

# Verksamhetsutövare tycker till om livsmedelstillsynen



Arvidsjaur - hösten 2008

## Inledning

Miljö- och byggenheten har genomfört en enkätundersökning bland verksamhetsutövarna på livsmedelsområdet. Syftet med undersökningen är att få en bild av hur livsmedelskontroll, godkännande av livsmedelsanläggningar, information m.m. fungerar sett ur verksamhetsutövarnas synvinkel de senaste 12 månaderna.

Enkäten (bilaga 1) skickades till livsmedelsföretag som miljö- och byggenheten haft kontakt med de senaste 12 månaderna (sep 2007 – aug 2008) vid livsmedelskontroll och godkännandeprövningar. Totalt har 31 enkäter skickats ut och 13 svar inkommit. Det motsvarar en svarsfrekvens på 42 %. Förra årets svarsfrekvens var 45 %. Då svarade 29 stycken.

I enkäten har en femgradig skala använts. Värde 1 är det lägsta värdet och motsvarar ett stort missnöje medan värde 5 motsvarar att vara helt nöjd. Svaren redovisas i form av medelvärden på den 5-gradiga skalan. I bedömningen av de inkomna enkätsvaren betraktas värden under 3 som låga och värden mellan 3 och 3,5 som godtagbara men att utrymme för förbättringar finns.

## Resultat

Medelvärdet för samtliga enkätsvar är 4,0. Förra årets medelvärde var 3,5. Nedan redovisas medelvärdena för varje enskild fråga för åren 2007 och 2008.

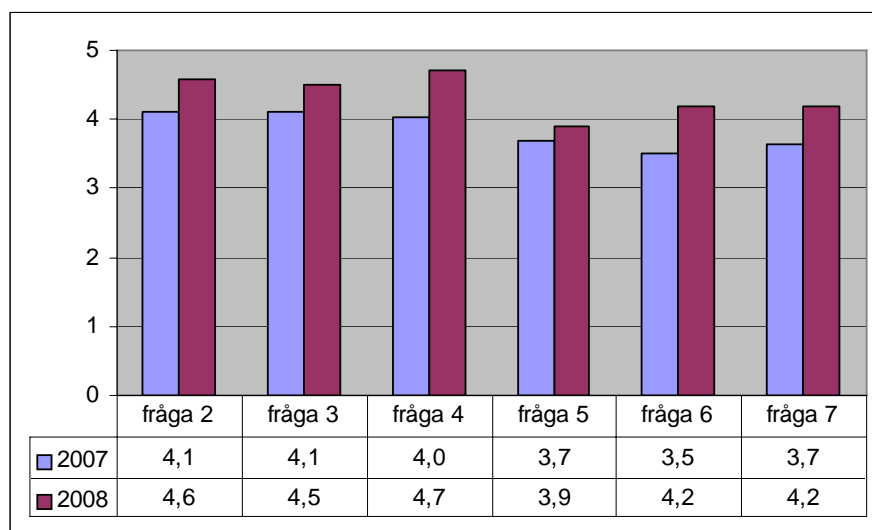
### Service och kompetens

Alla verksamhetsutövare fick svara på följande frågor:

#### Hur nöjd är du med?:

2. Miljö- och byggkontorets tillgänglighet (*Öppettider, tillgänglighet per telefon, e-post, Internet mm*)
3. Miljö- och byggkontorets service och bemötande
4. Miljö- och byggkontorets kompetens
5. Kommunens information och anvisningar
6. Den information du fått om var du ska vända dig med frågor och eventuella klagomål
7. Kommunens sätt att behandla ev. klagomål

Medelvärdet av svaren har sammanställts för varje fråga i diagrammet nedan.



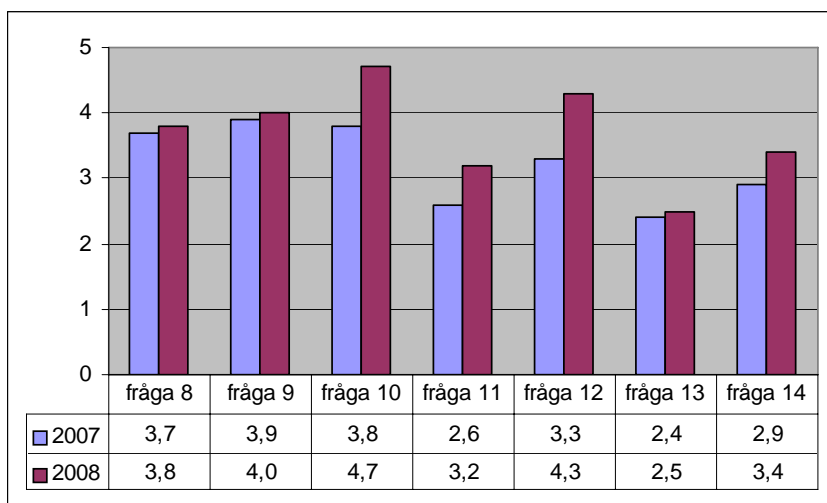
## Godkännandeprovning

De som ansökt om nytt godkännande eller registrerat en livsmedelsverksamhet fick svara på följande frågor:

### Hur nöjd är du med?:

8. Information och anvisningar om krav m.m.
9. Service och bemötande i godkännandeprocessen
10. Handläggningstidens längd
11. Kostnaden för godkännande/registrering
12. Villkor i godkännande
13. Den årliga tillsynsavgiften
14. Krav som ställs på egenkontrollprogram

Det var 11 st. som svarade på dessa frågor år 2008. Medelvärdet av svaren har sammanställts för varje fråga i diagrammet nedan.



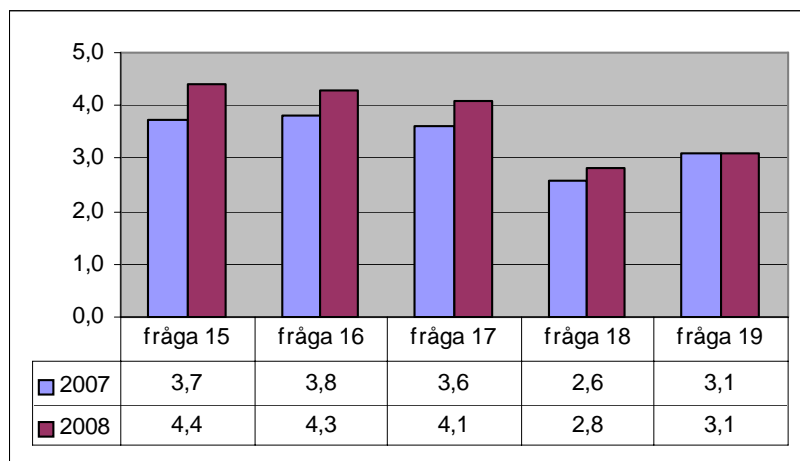
## Inspektion

De som blivit inspekterade fick svara på följande frågor:

### Hur nöjd är du med?:

15. Inspektionens omfattning
16. Inspektionens utformning
17. Tiden mellan inspektionerna
18. Den årliga tillsynsavgiften
19. Krav som ställs på egenkontrollprogram

Det var 8 st. som svarade på dessa frågor år 2008. Medelvärdet av svaren har sammanställts för varje fråga i diagrammet nedan.



## Egna kommentarer och förslag

Verksamhetsutövarna hade även möjlighet att lämna egna kommentarer/förslag på tillsynen inom livsmedelsområdet. Följande kommentarer lämnades:

- *Energin borde gå åt att hålla en god allmän hygien och hantering av livsmedel. Ej åt pappersbyråkrati som endast fungerar i teorin!*
- *Tycker att det är på tok för höga krav på små livsmedelsanläggningar. Jag vet av egen erfarenhet att det krävs större krav på kök och anläggning för att få koka och sälja varmkorv eller hamburgare än vad det gör på lyx restauranger och vanliga restauranger i Spanien, Frankrike och andra EU länder. Vi lever faktiskt i en väldigt renlig del av Europa... och att man inte ens får koka kaffe från älvvatten och servera till gäster är väl ganska onödigt. Ibland behöver man inte följa alla paragrafer till punkt och prick.*
- *Bra bemötande och kunnig personal.*

## Diskussion

Studiens syfte är att få en bild av hur livsmedelskontroll, godkännande av livsmedelsanläggningar, information m.m. fungerar sett ur verksamhetsutövarnas synvinkel. Sammantaget tyder enkätsvaren på att verksamhetsutövarna är nöjda med livsmedelstillsynen. Resultatet av enkäten ger alltså inte upphov till några särskilda förslag på åtgärder eller förbättringar. Medelvärde för samtliga enkätsvar är 4,0. Bäst betyg (4,7) fick frågorna om miljö- och byggenhetens kompetens och handläggningstidens längd. Sämst betyg fick frågorna om den årliga tillsynsavgiften (2,5 respektive 2,8).

Resultaten som framkommit i undersökningen bör betraktas med viss försiktighet eftersom urvalet från en början är litet och antalet verksamhetsutövare som svarat bara är 13 stycken. Det begränsade urvalet (31 st.) kan inte påverkas eftersom studiens syfte är att undersöka vad verksamhetsutövarna som miljö- och byggenheten varit i kontakt med de senaste 12 månaderna tycker om livsmedelstillsynen. Miljöenheten har varit i kontakt med 31 verksamhetsutövare inom livsmedelsområdet mellan sep 2007 – aug 2008. Flera verksamhetsutövare har två eller fler livsmedelsanläggningar som miljöenheten haft tillsyn på, men som ändå bara fått en enkät eftersom tillsynen sker samordnat. Tidigare år har enkäten skickats till alla verksamhetsutövare inom livsmedelsområdet, även om miljöenheten inte haft kontakt med dem de senaste 12 månaderna.

Eftersom de som svarat är anonyma går det inte att veta vilka som inte svarat och det gör det omöjligt att skicka påminnelser till just dem. För att få en bättre svarsfrekvens nästa år bör en allmän påminnelse skickas till alla verksamhetsutövarna. Bakgrundsfrågan (fråga 1) bör också tas bort, eftersom den kan få någon verksamhetsutövare att inte känna sig anonym. Urvalet i studien är också för litet för att göra jämförelser mellan olika livsmedelsanläggningar.

På grund av att urvalet är litet kan man inte dra några generella slutsatser av studien. Men trots de begränsningar som är inbyggda i undersökningen så ger resultaten en indikation om vad företagen tycker om tillsynen. Man måste dock ha i åtanke att en persons svar får stor betydelse för resultatet i en studie med ett litet urval.

I resultatet måste man också väga in att urvalet inte är slumpmässigt. Det kan därför ha en betydelse vilka anläggningar och i vilket ärende anläggningarna besökts. Miljöenheten gör inspektioner som både är anmälda (revisioner) och oanmälda (inspektioner) vilket också kan ha betydelse för hur man upplever inspektionstillfället. Kanske är de som i förväg vet om att de ska få en inspektion mer positivt inställda till tillsynen. En anläggning som får besök efter klagomål upplever sällan inspektionen som positiv. Verksamhetsutövare som fått begränsningar i sitt godkännande upplever troligtvis godkännandeprovningen mindre positiv än de som inte fått några begränsningar. Detta sammantaget kan göra att resultaten kan variera mycket mellan olika år beroende på hur miljöenheten varit i kontakt med företagen och vad kontakten utmynnat i.

**KUNDUNDERSÖKNING – LIVSMEDELSKONTROLL ARVIDSJAURS KOMMUN****BAKGRUNDSFRÅGA:**

- |  |   |                          |
|--|---|--------------------------|
| 1. Vilken typ av livsmedelsverksamhet bedriver du? | Storhushåll<br>(Café, restaurang, gatukök, pizzeria m.m.) | <input type="checkbox"/> |
|  | Detaljhandel<br>(Kiosk, butik m.m.)                       | <input type="checkbox"/> |
|  | Tillverkning  | <input type="checkbox"/> |
|  | Övrigt  | <input type="checkbox"/> |

**Del 1: SERVICE OCH KOMPETENS, Besvaras av alla**

- | HUR NÖJD ÄR DU MED:   | Missnöjd                 |                          |                          |                          |                          | Nöjd |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------|
|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |      |
| 2. Miljö- och byggkontorets tillgänglighet<br>(Öppettider, tillgänglighet per telefon, e-post, Internet m.m.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| 3. Miljö- och byggkontorets service och bemötande   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| 4. Miljö- och byggkontorets kompetens   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| 5. Kommunens information och anvisningar  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| 6. Den information du fått om var du ska vända dig med frågor och eventuella klagomål                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| 7. Kommunens sätt att behandla ev. klagomål   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |

**Del 2: BESVARAS UTIFRÅN HUR DU VARIT I KONTAKT MED MILJÖ- OCH BYGGKONTORET**

Besvaras av dig som ansökt om godkännande eller registrerat en livsmedelsverksamhet det senaste 12 månaderna

- | HUR NÖJD ÄR DU MED:                             | Missnöjd                 |                          |                          |                          |                          | Nöjd |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------|
|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |      |
| 8. Information och anvisningar om krav m.m.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| 9. Service och bemötande i godkännandeprocessen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| 10. Handläggningstidens längd                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| 11. Kostnaden för godkännande/registrering      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |

