondensaat – bijproducten van gaswinning – worden hier, in Delfzijl, gescheiden. Het waardevolle, zeer brandbare condensaat gaat daarna per schip naar de raffinaderijen van Esso en Shell in Rotterdam. Bij de inspectie is ook Eric Vorstman aanwezig, namens de Brandweer Regio Groningen. ‘Wij voeren, vooruitlopend op nieuwe inspectiemethoden, inspecties al sinds 2007 samen met SodM uit,’ vertelt hij. Speciaal voor ERIK is inspecteur Mark Helmig van de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid aanwezig. Als opgeleid brandweerofficier heeft hij speciale interesse voor deze inspectiedienst, zeker sinds de enorme explosie in de Engelse olieopslagplaats Buncefield in 2005. Die is nog steeds een schrikbeeld in ‘het wereldje’. In de afgelopen

jaren heeft de megabrand die volgde op de explosie bij vergelijkbare opslaglocaties wereldwijd geleid tot nieuwe standaarden en beheersmaatregelen. Ook in Delfzijl.

SCHRIKBEELD ALS LEIDRAAD

Achter de beveiligde toegangspoort geven in de controlekamer Ties Vos en Ton van den Heuvel namens de NAM uitleg over de locatie en veiligheidsprocedures. In de keuken wordt met koffie verder gepraat over het Groninger gasveld, het tankenpark en uiteraard de inspectie. De locatie in Delfzijl krijgt gemiddeld twee keer per jaar (on)aangekondigd bezoek van SodM. Nu is het aangekondigd en de Buncefield-aanpassingen vormen de leidraad van het bezoek. Het inspectieteam bespreekt tien acties die de NAM heeft geformuleerd en al grotendeels uitgevoerd: andere kleppen in het leidingenstelsel bijvoorbeeld, en aanpassingen in het noodplan voor het geval er een calamiteit ontstaat. Tijd voor een rondgang over het terrein. ‘Ik heb er wel behoefte aan om op een van de tanks te kijken,’ kondigt Van Pinxteren aan. ‘Is dat een probleem?’ Ook wil hij graag op de verlaadsteiger rondneuzen, waar aardgascondensaat wordt overgeslagen op schepen. Het is de meest risicovolle locatie op het terrein, naast de losstraat



voor tankwagens met water- en aardgascondensaat. Nadat de teamleden zich in de speciale kleedruimte in oranje veiligheidskleding hebben gestoken – compleet met helm, bril en schoenen – begint bij deze losstraat de visuele inspectie. Ties Vos schakelt een mobiele gasmeter in en neemt deze mee. Bij de vijf losstraten wil Van Pinxteren weten welke procedures de chauffeurs hanteren. Terwijl hij enkele foto’s maakt, stelt Vorstman vragen over de sprinklerinstallatie. Van Pinxteren en Helmig bespreken in een onderonsje de kleine noodstop in het wachthokje van de chauffeurs. Daar zijn ze niet gelukkig mee. ‘Een dodemansknoop of een grote noodstop buiten het hokje zou beter zijn,’ meent Helmig.

DRAAIBARE CAMERA

Bij het brandblusgebouw vraagt Van Pinxteren naar de bedieningswijze van de afsluiters en maakt hij foto’s van de rode blusschuimpotten op de zeven grote opslag-tanks even verderop. Ook willen de inspecteurs meer weten over een schuimtank. ‘De 14,5 kubieke meter blusschuim is voldoende voor een eerste aanval. Maar wat als het toch escaleert? Kan de brandweer blusschuim overbrengen?’, vraagt Helmig. ‘Misschien goed om eens te testen.’

Twee roestige handbediende afsluiters tussen het blusgebouw en het waterreservoir trekken direct de aandacht. ‘Ik zou graag weten of die nog gangbaar zijn,’ zegt Vorstman. Door naar de enorme opslagtanks, ingesloten achter een dijk. Van Pinxteren vraagt of de brandblusinstallatie recent getest is. ‘Niet getest, wel geïnspecteerd,’ antwoordt Vos. Een stalen trap leidt de inspecteurs bovenop tank T-6. Ze stellen vragen over de lasnaden en kleine obstakels die een gelijkmatige verdeling van koelend bluswater over de tank mogelijk beperken. ‘Ik wil de in- >

‘IK ZOU GRAAG OP EEN VAN DE TANKS KIJKEN. IS DAT EEN PROBLEEM?’

‘IK DENK DAT EEN DODEMANSKNOP HIER BETER ZOU ZIJN’

KIJKJE IN DE KEUKEN

Wil je zelf ook wel eens meekijken in andermans keuken? Dat kan met het ‘Kijkje in de keuken project’. Stuur een mail naar: info@inspectieraad.nl en vermeld daarbij waar jij naar op zoek bent, bij welke inspectie je een kijkje wilt nemen en wat je werkzaamheden nu zijn.

stallatie wel even in werking zien. Kan dat?’, vraagt Van Pinxteren, waarbij hij let op de reactie van de NAM’ers. Het kan, maar heeft nogal wat consequenties. ‘Geen punt. We maken er volgend jaar een geplande test van,’ zegt Van Pinxteren.

De delegatie steekt het terrein over naar het laatste bezichtigingsobject: de lossteiger. Hier zijn na gewijzigde (ADNR)regelgeving enkele aanpassingen uitgevoerd die geïnspecteerd worden. Ook willen de inspecteurs weten hoe de bezetting is als een schip gevuld wordt. En passant kijkt Helmig even of een mobiele blustank wel is goedgekeurd. ‘In orde.’ En hoe ziet de controlekamer wat hier gebeurt, wil Van Pinxteren weten. ‘Een draaibare camera houdt er het vulpunt in de gaten,’ wijst Vos.

BLAUWE OGEN

Na de lunch is tijd gereserveerd voor interviews en de beoordeling van documenten en systemen. Maar de focus ligt op interviews met veiligheidscoördinator Jelle Wind en veiligheidsingenieur Klaas Beijer. Van Pinxteren: ‘We hebben vanochtend de stand van zaken besproken, maar ik hoef ze niet op hun blauwe ogen te geloven. Ze kunnen ook denken dat dingen kloppen.’ Daarom wil de inspecteur nog even ‘in een paar dingen prikken’, zoals hij dat noemt. Beoordeling van documenten en syste-

men kan de volgende keer.

Als de inspectie na een intensieve praatsessie wordt beëindigd in de namiddag, kijken de inspecteurs tevreden terug. ‘Het werk van SodM is totaal anders dan bij ons,’ concludeert Helmig. ‘Het is gericht op installaties, techniek, procedures en gedrag van mensen bij de mijnbouwondernemingen. Zij handhaven ook écht als het nodig is. Wij focussen op de rol van de overheid bij rampenbestrijding met als zwaarste middel een boze brief aan de minister. Wij gaan bijvoorbeeld aan de slag als er een ramp heeft plaatsgevonden, zoals eerder dit jaar de vliegtuigcrash in de Haarlemmermeer.’ Van Pinxteren zegt, wijzend op Vorstman: ‘De brandweer is de verbindende schakel. Als het ergens misgaat, staan zij aan de poort. In zo’n situatie komen wij pas weer in beeld als de rook is opgetrokken. Gelukkig komt dat zelden voor.’

De inspecteurs hebben onderling expertise kunnen uitwisselen. Van Pinxteren: ‘Fantastisch om te zien hoe Mark vanuit zijn achtergrond echt mee kon doen. De sfeer bij de NAM was goed. Ons gesprek was meer adviserend dan controlerend. Wij kwamen vertellen wat zij zouden kunnen verbeteren en dat stelden ze duidelijk op prijs. Dat is prettig werken. Beter dan wanneer je moet dreigen met een proces-verbaal.’

Nog dezelfde avond brengt Van Pinxteren verslag uit aan zijn baas, vanwege zijn overleg een dag later met het management van de NAM. De NAM-directie ontvangt zijn inspectierapport spoedig daarna. ■

Olav van Hees (Luchtvaart Operationele Bedrijven) vraagt aan **Leen Langbroek**, Inspectie Verkeer en Waterstaat:

‘Wat is het meest nuttige werk dat je ooit hebt gedaan?’

lees het antwoord op pagina

31

column

Help! Daar komt de inspecteur

DOOR JACQUES JACOBS

Confectiepak aan. Potlood gepunt. Tas vol mappen gepakt. De zon komt op. Het lijkt een gewone werkdag te worden.

De Inspectie van het Onderwijs doet momenteel een gecombineerd onderzoek naar de kwaliteit van het schrijfond onderwijs en de onderwijskwaliteit in het algemeen. Daarom ben ik vandaag in de groep van juf Annie. Die geeft haar pupillen met klem de opdracht om een ‘kei-, maar dan ook kei-eng verhaal’ te schrijven. Rondwandelen zie ik titels die verhalen beloven vol heksen, dieven en ander gespuis. De leerlingen hebben er zin in! De titel van één jongetje trekt mijn bijzondere aandacht. ‘Help! Daar komt de inspecteur’, lees ik. Hij ziet mijn verschikte gezicht. Dan maken pretoogjes duidelijk dat zijn valkuil heeft gewerkt. Hij steekt zijn hand op. Ik begrijp dat hij me uitnodigt voor een *high five*.

Na dit voorval realiseer ik me hoe anders de eerste ervaring was die ik als kind had met een onderwijsinspecteur. Nog zie ik voor me hoe het bloed uit het gezicht van onze meester wegtrok toen er op een dag onaangekondigd een inspecteur de klas binnenkwam. Je kon niet zien, maar wel voelen dat deze meneer niet van gisteren was. Hij begon onmiddellijk tafels te overhoren. Toen ik even niet oplette gaf de man me een klap, recht in mijn gezicht!

Met deze wat onprettige voorloper van de high five zou de Inspectie vandaag de dag een minder goed figuur slaan. Al was het maar omdat zo’n actie geen doorgaande lijn vertoont met onze opdracht om de sociale veiligheid op scholen te beoordelen. Ja, het toezicht is veranderd. Dat komt onder meer omdat we betere gesprekspartners hebben nu schoolleiders adequater zijn opgeleid en bestuurders professioneler werken. Ooit was dat anders, zoals bleek toen een collega de parate kennis op een rooms-katholieke school wilde toetsen. Aan een leerling vroeg hij: ‘Wie heeft de muur van Jericho omgegooid?’ Het meisje werd onmiddellijk boos en riep dat ze van niks wist en altijd de schuld kreeg. De inspecteur haalde een beetje verontwaardigd verhaal bij de leerkracht. Deze verklaarde echter dat hij de leerling kende als goudeerlijk en als dat kind zei dat ze het niet had gedaan, dan had ze het niet gedaan! De inspecteur stapte hierop met professioneel verborgen boosheid naar het hoofd der school. Deze trok zijn portefeuille en vroeg: ‘Kost zo’n muurtje? Dan praten we nergens meer over.’

Na de groepsbezoeken, documentanalyses en een onderhoud met de interne begeleiders volgt een gesprek met de schoolleiding en een vertegenwoordiger van het bevoegd gezag. Heerlijk, zo’n gesprek met professionals, vanuit de keuken van een levend organisme dat wel beschouwd wordt als de moeder van alle oplossingen voor maatschappelijke problemen. Ik krijg openhartige antwoorden op mijn vragen. Ook mijn gesprekspartners weten im-

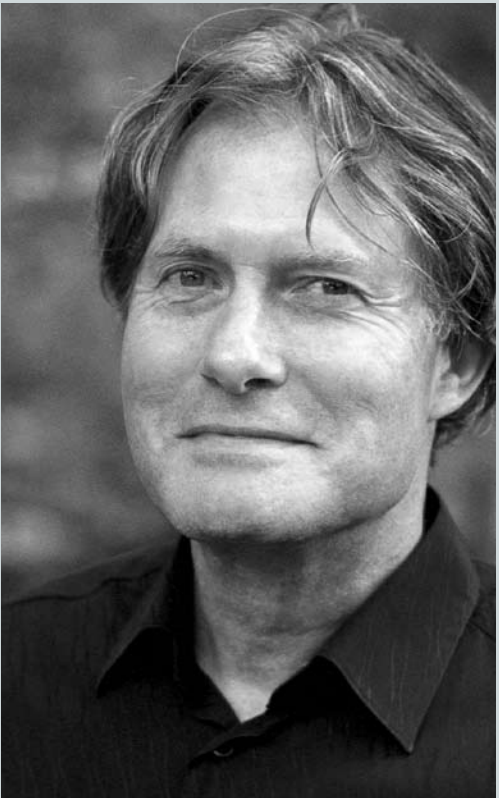


FOTO PASCAL OLLEGOTT

mers dat *window dressing* bij een inspectiebezoek even weinig effect heeft als meepuffen bij zwangerschapsgymnastiek. Ondertussen doet het strikt, maar stimulerend toezicht z’n werk. We spreken af dat de school voortaan werkt met concrete verbeterplannen en een scherpere analyse van de opbrengsten. Weer een school gered voor het afglijden naar ‘zwak’ of ‘zeer zwak’, denk ik met gepaste zelfoverschatting.

Ik schud handen. Zeg dat het in het kader van proportioneel toezicht waarschijnlijk weer enige tijd zal duren. Ik trek mijn jas aan. Het was weer een intensieve dag. En die is nog niet ten einde. Er volgt nog een uurtje achterstuur en computer.

Vanaf het klimrek zwaaien handjes. Handjes van de kinderen waar we het allemaal voor doen. Ik schop frivool tegen een steentje. Merk dat ik zachtjes ben gaan fluiten en weet dat ons werk wordt gewaardeerd, al kiest een enkele schoolleider nog liever voor honderd dagen loopgips dan voor één dag inspecteur.

Ik kijk nog eens om. Toch een mooi vak, dat vak van mij. Bij die gedachte word ik helemaal warm van binnen. Én van buiten. Want de auto staat verdorie pal in de zon.

ESTAFETTE-VRAAG

‘Wat is je leukste werkervaring ooit?’

Olav: ‘Dat is heel simpel. Dat was voor mij de dag dat ik ouderschapsverlof aanvraag voor mijn jongste, een jaar of zes terug. We hadden net een nieuwe manager. Die had de pech dat hij meteen op zijn eerste werkdag werd geconfronteerd met mijn verzoek. Maar we zijn er heel goed uitgekomen. Zelf vond ik het heerlijk. Erg grappig vooral ook om de kids van school te halen tussen bijna alleen maar moeders op het schoolplein.’

DE GROTE Vangst

Zesenveertig ton illegaal vuurwerk, 8,6 miljoen sigaretten of 31 illegale werknemers: een paar keer per jaar halen dergelijke vangsten het journaal. Zes inspecteurs vertellen hoe het is om een grote vis aan de haak te slaan.

TEKST JEROEN KLEIJNE, BEELD ISTOCK

Gevaarlijke pillen

In oktober 2006 krijgt de regiopolitie IJsselland een anonieme tip. Volgens de tipgever staat op het erf van een boerderij in de buurt van Zwolle een zeecontainer met pepillen. Ter plekke treffen agenten inderdaad, verdeeld over twee containers, een grote voorraad pillen aan: drieduizend potjes en tienduizend losse capsules. De politie vraagt ondersteuning aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Hoofdverbalisant Lex van Nes is erbij.

‘Men vroeg ons te kijken om wat voor middelen het ging. Bij de eerste, visuele check vonden we middelen die, afgaand op de productbeschrijvingen, efedrine bevatten (een natuurlijk opwekkend middel, JK). Ook waren er buisjes met een lichtgele vloeistof en apparatuur om capsules te maken. We hebben een aantal monsters aangewezen om te laten onderzoeken bij het Nationaal Forensisch Instituut. Het bleek inderdaad te gaan om efedrine en om MCPP, ook een middel dat stevig ingrijpt in je hersenuitvoering. Ik heb proces-verbaal opgemaakt en dat is toegevoegd aan het proces-verbaal van de politie. Vooral de grote hoeveelheid maakte deze vangst uitzonderlijk. Mensen gebruiken dit soort pillen vaak buiten medeweten van hun huisarts, apotheek of zelfs hun naasten. Zonder dat ze het zelf weten, brengen ze daarmee hun gezondheid ernstig in gevaar. Ik ben tevreden dat ik eraan heb bijgedragen dat een grote hoeveelheid van dergelijke middelen niet in de handel terechtgekomen is. Het is geen reden voor een feestje, maar wel iets waar je het na afloop nog even met je collega’s over hebt: dat hebben we samen toch maar mooi opgelost! Zoiets doe je nooit alleen.’

8,6 miljoen sigaretten

In februari van dit jaar krijgt speurhondengeleider Charly Vincclair ‘s avonds een telefoontje van collega’s van pre-arrival, bij de douane. Of hij met een andere speurhondengeleider nog even naar de Rotterdamse haven wil komen. Er staat een container die de volgende ochtend naar Engeland moet, maar de douaniers vertrouwen de inhoud niet. Ze vermoeden dat het gaat om sigaretten, dus daarom roepen ze de hulp in van de twee tabakshonden. ‘Terminalpersoneel heeft de container voor ons in een inspectievak gezet, zodat de honden veilig kunnen zoeken. Mijn hond begon meteen te blaffen. De scan wees inderdaad uit dat het ging om een grote hoeveelheid sigaretten, verstoppt achter autovelgen. Uiteindelijk bleken het er 8,6 miljoen te zijn. Zo’n grote vangst komt maar een paar keer per jaar voor en is elke keer toch wel speciaal. We trainen zo’n hond elke dag. Het geeft een kick als je ziet dat dat niet voor niks is. Oefening baart kunst, dat is duidelijk. Een hond is een beest, geen machine, en hij moet het toch elke keer maar weer doen. Na zo’n zaak feliciteer je elkaar zeker. We zijn bij de Rotterdamse douane met veertien hondengeleiders. Als we een grote vangst doet, sturen we elkaar wel even een sms’je: we hebben bingo!’



Grote paniek

In de periode november 2007 tot en met oktober 2008 voert het horeca-interventieteam Noord-Brabant 21 controles uit bij restaurants en cafés in de regio. In totaal vindt het team 31 mensen die illegaal in Nederland verblijven en tien mensen die aan het werk zijn zonder vergunning. Betrokken instellingen zijn de Belastingdienst, het UWV, gemeenten, de Arbeidsinspectie en de vreemdelingenpolitie. Vooral de eerste controles leveren veel overtredingen op. In één restaurant werken zelfs vier illegalen. Projectleider Marleen Dreissen herinnert het zich nog goed:

INDRUK-
WEKKENDE
ERVARINGEN

‘Je realiseert je wat een enorm drama zich heeft afgespeeld’

‘Ik heb geassisteerd bij het interviewen van de vreemdelingen die bij de Schipholbrand betrokken waren. De gesprekken over deze voor hen traumatische gebeurtenis voerden we op de detentiebot en in Rotterdam, een nogal kille omgeving. Het was een ervaring met veel impact. Dat Pieter van Vollenhoven van de Onderzoeksraad voor Veiligheid zijn belangstelling toonde voelde echt als support. We hebben de afgebrande delen van het detentiecentrum bezocht. Je realiseert je dan wat een enorm drama zich heeft afgespeeld. Mij stimuleert zoiets extra om een bijdrage te willen leveren aan het verbeteren van de brandveiligheid van gevangenis. Dat is uiteindelijk waar we het voor doen.’

Hans Merkus, inspecteur Inspectie voor de Sanctietoepassing (IST)

SCHIPHOLBRAND

Kijk voor nog een indrukwekkende ervaring op pagina 41

Vlinders, lawinepijlen en Chinese rollen

In juni 2009 krijgt inspecteur Sijmen Roosma (VROM-IOD) van Belgische collega's een aantal 'packing lists' toegestuurd. De lijsten horen bij twee containers met vuurwerk die in de haven van Antwerpen staan. Roosma ziet meteen dat de classificering niet klopt. Enkele dagen later treft hij samen met onder meer de Inspectie Verkeer en Waterstaat, de Belgische douane en de havendienst van Antwerpen 46 ton gevaarlijk vuurwerk aan: vlinders, lawinepijlen en Chinese rollen. De Belgische justitie neemt alles in beslag.

'De containers waren al geblokkeerd door de douane en stonden op een vrachtwagen. Uit een scan bleek dat er inderdaad illegaal vuurwerk in zat. We hebben de containers opengemaakt en de inhoud geïnventariseerd. Een heel werk als je nagaat dat er 1500 dozen in zaten. Uiteindelijk is het vuurwerk vernietigd in Duitsland. Het was voor ons de eerste keer dat we dankzij een verkeerde classificatie vuurwerk konden opsporen voor het de illegale markt zou bereiken. In die zin was het zeker een bijzondere vangst. Je moet je voorstellen dat dit soort vuurwerk vaak gebruikt wordt voor het vernielen van bijvoorbeeld brievenbussen en bus-hokjes of om hulpverleners te belagen. Bovendien is het zo zwaar dat er ernstig letsel van te duchten is. Het is dus een overwinning als zo'n partij het publiek niet bereikt. Bonus voor ons is dat er op politiek niveau meteen veel is gebeurd. Naar alle waarschijnlijkheid wordt de verkoop van gevaarlijk vuurwerk aan Nederlanders in België verboden. Dat geeft een gevoel van voldoening. Ik wil wel benadrukken dat dit niet gelukt was zonder een goede samenwerking tussen alle betrokken diensten.'

Medio 2007 ontdekt Rob Groeneveld (Onderwijsinspectie afdeling Rekenschap) iets vreemds. Een school die met zijn leerlingenaantal al drie jaar onder de opheffingsnorm zit, heeft in plaats van zestig ineens tweehonderdvijftig leerlingen. De school blijkt met een andere school gewisseld te hebben van BRIN-nummer: een registratienummer voor scholen. Voor de teldatum melding maken van een hoger leerlingenaantal leidt met terugwerkende kracht tot extra formatie. Dat kan in het budget zomaar een paar ton schelen.

'Dit soort zaken kunnen we met de bestandsvergelijkingen van het ministerie van OCW traceren. Ik viste het verkeerde nummer er zo uit. Toen ik een paar dagen later terugkwam op de school om een en ander af te werken, bleek de betreffende directeur zijn spullen te hebben gepakt en op staande voet ontslag te hebben genomen. Dat is voor de man een persoonlijk drama, maar het is voor de school ook erg. Daar denk ik nog weleens aan terug. Natuurlijk is het voortbestaan van de school in zo'n geval weer een aantal jaren gegarandeerd - als het niet ontdekt wordt. Maar elke euro die de ene school te veel krijgt, krijgt een andere school te weinig. Je doet dus je eigen collega's tekort. En dat is natuurlijk niet de bedoeling. Een zaak als deze komt gelukkig zelden voor, maar de complexiteit van de bekostigingsregels leidt soms tot vergissingen. Het komt trouwens ook regelmatig voor dat je fouten ontdekt waarmee een school zich heeft benadeeld. Door dan een positieve correctie toe te passen, of een advies te kunnen geven over een betere bedrijfsvoering of inrichting van de administratie, kun je een school op een positieve manier verder helpen. Dat doe ik natuurlijk liever.'

DE GROTE Vangst

In 2007 komt de Algemene Inspectiedienst een Nederlander op het spoor die vanuit België handelt in illegale bestrijdingsmiddelen tegen onkruid en insecten. Echt moeilijk heeft de man het de Inspectie niet gemaakt: hij is regelmatig in Nederland om voorlichting te geven over zijn handel. 'In de Nederlandse vakpers plaatste hij zelfs advertenties voor zijn website,' vertelt de betrokken inspecteur Peter Kortekaas van de Voedsel en Waren Autoriteit (Gewasbescherming).

'Via de site verkocht hij middelen die in Nederland verboden zijn omdat ze slecht zijn voor de volksgezondheid en het milieu, onder andere omdat ze onze drinkwatervoorziening in gevaar brengen. Gelukkig kregen we in de zomer van 2008 de mogelijkheid om de man op heterdaad te betrappen toen hij in Nederland was. Hij is inderdaad aangehouden door de AID, met een aantal flessen onkruidbestrijdingsmiddel. Vervolgens moesten we met hulp van de Belgische autoriteiten razendsnel handelen om zijn voorraad in België veilig te stellen. Het bleek te gaan om enkele

duizenden kilo's illegale bestrijdingsmiddelen. Helaas was alles de volgende dag "ontvreemd". Dan weet je wel hoe laat het is, maar de Belgische collega's hebben uiteraard hun bevindingen gerapporteerd. In november van dit jaar moet de verdachte voorkomen. In mijn 31 jaar bij de AID heb ik nog niet zo'n grote grensoverschrijdende zaak meegemaakt. Uitzonderlijk was ook de handel via internet, hoewel je er natuurlijk op kon wachten dat zo iets een keer zou gebeuren. Als je zo'n zaak met een uitstekend team tot een goed einde kunt brengen, geeft dat een groot gevoel van voldoening. Geen bijzondere reden om met zijn allen een flesje bubbels open te trekken, dat niet. We wonen hier in Brabant namelijk. Als wij een fles bubbels willen openmaken, hebben we daar geen speciale aanleiding voor nodig.

Illegale insectenverdelgers



ESTAFETTE-VRAAG

'Wat is het meest nuttige werk dat je ooit hebt gedaan?'

Leen: 'Als oud-NS'er kende ik maar één wet: de trein moet blijven rijden. Toch heb ik inmiddels een aantal stilleggingen gedaan. Toen wij in 2003 startten, haalde de treinwereld de schouders op. Zes jaar verder is nu als laatste ook ProRail om. Daarvoor zijn we tot het scherpste gegaan, we hebben zelfs drie keer een dwangsom moeten opleggen. Nu krijgen we respect en zijn we aanvaard als toezichthouder. De vergaande bevoegdheden zijn dus nuttig om veiligheid af te dwingen.'

Leen Langbroek (IVW Rail) vraagt aan **Jan Vermeiren**, inspecteur Arbeidsinspectie:

'Heb je voldoende mogelijkheden om je in te werken in het veld waarop je toezicht houdt?'

lees het antwoord op pagina

38



ANDERZIJD Toezichtgenieters over 'hun' inspectiedienst

TEKST MARIANNE WENNEKER,
FOTOGRAFIE MALOU VAN BREEVOORT

‘De controles
houden ons scherp’

Antoine van Baars, keurslager en voorzitter van de Vereniging van Keurslagers

'Inspecteurs van de Voedsel en Waren Autoriteit hebben altijd wel wat aan te merken en ze komen nooit gelegen. Maar het contact is constructief en blijf je binnen de norm, dan is het meestal wel in orde. Waar wij zoal opmerkingen over krijgen? Laatst werd ons gezegd dat we ook de stopcontacten moeten schoonmaken. Mensen komen daar met hun handen aan en zitten daarna weer aan het vlees en dat is niet hygiënisch. Een andere opmerking ging over de traceerbaarheid van de verwerkte grondstoffen. Dat is een kwestie van bijhouden en verslag leggen op papier. Voor ons is dat werk dat geen extra informatie oplevert, daarom verzaken we dat weleens. Maar uiteindelijk houden de controles ons scherp en dat is belangrijk. Positief vind ik dat de inspecteurs hun kennis met ons delen. Het is bijvoorbeeld heel belangrijk dat we op bepaalde momenten in het productieproces de temperatuur controleren. Daarover kregen we vorig jaar tips van de Inspectie.'



‘De bijdrage
van inspecteurs vind
ik essentieel’

José Schneider, geneesheer-directeur Parnassia Bavo Groep

'Mij is er veel aan gelegen dat ik een goede, professionele verstandhouding heb met de inspecteurs van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Ik zie de Inspectie als een onderdeel van een meer omvattend systeem van kwaliteitsbewaking; de bijdrage van de inspecteurs vind ik essentieel. Tenslotte streven wij hetzelfde doel na. Een van de speerpunten van de Inspectie is het terugdringen van separatie (het in afzondering opsluiten van cliënten, red.). Daar streven ook wij naar, maar de inspectie realiseert zich dat dit bemoeilijkt wordt door praktische zaken, bijvoorbeeld de personeelskrapte.

De Inspectie heeft gelukkig ook begrip voor maatregelen van onze kant. Zo hebben wij in het kader van de privacy onlangs besloten dat we patiëntgegevens niet meer opsturen naar de Inspectie; de inspecteurs mogen de gegevens wel komen inzien bij ons op kantoor. Dat maakt het voor hen iets lastiger om toezicht uit te oefenen, maar ze hebben er tegelijkertijd begrip voor. Dat zegt iets over de kwaliteit van ons contact.'



‘We kregen goede tips’

Henk van der Wal, directeur bij Van der Wal Transport

‘Het laatste jaar hebben wij samen met de Inspectie Verkeer en Waterstaat onderzocht of wij als bedrijf de controles op de rijtijdenwet zelf kunnen uitvoeren. De uitkomst van deze besprekingen is een soort ISO-kwaliteitssysteem. Ik ben daar heel blij mee. Nu ligt alles vast op basis van procedures in plaats van via mondelinge afspraken. We kregen ook goede tips. De inspectie wees ons erop dat we de chauffeurs niet beoordeelden op kennis van het chauffeurshandboek, waarin alle regels staan. Inmiddels nemen we dat mee in de jaarlijkse beoordeling; eigenlijk heel logisch. We staan nu op het punt om met VWS een overeenkomst te sluiten. De bedoeling? Onderscheid maken tussen gekwalificeerde en niet-gekwalificeerde vervoerders. De inspecteurs van de Toezicht-eenheid Goederenvervoer hoeven onze wagens dan niet meer staande te houden en kunnen zich richten op minder degelijke vervoerders. Dat komt de branche als geheel ten goede.’



‘Ik zie de Inspectie als handhavingsinstituut’

Jan Kempers, manager BTD (Bedrijfstechnologische Dienst) bij Heineken Brouwerij

‘Omdat wij wat voedselveiligheid betreft niet in een hoog risicogebied zitten, komt de Inspectie eigenlijk niet zo vaak op de brouwerij. De meeste inspecties gaan bij ons over E-wegingen; dan wordt gecontroleerd of er voldoende bier in de flesjes zit (rondom het gemiddelde van 30 cl). Daarnaast analyseert de Inspectie eens per jaar ons bier in hun eigen laboratorium, om te controleren of het voldoet aan de wettelijke normen. Meestal hoor ik daar niets meer over en dat betekent dat het goed zit. Ik zie de Inspectie als een handhavingsinstituut. De inspecteurs hebben autoriteit en ze stellen goede vragen over dingen die ons niet meer opvallen. Ook zijn ze een kennisbank. Zo kijk ik regelmatig op hun website, daar lees ik bijvoorbeeld over nieuwe wetgeving of over ontwikkelingen. Of de Inspectie ons als bedrijf scherp houdt? Tja, wij willen zelf graag de beste zijn. We stellen intern veel hogere eisen dan de wettelijke limieten doen en dan de Inspectie doet. Wij houden onszelf dus scherp.’

IEDEREEN LOOPT TEGEN LASTIGE ZAKEN AAN IN HET WERK. HOE ZIT DAT EIGENLIJK BIJ INSPECTEURS? EN HOE GAAN ZE ERMEE OM? HOE CREATIEF MOETEN ZE ZIJN OM BIJVOORBEELD MET FRICTIES OM TE GAAN TUSSEN REGELS AAN DE ENE EN DE DAGELIJKSE PRAKTIJK AAN DE ANDERE KANT? OF IS INSPECTIE VOORAL EEN KWESTIE VAN CONSEQUENT EN DUIDELIJK ZIJN? DRIE INSPECTEURS VERTELLEN OVER HUN NETELIGE KWESTIES.



RAMPEN Jan van Bussel is, als inspecteur bij de Arbeidsinspectie kantoor Arnhem, in diverse sectoren actief: onderwijs, sociale werkvoorziening, overheidsdiensten, gezondheidsinstellingen. ‘Wij controleren onder meer de bedrijfshulpverlening (BHV). Die laat in de gezondheidszorg te wensen over, onder meer door bezuinigingen. Ik kan ongerustheid soms moeilijk onderdrukken.’

Ongerustheid voelt Van Bussel vooral bij instellingen met minder mobiele bewoners – gehandicapten, ouderen, psychiatrische patiënten. ‘Het komt geregeld voor dat daar ’s nachts één medewerker verantwoordelijk is voor de BHV. Die moet bewoners helpen met toiletbezoek, maar ook adequaat kunnen ingrijpen bij calamiteiten.’

De BHV schrijft onder meer ontruimingsoefeningen voor. Gezondheidsinstellingen moeten oefenen in het ontruimen van (een deel van) het complex, binnen een vastgestelde tijd. Dat gebeurt doorgaans ‘droog’, dus zonder bewoners, vertelt Van Bussel. ‘Dan kan ik wel zeggen dat ze regelmatig moeten oefenen mét bewoners, of dat de brandweer nog kritischer is. Maar oefenen met meer mankracht is financieel vaak onhaalbaar. Bovendien kunnen zulke oefeningen botsen met prioriteiten op het gebied van fysiotherapie, eten en verzorging.’ Van Bussel en zijn collega’s houden hun hart vast mocht er een ramp uitbreken. Strengere veiligheidsregels zijn geen oplossing, denkt hij. ‘Een waterdicht systeem bestaat niet. Maar ik benadruk wel hoe belangrijk het is optimale controle te hebben. Die bewustwording stimuleer ik.’

Dat neemt niet alle onrust weg bij Van Bussel. Geregeld hoort hij dat hij de vinger op de gevoelige plek heeft gelegd en dat men aan de slag gaat met het verbeteren van zaken. ‘Dat geeft me een kick. De Arbeidsinspectie is een meedenkende organisatie. Wij zijn er om te verbeteren, niet om boetes uit te delen.’

TEKST VITTORIO BUSATO, FOTOGRAFIE PASCAL OLLEGOTT

KUNSTKINDEREN Ingeborg Maas,

werkzaam bij de Arbeidsinspectie in Amsterdam, ziet wel een grijs gebied bij een specifiek deel van haar takenpakket: handhaving van de regels omtrent zogeheten ‘kunstkinderen’. Dat zijn kinderen die optreden in musicals, theatervoorstellingen, televisieprogramma’s en (bijvoorbeeld) commercials. Sinds het kinderwetje van Van Houten mogen kinderen onder de dertien jaar niet meer werken. Voor optredens van kinderen van die leeftijd moeten producenten dan ook steeds ontheffing aanvragen bij de Arbeidsinspectie, legt Maas uit. ‘Er zijn allerlei regels. Zo mogen kinderen niet vaker optreden dan twaalf keer per jaar. Kinderen tot zeven jaar mogen niet na zeven uur optreden, kinderen tussen de zeven en dertien niet na elven. Jaarlijks gaat het om zo’n duizend ontheffingsaanvragen.’

Het zal geen verbazing wekken dat de aanvragen een enorme papierwinkel opleveren, voor zowel de producenten als voor de Arbeidsinspectie. Want ook voor eenmalige optredens van kinderen in bijvoorbeeld spelprogramma’s of in een talentenjacht op televisie moet ontheffing worden aangevraagd, benadrukt Maas. ‘Bij talentvolle kinderen die in musicals van Joop van den Ende spelen, is het duidelijk. Dat maakt het naleven van de regels ook eenvoudig. Maar bij kinderen of schoolklassen die eenmalig aan een televisieprogramma meedoen of bij kinderen die geen kans maken door de voorronde van een talentenjacht te komen, vraag ik me af of het al die bureaucratie waard is. Het kost veel tijd en geld die ontheffingen aan te vragen en te controleren.’

Van haar leidinggevende krijgt Maas wel enige vrijheid om soms een oogje dicht te knijpen. ‘Dat levert geen dilemma’s op die ik mee naar huis neem en waar ik slecht van slaap. Maar ik zou soms best wat meer invloed willen op de beleidsmakers in Den Haag. Ik houd me nu zo’n vier jaar met kunstkinderen bezig. Maar beleidsmakers staan in dit soort eenmalige gevallen behoorlijk ver van de praktijk af.’



ROOKVERBOD Lisette van den Hoed is senior controleur bij de Voedsel en Waren Autoriteit regio Noordwest. ‘Ik controleer geen levensmiddelen, ik houd toezicht op de drank-, horeca- en tabakswet. Vooral het handhaven van het rookverbod levert lastige situaties op in de bejegening door klanten.’

Dat rookverbod is, als bekend, op 1 juli 2008 ingevoerd. De eerste drie maanden werd bij overtreding alleen gewaarschuwd, maar sinds oktober moeten inspecteurs direct een boete geven. Van den Hoed en haar collega’s hebben sinds de invoering met aanzienlijk meer verbale agressie te maken dan ervoor. ‘We hadden lastige taferelen voorzien, maar ook meer steun van niet-rokers verwacht.’

Dat laatste krijgt ze nauwelijks, vertelt Van den Hoed. ‘Wij worden vaak beledigd. “Daar heb je de rookpolitie weer,” roept men bijvoorbeeld. Een collega en ik zijn uitgescholden voor Gestapo-meisjes, NSB’ers. En ons werk is eens betiteld als “Hitler-praktijken”. Dat laat je niet onberoerd. Bovendien weet je nooit wanneer klanten gaan schelden. Dát het gebeurt, verzwaart je baan.’

Bij verbale agressie is Van den Hoed zich ervan bewust dat ze opsporingsambtenaar in functie is. ‘Ik heb bij de politie meermalen aangifte gedaan van belediging. Dat heeft met persoonlijke verwerking te maken. Dit werk heb ik niet gekozen om uitgescholden te worden. Ik heb zelf niet in de hand dat het me overkomt, wél in hoeverre het me aangrijpt. Met zo’n aangifte stel ik voor mezelf een grens.’

Ondanks de toegenomen hufterigheid werkt Van den Hoed nog altijd met plezier. ‘Nee, ik slaap er niet minder om, twijfel ook nooit aan het belang van mijn functie. Wel komen er bij een onaangename bejegening soms eerdere incidenten naar boven. Ik zie bij sommige collega’s meer twijfels, een behoefte aan meer afstand tot het werk. We kennen allemaal onze zwakke momenten.’

Het gebeurt dat uitbaters beginnen over omzetverlies. Voor Van den Hoed is het geen reden een oogje dicht te knijpen. ‘Dat verlies komt ook door de economische recessie. Ik begrijp best dat een ondernemer inspeelt op mijn gevoel. Maar het rookverbod is niet ingesteld om de horeca te pesten, maar vanwege de gezondheidsrisico’s van (mee) roken. Als ik constateer dat er structureel wordt gerookt, dat er asbakken op tafeltjes staan, als er klachten zijn binnengekomen over een café, dan heb ik geen clementie. Handhaven van het rookverbod is mijn opdracht, ik zie daarin geen grijs gebied.’ ■



ESTAFETTE-INTERVIEW

‘Heb je voldoende mogelijkheden om je in te werken in het veld waarop je toezicht houdt?’

Jan: ‘Ja, meestal wel. Als we preventief op inspectie gaan, krijgen we vooraf een project- of programmaplan ter informatie. Er is ook een startbijeenkomst waarop we uitleg krijgen en op intranet staat informatie. Er is alleen niet altijd voldoende tijd om alles te lezen, je moet keuzes maken. Als we reageren op meldingen van buitenaf, gaan we eerst naar de betreffende plaats toe. We leggen alles zo wetenschappelijk mogelijk vast, overleggen met collega’s of gaan op zoek naar extra informatie.’

Jan Vermeiren (Arbeidsinspectie) vraagt aan René van der Zanden, senior productdeskundige Voedsel en Waren Autoriteit: ‘Hoe gaat het testen van productveiligheid in zijn werk? Worden daarbij door VWA proeven gedaan of varen we blind op CE-documenten en conformiteitsverklaringen van fabrikanten?’

lees het antwoord op pagina

67

Inspectie

In humor

Inspecteurs saai? Serieus misschien, en een tikkeltje formalistisch. Maar juist daarom ook weer dol op lolletjes. ERIK kreeg in elk geval tal van grappen en anekdotes, zelfs complete strips en beeldverhalen toegestuurd na een verzoek om inspectiehumor. Een bloemlezing.

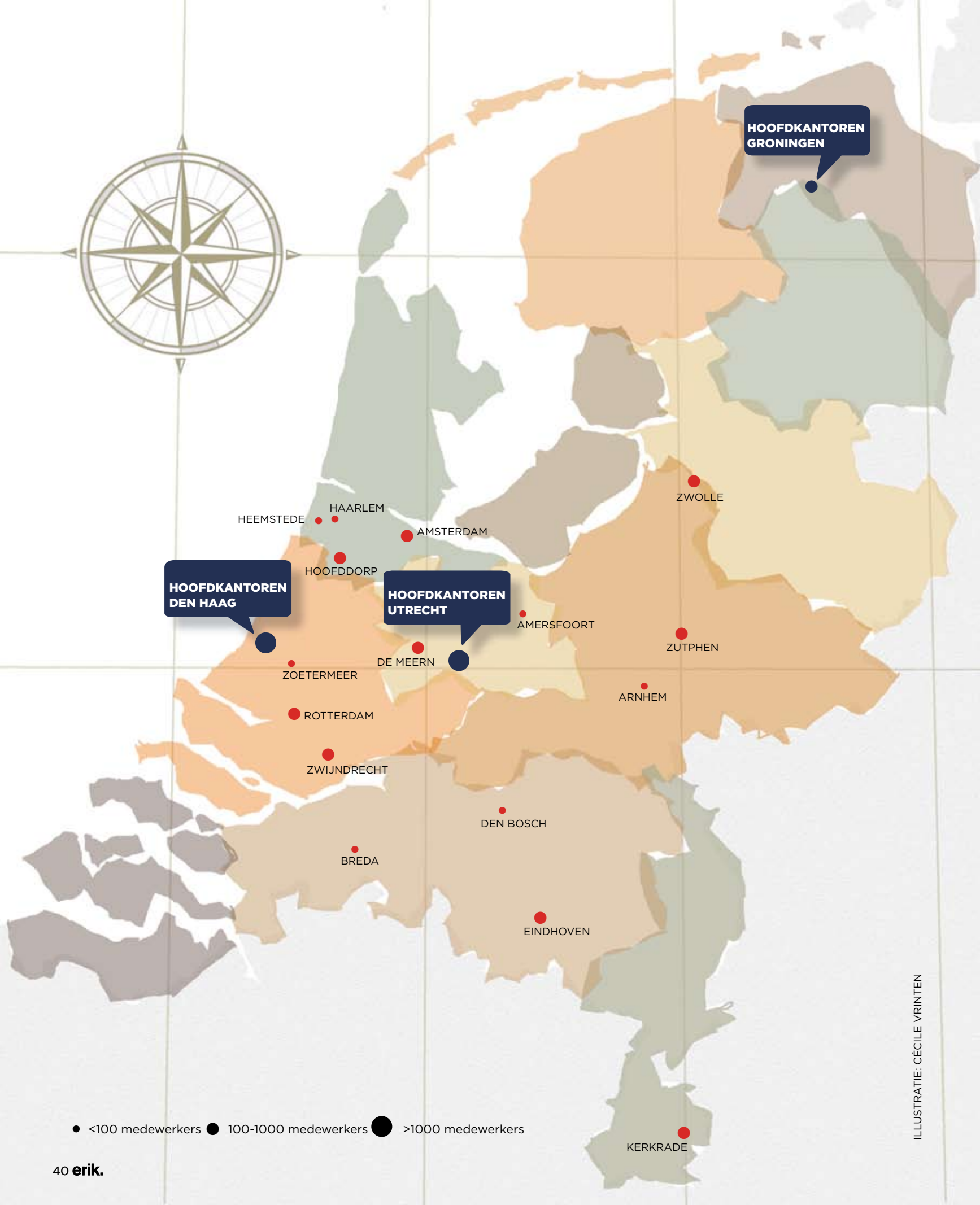
TEKST MENNO BOSMA

Nieuwelingen worden ontgroend, dat is overal zo. In de bouw is de standaardgrap om iemand op zijn eerste werkdag een plintenladder te laten halen. Op Schiphol kunnen ze er ook wat van. Een inspecteur van IVW meldt dat nieuwelingen worden getest met **fantasierijke ontheffingsverzoeken**. Twee voorbeelden. Een aanvraag voor het oplaten van een kabelballon gevuld met waterstof, in het verlengde van een startbaan tijdens de ‘Kom in de kas’-dagen. En een aanvraag voor een paintball-wedstrijd in ultralight vliegtuigen.

Nog meer Schiphol. Het is heel warm. Bij de **bagagecontrole** wachten twee douanebeambten op passagiers van een vlucht uit Afrika. Een grote, bozig ogende Afrikaan zeult een uitpuilende koffer met zich mee. De beamtben aarzelen. Ze hebben geen zin in trammelant. Dan gaat hun telefoon. Na een kort gesprekje knikt de ene beamtbe naar de andere. Ze doen allebei hun jasje uit, maken hun stropdas los en stropen hun mouwen op. De Afrikaan veert op en begint spontaan zijn koffer uit te pakken. (Waargebeurd, verzekert de inzender. De strekking van het telefoontje was dat de temperatuur tot boven de dertig graden was opgelopen en dat daarom het tropenrooster inging. De Afrikaan interpreteerde het opstropen van de mouwen duidelijk anders.)

Bij IVW doet de volgende mop de ronde. Een man gaat een café binnen en bestelt **een glas bier en een gehaktbal**. Als de kelner het bestelde heeft gebracht, snijdt de man de gehaktbal in stukjes, gooit die in zijn bierglas en giet het geheel naar binnen. ‘Jij werkt zeker bij IVW?’, vraagt de kelner. ‘Hoe weet jij dat?’, vraagt de man. ‘Nou, dat staat op je jas.’

En dan de onvermijdelijke kantoorhumor. Het volgende staaltje komt van een VROM-inspecteur, maar het had zich ook in andere kantoororganisaties kunnen afspelen. ‘We plakken wel eens de mobiele telefoon van een collega onder zijn bureau en laten hem afgaan als hij net is weggelopen, heh heh.’ Het tweede voorbeeld dat deze functionaris geeft, is wél typisch VROM: ‘Als tegenhanger van de VROM-jongerenvereniging De Jonge Vossen hebben we een Grijsze Wijzen-vereniging opgericht, compleet met bijpassend logo.’ Haar laatste bijdrage roept ongetwijfeld herkenning op bij andere inspecties: ‘Op vrijdagmiddag doen we wel eens **nepmeldingen** voor de dienstdoende ambtenaar.’ Waaraan ze toevoegt: ‘Dat is me zelf gelukkig nooit overkomen.’ ■



Waar zitten de inspecties eigenlijk?

Inspectiedienst	stad	aantal medewerkers
Hoofdkantoor Agentschap Telecom	GRONINGEN **	250
Hoofdkantoor Arbeidsinspectie	UTRECHT*	900
Hoofdkantoor Algemene Inspectiedienst	DEN HAAG	20
Hoofdkantoor Erfgoedinspectie	DEN HAAG	30
Hoofdkantoor Inspectie voor de Gezondheidszorg	DEN HAAG	120
Hoofdkantoor Inspectie voor de Gezondheidszorg	UTRECHT	30
Hoofdkantoor Inspectie Openbare Orde en Veiligheid	DEN HAAG	60
Hoofdkantoor Inspectie voor de Sanctietoepassing	DEN HAAG	30
Hoofdkantoor Inspectie van het Onderwijs	UTRECHT	150
Hoofdkantoor Inspectie Verkeer en Waterstaat	DEN HAAG	300
Hoofdkantoor Inspectie Werk en Inkomen	DEN HAAG **	160
Hoofdkantoor Inspectie Jeugdzorg	UTRECHT	40
Hoofdkantoor Staatstoezicht op de Mijnen	DEN HAAG	45
Hoofdkantoor VROM-Inspectie	DEN HAAG	300
Hoofdkantoor Voedsel en Waren Autoriteit	DEN HAAG	250
Regiokantoor Algemene Inspectiedienst	KERKRADE	116
Regiokantoor Algemene Inspectiedienst Noord en Oost	ZWOLLE	244
Regiokantoor Algemene Inspectiedienst Opsporing	De Meern	84
Regiokantoor Algemene Inspectiedienst west	De Meern	122
Regiokantoor Algemene Inspectiedienst zuid	EINDHOVEN	160
Regiokantoor Agentschap Telecom	AMERSFOORT	*
Regiokantoor Inspectie voor de Gezondheidszorg	DEN HAAG	60
Regiokantoor Inspectie voor de Gezondheidszorg Noordoost	ZWOLLE	60
Regiokantoor Inspectie voor de Gezondheidszorg Noordwest	AMSTERDAM	60
Regiokantoor Inspectie voor de Gezondheidszorg Zuidoost	DEN BOSCH	60
Regiokantoor Inspectie voor de Gezondheidszorg Zuidwest	DEN HAAG	200
Regiokantoor Inspectie van het Onderwijs	BREDA	65
Regiokantoor Inspectie van het Onderwijs	EINDHOVEN	40
Regiokantoor Inspectie van het Onderwijs	GRONINGEN	40
Regiokantoor Inspectie van het Onderwijs	HEEMSTEDE	50
Regiokantoor Inspectie van het Onderwijs	ZOETERMEER	55
Regiokantoor Inspectie van het Onderwijs	ZWOLLE	60
Regiokantoor Inspectie Verkeer en Waterstaat	HOOFDDORP	175
Regiokantoor Inspectie Verkeer en Waterstaat	UTRECHT	100
Regiokantoor Inspectie Verkeer en Waterstaat zeevaart	ROTTERDAM	220
Regiokantoor VROM-Inspectie	ARNHEM	70
Regiokantoor VROM-Inspectie	EINDHOVEN	70
Regiokantoor VROM-Inspectie	GRONINGEN	70
Regiokantoor VROM-Inspectie	HAARLEM	60
Regiokantoor VROM-Inspectie	ROTTERDAM	60
Regiokantoor VROM-Inspectie	UTRECHT	16
Regiokantoor Voedsel en Waren Autoriteit Noord	GRONINGEN	200
Regiokantoor Voedsel en Waren Autoriteit Noordwest	AMSTERDAM	200
Regiokantoor Voedsel en Waren Autoriteit Oost	ZUTPHEN	200
Regiokantoor Voedsel en Waren Autoriteit Zuid	EINDHOVEN	200
Regiokantoor Voedsel en Waren Autoriteit Zuidwest	ZWIJNDRECHT	200

INDRUK-
WEKKENDE
ERVARINGEN

**‘Ik kreeg
veel wanhoop
te zien’**

‘In Terneuzen kwam een brandweerman om het leven bij een duik naar een auto op de bodem van het kanaal. Ik werkte erna mee aan een systeembeschuwing. Kort na het ongeval sprak ik met diverse betrokkenen. De emoties waren nog vers en niet verwerkt. De interviews met brandweermannen die hun collega - een jonge vent met twee kinderen - voor hun ogen hadden zien omkomen, maakten grote indruk op me. Ik werd geconfronteerd met veel wanhoop. Je gaat daar voorzichtig en omzichtig mee om, maar wilt tegelijkertijd ook het hele verhaal boven tafel krijgen. Dat is balanceren.’

Hans Foekens, senior-inspecteur Inspectie Openbare Orde en Veiligheid

DUIKONGEVAL

kijk op **pagina 66**
voor nog een
indrukwekkende ervaring

Totaal aantal medewerkers **6002**

* aantal is opgenomen in hoofdkantoor

**incl. regio

erik. 41

1 bezieling



DRIELUIK

Bezieling, lef en kracht: een professionele inspecteur heeft ze alledrie. Maar wat betekenen die grote woorden in de alledaagse praktijk? Drie inspecteurs geven hun visie.

TEKST PAULIEN BAKKER, PORTRETFOTO'S PASCAL OLLEGOTT



Anton Dorst,
senior inspecteur
Openbare Orde
en Veiligheid

W'Wij houden toezicht op de organisatie van de politie, de brandweer en de geneeskundige hulp bij ongevallen en rampen. We toetsen daarnaast het optreden van andere overheidsdiensten in crisissituaties. Onlangs hebben we bijvoorbeeld onderzoek gedaan naar de Poldercrash. Zelf ga ik momenteel na hoe we kunnen beoordelen of de verschillende departementen voldoende voorbereid zijn op een pandemie. Welke diensten moet een ministerie in ieder geval nog kunnen uitvoeren en hoe stel je vast of het departement daartoe in staat is? Daarbij zoeken we als kleine inspectiedienst – we zijn maar met z'n zestigen – vaak samenwerking met andere diensten, bijvoorbeeld met de auditdiensten van de ministeries.

Ik heb mijn halve leven bij de politie gewerkt. Ik groeide op in Zierikzee en ben direct na de middelbare school naar de politieacademie gegaan. Ik wilde iets betekenen voor de samenleving. Bij de politie heb ik allerlei functies vervuld, zoals chef verkeerspolitie in Vlaardingen en plaatsvervangend korpschef van de gemeentepolitie in Middelburg. Toen er een nieuwe politieorganisatie moest komen werd ik uit de bestaande structuur gehaald om die nieuwe structuur met collega's uit te denken. Ik kwam er toen achter dat mijn passie bij beleidsontwikkeling ligt. Zelf zeg ik wel eens: "Ik vond het ontzettend leuk om bij de politie te werken, maar ik ben niet echt een politieman".

Op mijn 44e ben ik met mijn vrouw en kinderen van Middelburg naar Woerden verhuisd. Ik werd gedetacheerd bij het Nederlands Politie Instituut, dat de politietop adviseert over thema's als integriteit en diversiteit. Tijdens een stage bij de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid heb ik indicatoren ontwikkeld voor integriteit en professionaliteit bij de politie. Daarna heb ik gesolliciteerd naar een vaste baan bij de Inspectie.

In mijn laatste jaren bij de Zeeuwse politie studeerde arbeids- en organisatiepsychologie in de avonduren. Mijn afsluitende scriptie ging over het psychologisch contract

van politiemensen. Zo'n contract gaat over de redenen die mensen hebben om bij een werkgever te blijven. Veel agenten bleken weinig op te hebben met de organisatie waarin ze werkten. Dat had vooral te maken met de grote reorganisatie die toen net werd afgerond. Maar ik kwam erachter dat ze zich niettemin hadden verbonden aan het politiewerk: zij zagen hun werk als hun roeping. Bezieling gaat volgens mij over de vraag wat je drijft in je werk. Nee, eigenlijk is het nog breder dan dat: het gaat om wat je drijft in het leven. Het heeft te maken met je innerlijke overtuiging. Willen weten waarom je de dingen doet zoals je ze doet. Ik probeer mijn werk met bezieling te doen. Anders zou ik bij de minste tegenslag mijn motivatie verliezen. Ik heb me verbonden aan de missie van deze organisatie, ook als ik eens een opdracht krijg die ik minder leuk vind. Hier kom ik tot mijn recht.

Wat ik mooi vind is dat we vooral kijken naar hoe dingen beter kunnen. We kijken niet alleen naar wat er mis is gegaan. Ons uitgangspunt is: waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Maar wat kunnen we doen om mensen

‘Ik hou van pionieren, dingen uitdenken’

vooruit te helpen? Want als je mensen vooruithelpt, help je organisaties. Ik hou van pionieren, dingen uitdenken. We willen graag een stimulerende organisatie zijn. Mijn ervaring is dat de verantwoordelijke bazen doorgaans niet op ons zitten te wachten. Bij uitvoerenden ligt dat anders. Zij zien al lang waar het mis gaat, hebben dat vaak ook al gemeld maar constateren dat er onvoldoende is gedaan met hun input. De samenleving heeft recht op goed functionerende organisaties. Daar moet mijn werk uiteindelijk aan bijdragen.'

2 lef



TEKST PAULIEN BAKKER



Erik Ellerkamp, senior
controleur levensmid-
delen bij de Voedsel en
Waren Autoriteit

Wat is lef? Als inspecteur ga je steeds het onbekende tegemoet. Heb je daar lef voor nodig? Ik ga dagelijks onaangekondigd langs bij ondernemers die etenswaar verkopen: supermarkten, horecagelegenheden en evenementen. Ik zit ook in het “Hard waar het moet”-team. Dat bezoekt nootore overtreders. Bij hen voeren we het aantal inspecties op en gaan we in steeds wisselende teams langs. Dat voorkomt dat het persoonlijk wordt.

De eigenaar van een pizzeria, die ooit een slecht rapport gehad had, vroeg me eens of hij deze keer een goed rapport zou krijgen. Ik zei “nee”, maar voordat ik kon vertellen dat we alleen rapport opmaken als de boel niet in orde is, begon de man met dienbladen te gooien. Ik heb de zaak verlaten, balend dat ik niet met hem in gesprek had kunnen komen. Even later kwam hij naar buiten en ben ik op hem afgestapt. Hij bleek bijna overspannen te zijn. Bij eerdere controles was hij zelf niet aanwezig geweest en had het personeel onze uitkomsten niet doorgegeven. Dit is de enige keer geweest dat ik met fysiek geweld bedreigd ben. Ik heb mijn postuur mee.

Lef hebben is voor mij: steeds in nieuwe situaties durven stappen. Ik ben ooit begonnen als slager. Ik kon op zeker moment de overstap naar controleur maken. Als er nieuwe mogelijkheden op je pad komen, heb je soms lef nodig om het vertrouwde los te laten. Ik heb de stap gewaagd en dat heeft me uiteindelijk een hoop gebracht. Nu wordt er binnen de VWA gereorganiseerd. Een koerswijziging van de organisatie vergt dat we onszelf herijken. Ik praat veel met collega's. Zeker als je in wisselende teams opereert is het zaak allemaal precies hetzelfde te handelen.

Je kunt bij verandering vasthouden aan wat je kent en pas meegaan als het echt moet. Maar dan sta je uiteindelijk voor een voldongen feit. Ik kijk liever in een eerder stadium of ik zelf ook iets kan inbrengen. We gaan bijvoorbeeld nu een samenwerking aan met de gemeente en kijken of we samen of voor elkaar inspecties kunnen

uitvoeren. Ik zit in de betreffende projectgroep. Zulke uitdagingen zoek ik bewust op.

Ik heb me ook opgegeven voor De Verdieping, een cursus waarbij je een kijkje in de keuken neemt bij inspecteurs van andere diensten. Ik was bij de Inspectie Jeugdzorg, VROM en de Inspectie voor de Sanctietoepassing in een penitentiaire inrichting. Die collega's hebben ook een dag met mij meegelopen. Toen besepte ik weer hoe afwisselend mijn werk is.

Zeggen “Ik móet een boeterapport opmaken” is niet mijn stijl. Er moet helemaal niets. Ik ben degene die de beslissingen neemt. Soms zijn dat beslissingen met behoorlijke consequenties: de boetes die we uitdelen beginnen bij 450 euro. Maar ik zeg dus niet dat het van mijn baas of van de dienst moet. Het is mijn beslissing en die is uiteraard gebaseerd op de regels die er zijn.

‘Je moet het vertrouwde durven loslaten’

Toen ik in 2001 als inspecteur begon, gingen inspecteurs een lijstje af met punten waar ze aandacht aan besteedden. Je rol was handhaven, niet adviseren. “Voor advies gaan mensen maar naar het bedrijfsschap of een adviesbureau,” werd er gezegd. Maar ik vind het mooi om, waar mogelijk, juist wel advies te geven en dan, als ik terugkom, te zien dat er iets met mijn advies is gedaan. Dat deed ik toen en dat doe ik nu nog.

Ja, ik ben trots op mijn werk. Ik sta voor de consument. Als inspecteur draag ik het beleid uit. Ik bedenk het niet, maar ik voer het wel uit. En dat probeer ik zo goed mogelijk te doen.



3 kracht

TEKST ANNEMARIE GELEIJNSE

Een sterke persoonlijkheid heb je wel nodig om dit werk te kunnen doen. En daarnaast moet je voldoende sociale vaardigheden in je instrumentenkoffertje hebben om de toezichtgenieter niet weg te blazen. Mensen gaan echt niets van je aanemen als jij als een bulldozer binnenkomt. Als inspecteur moet je proberen jezelf in het gesprek te bekijken door de ogen van degene die je tegenover je hebt. Zit die erg in zijn schulp dan is het van belang je af te vragen of jij misschien te hard geblazen hebt bij binnenkomst.

Soms gaat het al tijdens het gesprek mis. Iemand luistert beleefd, trapt je er niet uit, maar er is geen contact. Dat gebeurt me wel eens en wat ik dan doe is een *time out* creëren. Ik benoem dan wat er volgens mij gebeurt. Dat is best lastig, maar het werkt altijd.

Voor mij komt persoonlijke kracht in ons werk vooral neer op de kracht hebben iemand te overreden. Dat je gedaan krijgt wat je opdracht is en de ander daarbij het gevoel heeft dat die daar ook beter van wordt. Het gaat erom iets te bereiken op grond van argumenten, zonder de ander te dreigen met dat er anders iets zwaait.

Heel soms lukt dat niet. Ooit werden mij op hoog niveau gegevens geweigerd die ik nodig had. Toen heb ik het hogerop moeten spelen. Daar ben ik heel voorzichtig mee. Via de macht krijg je uiteindelijk alles gedaan, maar dat vind ik zelf een zwaktebod. Als ik mijn hoogste baas laat bellen met de hoogste baas van het UWV maak ik mezelf niet populair bij de mensen daaronder. Daar krijg ik later last van. Het mooiste is de toezichtgenieters ervan te overtuigen dat het ook voor henzelf hartstikke handig is om die uitkomsten te hebben.

Kracht heeft voor mij ook te maken met goed geïnformeerd zijn, kennis paraat hebben. De keerzijde van alles weten is dat dit op de toezichtgenieter een dominante indruk kan maken. Daarom probeer ik bij mijn eerste contact zo weinig mogelijk te weten van concrete omstandigheden. Ik vertrouw dan op mijn basiskennis. Dat

is soms best eng, maar zo kan ik me echt openstellen voor de ander. De persoon tegenover mij merkt daardoor dat ik oprecht geïnteresseerd ben.

Een sterke persoonlijkheid hebben, eigenwijs zijn misschien, staan wat mij betreft werken in een team niet in de weg. Ook in een team moet je je eigenheid behouden, vind ik. Eigenheid heeft voor mij te maken met authenticiteit zijn. Je kunt een hoop aan jezelf schaven, maar uiteindelijk blijf je wie je bent. Als jij niet jezelf bent, voelt de ander dat vaak haarfijn aan en die zal zich daar ongemakkelijk bij voelen. Ik vind het juist hartstikke leuk dat in een team mensen met heel verschillende karakters elkaar kunnen aanvullen. Samen kun je mooie dingen doen.

Je moet hoe dan ook altijd alert blijven op je eigen allergieën en die van de ander. Klikt het niet, dan helpt het om dat te benoemen. Ik zeg wel eens dat ik zie dat iemand boos is. Als ik me dan daarna even stil houd, komt

‘Macht inzetten vind ik een zwaktebod’

er altijd een reactie. Er is een zeker risico dat iemand me een kwartier lang de huid vol scheldt, maar dan is die boosheid of het verdriet eronder er tenminste wel uit. Praten als Brugman kan ook, maar daarmee bereik je iemand toch niet.

Natuurlijk gaat het bij mij niet altijd perfect. Soms loopt een gesprek gewoon niet. Dan ben ik moe of wekt de ander bij mij een allergische reactie op. Ik kan niet altijd boven mezelf staan. Dat kan niemand. Maar ervaring helpt. En ik ben niet meer de jongste, dus dat scheelt.’ ■

Ali Houkes, senior
medewerker toezicht en
projectleider
Werk & Inkomen

Samen- werken: is there something in it for US?

Integraal toezicht, horizontaal toezicht, regionale samenwerkingsverbanden: inspecties doen steeds meer samen. Wat heb je daar aan als inspecteur? En wat brengt de toekomst?

TEKST MENNO BOSMA

‘Zet twee inspecteurs van verschillende diensten bij elkaar en in *no time* gaan ze samenwerken,’ zegt Jan Schipper, adviseur Toezichtsvraagstukken bij Ordina en docent Bestuurlijke Informatieverzorging en Management Control aan de Universiteit van Amsterdam. Bij ‘De kunst van het toezicht’, een cursus die hij geeft voor het programma Professionalisering van de Inspectieraad, ontmoet Schipper veel inspecteurs.

Diana Beuting noemt samenwerken ‘gewoon leuk’. ‘Ik heb nog nooit iemand horen zeggen: daar vind ik nou niks aan. Je *ziet* mensen enthousiaster worden terwijl ze het doen,’ zegt Beuting, directeur Infrastructuur Noord-Brabant bij het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Zij was tot 1 augustus programmamanager Vernieuwend Toezicht bij het ministerie van VROM. In die functie experimenteerde ze veel met nieuwe samenwerkingsvormen, zoals gezamenlijke themagerichte toezichtsbezoeken.

HUWELIJKEN

Een voorbeeld van samenwerking nieuwe stijl - Beuting was erbij betrokken - is het project Rijnmond. Sinds dit voorjaar inspecteren twaalf inspectiediensten er samen 45 grote chemiebedrijven. Effectiever toezicht en een lagere toezichtslast gaan daarbij hand in hand. Zo is er nog maar één inspectiemaand en één coördinerend toezichthouder en krijgt elk bedrijf één in plaats van twaalf inspectierapporten.

Leuk voor de bedrijven dus. Maar ook voor de medewerkers van de inspectiediensten? ‘Je moet weleens een hobbelt nemen,’ erkent Beuting. ‘Bij samenwerking raken mensen soms taken kwijt. Dan krijg je reacties als: ik deed het toch goed? Waarom moet die ander het dan nu gaan overnemen?’ Dergelijke reacties van medewerkers vergen tact en begrip van leidinggevend, zegt ze. ‘Je moet benadrukken dat de nieuwe werkwijze geen diskwalificatie van je medewerkers inhoudt, maar een hoger doel dient. Laat geslaagde voorbeelden van samenwerking zien. Leg bijvoorbeeld uit dat bij systeemtoezicht de relatie met het bedrijf én de kwaliteit van het toezicht verbeteren. Dan trek je mensen wel

over de streep.’

Dat laatste is belangrijk, volgens Beuting, en niet in de laatste plaats omdat samenwerken vooral voordelen heeft voor de medewerkers. ‘Hun werk wordt gevarieerder. Ze komen in aanraking met andere methoden, instrumenten en mensen. Doordat ze over de grenzen van hun eigen organisatie heen kijken, doen ze waardevolle ideeën op. Dat vergroot hun mobiliteit. Of je door samenwerken ook makkelijker hogerop komt? Ik denk het wel. Mij heeft het zeker geholpen in mijn carrière.’ Schipper vult haar aan met een kanttekening bij samenwerken. ‘Het roept ook vragen op als: bij welke stam hoor ik eigenlijk? Als je niet langer bij maar één club zit, krijg je ook niet meer automatisch een aai over je bol. Het is zelfs denkbaar dat je een bonus misloopt omdat je uit beeld bent geraakt bij de organisatie waar je vandaan komt. Managers moeten er daarom een aandachtspunt van maken dat ze in gesprek blijven met mensen die uitzwermen. Al was het alleen al om extra kennis binnen te laten stromen.’

Maar ook hij meent dat samenwerken vooral voordelen oplevert. Hij verwijst naar de organisatorische veranderingen bij de Belastingdienst. ‘Toen ik daar werkte, zaten inspecteurs, accountants en psychologen uitsluitend met beroepsgenoten op de kamer. Na de reorganisatie kwam alles door elkaar te zitten. Dat heeft een veel betere samenwerking en daarnaast zelfs huwelijken opgeleverd. Ontschotten bevordert de creativiteit.’ >

Eén grote *pool*

Maak gemeenschappelijke eenheden van toezicht die samen een bepaald soort bedrijven bedienen. Dat stelt Diana Beuting, voormalig programmamanager Vernieuwend Toezicht bij VROM, voor. Inspecteurs zouden bij zo’n eenheid moeten werken in plaats van aan samenwerkingsverbanden mee te doen vanuit hun eigen inspectie . Zo’n gemeenschappelijke eenheid zou er bijvoorbeeld kunnen komen voor alle bedrijven die systeemgericht toezicht krijgen. Beuting heeft ook al een volgende stap in gedachten: een landelijke *pool* waarin alle inspecteurs zijn ondergebracht. Die kunnen dan veel gemakkelijker over de verschillende inspecties rouleren dan nu het geval is.

Beuting constateert tevreden dat samenwerken de wind mee heeft. ‘Vroeger was het vaak het initiatief van een enthousiaste eenling. Als die vertrok, viel de boel uiteen. De basishouding was: *what’s in it for us?* Nu is die anders: *something is in it for us.*’ Schipper bespeurt ook angst. Bij samenwerken kun je namelijk ook iets verliezen - je eigen manier van werken bijvoorbeeld. Schipper: ‘Rijksinspecties zijn van oudsher op inhoud gericht, provinciale en gemeentelijke inspecties op bedrijven en personen. Voeg je die twee stijlen samen, dan krijg je een geweldige win-winsituatie. Maar eerst vraagt iedereen zich af: wat zijn de risico’s voor mijn politiek verantwoordelijke of bestuurder?’ Zijn stellige advies luidt: ‘Probeer vooral niet uit te maken welke risicoaanpak het best is. Wie dat wel doet krijgt heibel in plaats van samenwerking.’ Beuting is dat met hem eens. ‘Je moet vanuit problemen denken, niet vanuit hoe zaken nu georganiseerd zijn. DSM valt onder de provincie, als je dat bij het Rijk wilt onderbrengen, schieten allerlei mensen in het defensief. Doe dat dus niet. Focus op de overeenkomsten, niet op de verschillen.’ Over de vraag wat de belangrijkste voorwaarde voor samenwerken is, hoeft Beuting niet lang na te denken.

‘Bestuurlijke commitment,’ zegt ze beslist. ‘Zonder dat kun je het schudden.’ Die is groter dan een aantal jaren geleden. Dat komt mede doordat de politiek het toezicht heeft ontdekt. Toch is Schipper niet alleen maar blij met die toegenomen belangstelling vanuit de politiek. ‘Politici zijn momenteel enorm bezig met strenger straffen,’ zegt hij. ‘In Den Haag is de schop onder de kont het overheersende model geworden, ook als het om toezicht gaat. Maar samenwerking in het toezicht leidt eerder tot nuancering dan tot een strengere aanpak. Je gaat bijvoorbeeld meer overleggen, om overtredingen vóór te zijn, dan verbaliseren.’ Wat is bij de inspectiediensten zelf een eventuele belemmering voor vruchtbare samenwerking? Beuting: ‘Iedereen blijft steeds een eigen planning maken. En eigen thema’s bedenken. Samenwerken gaat makkelijker als je dat van meet af aan samen doet.’ Schipper herkent zich in Beutings observatie: ‘Inspecties wachten af wie de eerste stap zet omdat ze het eigenbelang van samenwerking niet meteen zien. Bij informatie-uitwisseling is dat meestal direct duidelijk, maar bij gezamenlijk inspecteren niet. Dat laatste zal, naarmate er meer wordt samengewerkt, vanzelf veranderen, verwacht ik.’ ■

SUZANNE RUTZ, INSPECTEUR INTEGRAAL TOEZICHT JEUGDZAKEN

‘Samenwerken dwingt me uit mijn eigen denkkaders te treden’

Sommige inspecteurs doen al bijna niets anders dan samenwerken. Neem Suzanne Rutz, sinds 2006 verbonden aan Integraal Toezicht Jeugdzaken (ITJ), een samenwerkingsverband van de Inspecties Jeugdzorg, Gezondheidszorg, Onderwijs, Openbare Orde en Veiligheid, en Werk en Inkomen. Vier uur per week zit ze bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), de rest van de week werkt ze samen met inspecteurs van andere diensten, met als standplaats de Inspectie Jeugdzorg. Rutz: ‘Die combi vind ik erg leuk. Het werk verschilt behoorlijk. Het IGZ-toezicht is strakker: iets voldoet wel óf niet aan de norm. ITJ-toezicht is opener en laat meer ruimte om naar achterliggen-

de oorzaken te kijken. Het gaat verder de diepte in en omvat meer werk op locatie. Het perspectief is bovendien altijd dat van de jongere zelf. ‘Het leuke van integraal toezicht vind ik dat je professionals en inspecteurs uit andere sectoren tegenkomt. Dat dwingt je uit je eigen denkkader te stappen. Ik dacht bijvoorbeeld dat voortijdige schoolverlaters meestal onwillige jongeren waren. Maar bij de Inspectie Jeugdzorg zeiden ze meteen: “Welnee, daar zit vaak heel complexe problematiek achter.” Toen ik zelf met het onderwerp aan de slag ging, bleek dat helemaal te kloppen. Ik ben niet één jongere tegengekomen die zei: “Ik heb geen zin

meer in school.” De een had een moeder met straatvrees, de ander kwam uit een probleemgezin, weer anderen waren depressief of zaten in het verkeerde onderwijs. Dat bewijst voor mij ook meteen dat er vanuit verschillende sectoren inzet nodig is. Bij Integraal Toezicht doe ik andere vaardigheden op dan bij gewoon inspectiewerk. We hebben er minder repressiemogelijkheden, dus het komt meer aan op overtuigingskracht. Aan die vaardigheid heb je in elke andere baan ook wat. Het enige nadeel als je voor twee inspecties werkt, is dat je steeds een beetje op twee gedachten hinkt. Ik vraag me wel eens af: waar hoor ik nu eigenlijk thuis?’

column

Kom achter dat bureau vandaan!

DOOR ERIC NORDHOLT

Een aantal jaren geleden vatte minister Remkes het onzalige plan op om prestatieafspraken in te voeren. De korpsbeheerders en korpschefs stemden daar helaas mee in. Je werd in feite afgerekend op het aantal bonnetjes dat je uitschreef. In het wilde weg verkeerscontroles houden loonde dus. Terwijl je dat natuurlijk gericht moet doen, bijvoorbeeld op gevaarlijke kruispunten. Net zoals je veiligheidsbedreigende delicten als straatroof, overvallen en inbraak moet aanpakken waar ze het meest voorkomen. Bij ons was dat op de Wallen. Dus surveilleerden we vooral daar. Als je wilt weten wat het maatschappelijke effect is van je optreden, dan is verballen en aangiftes tellen niet voldoende. Je moet ook nagaan hoe de burger het beleeft. Dat noemen we de ‘subjectieve veiligheid’. Die loopt vaak helemaal niet parallel met de objectieve veiligheid. Juist op plekken waar weinig criminaliteit is, zoals in het Gooi, zijn mensen bang. Want daar hebben ze wat te verliezen. De tevredenheid van het publiek over de politie daalde meteen na de invoering van die prestatieafspraken. Een puur psychologisch effect. De mensen waren niet ontevredener omdat ze meer bonnen kregen, maar omdat ze wisten dat agenten lukraak stonden te verbaliseren. Ze hadden het gevoel dat de politie daarmee de staatskas spekte in plaats van service te verlenen. De politieke wind die momenteel waait, is niet gunstig voor inspectiewerk. Politici kijken heel cijfermatig naar veiligheid en zijn vooral gericht op strenger straffen. Ik zou zeggen: wees de politiek vóór. Kom zelf met cijfers die het effect van je handelen aantonen. Dat moeten zowel kwantitatieve als kwalitatieve gegevens zijn. Vraag aan degenen op wie je toeziet hoe ze het toezicht ervaren. Dat inspecteurs nu ook adviseren in plaats van alleen te controleren, lijkt me een goede ontwikkeling. Maar meet ook wat dat oplevert. Anders loop je het risico dat die nieuwe werkwijze wordt afgedaan als gezellig onderonsje. Voor een gevoel van veiligheid is toezicht alleen onvoldoende. Dat een buurt schoon is, dat er buurtvaders zijn en er een sfeer is waarin mensen op hun gedrag worden aangesproken, telt ook. Daar kan de politie niet in haar eentje voor zorgen. Je kunt wel de regie voeren in zo’n proces. Die regiefunctie zie ik, samen met strengheid, slimheid en creativiteit, als de ingrediënten van een geslaagde aanpak. Het is zaak dat je als leiding duidelijke doelen formuleert. Maar geef een agent of inspecteur vervolgens zelf de ruimte om te bepalen hoe hij die doelen bereikt. Ik heb de dienders van bureau Warmoesstraat nooit tot in detail verteld hoe ze de straatroof moesten terugdringen. Dat wisten ze zelf wel. Controle dooft de geest. Belangrijk is dat je organisatievorm past bij je doel. Ik wilde de politie dichter bij de mensen brengen. Dan heb je niks aan een hiërarchische organisatie met zes lagen. De leiding moet de trots van de medewerkers aanwakkeren, want trots leidt tot enthousiasme. De leidinggevendenden moeten dan dicht bij de werkvloer staan.



FOTO PASCAL OLLEGOTT

Verder is het cruciaal dat de leiding voeling heeft met de praktijk. Toen ik in Amsterdam begon, zat alles boven het niveau van hoofdagent op bureau. Ik heb de mensen weer de wijken ingestuurd. Dat zouden leidinggevendenden van inspecteurs ook moeten doen: als meewerkend voorman de bedrijven ingaan. Wat is het profiel van een ideale inspecteur? Dat lijkt me bijna hetzelfde als dat van een ideale agent. Je moet vak-kennis hebben, professioneel zijn, creatief, integer en moedig. Maar het allerbelangrijkste vind ik dat je persoonlijkheid hebt. Een agent of inspecteur behoort een autoriteit te zijn. Maar autoriteit verkrijg je niet door je rang. Autoriteit hangt samen met je persoonlijkheid. Welke vooropleiding je hebt gehad is daarbij niet zo relevant. Het gaat erom wat voor menstype je bent. In dit soort werk kun je geen Janus Droogstoppels gebruiken. Daar zou bij de werving en selectie sterk op gelet moeten worden.

Eric Nordholt is voormalig hoofdcommissaris. Hij werkte onder meer in Groningen en Amsterdam. Hij woont nog steeds in Amsterdam en is nu raadgever op het gebied van leiderschapsvraagstukken. Op de Dag van de Inspecteur op 15 oktober 2009 is hij *keynote speaker*.

JEZELF EN ELKAAR SCHEP HOUDEN*

Intervisie, werkoverleg, mediteren: je kunt op veel manieren op jezelf en je werk reflecteren. Drie inspecteurs, twee mannen en een vrouw, elk van een andere inspectiedienst, vertellen wat zij doen om mentaal fris te blijven.

* Had u hem opgemerkt? In deze kop ontbreekt een letter.

RONDE TAFEL OVER REFLECTIE

TEKST MENNO BOSMA ILLUSTRATIE LETMAN VIA UNIT

Gijsje, reagerend op Nico's opmerking over een opgeheven intervisiegroep: 'Als intervisie niet verplicht is, en je hebt een soort Maasmeisje-affaire, dan krijgt zoiets altijd voorrang.'

Nico: 'Of huiselijke verplichtingen.'

Gijsje: 'Wat ik wel doe na een lastige klus, is in de auto bijpraten met een collega.'

Fons: 'Dat is te vrijblijvend. Ik ben overigens niet jaloers op jullie verplichte intervisie; die wordt snel kunstmatig. De emoties die vaak komen kijken bij inspectiewerk, worden daar beteugeld door procedures. Wij stellen in ons maandelijks sectoroverleg casussen aan de orde. Eerst knalde dat alle kanten op. Degene die de casus had ingebracht voelde zich soms diep ongelukkig. Toen hebben we ingesteld dat de teamleider een casus selecteerde en het overleg voorbereidde. Dat heeft voor een veilige bedding gezorgd.'

Nico: 'Bij ons mag je zelf tijd vrijmaken voor casusoverleg. In de praktijk doen vooral jongere collega's dat. Wij reflecteren ook bij het wekelijkse meldingenoverleg. Met zo'n tien mensen bespreek je de binnengekomen meldingen. Wát zou je ermee kunnen en moeten doen en hóe dan?'

Gijsje: 'Kun je daar ook kwesties aan de orde stellen zoals dat je altijd zoveel praat bij die ene directeur?'

Nico: 'Daar is meestal geen tijd voor. Wel vragen collega's soms: ik krijg geen grip op die raad van bestuur en hoe zal ik dat eens aanpakken?'

Fons: 'Ik heb ooit een inspectiegesprek stilgelegd omdat het gewoon niet werkte tussen mij en mijn gesprekspartner. Als inspecteur peuter je toch aan andermans hart. Desnoods doe je zo'n gesprek over.'

Hoe reflecteren jullie in je eentje?

Nico: 'Ik heb persoonlijke ijkmomenten. Ik denk bijvoorbeeld aan hoe ik de inspectie ervoer toen ik zelf nog in een ziekenhuis werkte. Dan stond je voorafgaand aan een inspectiebezoek twee weken te poetsen. Of ik probeer me voor te stellen hoe het is om als patiënt in

een ziekenhuis te liggen. Dat levert, naast de formele regels, een intuïtieve maat op voor wat er nodig is.'

Fons: 'Ik probeer kritisch te zijn op mezelf.' (Lachend) 'Waarschijnlijk omdat ik zo slecht tegen kritiek kan. Bij elk onderzoek zit ik eindeloos te dubben. Ik vraag bij



Nico Kijlstra is senior inspecteur bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Daar geeft hij collegiale adviezen, ontwikkelt nieuwe instrumenten en leidt projecten op het gebied van de toepassing en veiligheid van geneesmiddelen. Hij inspecteert nog met enige regelmaat, maar minder dan voorheen. Hoewel intervisie niet geformaliseerd is bij IGZ, gebeurt het er wel. Kijlstra zat zelf ooit in een intervisiegroep, die werd opgeheven vanwege de werkdruk.

twijfel ook raad aan collega's. We zijn een veilige organisatie, dus dat kan.'

Gijsje: 'Ik ga uit van de eenheid van lichaam, geest en ziel. De geest scherp ik door veel te lezen, het lichaam houd ik in vorm met sporten en yoga. Mijn ziel onderhoud ik door mediteren en wandelen. Als mijn hoofd vol zit, maak ik het leeg. Ik sta een half uur eerder op om te kunnen mediteren. Zo voorkom ik dat ik meteen in de maalstroom zit van kinderen, huishouden en werk.'

Fons: 'Ik parkeer problemen soms even. Later, als ze zijn doorgegist, komt de oplossing vaak ineens. Als je je fixeert op een ster, zie je hem niet.'

Gijsje: 'En koren groeit ook 's nachts. Die heb ik van mijn man, die is boer en kijkt op een totaal andere ma-



nier naar de wereld.'

Nico: 'Mijn vrouw is veel minder cerebraal en veel extra-verter dan ik. Zij helpt me om buiten de geijkte kaders te treden. Als ik maagpijn krijg van een dossier, raadpleeg ik haar, zonder namen te noemen uiteraard.'

Fons: 'Vanwege de vertrouwelijkheid consulteer ik nooit mensen buiten mijn werk.'

Nico: 'Zelfs bij een feestje van de apothekersvereniging ben ik alert. Oud-studiegenoten letten op wat ze zeggen; ik zou eens bij ze langs kunnen komen. Het is best een eenzaam beroep.'

Ontbreekt het je nog aan iets als het om reflectie gaat?

Fons: 'Stabiliteit in de organisatie. Je bent steeds met organisatorische veranderingen bezig in plaats van met veranderingen in je vak.'

Nico: 'Onze organisatie is structureel overbelast. De commissie Abeln constateerde dat we 150 extra inspecteurs nodig hadden. Die zijn er niet gekomen. Het meer recente rapport van de Rekenkamer bevestigt dat beeld opnieuw. We kampen ook voortdurend met hoge verwachtingen van politiek en publiek.'

Fons: 'Ik zou willen dat het *hyperige* eruit gaat. Zodra een scholier met een zakmes zwaait, stuurt de minister een ambtsbericht. Dat is een enorme belemmering voor reflectie.'

Gijsje: 'Toch hebben affaires als die rond Savanna voor meer reflectie op het functioneren van de jeugdzorg gezorgd.'

Nico: 'Ik wil ook niet terug naar de tijd van de *silent service*. Alleen zou dat hijgerige er wel uit mogen. Media pikken één kritische noot uit een genuanceerd rapport. Dat beïnvloedt het gesprek met de toezichtgenieter enorm. Maar inderdaad, transparantie houdt je wel scherp.' ■

Fons Willems werkt als inspecteur voortgezet onderwijs bij de Inspectie van het Onderwijs. Die is volop aan het reorganiseren en dat maakt reflectie nodig op organisatieveranderingen en nieuwe werkwijzen. De Inspectie van het Onderwijs kent geen formele intervisie, maar wel de referenten-procedure: voordat een rapport de deur uitgaat, kijkt er altijd een tweede inspecteur naar.



Gijsje Gramsma werkt bij de Inspectie Jeugdzorg (IJZ). Behalve inspecteur is ze projectleider intervisie bij IJZ. Intervisie doen de medewerkers van IJZ in kleine groepen onder leiding van gespreksleiders. Eerder was deelname verplicht voor alle inspecteurs, maar sinds een evaluatie zijn ook andere vormen van reflectie toegestaan.

wat vind je online

LinkedIn

Eind vorig jaar opende Rob Velders, oud-inspecteur en inmiddels zelfstandig adviseur, een LinkedIn-site speciaal voor inspecteurs. Inmiddels hebben zich al 750 inspecteurs van alle inspectiediensten aangemeld. De site is dé plek om kennis uit te wisselen of stevige discussies te voeren. Velders: 'Een tijdje terug hadden we een leuke discussie over de voor- en nadelen van onverwachte controles. Een inspecteur uit de gezondheidszorg vroeg collega's om ervaringen. Er kwamen twintig reacties uit alle diensten. Ze verzamelde de reacties en ging op basis daarvan de discussie aan in haar eigen organisatie.' **Ook meedoen?** Iedereen met een LinkedIn account kan zich aanmelden. Zoek via de zoekoptie (rechts bovenin het scherm) van LinkedIn naar 'Toezicht en handhaving' (schakel de optie 'groups' aan) en meld je aan.

Hand-havings-woordenboek

Van alibi tot zwerfafval en van aanhouding tot zuurgraad: je vindt alle handhavingstermen in één digitaal woordenboek. Surf eens naar www.wikihandhaving.nl. De definitie van 'toezicht' bijvoorbeeld, luidt: 'Toezicht bestaat uit de werkzaamheden die door of namens een bestuursorgaan worden verricht om na te gaan of voorschriften worden nageleefd.'



Eén ingang voor alle rijksinspecties op internet

Met één muisklik is nu alle inspectie-info binnen bereik: www.inspectieloket.nl. Alle rijksinspectie-sites zijn via deze website te benaderen en met één muisklik doorzoekbaar. Wat vind je op de nieuwe versie van Inspectieloket?

- De laatste nieuwtjes voor inspecteurs en andere inspectiemedewerkers
- Info over de activiteiten die - inspectiebreed - speciaal voor inspecteurs zijn georganiseerd
- Een afgeschermd module waar inspecteurs kennis kunnen delen, documenten kunnen uitwisselen en discussies voeren.
- Een A-Z-lijst van alle inspectiedossierpagina's, waarop je ziet waarmee rijksinspecties zich zoal bezighouden.

Tip: Verwijs bedrijven en instellingen die met meerdere inspectiediensten te maken hebben voor informatie naar Inspectieloket. Dat is heel gemakkelijk. Bezoekers komen vanzelf bij de juiste dienst terecht.

HET LAATSTE NIEUWS Waar vind je het laatste nieuws specifiek op het gebied van handhaving? Voor met name milieugerelateerde handavingskwesities is er sinds dit jaar www.handhavingsportaal.nl. Verder kun je uiteraard terecht op inspectieloket.nl of www.velders-imc.nl/. Ontvang je liever het laatste nieuws direct in je inbox? Meld je dan aan voor de handavingsnieuwsbrief van Rob Velders: info@velders-imc.nl.

DUBBELINTERVIEW

**LEEN: 'EENS IN DE
VEERTIEN DAGEN
HEBBEN WE OVERLEG.'**
**REINDER: 'ALS ER
GEBAK IS, HAHA.'**

TEKST JEROEN KLEIJNE, FOTOGRAFIE MAAIKE KONING

Wat betekent het programma Vernieuwing Toezicht voor de relatie inspecteur-leidinggevende? Inspecteur Rail Leen Langbroek (Inspectie Verkeer en Waterstaat) en zijn afdelingshoofd Reinder Ubels geloven dat hun relatie afstandelijker zal worden. 'Bij ons komen de bevoegdheden meer bij de inspecteur te liggen.'

Is het professionaliseringstraject ‘Verandering Toezicht’ een aardschok of een rimpeling in de vijver?

Reinder: ‘Voor ons is het vooral voortborduren op iets waar we al sinds 2006 mee bezig zijn, namelijk het digitaliseren van onze inspecties. Een operatie die we in oktober van dit jaar hopen af te ronden. Tegelijkertijd hebben we natuurlijk nagedacht over de manier waarop we inspecteren. Vroeger werkten alle inspecties op hun eigen manier. Door de digitalisering worden protocollen meer gestroomlijnd.’

Leen: ‘Rail maakt pas sinds 2003 deel uit van de inspectiewereld. In mijn beleving zitten we sinds die tijd al in een ontwikkelingstraject; we zijn nog steeds bezig ons de rol van toezichthouder toe te eigenen. Als je zo’n professionaliseringstraject op papier ziet, lijkt het misschien een aardschok, maar ik zie het meer als onderdeel van ons hele ontwikkelingstraject.’

Wat betekent de professionalisering voor jullie relatie?

Reinder: ‘Het mandaatbesluit bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat gaat er vanuit dat het afdelingshoofd de laatste gemandateerde is. De inspecteurs doen het werk, lopen tegen overtredingen aan, maar moeten vervolgens hun afdelingshoofd voorstellen om een sanctie op te leggen. Alleen bij direct gevaar treedt de inspecteur meteen op, maar dat moet dan later wel gesanctioneerd worden door het afdelingshoofd. Het idee is nu om de bevoegdheden veel meer bij de inspecteur te leggen. Hij is degene die de situatie ter plekke kan beoordelen en dus ook de bevoegdheid moet krijgen om een besluit te nemen. In die zin wordt de afstand tussen inspecteur en leidinggevende wat groter.’

Dat lijkt in tegenspraak met het idee dat de inspecteur zich moet ontwikkelen van kleine zelfstandige tot teamplayer.

Leen: ‘Nee, want met digitalisering kun je eilandvorming juist voorkomen. In het automatiseringssysteem kan iedereen meekijken en inzicht krijgen in de stappen die je als inspecteur hebt gezet.’

Reinder: ‘Bovendien maak je een kwaliteitsslag. Als het goed is, werkt iedereen straks op dezelfde manier. Inspecteurs werken alleen of met anderen, maar ze gaan allemaal wel met dezelfde instructies op pad. Ook dat leidt uiteindelijk tot een grotere uniformiteit.’

Iets heel anders is de houding van de nieuwe inspecteur: van op je strepen staan naar waardig bejegenen. Hoe gaan jullie dat invullen bij de inspectie Rail?

Leen: ‘Bij ons is het precies andersom! Het gros van onze mensen komt uit de spoorwereld. Wij waren altijd veel te coulant. Dus wij mogen juist wel wat meer op onze strepen staan.’

Reinder: ‘Bij ons zijn heel uiteenlopende mensen inspecteur. We proberen tot één visie te komen, daar hebben we zelfs een speciale opleiding tot toezichthouder voor laten ontwikkelen. Elke vijf jaar wordt je kennis up-to-date gebracht, met onderdelen als weteskennis, het afnemen van interviews,

het interpreteren van informatie. Dat is allemaal gericht op een meer uniforme werkwijze en professionalisering. En het sluit ook aan op de competentie “Vakmatig handelen”. Niet je eigen waarden, maar professionele standaarden gelden.’

Hoe zit het met ‘Nalevingsgerichtheid: van maatregel naar maatwerk’?

Leen: ‘Ik doe al veel maatwerk. Als ik bij kleine bedrijven kom in de Rotterdamse haven treed ik harder op dan bij grote bedrijven. Als een machinist van de NS zijn bevoegdheidsbewijs niet bij zich heeft, zal ik eerder toestaan dat hij doorrijdt en de papieren later opstuurt. Ik weet dat veiligheid daar zit ingebakken in de bedrijfscultuur. Maar een machinist van bedrijf “B. de Haas” mag pas verder als hij zijn bevoegdheidsbewijs heeft laten zien.’

Leidt samenwerken ertoe dat jullie meer moeten overleggen met je collega’s?

Leen: ‘Ik hoop het niet! De meeste van mijn collega’s wonen minstens veertig kilometer bij mij vandaan. Als je functioneel gaat samenwerken, ben je veel reistijd kwijt. Ik zeg soms: “Ik ben een zelfstandig operend team.” Sinds begin dit jaar hebben we allemaal een umts-verbinding op onze laptop. Je kunt in de *middle of nowhere* gaan zitten als je even tien minuten overhebt, en je mail bekijken en checklist invullen.’

Reinder: ‘Natuurlijk kijken de coördinatoren op kantoor naar de kwaliteit van de invoer en spreken ze een inspecteur erop aan als er gegevens ontbreken.’

Hoe geven jullie samenwerking vorm in de praktijk?

Reinder: ‘We hebben een coördinator die tussen de inspecteurs en het afdelingshoofd in staat. De coördinator kent alle *ins en outs* van toezicht en handhaving en is voor de inspecteurs het belangrijkste aanspreekpunt.’

Leen: ‘En eens in de veertien dagen hebben we overleg.’

Reinder: ‘Als er gebak is, haha.’

Leen: ‘We zitten twee weken lang in het vrije veld, dus als we hier zitten is het altijd één kakofonie. Iedereen moet eerst even zijn verhaal kwijt. Daarnaast bellen en mailen we veel.’

Reinder: ‘Er zijn natuurlijk ook mailtjes die naar alle collega’s tegelijk gaan, zowel over acute situaties als hele prijsvragen: wat ben ik nu weer tegengekomen?’

Leen: ‘Soms heb je een foto van een vreemde situatie, die stuur je dan toch even door naar collega’s. Laten we eerlijk zijn: er zitten bij ons nu eenmaal ook een aantal hobbyisten, die al die treintjes prachtig vinden. Ter lering én vermaak.’

Zal de frequentie van jullie contact tijdens het professionaliseringstraject toe- of juist afnemen?

Leen: ‘Ik hoop dat die afneemt, maar dat het contact specialistischer wordt. Niet te veel anekdotes, maar praten over de onderwerpen die nuttig zijn voor collega’s.’

Reinder: ‘De respons bij het werkoverleg wordt steeds professioneler. Inspecteurs brengen een probleem in en proberen van elkaar te leren. In die zin is de professionalisering hier al volop gaande. Daar blijf je mee bezig, ook al word je als inspectiedienst honderd jaar.’ ■

Mooi spul Inspector Gadget

SAMENSTELLING JEROEN KLEIJNE, BEELD ISTOCK



Water- en winddicht

Je beste vriend bij weer en wind is de veelzijdige Gore-Tex 3-layer Parka. Niet alleen 100 procent water- en winddicht, maar ook met klimaatregulatie in de taille en ventilatieritsen onder de oksels. Al je behoeftes voor onderweg kun je kwijt in vier buitenzakken en twee ruime binnenzakken. Voor extra veiligheid in de avonden zorgt de 3M reflectietape. (€ 476,-)

Meer info: www.snickers-workwear.nl

Flexibele lens

Met de bijna een meter lange Fiberscope kun je plekken inspecteren waar je normaal niet zo makkelijk bij komt. Een gaatje van zes millimeter is al groot genoeg om de flexibele lens soepel naar binnen te laten glijden. Met één hand te bedienen. (€ 1058,-)

Meer info: www.eurospyshop.com



Omgekeerde deurspion

Voel je je ook bekeken als je op de stoep staat van iemand met zo'n kijkgaatje in de deur? Met deze omgekeerde deurspion kijk je gewoon terug! Wordt wereldwijd door opsporingsteams gebruikt. (€ 261,-)

Meer info: www.eurospyshop.com



Lichtgewicht laarzen

Natte voeten tijdens een inspectie zijn verleden tijd met deze lichtgewicht laarzen. Stalen neus, stalen zool en een vochtabsorberende binnenzool. (€ 51,-)

Meer info: www.amiclean.nl



Handzame frequentiemeter

Een hebbedingetje voor Telecommers: de multifunctionele FC-2500 frequentiemeter in handzaam zakformaat. Werkt op vier penlites en heeft een bereik van 10 Hz tot 2,5 GHz. Geleverd inclusief bewaartas en testsnoer met krokodillen-klem. (€ 179,-)

Meer info: www.conrad.nl



Schrijven onder alle omstandigheden

Onder water, op grote hoogte of in een speciale hoek: met de Inka Pen kun je onder alle omstandigheden een proces-verbaal schrijven of notities maken. En deze fraai vormgegeven pen hangt gewoon aan je sleutelbos. Navullingen zijn algemeen verkrijgbaar, onder andere bij V&D. (€ 19,95)

Meer info: www.bever.nl



Onderweg geld tellen

Het controleren van de kleine kas of het tellen van een grote hoeveelheid bankbiljetten gaat razendsnel met de MC2000. De compacte machine (400 gram) telt met het grootste gemak zeshonderd biljetten per minuut. Werkt op het lichtnet én op batterijen, dus kan ook mee op pad. (€ 237,-)

Meer Info: www.eurospyshop.com



Ideaal vervoermiddel

Een ideaal vervoermiddel voor inspecties op het water is de Ribcraft 6.3. Kenmerkend zijn de perfecte bestuurbaarheid, het hoge vaarbereik en het grote dekoppervlak. Met een 225 pk motor kan de boot een snelheid halen tot wel tachtig kilometer per uur. Niet voor niets wordt de boot veel gebruikt door reddingsbrigades. € Prijs?

Meer info: www.ribcraft.nl



Oplaadbare lichtbundel

Geen Nederlandse politiemans gaat 's avonds op pad zonder zijn oplaadbare Maglite MagCharger. De aluminium behuizing herbergt een lichtbundel die ruim vijftig meter goed zicht geeft. De zaklamp is weerbestendig, shockproof en heeft een brandduur van bijna twee uur. (€ 125,-)

Meer info: www.knivesandtools.nl



Inspector Gadget

Flexibele oordopjes

Deze flexibele en thermoplastische oordopjes dempen volgens fabrikant Alpine alle storende omgevingsgeluiden. Uiterst geschikt voor schoolinspecties en zo nodig ook thuis te gebruiken. (€ 10,95)

Meer info: www.gehoorbeschermers-oordoppen.nl



Ongekend bereik

Voor het vastleggen van allerlei waarnemingen is de compacte Nikon Coolpix uiterst geschikt. Dankzij zijn 12,1 Megapixels en 24x optische zoom heeft de camera een ongekend bereik van 26-624 mm. De ISO 6400 zorgt ervoor dat je ook in een donkere omgeving prima kunt fotograferen zonder meteen de flits te gebruiken. (€ 369,-)

Meer info: www.digicamshop.nl



Observeren na zonsondergang

Weet je zeker dat je niets ontgaat? Voor observaties na zonsondergang biedt de DVS-8 een perfect zicht.

Deze professionele nachtkijker (generatie 3) heeft een bereik van 250 tot 700 meter. (€ 6.545,-)

Meer info: www.eurospyspion.com



Onderweg printen

Een uitkomst voor het printen van rapporten of andere documenten op locatie is de Brother MW-140BT. Kabels kun je thuislaten, want de microprinter communiceert via Bluetooth met je laptop of PDA. De MW-140BT haalt een snelheid van vier pagina's per minuut en weegt minder dan driehonderd gram.

(€ 488,-)

Meer info: www.brother.nl



Pilotenmuts

Koude oren hoef je tijdens een winterse inspectie niet meer te krijgen met de wollen pilotenmuts van Stetson. In klassiek ruitmotief, afgewerkt met soepel leer. (€ 99,-)

Meer info: www.capsplaza.com

Declareren op locatie

Op pad en tijd over? Met de Xpense Tracker begin je gewoon vast aan je nieuwe onkostendeclaratie. Uitgaven registreren, kilometers bijhouden en zelfs kassabonnen fotograferen, het kan allemaal met deze applicatie voor je iPhone. (€ xx,xx)

Meer info: www.apple.com



Zeer romig

elf trakteren op iets wat echt lekker is. Beluga kaviaar bijvoorbeeld. Gekenmerkt door zijn grote korrels en zeer romige smaak. Past gewoon in je broodtrommel. € ??

Meer info: www.houseofcaviar.nl

de kunst van het overtuigen

Niemand overtuigt beter dan jij. Toch? Of zou je best wat beter willen worden in het overbrengen en aannemelijk maken van jouw standpunt? Acht tips voor het vergroten van je overtuigingskracht.

DOOR MENNO BOSMA

1 Je overtuigt nú al heel vaak. Bij het naar bed brengen van de kinderen. Bij het met je partner bepalen van de vakantiebestemming. Vaak ben je je er nauwelijks van bewust dat je overtuigt. En je weet al helemaal niet hóe je het precies doet. Kijk naar jezelf en leer van wat je ziet. Oftewel: **Analyseer je stijl.**

Oefening: Ga van drie situaties waarin jij iemand overtuigde na hoe je opereerde. Vraag zo nodig anderen ernaar. Je bewust worden van je stijl is stap 1 op weg naar een (nog) grotere overtuigingskracht.

2 Sommige mensen zweren bij een harde stijl, anderen bij een zachte. Stijlen zijn op zichzelf niet goed of fout. Ze hebben wel hun beperkingen. **Realiseer je dat elke stijl beperkingen heeft.** Met een zachte aanpak houd je de relatie goed, maar bereik je inhoudelijk weinig. Een harde stijl heeft het omgekeerde effect. Als je hoofddoel is om de relatie goed te houden, dan is een zachte stijl prima. Maar is het cruciaal dat je je gesprekspartner overtuigt, dan bereik je weinig met zacht opereren

3 Omdat situaties verschillen, is het handig om over een keur aan overtuigingsstrategieën te beschikken. Klets je er doorgaans meteen bovenop? Stel je dan eens afwachtender op. Houd je het meestal lief? Probeer dan eens je poot stijf te houden. **Verbreed je handelingsrepertoire.** **Oefening:** Kies, als je een andere strategie dan anders toepast, een situatie uit waar niet veel van afhangt. Zorg dat er een derde bij zit die je achteraf feedback geeft.

Eigen je nieuwe methoden toe. Deskundigen hebben allerlei technieken ontwikkeld om anderen te overtuigen. Onder het koren (want inderdaad, er is veel kaf) zit in elk geval de op Harvard ontwikkelde 'principled negotiation'-methode (voor een uitgebreide beschrijving, zie het boek *Getting to yes* van Roger Fisher en William Ury, het boek *Onderhandelen met lastige mensen* van dezelfde Ury, of zoek eens op internet). De kern van de methode luidt: wees hard op zaken en zacht op mensen.

Of je nu hard of zacht opereert, **verplaats je in de ander.** Je kunt een behoorlijke prijs betalen als je dat niet doet. De Amerikaanse schrijver O. Henry heeft dat hilarisch beschreven. De vrouw van een stel met geldproblemen besluit haar haar te verkopen om een mooi horlogebandje te kunnen kopen voor haar man. Maar haar man verkoopt tegelijkertijd zijn horloge om een mooie kam voor zijn vrouw te kunnen kopen... Af en toe een overlegmomentje aan de keuken- of vergadertafel kan dus geen kwaad.

Heb je je in de ander verplaatst, ligt je strategie vast en is duidelijk wat je wilt? **Wees helder.** Koers direct op je doel af, neem geen lange aanloop, zeg wat je bedoelt en doe dat in korte zinnen die niet voor meer dan één uitleg vatbaar zijn. Wollige en omfloerste boodschappen zaaien verwarring en roepen vragen op. Daardoor leiden ze af van het doel en tasten ze je overtuigingskracht aan.

Gebruik je hele lichaam. De communicatie van emoties, zo is wetenschappelijk aangetoond, verloopt grotendeels via lichaamstaal. Jij hebt in je werk ook te maken met emoties. Dus zijn zaken als spiegelen (elkaars lichaamshouding overnemen), open of gesloten zitten en de intonatie van je stem relevant. Het doel is niet dat je gaat acteren of manipuleren, maar dat je lichaam en stem de inhoud van je boodschap ondersteunen. **Oefening:** Zet het geluid van de tv uit en 'lees' de lichaamstaal van acteurs of geïnterviewden. Of zorg dat je een keer wordt gefilmd in je werk en analyseer alle non-verbale aspecten van je gedrag.

Om dit artikel overtuigend te laten zijn, zijn alle punten positief geformuleerd. Maar we ontkomen er niet aan om één negatief advies te geven: **Moraliseer niet!** Er is werkelijk niets zo dodelijk voor communicatie als dat. Door te moraliseren, stel je je boven de ander op. Terwijl communicatie juist gelijkwaardigheid veronderstelt. Spreek de ander dus nóóit toe zoals een dominee zijn kerkgemeente of een moeder haar peuter. Dat is namelijk dé manier om de deur keihard in je gezicht gegooid te krijgen.

colofon

ERIK werd gemaakt in opdracht van het programma
Professionalisering van de Inspectieraad

Bureau Inspectieraad

Wilhelmina van Pruysenweg 52-78, 2595 AN Den Haag

info@inspectieraad.nl

ERIK verschijnt als onderdeel van het project
Vernieuwing Toezicht

Coördinatie en realisatie: Tijdschriftenmakers De Kern,
www.tijdschriftenmakers.nl.

Coördinatie bij Bureau Inspectieraad: André van den Berg,
Sjoeke van Gestel

Hoofredactie: Paulien Bakker en Menno Bosma

Artdirection en vormgeving: Tanja Bindels en Cécile Vrinten

Eindredactie: Else de Jonge

Tekst: Paulien Bakker, Menno Bosma, Vittorio Busato, Annemarie
Geleijnse, Sjoeke van Gestel, Eric Hoogeweg, Jacques Jacobs, Jeroen
Kleijne, Eric Nordholt, Harry Paul, Marianne Wenneker

Fotografie: Malou van Breevoort, Maaïke Koning,
Pascal Ollegott, I-stock

Illustraties: Letman via Unit, Cécile Vrinten

Drukker: Tuijtel, Hardinxveld-Giessendam

Voor vragen over deze uitgave kunt u bellen naar 070-7000567

Dank aan alle inspectiediensten voor hun medewerking aan dit blad.

INDRUK-
WEKKENDE
ERVARINGEN

‘Ze verwachtten
een stelletje
bloedhonden’

‘Als wij op inspectie gaan bij een gemeente strijken we er twee dagen neer om een steekproef van restauratiepan- den te bekijken en met alle partijen te spreken. Toen we dat bij de gemeente Sittard-Geleen deden kregen we na afloop zo’n hartverwarmende reactie. Ze zeiden een stel- letje bloedhonden uit Den Haag verwacht te hebben. Maar hun conclusie was dat we respectvol met iedereen waren omgegaan en met aanbevelingen waren gekomen waar ze wat mee konden. Een heel mooi compliment, vond ik. Dat is immers precies waar het ons om gaat. Niet de politie- agent uithangen, maar samen zorgen dat het beter gaat met monumentenzorg.’

Bianca van den Berg, inspecteur Erfgoedinspectie, afde- ling Monumenten en Archeologie

MONUMENTENINSPECTIE

Kijk op **pagina 21, 29 en 41** voor
andere indrukwekkende ervaringen.

ADVERTENTIE

JE HORIZON VERBREDEN?

HET IS WEER ZOVER:

de opleidingen voor 2010 zijn bekend

KIJK SNEL OP WWW.INSPECTIELOKET.NL*

‘Samen leren’, dat is het motto van het opleidingspro- gramma van de Inspectieraad. Collega’s van andere inspecties ontmoeten en van elkaar leren is een belangrijke rode draad. Alle opleidingen gaan zoveel mogelijk uit van praktijkcases en rijksbrede deelname, zodat je de kennis die je opdoet en met elkaar deelt, direct kunt gebruiken. *(klik door naar Vernieuwing toezicht > gezamenlijke opleidingen).

INSPECTIELOKET INZICHT IN INSPECTIEWERK

Hallo, ik ben Erik!



Ik ben een inspecteur, net als jij. Ik ben trots op mijn vak en bereik graag maximaal effect, zowel bij de organisaties waarop ik toezicht houd, als in de samenleving. Ik verschijn bij onderwerpen die voor ons toezichthouders interessant en relevant zijn. Ons werkveld is complex en gevarieerd. Dat vereist een breed repertoire aan vaardigheden en kennis. Ook ik zie er dus steeds anders uit, passend bij het onderwerp.

Tot binnenkort!

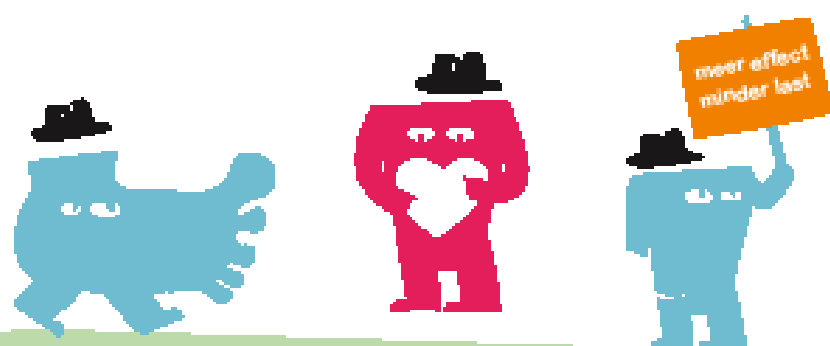


ESTAFETTE-ANTWOORD

‘Hoe gaat het testen van productveiligheid in zijn werk? Worden daarbij door VWA proeven gedaan of varen we blind op CE-documenten en conformiteits- verklaringen van fabrikanten?’

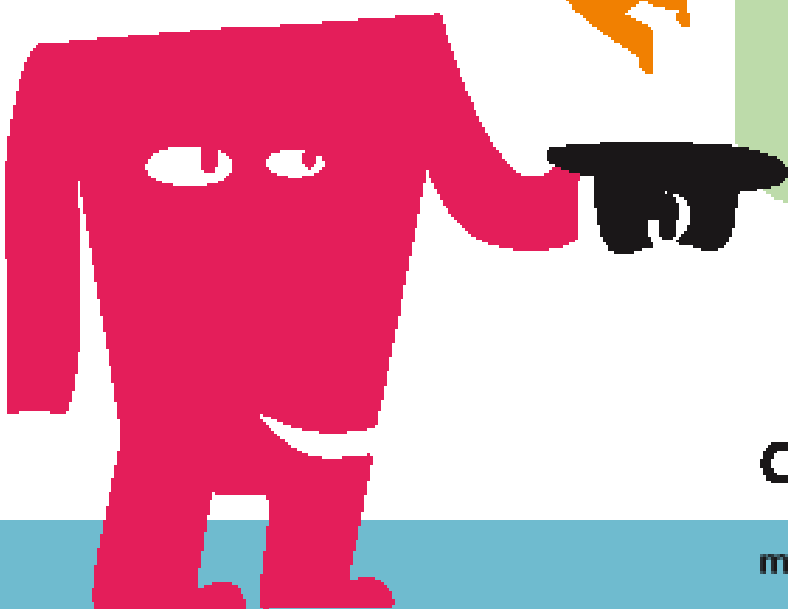
René van der Zanden, senior productdeskundige Voedsel en Waren Autoriteit: ‘In Zwijndrecht hebben we een eigen productveilig- heidslaboratorium waarin fysisch-mechanische en electrotechnische proeven worden gedaan. In ons lab in Groningen worden chemische aspecten binnen de productveiligheid onderzocht, zoals het vrijkomen van gevaarlijke chemische stoffen uit speelgoed. Daarnaast verricht de VWA sinds enkele jaren systeeminspecties. We onderzoeken of het kwaliteitssysteem van een ondernemer vol- doende is en of hij adequaat kan reageren op calamiteiten. We willen weten of hij zijn eigen verantwoordelijkheid goed kan invullen.’

Ervaar je effect!



De wereld van toezichthouders en inspecteurs is complex. Toezicht is volop in beweging. Als toezichthouder wil je maximaal effect bereiken, bij de organisaties die je beoordeelt én in de samenleving. Maar wat is nu maximaal effect? Wanneer doe je het goed? En hoe doen je collega's dat?

Op de Ervaringsdag vind je samen met je collega's een antwoord op al die vragen rondom je vak en je effectiviteit. Op een confronterende, verrassende en inzichtgevende manier komt je praktijk van alledag voorbij. Je ontkomt er niet aan om je eigen professionaliteit en die van je collega's onder de loep te nemen. Een dag vol ontmoetingen, discussies en beweging. Met als uitkomst een concrete vertaling naar je eigen werkpraktijk.



Ontdek het op de Ervaringsdag

meld je aan via: www.inspectieloket.nl/ervaringsdag