



Bilaga 1. Examensarbete - Restaurangernas syn på livsmedelskontroller
DNR 2009-009349-209

MILJÖFÖRVALTNINGEN

Restaurangernas syn på livsmedelskontroller

**- en studie av hur verksamhetsutövarna hanterar inspektioner
och kontrollrapporter samt deras önskemål om förändringar**



Mikael Åhman

Juni 2009

Abstract

In this thesis, qualitative interviews were made with business operators from twenty restaurants in the municipality of Stockholm. The aim of the thesis has been to investigate the operators' experiences and opinions about food safety inspections and the reports on the official controls that have been carried out and also ascertain what changes they would like to see.

This thesis shows that food business operators experience deficiencies about inspections and control reports, which in some cases could be attended to by using rather simple means. In many instances, however, changes are not possible due to constraints placed on the competent authority. Furthermore, many of the operators consider the reports to be complicated and ambiguous.

What the inspectors could do is to be more aware of their behaviour and communication with the operators. Inspectors should introduce themselves in a friendly way, show certification qualification, speak in a straight way, and make sure that the operators understand what is said. As an inspector, it is vital to summarize the discrepancies on the controls that have been carried in order for the operators to clearly understand what needs to be taken care of. There are some restrictions for inspectors when it comes to what kind of guidance that may be given. Inspectors are not allowed to make concrete proposals on how to handle discrepancies. They may, however, give information about what is required according to the law. They may also give examples of how certain discrepancies could be attended to, as long as it is not in a manner that could be interpreted as consulting.

The contents of the control report are currently rather fixed. The inspector's means of influence is mainly via the formulation of the discrepancy report. This thesis shows that there is need for changes in the appearance of the control report. The guiding principle for this should be a simple and easily understood report that clearly explains the judgement and the discrepancies on the control that has been carried out.

Sammanfattning

I det här examensarbetet har kvalitativa intervjuer genomförts med verksamhetsutövare från 20 stycken B-klassade restauranger inom Stockholms stad. Syftet har varit att ta reda på hur de hanterar och uppfattar inspektioner och kontrollrapporter samt vilka förändringar de skulle vilja se.

Undersökningen visar att verksamhetsutövarna upplever en rad brister när det gäller inspektioner och kontrollrapporter som i vissa fall kan åtgärdas med relativt små medel. När det gäller bemötande och kommunikation har verksamhetsutövarna överlag goda erfarenheter, dock har merparten åtminstone någon gång upplevt inspektörer med bristande bemötande och kommunikation. Ännu dystrare ser det ut när det gäller hur vägledningen från inspektörernas sida uppfattas. Merparten anser att de inte får särskilt mycket råd och stöd, alternativt hänvisning till information, från inspektörer. Verksamhetsutövarna är även i mångt och mycket kritiska till kontrollrapporterna, som de menar är tillkrånglade och svårbegripliga.

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

När det gäller vägledning finns begränsningar i vad inspektören får göra. Konkret rådgivning får inte tillämpas, däremot får inspektören informera om vad lagen säger samt kan belysa möjliga åtgärder genom att ge exempel av olika slag, det får dock inte bli något som kan likna konsultverksamhet. Kontrollrapporterna är styrda till sin struktur i dagsläget. Inspektören kan främst påverka hur kommentarerna till avvikelser skrivs i rapporten. Den här undersökningen visar på ett behov av förändring när det gäller kontrollrapporten. Ledstjärnan skulle vara en enkel och lättbegriplig rapport som på ett tydligt sätt klargör omdöme och avvikelser.

Innehållsförteckning

Abstract	3
Sammanfattning	4
Innehållsförteckning	5
1. Inledning	7
1.1 Syfte	7
1.2 Avgränsning	8
1.3 Metodval	8
1.4 Upplägg	9
2. Bakgrund	10
2.1 Livsmedelslagstiftning i förändring	10
2.2 Restaurangers ansvar	11
2.3 Livsmedelsinspektörers ansvar	11
2.4 Livsmedelsverkets roll	11
2.5 Offentlig kontroll i Sverige	12
2.6 Livsmedelsverkets checklista för kontroll av detaljhandel	13
2.7 Kontrollarbete på Stockholm stads Miljöförvaltning	14
2.8 Resultat från tidigare undersökningar	17
3. Forskningsteori	22
3.1 Kvalitativ och kvantitativ undersökning	22
3.2 Surveyundersökning	23
3.3 Strukturerade och ostrukturerade intervjuer	23
3.4 Forskningsetik	24
3.5 Urvalsgrupp	24
3.6 Bearbetning och analys av insamlad information	25
3.7 Felkällor	26
4. Metodval	27
4.1 Framtagande av urvalsgrupp och inledande kontakt med restauranger	27
4.2 Insamling av data	27
4.3 Bearbetning och analys utav insamlad information	28
5. Resultat	29
5.1 Restaurangerna	29
5.2 Respondenterna	30
5.3 Egenkontrollprogram på restaurangerna	32
5.4 Inspektioner	33
5.5 Kontrollrapporter	46
6. Sammanställning och analys	51
7. Diskussion och slutsats	56
Tack	57
Källförteckning	58
Bilaga 1: Frågeformulär	62
Bilaga 2: Definitioner och begrepp	64
Bilaga 3: Livsmedelsverkets checklista för kontroll av detaljhandel	67

1. Inledning

Alla har vi erfarenheter ifrån att äta ute på restaurang. De flesta av oss tänker säkerligen inte på att detta kan innebära en risk för att bli matförgiftad, något som vi inte heller ska behöva oroa oss för. Emellertid blir årligen flera hundra tusen svenskar matförgiftade i samband med restaurangbesök (Smittskyddsinstitutet, 2009). Detta trots att restaurangerna enligt gällande lagstiftning är skyldiga att servera mat som är säker att konsumera. Därför är frågan om livsmedelssäkerhet relevant för oss alla, ingen vill ju bli sjuk av att äta den mat som serveras.

Enligt livsmedelsinspektörerna på Stockholm stads Miljöförvaltning åtgärdar restauranger ofta inte de brister som påpekas i samband med inspektioner vilket försämrar förutsättningarna för att restaurangerna ska kunna leva upp till de intentioner som finns i gällande livsmedelslagstiftning, nämligen att kunna tillhandahålla säkra livsmedel.

På Miljöförvaltningen bedrivs ofta projekt som syftar till att förbättra kvaliteten på tillsynsarbetet. Projekten handlar i huvudsak om att få förbättrad kunskap om olika typer av problem som förekommer ute i verksamheterna. Genom att få bättre kontroll på hur situationen ser ut i verkligheten kan insatserna från myndigheten styras och brister kan ges större prioritet i tillsynsarbetet. Den här typen av projektnriktat arbete ligger helt i linje med de mål som finns för den offentliga kontrollen av livsmedel. Enligt EG-förordning 882/2004 ska den offentliga kontrollen vara riskbaserad, ändamålsenlig, behovsanpassad, effektiv samt hålla hög och enhetlig kvalitet. För att säkerställa detta ingår i myndighetens uppdrag att granska den egna kontrollen och se till att inspektionsarbetet bedrivs på ett sådant sätt att målen med den offentliga kontrollen kan tillgodoses. Det här är något som uttalas också i Miljöförvaltningens verksamhetsplan för år 2009. Här finns angivet att Livsmedelskontrollen som en del av sitt arbete ska tillämpa *”projektnriktad tillsyn och kundundersökningar”* och vidare *”genom deltagande i kundundersökningar följa hur Miljö- och hälsoskyddsnämnden uppfattas som kontrollmyndighet”* (Stockholm stads Miljöförvaltning, 2009b).

För att kunna kvalitetssäkra Miljöförvaltningens arbete är det därför angeläget att ta reda på hur det kommer sig att restauranger i många fall inte åtgärdar de avvikelser som påpekas under inspektion och i kontrollrapporten. Det finns flera möjliga orsaker till att åtgärderna inte genomförs. En tänkbar orsak är att det brister i mötet mellan inspektörer och verksamhetsutövare. Dåligt bemötande eller brister i kommunikation kan tänkas föranleda att verksamhetsutövaren ej tar till sig av det inspektören påpekar. Det kan också ha att göra med att verksamhetsutövarna har svårigheter med att förstå och tolka själva kontrollrapporten. En annan orsak kan ha att göra med otillräcklig kunskap i livsmedelshantering eller kännedom om vad som enligt gällande lagstiftning krävs för att få bedriva livsmedelsverksamhet. En ytterligare orsak kan vara nonchalans från verksamhetsutövarens sida.

1.1 Syfte

Det här examensarbetet beskriver hur mötet mellan livsmedelsinspektörer och verksamhetsutövare fungerar samt hur de kontrollrapporter som skickas till restauranger efter utförd inspektion hanteras och förstås. Examensarbetets fokus är de erfarenheter och tankar som verksamhetsutövare på restauranger har kring inspektioner och kontrollrapporter. Examensarbetets huvudsakliga syfte är att få en fördjupad förståelse för hur verksamhetsutövare på restauranger ser på inspektioner och kontrollrapporter och deras önskemål om förändringar.

Genom studien kommer det bli möjligt att kunna diskutera och jämföra vilka tankar och idéer som från restaurangernas sida finns kring inspektioner och kontrollrapporter. Av särskilt intresse för undersökningen är vilka förändringar som restaurangerna själva skulle vilja se. Undersökningen ger möjlighet för en diskussion om hur inspektioner och kontrollrapporter kan komma att förbättras inom ramen för vad som är förenligt med tillsynsmyndighetens uppdrag. Studien ger därigenom förutsättningar för att kunna höja kvaliteten på Miljöförvaltningens tillsynsarbete och därigenom även kunna förbättra verksamhetsutövarnas möjligheter att arbeta mot lagstiftningens mål med säkra livsmedel.

1.2 Avgränsning

Undersökningen omfattar B-klassade restauranger i Stockholms stad. Med B-klassade restauranger menas restauranger som under föregående år blivit underkända i kontrollrapport och som dessutom fått ett föreläggande eller förbud. De restauranger som ingår i undersökningen ska, förutom att vara B-klassade, uppfylla ytterligare två villkor. Dels ska det ärende som låg till grund för B-klassningen ha avslutats, dels ska restaurangen ha haft ett godkänt och avslutat inspektionsärende under år 2009. Avsikten är att undersökningen inte ska inverka på inspektörernas tillsynsarbete. Ett ärende innefattar hela processen från förberedelser till kontrollbesök, skrivelse av kontrollrapport och eventuell uppföljning av kontrollbesöket. Ett ärende kan normalt sett endast avslutas om restaurangen blivit godkänd enligt kontrollrapport. Om en restaurang fått omdömet underkänd krävs uppföljande kontrollbesök till dess att restaurangen antingen fått tillståndet indraget eller blivit godkänd.

1.3 Metodval

Examensarbetet kommer alltså att fokusera på restauranger som tidigare har haft problem med att leva upp till lagstiftningens krav på säker livsmedelshantering men som slutligen blivit godkända enligt kontrollrapport. Arbetets övergripande frågeställning blir därmed: Hur hanterar verksamhetsutövarna till B-klassade restauranger i Stockholms stad inspektioner och efterföljande kontrollrapporter och vilka förändringar skulle de vilja se?

För att erhålla en god förförståelse har en litteraturstudie utav relevant forskning gjorts och som presenteras nedan i avsnitt 2.7. Även berörd livsmedelslagstiftning samt Livsmedelsverkets checklista för kontroll av detaljhandel har gått igenom och redogörs i kapitel 2.

För att kunna besvara frågeställningen har förbokade intervjuer med verksamhetsutövare från 20 stycken B-klassade restauranger genomförts. Ett intervjuformulär, se bilaga 1, har utarbetats utifrån den metodutveckling som finns inom området och som redogörs i kapitel 3. Frågeställning och utformning av metod föregicks av deltagande i fyra inspektioner med lika många inspektörer. Innan den slutgiltiga versionen av frågeformuläret gjordes en pilotstudie, i form av en testintervju, för att kontrollera hur väl det tilltänka upplägget fungerade. Den utarbetade mallen användes sedan vid de återstående intervjuerna.

1.4 Upplägg

Rapporten inleds med att i kapitel 2 gå igenom aktuell livsmedelslagstiftning samt hur offentlig kontroll bedrivs, såväl nationellt som på Stockholm stads Miljöförvaltning. I kapitlet presenteras även tidigare studier och rapporter kopplade till det här examensarbetet.

I kapitel 3 görs en genomgång av forskningsteori och i kapitel 4 presenteras de metodval som gjorts för genomförandet av den här studien. I kapitel 5 presenteras resultatet och i kapitel 6 återfinns en sammanfattande analys som slutligen mynnar ut i en avslutande diskussion i kapitel 7.

2. Bakgrund

För att kunna förstå hur inspektioner och kontrollrapporter hanteras av verksamhetsutövare på restauranger är det viktigt att känna till hur kontrollarbetet regleras i lagen och vilka krav som åvilar på livsmedelsföretagaren. I det här avsnittet kommer en kort genomgång göras av hur lagstiftningen på livsmedelsområdet fungerar och hur kontrollarbetet är organiserat i Sverige. Vidare kommer en genomgång av Livsmedelsverkets checklista för detaljhandel, som ligger till grund för såväl bedömning av avvikelser i samband med inspektioner som de kontrollrapporter som upprättas efter utförd inspektion, att göras. Därefter följer en genomgång av hur inspektörerna på Stockholms stad arbetar. Slutligen presenteras resultaten från tidigare studier om hur situationen idag ser ut på restauranger och vilka erfarenheter och förslag på förbättringar som finns med avseende inspektioner och kontrollrapporter. Förklaring av definitioner och viktiga begrepp på livsmedelsområdet återfinns i bilaga 2.

2.1 Livsmedelslagstiftning i förändring

Livsmedelslagstiftningen har under senare år genomgått stora förändringar och är sedan år 2006 harmoniserad med EU:s lagstiftning. Lagstiftningen utgörs i grova drag av ett antal EG-förordningar och några kompletterande nationella lagar, förordningar och föreskrifter. Tidigare var lagstiftningen detaljstyrd med huvudsaklig inriktning på kontroll av befintlig verksamhet och tillhandahållen mat. Den nya lagstiftningen har emellertid förändrat villkoren för både inspektörer och livsmedelsföretagare (Israelsson, 2006). Nedan följer en kortfattad genomgång av hur den nya livsmedelslagstiftningen är uppbyggd.

De allmänna principerna för hela livsmedelslagstiftningen återfinns i *EG-förordning 178/2002*, allmänt känd som EU:s livsmedelslag. Här anges också vilka skyldigheter som åvilar på livsmedelsföretagaren, vilket innefattar krav på redlighet, spårbarhet och säkra livsmedel.

I *EG-förordning 852/2004* återfinns de allmänna hygienkraven som varje livsmedelsföretagare ska rätta sig efter i hela livsmedelskedjan - från jord till bord. Förordningen innefattar riktlinjer för hur en god hygienpraxis ska kunna uppnås i livsmedelshanteringen. Riktlinjerna medger en flexibilitet från livsmedelsföretagaren sida för hur de allmänna hygienkraven ska kunna uppfyllas.

I *EG-förordning 882/2004* återfinns de övergripande reglerna för den offentliga kontrollen. Här anges att kontrollen ska anta ett riskbaserat perspektiv för att på så sätt kunna styra insatserna efter tillsynsbehovet. Kontrollen ska vidare vara effektiv, professionell och ändamålsenlig och ska ske oanmält, såvida det inte rör sig om revision eller kontroll av misstänkta matförgiftningar. Det ställs också krav på att det ska finnas dokumenterade rutiner för hur kontrollen ska gå till för att därigenom skapa förutsättningar för en likvärdig kontroll som håller en hög kvalitet. I förordningen anges också krav på upprättande av kontrollrapporter efter utförd inspektion och vad som ska framgå av rapporten.

EG-förordningarna kompletteras av ett antal svenska regelverk. Bland dessa återfinns *livsmedelslagen (SFS 2006:804)*, *livsmedelsförordningen (SFS 2006:813)* samt ett antal föreskrifter från Livsmedelsverket. Livsmedelslagen innehåller bestämmelser om kontrollmyndighetens åtaganden och vilka medel som de har att ta till för att inspektioner ska kunna bedrivas på ett effektivt sätt. Lagen innehåller också regler för avgifter, straff och överklaganden. Livsmedelsförordningen kompletterar den svenska livsmedelslagen och

innehåller bestämmelser om myndigheters ansvarsområde i den offentliga kontrollen. Livsmedelslagen och livsmedelsförordningen ger Livsmedelsverket befogenhet att utfärda föreskrifter. Dessa specificerar i hög grad hur de bestämmelser som finns i EG-förordningarna ska tillämpas i Sverige.

2.2 Restaurangers ansvar

Med det nya regelverket får livsmedelsföretagaren ett mer explicit ansvar för livsmedelssäkerheten. Det är livsmedelsföretagaren som ska se till att lagstiftningens mål om säkra livsmedel och spårbarhet uppfylls. Detta ska ske genom upprättande av system för egenkontroll som ska kunna säkerställa att tillhandahållen mat inte utgör någon hälsorisk. Systemet innebär att det på restauranger ska finnas dokumenterbara rutiner för kontroll och hantering av alla kritiska moment i livsmedelshanteringen. Tanken är härvid att restaurangerna ska kunna ha kontroll på sin egen verksamhet och ha rutiner för att kunna styra sin verksamhet så att hälsofaror undanröjs (Livsmedelsverket, 2007).

Lagstiftningen möjliggör en flexibilitet, där restaurangerna kan anpassa egenkontrollen efter verksamhetens förutsättningar. Samtidigt ställs krav, enligt både *EG-förordning 852/2004, bilaga 2*, och *Miljöbalken 2:2*, på restaurangerna att de själva ska inhämta erforderlig kunskap om hur livsmedelslagstiftningens mål om säkra livsmedel ska kunna tillgodoses. Dessutom ska restaurangerna vid kontroll kunna visa för livsmedelsinspektörer att deras system uppfyller lagstiftningens krav och att framtagna rutiner fungerar och dokumenteras så som det är tänkt (Livsmedelsverket, 2006a).

2.3 Livsmedelsinspektörers ansvar

Livsmedelsinspektörer har uppgiften att kontrollera att lagstiftningen efterlevs. Förändringarna av regelverket har inneburit att fokus har flyttats från att utföra detaljreglerad tillsyn av lokaler, utrustning och livsmedel till att istället bedriva kontroll av livsmedelsföretagarnas system för egentillsyn. Detta innebär att inspektörer ska bedöma hur väl rutinerna i restaurangernas egenkontrollprogram uppfyller lagstiftningens krav på säkra livsmedel. De ska också kontrollera hur väl uppsatta rutiner efterlevs och dokumenteras (Israelsson, 2006).

Efter utförd inspektion ska en kontrollrapport upprättas. Vad som ska ingå i kontrollrapporten framgår av *artikel 9 i EG-förordning 882/2004*. Livsmedelsverket har i sin vägledning till EG-förordningen preciserat vad som bör framgå av kontrollrapporten (Livsmedelsverket, 2006b). I korthet ska det av kontrollrapporten framgå vilken kontrollmetod som använts, syftet med kontrollen, resultatet av kontrollen, vilka avvikelser som noterats och vad som behöver åtgärdas. Om avvikelser noterats under inspektionen har inspektören skyldighet att skicka kontrollrapporten till livsmedelsföretagaren.

2.4 Livsmedelsverkets roll

Livsmedelsverket är den centrala kontrollmyndigheten i Sverige med ett övergripande ansvar för livsmedelsrelaterade frågor. När det gäller den offentliga kontrollen har Livsmedelsverket ansvaret för att leda och samordna tillsynen för att säkerställa att uppsatta mål i livsmedelslagstiftningen följs. Ett särskilt ansvar har Livsmedelsverket för att kraven på redlighet och säkra livsmedel tillgodoses. Dessutom åligger det på myndigheten att se till att

den offentliga kontrollen bedrivs på ett effektivt och likvärdigt sätt i hela landet (Livsmedelsverket, 2008a).

För att kunna uppfylla sina åtaganden har Livsmedelsverket utarbetat olika föreskrifter för hur den offentliga kontrollen ska gå till. Förutom att utforma regler genomför myndigheten även utredningar och undersökningar som syftar till att förbättra den offentliga kontrollen. Dessutom utarbetar de vägledningar av olika slag samt bistår de lokala kontrollmyndigheterna med råd och stöd. Livsmedelsverket samlar in årsrapporter från landets kontrollmyndigheter för vidare rapportering av resultaten till Jordbruksdepartementet och berörda myndigheter inom EU (Livsmedelsverket, 2008a).

2.5 Offentlig kontroll i Sverige

Ansvar för den offentliga kontrollen delas mellan Livsmedelsverket, länsstyrelserna och de kommunala kontrollmyndigheterna. Ansvarsfördelningen regleras i *Livsmedelsförordningen* (SFS 2006:813). Livsmedelsverket har ett huvudsakligt ansvar för kontroll av större livsmedelsanläggningar och länsstyrelserna för primärproduktion. För det stora flertalet av de omkring 65 000 livsmedelsanläggningarna i Sverige är det kommunerna som innehar ansvaret (Livsmedelsverket, 2008a). På kommunerna ligger ansvaret på den nämnd som ansvarar för miljö- och hälsoskyddsfrågorna. Med stöd av *kommunallagen* (SFS 1991:900) kan delegering av uppgifterna ske till tjänstemän på förvaltningen, vilket i regel alltid sker. På kommunerna sköts således merparten av dessa ärenden av livsmedelsinspektörer på den kommunala förvaltning som handhar livsmedelstillsyn.

Enligt *Livsmedelslagen* (SFS 2006: 804) har såväl Livsmedelsverket som länsstyrelserna ett samordnande ansvar inom respektive ansvarsområde och skall förse de kommunala kontrollorganen med råd och stöd. De kommunala kontrollmyndigheterna har enligt samma lag skyldighet att ge råd och information för att göra det lättare för livsmedelsföretagarna att tillgodose de mål som finns i lagstiftningen. I fråga om vägledning ska den emellertid, enligt *Förvaltningslagen* (SFS 1986: 223), ske inom ramen för vad som är lämpligt med hänsyn taget till myndighetens roll och vilken typ av rådgivning som efterfrågas och de behov av hjälp som härvid finns.

Det är varje kontrollmyndighets ansvar att se till att den offentliga kontrollen når upp till de mål som finns i lagstiftningen. Därför är det viktigt att kontrollmyndigheten planerar sin verksamhet på ett genomtänkt sätt och att det finns väl fungerande system för dokumentation av utfört kontrollarbete. För ändamålet använder sig kontrollmyndigheter ofta av särskilda datorprogram, till exempel ECOS, för att kunna samordna alla de uppgifter som finns kring livsmedelsanläggningar och de ärenden som är kopplade till dessa. På senare år har det blivit vanligt att till den här typen av datorprogram koppla datorbaserade system för hur kontrollarbetet ska bedrivas och bedömas, till exempel är Livsmedelsverkets checklista för kontroll av detaljhandel kopplat till ett sådant system, se nedan. Genom att ha gemensamma system skapas förutsättningar för att kontrollarbetet kan utföras och dokumenteras på ett så enhetligt sätt som möjligt. Dessutom möjliggör det att kontrollarbetet kan ske på ett effektivt och ändamålsenligt sätt (Livsmedelsverket 2008a).

Kontrollmyndigheten har rätt att ta ut avgift för att bedriva offentlig kontroll med stöd av *EG-förordning 882/2004* och *livsmedelslagen* (SFS 2006:813). Enligt EG-förordningen ska avgiften sättas utifrån riskfaktor hos kontrollerad verksamhet och avgiften får täcka kostnader för inspektörers löner, resor och så vidare. Enligt *förordning om avgifter för offentlig kontroll*

av livsmedel (SFS 2006:1166), som kompletterar EG-förordningen, återfinns bestämmelser om vilka avgifter som får tas ut. Enligt förordningen ska dels en årlig kontrollavgift tas ut. Dessutom får avgifter för extra offentlig kontroll tas ut. Avgiften ska täcka de kostnader som den offentliga kontrollen för med sig och ska betalas av livsmedelföretagaren som är föremål för kontrollen.

Eftersom lagstiftningen föreskriver att den offentliga kontrollen ska vara avgiftsfinansierad och riskbaserad har Livsmedelsverket utarbetat en vägledning för riskklassificering av verksamheter för beräkning av årlig kontrolltid. En verksamhet som anses medföra högre risker kommer enligt den här modellen få mer kontrolltid och därmed också en högre årlig kontrollavgift. Riskklassificeringen utgår ifrån moduler för beräkning av risk- och erfarenhetsklass. Riskklassen beräknas utifrån storleken på aktuell verksamhet samt vilken typ av livsmedel som hanteras och riskerna härvid. Erfarenhetsklassen baserar sig på hur väl verksamhetens system för egenkontroll fungerar och efterlevs. Det är främst erfarenhetsklassen som kan påverka den årliga kontrollavgiften. Om restauranger sköter sin egenkontroll på ett bra sätt innebär detta en möjlighet att kunna sänka den årliga kontrolltiden, förutsatt att verksamheten inte redan befinner sig i lägsta erfarenhetsklass. Restauranger som däremot visar prov på bristfällig livsmedelshantering, alternativt låter bli att åtgärda tidigare påpekade avvikelser, riskerar istället att gå upp i erfarenhetsklass och därigenom få utökad kontrolltid. I vägledningen framgår att det finns fyra möjliga erfarenhetsklasser, där erfarenhetsklass A står för den klass som bedöms kräva minst tillsyn, vilket betyder få kontrolltimmar, och erfarenhetsklass B är det Livsmedelsverket förespråkar då kommunerna inte har någon erfarenhet av verksamheterna (Livsmedelsverket, 2007).

Enligt *Livsmedelsverkets föreskrifter om rapporteringsskyldighet för tillsynsmyndigheter (LIVSFS 2000:25)* är länsstyrelserna och kommunerna skyldig att rapportera resultatet av det årliga kontrollarbetet till Livsmedelsverket (Livsmedelsverket, 2008a).

2.6 Livsmedelsverkets checklista för kontroll av detaljhandel

Livsmedelsverket har tillsammans med representanter från kommuner och länsstyrelser tagit fram en checklista för kontroll av detaljhandel, se bilaga 3. Som komplement till denna har Livsmedelsverket tagit fram en hjälprea för hur de olika kontrollområden som ingår i checklistan ska bedömas. Checklistan har utarbetats efter tolkning av gällande livsmedelslagstiftning och med utgångspunkten att livsmedelsinspektörer ska kunna använda den som bedömningsgrund vid inspektioner. Den är tillämpbar för all form av detaljhandel, i vilken såväl restauranger som butiker ingår. Den checklista som i dagsläget används är version 2.1, vilken är en uppdatering av en tidigare version från år 2007. Innan dess fanns särskilda checklistor för kontroll av storhushåll (Lindblad m.fl., 2008).

Ett av ändamålen med checklistan är den ska skapa förutsättningar för att inspektörer runt om i landet gör en likvärdig bedömning av den offentliga kontrollen (Livsmedelsverket, 2006c). Checklistan ska även kunna kopplas till ett datoriserat system för en effektivare administration av inspektionsärenden. Via de datorbaserade systemen finns också möjlighet att på ett lätthanterligt sätt kunna inrapportera resultaten från kontrollarbetet till Livsmedelsverket (Livsmedelsverket, 2008a).

Checklistan är indelad i tjugo stycken kontrollområden, som ska fungera som en värdeområde på verksamhetens förmåga att leva upp till lagstiftningens krav på säkra livsmedel. För varje kontrollområde finns ett antal kontrollpunkter. För exempelvis kontrollområdet "personlig

hygien” finns kontrollpunkterna ”rutin”, ”dokumentation”, ”skyddskläder mm”, ”smittrisk och sår”, ”handtvättsställ” och omklädningsrum”. Varje kontrollområde och kontrollpunkt i checklistan har tilldelats en särskild sifferkod. Sifferkoden består av en siffra för kontrollområdet och en för kontrollpunkten. Exempelvis har kontrollområdet ”personlig hygien” sifferkoden 3 och kontrollpunkten ”handtvättsställ”, som faller inom detta kontrollområde, sifferkoden 3.5 (Livsmedelsverket, 2008b).

För var och en av kontrollpunkterna kan något av värdeomdömena ”utan avvikelse”, ”avvikelse” (A) eller ”allvarlig avvikelse” (AA) ges. I den hjälpreda som Livsmedelsverket har utarbetat till checklistan definieras avvikelse som *”ställe, tillvägagångssätt (rutin) och/eller förhållande där en brist kan innebära problem, men normalt inte utgör en omedelbar redlighetsrisk eller att livsmedel är skadliga för konsumentens hälsa”*. Allvarlig avvikelse definieras som *”ställe, tillvägagångssätt (rutin) och/eller förhållande där en brist innebär risk att livsmedel är skadliga för konsumentens hälsa eller att dess redlighet uppenbart äventyras”* (Styrgruppen för datorbaserad kontroll, 2008).

I checklistan har värdeomdömena begränsats till endast två alternativ för respektive kontrollpunkt. De kontrollpunkter som har bedömts utgöra stora risker för livsmedelshanteringen kan således endast ges värdeomdömet ”utan anmärkning” eller ”allvarlig avvikelse”. För övriga kontrollpunkter, vilka ansetts utgöra mindre risker, står valet mellan ”utan anmärkning” och ”avvikelse”. Förutom ovan nämnda värdeomdömen finns även möjlighet för inspektören att i checklistan ange ”ej aktuell” för kontrollpunkter som inte är relevanta för verksamheten eller ”ej kontrollerad” för sådant som ej kontrollerats under inspektion (Livsmedelsverket, 2008b).

Under inspektion skiljs det på helhetsomdöme och delomdöme. Det förra innebär att samtliga kontrollpunkter går igenom och bedöms under inspektionen och det senare att endast delar går igenom. Såväl vid helhets- som delomdöme kan restaurangen få omdömet underkänd i enlighet med checklistans kriterier. För att omdömet underkänd ska ges räcker det med att minst en allvarlig avvikelse noterats eller att det finns avvikelser i minst fyra kontrollområden. De varianter på omdömen som anges i kontrollrapporten enligt ECOS är ”godkänd utan anmärkning”, ”godkänd med avvikelser” samt ”underkänd”. Vid omdömet underkänd bör inspektionen följas upp med ett återbesök (Styrgruppen för datorbaserad kontroll, 2008).

På det stora hela läggs i checklistan stor vikt på vilka rutiner som finns i livsmedelsföretagets egenkontrollprogram och hur dessa följs och dokumenteras. Vissa kontrollpunkter anses i checklistan vara av särskild betydelse för livsmedelssäkerheten och kan följaktligen endast ges omdömet ”allvarlig avvikelse” om de ej följs. Hit hör att relevanta myndighetsdokument skall finnas på restaurangen. Av betydelse hör också att det finns rutiner och dokumentation för utbildning av personal. Vidare ställs krav på handtvättställ med tillhörande rengöringsmöjligheter samt att det i övrigt tillämpas en god rengöring av arbetsredskap och arbetsytor. Det ställs också höga krav på dokumentation av tid och temperaturprocesser samt att färdiglagad mat hålls separerad från råvaror. Stor vikt läggs också på hur tidigare noterade avvikelser hanterats, liksom på faktorer som rör spårbarhet och redlighet (Livsmedelsverket, 2008b).

2.7 Kontrollarbete på Stockholm stads Miljöförvaltning

På Stockholm stads Miljöförvaltning hanteras kontrollarbetet inom livsmedelsområdet av avdelningen för livsmedelskontroll. Avdelningen har sammanlagt hand om cirka 6700 verksamheter och har knappt 50 anställda. Livsmedelskontrollen är uppdelad på tre enheter, varav restaurangenheten har det övergripande ansvaret för tillsynen av restauranger (Stockholm stads Miljöförvaltning, 2009a).

Vid den offentliga kontrollen använder sig inspektörerna av Livsmedelsverkets checklista för kontroll av detaljhandel version 2.1, se bilaga 3. Denna används främst som mall för vad som kan kontrolleras under inspektioner och hur avvikelser i livsmedelshanteringen ska bedömas. Checklistan används även som grund för inrapportering i ECOS, det system för ärendehantering som används på Miljöförvaltningen. På grund av den här kopplingen till ECOS får checklistan en relativt stor påverkan på inspektörernas sätt att arbeta.

På Miljöförvaltningen har en intern utredning gjorts för hur checklistan ska tolkas, vilket har resulterat i ett framarbetat dokument. Det är Kvalitetssäkringsgruppen, KSG, som har gått igenom checklistans samtliga kontrollområden och tagit fram lagstöd för de kontrollpunkter som anges i checklistan. För vissa av kontrollpunkterna har KSG tagit fram särskilda bedömningsgrunder för hur dessa ska hanteras. I det utarbetade dokumentet har förslag tagits fram för hur kommentarer till avvikelser ska kunna formuleras i kontrollrapporten. En möjlighet med det senare är att göra bedömningen av olika typer av avvikelser mer enhetlig bland inspektörerna (Kvalitetssäkringsgruppen, 2008a).

Den kontrollrapport som Miljöförvaltningen tar fram via ECOS följer de formella krav på rapporten som finns enligt lagstiftningen. Kontrollrapporten består av en förstasida som innefattar de grundläggande uppgifter om det livsmedelsföretag som kontrollerats och uppgifter om själva kontrollbesöket; datum, syfte, omdöme och vem som handlagt besöket. Förstasidan innehåller ett antal standardformuleringar som dels belyser vilken typ av kontroll som gjorts och vilket omdöme som kontrollen resulterat i, dels allmänna regler som följer utav lagstiftningen. Kontrollrapporten innehåller dessutom en eller flera efterföljande sidor som klargör vilka kontrollpunkter, med tillhörande sifferkoder, från checklistan som gått igenom under besöket och vilka eventuella avvikelser som har observerats. Rapporten avslutas med ett fält avsett för kommentarer av avvikelser, där inspektören har möjlighet att kunna förtydliga vilka eventuella avvikelser som påträffats under inspektionen.

När uppgifter för ett inspektionsärende skrivs in i ECOS anges först de grundläggande uppgifter som finns kring själva kontrollbesöket och som resulterar i kontrollrapportens förstasida. Därefter anges de kontrollområden, enligt checklistan, som har kontrollerats. När en avvikelse kryssas i finns det i ECOS ett antal färdigformulerade kommentarer som kan läggas till i kontrollrapportens fält för kommentarer. Dessa färdigformulerade kommentarer har tagits fram av en styrgrupp som omfattar de kommuner som använder sig av ECOS. Kommentarererna är i vissa fall identiska med de formuleringar som KSG, enligt ovan, arbetat fram men långt ifrån alltid. Det finns emellertid alltid en möjlighet för inspektören att själv formulera kommentarer till de avvikelser som noterats och vad som behöver åtgärdas. På så sätt har inspektören möjlighet att påverka hur avvikelserna ska förtydligas. I gällande riktlinjer för hur en kontrollrapport ska skrivas framhålls att inspektören gärna får belysa avvikelser genom att ge exempel på vilka brister som behöver åtgärdas. Det går också bra att i kommentarerna göra en motivering, eventuellt med hänvisning till lagstöd, till varför det är viktigt att avvikelserna åtgärdas (Kvalitetssäkringsgruppen, 2008b)

När det gäller bedömning av vilken kontrolltid som ska tillämpas för de verksamheter som ska kontrolleras använder sig Miljöförvaltningen av den modell för riskklassificering som Livsmedelsverket tagit fram. Miljöförvaltningen har emellertid gjort ett undantag från Livsmedelsverkets rekommendationer angående erfarenhetsklassning. I stället för att tillämpa erfarenhetsklass B, se avsnitt 3.4, som är det Livsmedelsverket förespråkar när kommunerna ännu inte kunnat bilda sig någon erfarenhet av verksamheterna används erfarenhetsklass A

(Nordvik Premfors, 2008). För att klassas upp krävs att restaurangen fått ett underkännande och dessutom blivit föremål för någon typ av sanktionsåtgärd i form av föreläggande eller tillfälligt eller permanent återkallande av godkännande. Restauranger som vid efterföljande kontroll inte har åtgärdat påpekade avvikelser ska enligt rutinerna flyttas upp i erfarenhetsklass. I dagsläget finns ingen restaurang inom Stockholms stad som har erfarenhetsklass C. För att en restaurang ska kunna klassas ned krävs att restaurangen inte har blivit underkänd under de senaste tolv månaderna samt att den blivit godkänd under två följande kontrollbesök (Nordvik Premfors, 2008).

Under kontrollarbetet har inspektörerna på Miljöförvaltningen märkt att restaurangerna ofta inte har åtgärdat tidigare påpekade avvikelser. Genom det här beteendet äventyrar restaurangerna därmed livsmedelssäkerheten (Livsmedelsverket, 2007). Om inte restaurangen åtgärdar de avvikelser som noterats i samband med kontrollbesök riskerar restaurangen att bli underkänd och om avvikelserna bedöms som allvarliga kan den bli föremål för sanktionsåtgärder i form av föreläggande eller, i värsta fall, tillfälligt eller permanent återkallande av godkännande. Därtill kommer en restaurang, som blivit underkänd och därefter får någon form av sanktion, att gå upp i erfarenhetsklass, vilket betyder att de tvingas betala mer för tillsynen.

Något som inspektörerna undrar är hur det kommer sig att restaurangerna ofta inte åtgärdar sina avvikelser. En tänkbar orsak kan vara att det på olika sätt brister i kommunikationen mellan inspektörer och verksamhetsutövare. Brister i kommunikationen kan göra att livsmedelsföretagaren inte förstår vilka avvikelser som noteras. Om verksamhetsutövaren har problem med att språkligt förstå vad inspektören säger, alternativt om inspektören inte kan förklara avvikelser på ett för verksamhetsutövaren begripligt sätt, kan det självfallet bli svårt att förstå vad som behöver åtgärdas. I mötet mellan inspektörer och verksamhetsutövare kan det finnas skillnader i kunskapsbild om vilka krav som enligt lag finns för restauranger. Dessa skillnader kan tänkas göra det svårt för verksamhetsutövaren att förstå syftet med att åtgärda avvikelserna. En ytterligare aspekt som rör kommunikationen är om inspektören har en genomgång av noterade avvikelser med verksamhetsutövaren efter utförd inspektion. Om en sådan summering inte görs kan det tänkas försvåra för verksamhetsutövaren att få ett grepp om vad som behöver åtgärdas.

Även bemötandet från inspektörens sida gentemot verksamhetsutövaren kan tänkas påverka utfallet av inspektionen. Om inspektören visar prov på dålig attityd eller på annat sätt inte kan inge trygghet torde det kunna inverka på verksamhetsutövarens vilja och förmåga att ta till sig av det som inspektören säger och därmed få påverkan på förståelsen av vilka avvikelser som behöver åtgärdas.

En annan aspekt rör kontrollrapporten. En del verksamhetsutövarna kan tänka sig ha svårigheter med att förstå och tolka själva kontrollrapporten. Det kan också tänka sig att verksamhetsutövaren ägnar den primära uppmärksamheten åt att förstå vilka avvikelser som har framkommit under inspektionen och utgår ifrån att dessa ska vara identiska med de avvikelser som står i kontrollrapporten, det vill säga att de inte alls läser kontrollrapporten eller endast läser den kursiverat. Sett ur den synvinkeln är det viktigt att såväl inspektörens samtal med verksamhetsutövaren som att det som uttrycks i kontrollrapporten blir så begripligt som möjligt för verksamhetsutövaren.

En annan orsak kan vara bristande kunskap i livsmedelshantering eller dålig kunskap om vad som krävs enligt gällande lagstiftning för att få bedriva livsmedelsverksamhet. När syftet med

egenkontrollprogram ej förstås torde det också bli svårare för verksamhetsutövare att förstå varför det är viktigt att åtgärda eventuella avvikelser. Så länge syftet med egenkontrollprogram ej finns förankrat föreligger en risk att systematiska avvikelser fortsätter att upprepas eftersom kökspersonalen ej förstår varför avvikelserna har betydelse för livsmedelssäkerheten. En annan tänkbar orsak kan ha att göra med ren nonchalans eller dåligt engagemang i hanteringen av inspektioner och kontrollrapporter

2.8 Resultat från tidigare undersökningar

Ett antal undersökningar har gjorts med avseende på hur kontrollarbetet fungerar i praktiken och vilka svårigheter som restaurangerna brottas med. Några studier har även belyst hur restauranger hanterar och uppfattar inspektioner med tillhörande kontrollrapporter. I det här avsnittet kommer resultaten från relevanta studier gås igenom för att fånga upp olika aspekter av hur verkligheten ser ut med fokus på hur livsmedelshanteringen fungerar på restauranger samt vilka problem och erfarenheter som finns i samband med inspektioner och kontrollrapporter.

Kunskapsbild och livsmedelshantering på restauranger

På Stockholm stads Miljöförvaltning genomfördes år 2007 ett tillsynsprojekt som syftade till att dels ta reda på vilken betydelse förankringen har för helhetsomdömet av ett kontrollbesök, dels kartlägga inom vilka kontrollområden som de flesta avvikelserna förekommer. I studien gjordes kontrollbesök hos 58 restauranger, varav 30 stycken var förankrade. Resultatet visade att bland de förankrade besöken fick endast 10 procent helhetsomdömet underkänt. Motsvarande siffra för de oanmälda besöken var 75 procent. Av samtliga restauranger fick 41 procent helhetsomdömet underkänt. Avvikelserna utgjordes främst av brister inom kontrollområdena tid och temperaturprocesser, rengöring och underhåll. I rapporten drogs slutsatsen att förankringen har stor inverkan på kontrollresultatet. Vidare drogs slutsatsen att uppdagade brister i stor utsträckning beror på dålig kunskapsnivå gällande livsmedelshantering ute i verksamheterna (Stockholm stads Miljöförvaltning, 2007).

Under år 2008 genomfördes en uppföljning till ovan nämnda tillsynsprojekt. Den här gången med syfte att utreda hur väl restaurangerna följer de rutiner som finns i deras egenkontrollprogram med fokus på kontrollområdena tid och temperaturprocesser, rengöring och underhåll. Av 228 kontrollerade restauranger fick 35 procent delomdömet underkänt, 44 procent godkänt med anmärkning och 21 procent helt utan anmärkning. Resultatet visade på hög förekomst av avvikelser inom de kontrollområden som var fokus för studien; tid och temperaturprocesser, rengöring och underhåll. Därutöver konstaterades stora brister inom kontrollområdena separering, mottagning, utbildning och personlig hygien. Bland de restauranger som fått delomdömet underkänt hade större delen avvikelser i kontrollområdet tid och temperaturprocesser, vilket framför allt handlade om brister i dokumentationen. Som slutsats till projektet angavs att kunskapsnivån bland kökspersonalen måste förbättras. För att tillhandahålla mat ska vara säker krävs att personalen har kunskap om de rutiner som finns och att de förstår såväl syftet med rutinerna som vilka konsekvenserna kan bli om de ej följs (Furuhagen m.fl., 2008).

En stor undersökning som genomfördes sommaren 2002 har också visat att kunskapen i livsmedelshantering i många fall är begränsad hos kökspersonal. I undersökningen fick över 200 restauranger i Stockholm län fylla i ett särskilt kunskapstest. Resultatet visade på stora kunskapsbrister i, framför allt, frågor rörande varmhållning, nedkylning och

förvaringstemperaturer. Detta ansågs allvarligt eftersom kunskapsluckorna fanns i områden som har stor betydelse för livsmedelssäkerheten. Undersökningen visade även att personal som fått utbildning i livsmedelshygien endast hade något bättre kunskap än övriga. I slutdiskussionen till rapporten underströks behovet av insatser för att höja av kunskapsnivån. Det framhölls också att kvaliteten på de utbildningar som bedrivs måste höjas (Nordin Groth, 2002).

Även Livsmedelsverket har konstaterat att bristerna i livsmedelshantering ofta är stora ute på livsmedelsföretagen. Precis som i ovan nämnda undersökningar har det kunnat konstateras att problematiken ofta ligger i att kunskapen i livsmedelshygien är bristfällig hos kökspersonal. Utbildningsnivån förefaller vara särskilt låg hos pizzerior (Livsmedelsverket, 2006c). I samband med kontroll har pizzerior också en högre andel allvarliga avvikelser än övriga restaurangkategorier (Lindblad et al, 2009). Generellt bland restauranger återfinns allvarliga avvikelserna i kontrollområdet tid och temperaturprocesser, framför allt i kontrollpunkterna som rör dokumentation av varmhållning, nedkylning och återupphettning. Detta går hand i hand med vad som framgått av de undersökningar som presenterats ovan. Allvarliga avvikelser återfinns också i hög grad inom kontrollområdena utbildning och korrigerande åtgärder (Lindblad m.fl., 2009). Det sistnämnda innebär att det finns brister i hur avvikelser från uppsatta rutiner hanteras och sedermera dokumenteras, vilket bland annat gör det svårt för inspektörerna att se om – eller hur - restaurangerna har åtgärdat brister i livsmedelshantering.

Verksamhetsutövares uppfattning om kontrollmyndigheten

I en undersökning som gjorts av Utrednings- och statistikkontoret har en modell för ”Nöjd-Kund-Index” (NKI) använts för att bedöma hur nöjda företag inom olika sektorer, inte enbart livsmedelsföretag, är med kommunens servicearbete. I studien har företag från 43 kommuner i Stockholmsregionen fått besvara ett enkätformulär. Utifrån svaren har ett betygsindex från 0 till 100 räknats fram enligt en modell som Statistiska Centralbyrån tillämpar. Frågorna har innefattat områden som rör tillgänglighet, bemötande och kommunikation, information, kompetens, effektivitet och rättssäkerhet. Undersökningen visade att företagen generellt är nöjda med kommunens service, genomsnittet för studien var ett NKI på 63, vilket kan anses som klart godkänt. Stockholms stad hamnade något under snittet i den här undersökningen med ett NKI på 61. Företagarna i studien var generellt sett nöjda med bemötandet och kommunikationen från kommunens handläggare. De flesta ansåg att kontakten och dialogen fungerade bra, däremot att handläggarna inte var fullt lika bra på att ge vägledning och stöd eller att visa lyhördhet och förståelse. Även kompetensen hos handläggaren och den information som de gav till företagen uppfattades generellt som bra. Förmågan att hjälpa till att lösa problem uppfattades emellertid som något sämre. Av undersökningen framgår att flera företag pekar på dålig samsyn, det vill säga att bedömningar av avvikelser och sedermera fattade beslut varierar mellan handläggare (Utrednings- och statistikkontoret, 2007).

Upplevelser och erfarenheter av inspektioner och kontrollrapporter

I ett examensarbete från Kristianstads högskola belystes, genom djupintervjuer, vilken syn livsmedelsinspektörer och restaurangägare har på inspektioner. Resultatet visade att restaurangerna har en positivare syn på inspektioner idag än tidigare men att det fortfarande finns faktorer som upplevs negativt. Samtliga restaurangägare i undersökningen ansåg att inspektörer har dålig förståelse för verksamheten som helhet och att de fokuserar för mycket på detaljer. En annan allmänt förekommande åsikt var att kraven på dokumentation är onödigt

hårt satta. Restaurangägarna uttryckte generellt en oro inför kontrollbesök, en olustkänsla av att inspektörerna ska se vilka brister som förekommer och konsekvenserna därav. Samtidigt ansåg de att styrkan med inspektioner just är att brister upptäcks och kan åtgärdas, vilket kan ses som konstruktivt för livsmedelshanteringen (Colleen & Persson, 2007).

I samma undersökning framgick att samarbetet oftast är bra mellan inspektörer och verksamhetsutövare. En verksamhetsutövare ansåg att inspektörer visar prov på flexibilitet och förståelse. En annan tyckte att inspektörer är informativa, särskilt när det gäller uppdateringar i lagstiftningar. Emellertid ansåg samtliga verksamhetsutövare att kompetensen hos inspektörerna är bristfällig med avseende på erfarenhet från arbete i restaurangbranschen. Därigenom, ansåg de, att inspektörerna ofta har bristande förståelse för de problem som ofta återfinns i det dagliga köksarbetet. En verksamhetsutövare hade också invändningar på inspektörens bemötande och samsyn, i synnerhet ansåg denne att yngre inspektörer är hårdare i sina bedömningar och ha mer polisiär attityd. En annan ansåg att kraven som ställs är olika för olika typer av restauranger, särskilt pizzerior verkar klara sig igenom kontrollerna på ett enklare sätt. Ett problem med kontrollsystemet som samtliga verksamhetsutövare nämnde var tidsaspekten, att egenkontrollsförfarande tar mycket tid i anspråk. Från livsmedelsinspektörernas synvinkel ansågs kontrollerna fungera bra generellt. En inspektör framförde att språkliga barriärer kan vara ett problem. Andra inspektörer ansåg att restauranger har dålig kunskap kring lagar och egenkontrollprogram (Colleen & Persson, 2007).

I en undersökning från Svenska miljöinstitutet studerades, via djupintervjuer, hur små företag och tillsynspersoner upplever kontrollbesök. Resultatet visade att verksamhetsutövarna överlag ställer sig positiva till kontrollbesök men att dess syfte skulle kunna klargöras på ett bättre sätt. Precis som i undersökningen ovan framkom att inspektörer ställer olika krav, det vill säga att samsynen inte är tillfredsställande, och att nyanställda inspektörer gör extra hårda bedömningar. Vidare framgick av undersökningen att kommunikationen och bemötandet har blivit bättre på senare år även om inspektörer ibland är onödigt strikta. En annan åsikt som nämndes var att inspektörer enbart ser fel och aldrig ger någon positiv feedback. Flera företag ansåg att inspektörerna ställer alltför detaljerade eller hårda krav. Samtliga företag framhöll dock att de fick bra motiveringar till varför avvikelserna är angelägna att åtgärdas, vilket de ansåg ökade motivationen att faktiskt göra någonting åt de brister som påpekats. De framförde också att det i samband med inspektion är en bra balans mellan ställda krav och den information och rådgivning som ges men att mer konkret rådgivning skulle vara värdefullt. Företagen efterlyste också bättre branschfarenhet och kompetens hos inspektörerna. Den allmänna uppfattningen var att om inspektören har god kompetens har denne också bättre förståelse för hur verksamheten fungerar. Därigenom blir också kommunikationen bättre och de krav som ställs mer verklighetsförankrade (Antonsson m.fl., 2005).

I undersökningen ställdes också frågor kring hur kontrollrapporten uppfattades. De flesta ansåg att den fyllde sitt syfte att klargöra vad som framkommit under inspektionen och att rapporten i huvudsak stämde överens med det som gått igenom under inspektionen. Inga av de deltagande hade några större problem med att förstå rapporten, däremot hade några respondenter synpunkter på tonen i det skriftliga språket, vilket ibland uppfattades som formellt myndighetspråk (Antonsson m.fl., 2005). Det bör observeras att den här undersökningen inte handlar om livsmedelsföretagare, varför kontrollrapportens utseende inte stämmer överens med den kontrollrapport som Stockholm stads Miljöförvaltning använder sig av.

I en enkätundersökning gjord av Livsmedelsverket belystes hur små företag för livsmedelsproduktion upplever den offentliga kontrollen. Undersökningen visade att det finns stora brister avseende kompetens och samsyn hos inspektörer. Företagen ansåg att den skiftande kunskapsbilden mellan inspektörer, gällande de tekniska bitarna av verksamheten, gör att de krav som ställs vid kontroll skiftar kraftigt mellan inspektörer. Dessutom medför den bristfälliga kompetensen att inspektörerna inte kan ge den information och vägledning som efterfrågas. Flera av företagen ansåg att inspektörer generellt undviker att ge råd och stöd, vilket gör att det blir svårt att bygga upp ett konstruktivt samarbete (Livsmedelsverket, 2001). I undersökningen framgick det dessutom att många av livsmedelsföretagen, särskilt de mindre, anser att avgifterna för kontrollen är alltför höga.

Livsmedelsverket kommenterar till enkätsvaren var att det är väsentligt att samsynen förbättras mellan inspektörer, varför åtgärder bör vidtas i form av bland annat fortbildning av inspektörer. När det gäller rådgivning anser Livsmedelsverket att det inte hör till inspektörens yrkesroll. Inspektören bör istället klargöra sin kompetens och yrkesroll för verksamhetsutövarna men att konkret rådgivning, som innefattar förslag på hur avvikelser ska åtgärdas, bör lämnas åt konsulter eller branschorganisationer. När det gäller avgifterna konstaterar Livsmedelsverket att det är svårt att hitta ett system som blir helt rättvist. De små företagen drabbas naturligt hårdare, sett till omsättningen, än de större vilken typ av avgiftssystem som än väljs (Livsmedelsverket, 2001).

I en rapport från Sveriges riksdag understryks problematiken med att inspektören enligt lagen har dubbla roller. Dels ska myndigheten i enlighet med förvaltningslagen ge råd och stöd till verksamhetsutövarna. Samtidigt gäller kunskapskravet, det vill säga att verksamhetsutövarna själva ska skaffa sig den kunskap som krävs för att uppfylla lagstiftningens krav. Enligt rapporten är Livsmedelsverket medveten om dessa dubbla roller, men menar att rådgivning inte får bli något som kan liknas vid konsultverksamhet utan bör sträcka sig till att inspektören påtalar vad lagen kräver. Av rapporten framgår det även att många företag har invändningar mot avgiftssystemet, särskilt små livsmedelsföretag anser att avgifterna är ekonomiskt betungande. Livsmedelsföretagen (Li) anser, enligt rapporten, att kostnaderna för kontrollen måste presenteras på ett tydligare sätt. Rapporten tar även upp att samsynen är bristfällig och att kontroller sker i alltför liten grad i flera kommuner runt om i landet (Sveriges riksdag, 2005).

I en C-uppsats från Luleå universitet har det undersökts hur den muntliga och skriftliga kommunikationen fungerar mellan skyddsombud och inspektörer från Arbetsmiljöverket. Av de åtta intervjuade skyddsombuden ansåg merparten att den muntliga dialogen var bra och att de flesta inspektörer visar prov på ett bra bemötande. Av undersökningen framgår det emellertid att det fanns brister i kommunikationen, bland annat förstod merparten av skyddsombuden inte vilka brister som noterats under själva inspektionen. Trots detta ansåg de flesta av skyddsombuden att kontrollrapporten motsvarar det som gicks igenom under inspektionen. Ingen sade sig ha något större problem med att förstå avvikelserna i rapporten. Emellertid framkom det i diskussionen till C-uppsatsen att det fanns stora brister i kontrollrapporten. Denna ansågs omfångsrik och tillkrånglad på många sätt, bland annat förekom ett antal formuleringar av tolkningsbar natur. Genom att inte kunna uttrycka avvikelser på ett entydigt och begripligt sätt får det inverkan på hur väl den som ska läsa rapporten förstår vad som behöver åtgärdas (Lidman & Sandin, 2005).

Vilka förändringar verksamhetsutövare vill se

Den före detta livsmedelsinspektören Niklas Ekman, som numera arbetar som livsmedelskonsult på företaget Adaptsia, har sin bild av hur verksamhetsutövarna på restauranger vill ha det (Ekman, 2009). Enligt honom vill restaurangerna ha en och samma inspektör som återkommer för att på så sätt främja möjligheten till att bygga upp ett samarbete. Verksamhetsutövarna har behov av att kunna få en likvärdig och rättvis bedömning som grundar sig på vad lagen säger. Dessutom vill de kunna bolla idéer av olika slag och för ändamålet få råd och stöd av inspektören. Enligt Ekman sker detta inte idag. Inspektörerna uppfattas i stället som hårda och alltför detaljfokuserade. De påpekar avvikelser men ger ingen vägledning för hur problemen kan åtgärdas. Ekman belyser även att verksamhetsutövarna ofta uppfattar kontrollrapporterna som svårtillgängliga, varför en förändring av dessa skulle behövas (Ekman, 2009). Det senare är något som även understyrks av Lidman och Sandin (2005).

I det examensarbete som gjordes på Kristianstads högskola framkom samma typer av åsikter. Från restaurangernas sida fanns önskemål om att inspektörerna ska fokusera mer på verksamheten som helhet i stället för att stirra sig blind på detaljer. Vidare fanns önskemål om att avvikelser ska påtalas under själva kontrollbesöket och inte efteråt (Colleen & Persson, 2007).

Utifrån undersökningen rörande "Nöjd-Kund-Index", vilken presenterats ovan, framkom en rad förbättringsförslag bland de företag som deltog i studien. Bland synpunkterna framfördes önskemål om snabbare handläggningstider och lägre avgifter för kontrollarbetet. Ett antal företagare efterlyste bättre förmedling av information och annan service från inspektörernas sida och i synnerhet att de kan förklara lagstiftningen på ett mer lättfattligt sätt. På kommunens hemsida vore det, enligt föreslagna åtgärder, vettigt att på hemsidan kunna belysa vilka regler som gäller för att underlätta för verksamheterna. I undersökningen framfördes även önskemål om förbättrad samsyn mellan inspektörer (Utrednings- och statistikkontoret, 2007). Bristande samsyn uttrycks även i andra studier, vilket enligt studierna är något som måste ses över och förbättras (Livsmedelsverket, 2001 och Sveriges riksdag, 2005).

Förbättrad rådgivning och information från myndigheternas sida uttrycks i flera studier och rapporter. Exempelvis efterlyser företagarna i Svenska miljöinstitutets undersökning bättre konkret rådgivning av hur avvikelser kan hanteras. Som slutsats till undersökningen dras att inspektörerna behöver bli bättre på att förtydliga syftet med kontrollbesöken och även på att klargöra sin egen yrkesroll. Inspektörerna behöver också bli bättre på att förklara vilket ansvar som verksamhetsutövarna har när det gäller att skaffa sig kunskap om den egna verksamheten (Antonsson m.fl., 2005). Samma sak uttrycks i Livsmedelsverkets undersökning rörande små företag för livsmedelsproduktion (Livsmedelsverket, 2001).

3. Forskningsteori

Att utföra ett examensarbete innebär att en vetenskaplig studie av något slag görs. I detta fall utförs en empirisk undersökning, vilket innebär ett självständigt insamlande av rådata och därefter sammanställning och utvärdering av resultaten (Ruane, 2006). Inom forskningen finns det en rad metodiska tillvägagångssätt som bör tillämpas för att minska risken för att det slutliga resultatet i studien ska bli felaktigt (Ruane, 2006). Till att börja med gäller det ha en konkret och preciserad problemformulering, som på ett överskådligt och entydigt sätt belyser ett faktiskt problem som undersökningen avser kunna ge svar på. Vidare är det viktigt att hela undersökningen genomförs på ett objektiva och systematiskt sätt samt har en vetenskaplig förankring. Det är också viktigt att tillämpa en genomtänkt metod för insamlingen av data så att studiens frågeställningar går att besvara. Valet av metod har stor påverkan på undersökningens reliabilitet och validitet, det vill säga hur relevant och tillförlitlig insamlad data är. Detta har i sin tur betydelse för vilka generella slutsatser som kan dras utifrån undersökningen. Slutligen är det viktigt att insamlad data kan sammanställas på ett systematiskt sätt, till exempel med hjälp av statistiska metoder, och att försiktighet tillämpas vid tolkningen av resultaten (Winter, 1973).

3.1 Kvalitativ och kvantitativ forskning

Inom vetenskapen skiljs det på kvantitativ och kvalitativ forskning. I den kvantitativa forskningen tas mätbar data fram hos en större urvalsgrupp för att matematiskt kunna urskilja eventuella samband inom den totala populationen. I kontrast till detta står den kvalitativa forskningen, som bygger på att ta fram kvalitativ data hos en mindre urvalsgrupp för att få en djupare förståelse av vilka upplevelser och handlingsmönster som finns kring olika fenomen (Olsson & Sörensen, 2007). Även om kvantitativ och kvalitativ forskning särskiljer sig på många plan kan en kombinerad metod, så kallad metodtriangulering, vara av godo för helhetsförståelsen av ett problem (Olsson & Sörensen, 2007). Syftet med det här examensarbetet är att få en vidgad förståelse över hur verksamhetsutövarna förhåller sig till inspektioner och kontrollrapporter samt vilka förändringar som verksamhetsutövarna efterlyser. Utifrån resultatet ges därigenom en möjlighet att ta fram förslag på hur såväl innehållet i kontrollrapporten som arbetssättet vid inspektioner kan förbättras så att informationen kan förmedlas på ett bättre och tydligare sätt. Därigenom skapas också förutsättningar för att kunna höja kvaliteten på Miljöförvaltningens arbete. För att inom ramen för undersökningen kunna erhålla en så bred insamling av information som möjligt är det angeläget att fånga upp både de kvantitativa och kvalitativa aspekterna av frågeställningen. I examensarbetet kommer därför en kombinerad metod att genomföras. Metodtriangulering kan tillämpas på flera olika sätt. Ett sätt är att utföra två separata undersökningar med kvalitativt respektive kvantitativt perspektiv för att därigenom belysa ett problem från olika synvinklar. Ett annat sätt är att i undersökningen använda sig av de båda metoderna parallellt, såväl under insamlingsfasen som när insamlad data ska bearbetas och analyseras. Det är också förenligt med metodtriangulering att först samla in kvalitativ data och därefter tillämpa kvantitativa analysmetoder (Halvorsen, 1992). Med tanke på tidsaspekten för den här undersökningen är det inte möjligt att hinna genomföra två separata studier. Istället kommer en parallell insamling av kvalitativa och kvantitativa data ske. Eftersom det är djupförståelsen av verksamheternas tankar och resonemang som är det primära kommer undersökningen ha ett huvudsakligt kvalitativt perspektiv. Därför kommer bearbetning och analys att ske med framför allt kvalitativa metoder. Kvalitativ data kommer dock i viss mån att kvantifieras för att kunna åskådliggöra vidden av de aspekter som framgår av undersökningen.

3.2 Surveyundersökning

En mycket vanlig forskningsmetod är att utföra en så kallad surveyundersökning, genom vilken frågor ställs till en urvalsgrupp (Ruane, 2006). Den här typen av undersökningar används med fördel när syftet är att undersöka personers ställningstagande i olika frågor. Utfrågningar kan ske i skriftlig eller muntlig form. Den muntliga formen av utfrågningar, intervjuer, ger normalt sett en högre svarsfrekvens än de skriftliga utfrågningsmetoderna och lämpar sig väl i undersökningar som syftar till att öka förståelsen av hur personer upplever och värderar olika situationer. Således är intervjuer att föredra när de kvalitativa aspekterna av ett problem ska belysas. Intervjumetoden har också fördelen att eventuella oklara frågor kan förklaras eller preciseras så att intervjuad person förstår dess innebörd. En nackdel med intervjuer är att de ofta är tidskrävande men de kan i gengäld ge en bra bild av personers subjektiva åsikter i olika frågor (Halvorsen, 1992). Vid formulering av de frågor som ska ställas vid intervjuerna finns en del aspekter att tänka på. Frågorna måste vara lättförståliga och de måste också vara entydiga. Frågor kan vara av sluten eller öppen karaktär, där slutna frågor ger kvantitativa svar och öppna frågor kvalitativa svar. Slutna frågor har redan färdiga svarsalternativ som den svarande kan välja mellan. Vid formuleringen av dessa frågor är det viktigt att de blir så lättbegripliga och entydiga som möjligt. I öppna frågor saknas färdiga svarsalternativ och således får respondenten själv formulera sitt svar. Detta gör det möjligt att få reda på de svarandes faktiska uppfattningar och kunskaper i olika frågor. Öppna frågor är ofta enkla att formulera men ger som regel varierande svar som kan vara svåra att jämföra sinsemellan. Detta påverkar sammanställningen av data och därmed vilka slutsatser som kan dras (Andersson, 1995). I många fall kan det vara en fördel att i intervjun kombinera öppna och slutna frågor för att på så sätt erhålla en så god täckning av inhämtad information som möjligt (Halvorsen, 1992). Detta går hand även i hand med hur metodtriangulering kan tillämpas i en studie, nämligen en parallell insamling av kvantitativ och kvalitativ data.

3.3 Strukturerade och ostrukturerade intervjuer

Det finns två typer av intervjuformer; strukturerade och ostrukturerade. En strukturerad intervju innebär att ett antal förutbestämda frågor med specificerade svarsalternativ ställs i en given följd till alla som ska intervjuas. Detta gör det möjligt att systematiskt kunna sammanställa intervju svaren men innebär samtidigt att främst kvantitativ data tas fram. Som en kontrast har vi den ostrukturerade intervjun, som snarare påminner om ett vanligt samtal än en utfrågning. I den ostrukturerade intervjun ges möjligheter att komma respondenten in på djupet och därmed kunna belysa olika frågeställningar på djupet. En nackdel med intervjuformen är att det är lätt hänt att betydelsefulla parametrar glöms bort att frågas under intervjun. Dessutom försvåras möjligheten att systematiskt kunna sammanställa intervju svaren. En ytterligare aspekt är att ostrukturerade intervjuer ställer höga krav på kunskaper inom intervjuområdet (Andersson, 1995). För att hantera dessa nackdelar är det vanligt att i kvalitativa undersökningar använda sig av halvstrukturerade intervjuer, som är ett slags mellanting mellan den strukturerade och den ostrukturerade intervjuformen. I den halvstrukturerade intervjun är det möjligt att använda sig av ett i förväg utarbetat frågeformulär. Jämfört med en strukturerad intervju ges emellertid möjlighet att anpassa frågornas ordningsföljd och ordalydelse efter hur intervjun utvecklar sig. Möjlighet finns också att precisera frågorna så att respondenten förstår dem på bästa möjliga sätt finns (Andersson, 1995 och Winter, 1971). Eftersom det här examensarbetet avser få fram så uppriktig och så uttömmande information som möjligt från de verksamhetsutövare som intervjuas är det av stor vikt att intervjun kan vara så flexibel som möjligt. Samtidigt är det

naturligtvis bra att kunna ha kvar viss kontroll över vilken information som samlas in. För ändamålet passar en halvstrukturerad intervjuform utmärkt.

3.4 Forskningsetik

Forskningen bör leva upp till de etiska regler som förekommer. En av dessa regler kallas samtyckesprincipen, vilken innebär att de personer som ska delta i undersökningen frivilligt ger sitt samtycke till detta. För att ett frivilligt beslut ska kunna fattas krävs att deltagarna ges korrekt förhandsinformation om undersökningens syfte och omfattning. En annan viktig etisk regel är att visa respekt för den personliga integriteten, bland annat genom att behandla deltagande personer konfidentiellt (Olsson & Sörensen 2007). När det gäller den här undersökningen kommer således inga namn på vare sig restauranger, verksamhetsutövare eller livsmedelsinspektörer att förekomma i rapporten. Syfte och anonymitet kommer också klargöras för respondenterna på ett tydligt sätt.

För att en rapport ska vara etiskt korrekt ska resultaten av studien presenteras i sin helhet på ett sanningsenligt och rättvisande sätt (Ruane, 2006). I den här undersökningen kommer det därför tydligt framgå hur undersökningen genomförts och hur inhämtad information från intervjuerna har bearbetats och tolkats.

3.5 Urvalsgrupp

I studier av en population, i det här fallet B-klassade restauranger i Stockholms stad, är det vanligt att ett urval tas fram, vilket får representera den totala populationen. För att undersökningen ska få ett slutresultat som går att generalisera gäller det att få fram ett representativt urval. För att åstadkomma detta måste två aspekter beaktas; dels vilken storlek urvalet ska ha, dels vilken metod som ska tillämpas för att ta fram urvalet (Halvorsen, 1992 och Ruane, 2006). När det gäller urvalets storlek är grundtanken att den ska vara tillräckligt stor för att ge samma slutresultat som om hela populationen ingått i undersökningen. En åtskillnad finns dock mellan kvantitativa och kvalitativa undersökningar. I det förstnämnda krävs normalt sett ett större urval för att kunna garantera statistisk säkerhet av uppmätta värden. I en kvantitativ undersökning ställs ofta krav på urvalskvoter, vilka varierar med populationens storlek. För små populationer på endast ett hundratal personer krävs i princip att hela populationen undersöks för att urvalet ska anses vara representativt. För en population om motsvarande 1000 personer krävs en urvalskvot på 30 procent, det vill säga 300 personer (Ruane, 2006). Oavsett om urvalets storlek motsvarar de krav som anses vara representativa för populationen eller ej bör urvalet alltid omfatta minst 20-30 personer för att det ska gå att urskönja trender och utföra enklare beräkningar utifrån det insamlade materialet (Winter, 1977). Vid kvalitativa studier är det inte antalet personer i sig som är det viktiga utan istället att urvalet fångar upp de variationer i synsätt som kan finnas i den totala populationen. Ju större och mer heterogen undersökningsgruppen är desto större urval kan komma att krävas för att fånga upp variationerna. En urvalsgrupp som omfattar mellan 10 och 30 personer förefaller dock kunna ge en god kvalitativ spegling av verkligheten (Ryen, 2004 och Halvorsen, 1992). Vid datumet för framtagandet av urvalet, 2009-03-17, fanns totalt sett 152 B-klassade restauranger i Stockholms stad, varav 88 uppfyllde kriterierna kring att restaurangerna ska ha haft ett avslutat inspektionsärende under år 2009. Den här undersökningen avser främst belysa de kvalitativa aspekterna av variationer i synsätt och hantering av inspektioner och kontrollrapporter och därmed har ett urval på omkring 20 B-klassade restauranger gjorts. Denna urvalsstorlek torde vara tillräckligt stor för att kunna indikera hur restauranger inom Stockholms stad ser på inspektioner och kontrollrapporter. Det

bör dock framhållas att underlaget inte är tillräckligt för att kunna ge ett resultat som är representativt för stadens samtliga restauranger, omkring 2000 stycken.

När det gäller framtagandet av urvalsgrupp finns två huvudsakliga metodgrenar. Den ena bygger på att slumpmässigt ta fram en urvalsgrupp, så kallat sannolikhetsurval, och den andra att på egen hand välja ut deltagande personer, så kallat strategiska urval. För att erhålla ett representativt urval ställs normalt sett krav på sannolikhetsurval, särskilt gäller detta i renodlat kvantitativa studier. I kvantitativa studier ställs inga krav på att urvalet ska slumpas fram utan det centrala är att urvalsgruppen fångar upp de variationer som finns inom den totala populationen (Halvorsen, 1992). Slumpmässigt framtagna urval har emellertid fördelen att de underlättar för möjligheten att generalisera och dra slutsatser utifrån insamlad information (Olsson och Sörensen, 2007). Eftersom den här undersökningen avser spegla både kvantitativa och kvalitativa perspektiv kommer ett sannolikhetsurval att göras. För att få en urvalsgrupp som omfattar restauranger inom hela Stockholms stad kommer ett stratifierat urval, som är en variant av sannolikhetsurval, att göras så att restauranger från olika stadsdelar kommer att representeras i urvalsgruppen, se vidare kapitel 4.1.

3.6 Bearbetning och analys av insamlad information

Efter det att data har samlats in är det viktigt att de inkomna svaren registreras på ett systematiskt sätt. Ett sätt som kan tillämpas i såväl kvantitativa som kvalitativa analyser är att lägga in svaren från undersökningen i en datamatrix (Halvorsen, 1992). Genom att föra in svaren från varje enskild fråga till en specifik ruta i matrisen kommer slutligen all inhämtad data att finnas registrerad på ett samlat sätt. Det här tillvägagångssättet kommer att användas vid bearbetningen av den insamlade informationen, se vidare kapitel 4.3.

Vid bearbetningen av insamlad information kan kodning av svarsalternativ göras, där liknande svar kategoriseras på ett så entydigt sätt som möjligt. Ett tvetydigt kodningssystem kan annars påverka undersökningens reliabilitet (Andersson, 1995). Det är viktigt att kodningen genomförs systematiskt och att endast de inkomna svaren från intervjuerna kategoriseras. Övriga kommentarer och tolkningar av svarsalternativen hör hemma i diskussionsavsnittet och inte i själva bearbetningen (Winter, 1977). Genom att genomföra kodningen av svarsalternativen möjliggörs även en kvantitativ analys av de kvalitativa frågorna, det vill säga att det blir möjligt att kunna utföra beräkningar av hur ofta olika svarsalternativ framträder. Det senare är ofta av intresse i samband med presentationen av resultatet (Andersson, 1995).

Vid analysen av intervjumaterialet är det stor skillnad mellan hur kvantitativ och kvalitativ data kan hanteras. Kvantitativ data kan enkelt analyseras med avseende på förekomst och kan på ett åskådligt sätt presenteras i olika former av tabeller och diagram (Halvorsen, 1992). När det gäller kvalitativa data finns två huvudsakliga analysmetoder att tillämpa; helhetsanalys och delanalys. Helhetsanalys innebär att centrala helhetsintryck från intervjumaterialet väljs ut och får, tillsammans med utvalda citat från intervjuanteckningarna, representera kärnan i vad som framkommit under intervjuerna. En delanalys bygger på att svaren från intervjuundersökningen kan delas upp i olika kategorier som sedan kan kvantifieras och presenteras i tabellform. På så sätt innebär en delanalys att det snabbt går att skönja vilka trender som finns i insamlat material. Precis som i helhetsanalysen är det vettigt att använda citat från intervjumaterialet för att åskådliggöra olika aspekter av förekommande fenomen eller situationer (Holme & Solvang, 1997). Ofta är det en fördel att kombinera de båda analysmetoderna för att på så sätt kunna spegla de många dimensioner som är utmärkande för

när upplevelser och situationer av olika slag ska belysas (Halvorsen, 1992). För att erhålla en så hög kvalitet på undersökningen som möjligt kommer därför en kombinerad av helhets- och delanalys göras utifrån kvalitativ data, se vidare avsnitt 4.3.

3.7 Felkällor

Beroende på hur undersökningen genomförs finns en rad faktorer som är av betydelse för resultatets validitet och reliabilitet, det vill säga att rätt sorts information samlas in, bearbetas och analyseras på ett tillförlitligt sätt. I kvantitativa undersökningar är validitet och reliabilitet främst kopplat till själva insamlingsprocessen och de data som härvid samlas in. Utifrån uppmätta värden ligger olika former av statistiska analyser till grund för undersökningens resultat. I kvalitativa undersökningar genomsyras hela forskningsprocessen av tolkningar, alltifrån datainsamlingen till bearbetning och analys av intervjumaterialet. Någon tillgång till mätinstrument finns inte utan det är istället tolkningar utav insamlad information som utgör grunden för resultatet (Kjaer Jensen, 1995).

För att uppnå hög validitet och reliabilitet ska resultaten kunna spegla kärnan i vad som framkommit under datainsamlingen på ett korrekt sätt (Olsson & Sörensen, 2007). Därtill gäller det att insamlingen av data går till på ett tillförlitligt sätt. Här ligger en rad potentiella felkällor. Hur urvalet tas fram är en sådan felkälla. Idealiskt vore att få fram en urvalsgrupp som kan spegla alla de variationer som finns inom den totala populationen. För motverka skevhet i urvalet kan dess storlek anpassas så att tillräckligt många personer deltar i studien eller genom att tillämpa ett slumpmässigt urvalsförfarande (Kjaer Jensen, 1995).

Under datainsamlingen är det en vanlig felkälla att egna förväntningar av vad som ska framgå av intervjuerna påverkar respondenternas sätt att svara. Det kan handla om på vilket sätt frågorna formuleras, till exempel genom att ställa ledande frågor, eller om att forskaren leder in samtalet i en viss riktning som får respondenten att svara på ett visst sätt. En annan felkälla under datainsamlingen rör tolkningen av intervjusvaren. Dessa kan tolkas i en viss riktning som inte fångar upp respondentens egentliga mening. Även här kan förväntningar vara en bakomliggande orsak (Ruane, 2006). Intervjusituationen kan också påverka vilka svar som ges under intervjun. Det viktiga att respondenten känner trygghet i själva intervjusituationen och är insatt i undersökningens syfte. Då ökar nämligen förutsättningarna för att respondenten ska vilja svara på frågor på ett ärligt sätt och inte hålla inne på information (Kjaer Jensen, 1995). Trots goda förutsättningar vid intervjutillfället finns ändå en rad felkällor som kan uppkomma. Det kan gälla att den intervjuade håller inne på information eller på andra sätt ger svar som inte stämmer överens med verkligheten såsom att den intervjuade vill framställa sig själv i god dager. Även kulturella skillnader kan påverka respondentens vilja att svara på ett ärligt sätt. I kvalitativa intervjuer kan den här typen av felkällor i viss mån hanteras. Ett sätt kan vara att få respondenten att förstå vikten av ärliga och uppriktiga svar. Det är också möjligt att anpassa frågorna efter situationen eller att ställa frågor som ringar in ett och samma ämnesområde (Kjaer Jensen, 1995).

I kvalitativa undersökningar går normalt sett inga generaliseringar göras såvida inte en totalundersökning av en population görs eller att en teoretisk grund finns för gjorda antaganden (Kjaer Jensen, 1995). I en kvantitativ undersökning krävs att urvalets storlek är tillräckligt stort för att resultaten ska kunna anses vara representativa för populationen och därmed möjliga att generalisera (Halvorsen, 1992).

4. Metodval

I det här kapitlet presenteras vilka metoder som valts för genomförandet av examensarbetet, från framtagande av urvalsgrupp och genomförande av intervjuer till analys och bearbetning utav insamlad information.

4.1 Framtagande av urvalsgrupp och inledande kontakt med restauranger

På Stockholm stads Miljöförvaltning finns datoriserad förteckning över samtliga restauranger i Stockholms stad. Dessa är uppdelade på ett antal distriktslistor. Vid framtagandet av urvalsgruppen togs en slumpvis restaurang fram ur respektive distrikt. I vissa distrikt saknades restauranger som uppfyllde urvalskriterierna, se kapitel 1.2, varför några av distrikten ej finns representerade i urvalet. Sammanlagt 22 restauranger slumpades fram. Av dessa restauranger var det två stycken som inte gick att kontakta per telefon. I det ena fallet var det ägarbyte på gång och i det andra fallet saknades kontaktuppgifter. Dessa två restauranger ersattes av andra, slumpvis framtagna, restauranger inom respektive distrikt.

Under den inledande telefonkontakten, som föregick intervjuerna, presenterades undersökningen på ett kortfattat sätt och verksamhetsutövarna blev upplysta om dess anonymitet. Totalt sett valde 20 av 22 restauranger att ställa upp. Detta motsvarar en svarsfrekvens på drygt 90 procent, vilket får anses som bra i den här typen av sammanhang (Winter, 1977).

Eftersom svarsfrekvensen var så pass hög och de två restauranger, som bortföll från urvalet, inkluderar två restaurangkategorier som är väl representerade i urvalet, bedöms bortfallet inte påverka resultatet i nämnvärd grad.

4.2 Insamling av data

Inför intervjuerna utarbetades ett frågeformulär bestående av 37 stycken frågor, se bilaga 1. För att kunna fånga upp ett så brett spektra som möjligt av verksamhetsutövarnas syn på inspektioner och kontrollrapporter blev frågeformuläret tämligen omfattande. Detta möjliggjorde emellertid att en viss struktur på intervjuerna kunde hållas.

Frågeformuläret innehåller såväl öppna som slutna frågor för att på så sätt få en god insamling av såväl kvantitativ som kvalitativ data, vilket är förenligt med hur metodtriangulering kan tillämpas, se avsnitt 3.1.

Frågeformuläret innefattar ett antal mer eller mindre slutna bakgrundsfrågor med syfte att få fram relevant bakgrundsinformation av såväl restaurangerna som respondenterna. Till bakgrundsfrågorna räknas även de som handlar om restaurangernas egenkontrollprogram. Formuläret innehåller därefter en lång rad mer eller mindre öppna diskussionsfrågor med syftet att få reda på verksamhetsutövarnas syn på inspektioner och kontrollrapporter och vilka förändringar de skulle vilja se.

Den första intervjun fick fungera som en pilotstudie i avseendet att frågeformulärets uppbyggnad och ändamålsenlighet kunde testas. Ett fåtal frågor visade sig vara svåra att utveckla till någon vidare diskussion. Dessa ströks eller omformulerades. I övrigt fungerade det utarbetade frågeformuläret utmärkt. I bilaga 1 återfinns det slutgiltiga frågeformuläret.

Intervjuer med verksamhetsutövare från de 20 restaurangerna genomfördes under en tvåveckorsperiod, mellan den 18 mars och 1 april 2009. Intervjuerna genomfördes i respektive restauranglokal med undantag för en verksamhetsutövare som möttes upp på ett café. Genom att möta respondenten på neutral mark eller på dennes hemmaplan minskas också risken för felkällan att respondenten inte ska vilja besvara frågor på ett uttömmande och uppriktigt sätt (Kjaer Jensen, 1995).

Intervjuerna, som tog mellan tjugo minuter och två timmar att genomföra, föregicks av en kortare presentation av själva undersökningen. Intervjuerna skiljde sig åt en hel del vid de olika tillfällena eftersom de, i enlighet med den kvalitativa metoden, tilläts få ett samtalsliknande förlopp. Eftersom tyngdpunkten för intervjun låg i att få fram de kvalitativa aspekterna av frågeställningen, togs särskild tid till att diskutera de öppna frågorna kring förhållningssätt till inspektioner och kontrollrapporter samt vilka förändringar som verksamhetsutövarna skulle vilja se utav dessa. Svaren från respondenterna var i många fall uttömmande och av skiftande natur. Många naturliga följdfrågor ställdes i samband med intervjuerna för att på så sätt få en djupare förståelse av respondenternas tankar och resonemang.

Eftersom antalet intervjuer var så pass många som tjugo bedömdes det inte vara någon idé att spela in intervjuerna på bandspelare för vidare analys efteråt. Istället antecknades det som framkom under intervjuerna, vilket i största möjliga mån innefattade de ordval som respondenten själv använde. För att få försäkras om att verksamhetsutövarns svar uppfattats på ett korrekt sätt ställdes ibland kontrollfrågor. Syftet var härvid att minska risken för missförstånd. På samma sätt blev respondenten ibland ombedd att upprepa sitt svar när det som sagts inte hann med att antecknas.

4.3 Bearbetning och analys utav insamlad information

För att kunna sammanställa intervjumaterialet på ett systematiskt sätt lades intervju svaren in i en datamatrix i Microsoft Excel. Varje restaurang tilldelades en specifik kolumn i excelarket och de svar som framkommit under intervjun lades in i separata rader under respektive restaurang. Eftersom intervjuerna innefattade ett större antal frågor, 37 stycken, blev matrisen stor sett till antal rutor i matrisen, det vill säga 37 x 20 stycken. De öppna frågorna gav upphov till en stor variation av svar. För att möjliggöra en analys av dessa svar gjordes en kodning av svarsalternativen, där likartade svar placerades under en specifik kategori. Vid analysen av de öppna frågorna gjordes en separat datamatrix för respektive delfråga.

I den här undersökningen upptäcktes tidigt att vissa centrala teman återkom under intervjuernas gång. Samtidigt gick de åsikter som uttrycktes under intervjuerna i mångt och mycket att på ett enkelt och entydigt sätt dela in i olika kategorier. Delanalyser, se avsnitt 3.6, har därför kunnat tillämpas, vilka utgör grunden för presentationen av resultatet i kapitel 5. I kapitel 6 återfinns en sammanfattande helhetsanalys, vilken baserar sig på de gjorda delanalyserna. Helhetsanalysen mynnar därefter ut i en avslutande diskussion i kapitel 7.

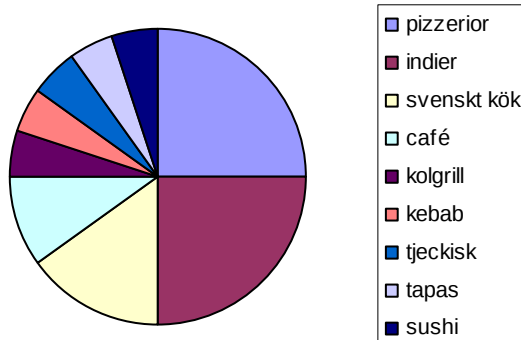
5. RESULTAT

Tjugo restauranger ingick i intervjuundersökningen. I samtliga fall förutom ett skedde intervjun tillsammans med en enda person representerad. Undantaget var en restaurang, i vilken både restaurangchefen och kökschefen deltog. Således var det 21 personer som totalt sett bidrog med information till intervjumaterialet. Varje restaurang ges emellertid samma representation, vilket betyder att svaren från restaurangen med två respondenter räknas på samma sätt som svaren från var och en av övriga 19 restauranger. Endast i avsnitt 5.2, om respondenterna, sker en uppdelning på 21 istället för 20.

5.1 Restaurangerna

De tjugo restaurangerna representerar en bred spridning av restaurangkategorier, med en möjlig överrepresentation av pizzerior och indiska restauranger. Uppdelat efter karaktär på serverad mat såg fördelningen ut på följande sätt:

Pizzerior.....	5 st.
Indisk.....	5 st.
Svenskt kök.....	3 st.
Caféer.....	2 st.
Tjeckisk.....	1 st.
Sushi.....	1 st.
Kebab.....	1 st.
Tapas.....	1 st.
Kolgrill.....	1 st.



Nedan följer bakgrundsfakta om de tjugo restaurangerna, vilket innefattar svaren från frågorna 1c – 1e i frågeformuläret, se bilaga 1.

Daglig matservering

Antalet portioner som dagligen serveras, enligt utsago från respondenterna, fördelades enligt följande:

< 50 portioner per dag.....	3 st.
51-100 portioner per dag.....	8 st.
101-150 portioner per dag.....	4 st.
151-250 portioner per dag.....	3 st.
> 250 portioner per dag.....	2 st.

Antal köksanställda

Det totala antalet köksanställda, enligt respondenternas utsaga, såg ut enligt följande:

2-3 köksanställda.....	8 st.
4-5 köksanställda.....	8 st.
> 5 köksanställda.....	4 st.

Personalomsättning

För att få en uppfattning om restaurangernas omsättning av personal ställdes en fråga om huruvida ny kökspersonal anställts under det senaste året eller ej. Svaren från respondenterna var följande:

Ingen ny personal i köket..... 8 st.
En nyanställd i köket..... 6 st.
Flera nyanställda i köket..... 6 st.

Majoriteten av restaurangerna har alltså förändrat sin köksbemanning under det senaste året. Med ny personal följer att nya personer ska sättas i restaurangens rutiner för säker livsmedelshantering.

5.2 Respondenterna

Nedan följer kort bakgrundsinformation om de 21 personer som deltog i intervjuundersökningen. Som ovan nämnts, se inledningen till kapitel 5, deltog vid ett av intervjutillfällena både restaurangchefen och kökschefen och därigenom förekommer 21 respondenter i intervjumaterialet. I den övriga presentationen av resultatet från undersökningen behandlas svaren från var och en av de 20 restaurangerna likvärdigt. Endast i detta avsnitt utgår presentationen från 21 personer. Svaren som följer är resultatet från frågorna 1a, 1b, 1f, 1g samt 5a i frågeformuläret, se bilaga 1.

Ansvarsroll

Bland de 21 personer som intervjuades fanns en viss spridning avseende deras roll och ansvarsområde på restaurangen. Fördelningen såg ut enligt följande:

Ägare eller delägare.....14 st.
Köksansvariga (ej ägare eller delägare)..... 5 st.
Köksanställd..... 1 st
Restaurangchef..... 1 st.

Merparten visade sig vara ägare eller delägare och bland dessa tjänstgjorde nästan samtliga, 12 stycken, även i köket, ett flertal i en roll som köksansvarig. Alla intervjuade förutom två uppgav sig ha helt eller delat ansvar för egenkontrollen, vilket var något som eftersträvades vid telefonkontakten med restaurangerna. De två respondenter som inte ansåg sig ha något större ansvar för egenkontrollen arbetade inte i köket utan hade roll som restaurangchef respektive delägare. Samtliga 21 personer som intervjuades har emellertid varit med under inspektioner och sett kontrollrapporterna.

Tjänstgöringstid i nuvarande position

Den tid som intervjupersonerna innehavt aktuell arbetsroll på specifik restaurang fördelades enligt nedan. Ingen av respondenterna hade arbetat i nuvarande tjänst under mindre än ett år:

< 2 år.....	4 st.
2 - 3 år.....	8 st.
4 - 5 år.....	2 st.
6 - 10 år.....	4 st.
> 10 år.....	3 st.

Utbildningsnivå

Utbildningsgraden i livsmedelshantering skiftade kraftigt mellan intervjupersonerna. Flertalet har gått någon form av kurs i livsmedelshantering, dock var det förhållandevis många som inte fått utbildning på ett flertal år. Knappt hälften av respondenterna saknar utbildning helt, alternativt har inte gått kurs i livsmedelshantering under de senaste två åren. Bland dem som uppgav sig helt sakna utbildning ansåg en sig ha skaffat relevant kunskap genom erfarenhet och en annan, tillika delägare utan kökstjänst, förklarade att de flesta i köket har fått erforderlig utbildning. Fördelningen av svaren gällande utbildningsgrad såg ut enligt följande:

Saknar utbildning i livsmedelshantering.....	4 st.
Gått kurs de senaste två åren.....	11 st.
Gått kurs, men tre till fem år sedan.....	3 st.
Gått kurs, men fler än fem år sedan.....	3 st.

Livsmedelsverkets checklista för kontroll av detaljhandel

Under intervjun tillfrågades respondenterna om de känner till Livsmedelsverkets checklista för kontroll av detaljhandel. Checklistan visades upp och respondenterna fick svara på om de känner igen den och vet om dess tillämpningsområde. En följdfråga ställdes också för att ta reda på om respondenterna känner till att checklistan har utarbetats efter Livsmedelsverket tolkning av lagstiftningen. De flesta sade sig känna igen listan och att de åtminstone vet att inspektörerna brukar ha med sig den under kontrollbesöken. Ungefär hälften sade sig ha mer eller mindre gått igenom checklistan och att de känner till att den ligger till grund för inspektörernas bedömning av verksamheten. Ett fåtal var även bekanta med att den är baserad på gällande livsmedelslagstiftning och att Livsmedelsverket ligger bakom dess utformning. Följdfrågan som ställdes var emellertid ledande och det går inte att utifrån den här undersökningen utröna i vilken omfattning respondenterna verkligen känner till kopplingen till livsmedelslagstiftningen. Så här såg fördelningen ut bland respondenterna:

Känner ej igen checklistan.....	3 st.
Känner igen checklistan men har ej gjort någon närmare genomgång.....	8 st.
Känner igen checklistan och har förstått att den ligger till grund för inspektioner.....	10 st.

Kunskapskravet enligt MB 2:2 samt bilaga 2 till EG-förordning 852/2004

Av de 21 respondenterna kände drygt hälften, elva stycken, till att lagstiftningen ställer krav på att verksamhetsutövaren själv måste ta reda på vilka lagar och regler som gäller för att få

bedriva restaurangverksamhet. Tio respondenter visste inte att det förhöll sig på det sättet. Två av dem som kände till kunskapskravet berättade att de fått reda på det via inspektörer.

5.3 Egenkontrollprogram på restaurangerna

Det här avsnittet tar upp svaren från frågorna 2a – 2d i frågeformuläret, se bilaga 1. Från och med nu räknas svaren likvärdigt för samtliga tjugo restauranger, se inledningen till kapitel 5. Svaren från den specifika restaurang där både restaurangchefen och kökschefen deltog, se avsnitt 5.4.2, ges alltså samma representation som svaren från övriga restauranger.

Förekomst av egenkontrollprogram och framtagandet av detta

På samtliga restauranger fanns det någon form av egenkontrollprogram. I de flesta fall hade konsulter anlåtats i samband med framtagandet. 14 restauranger hade helt och hållet låtit konsulter utarbeta programmet medan två restauranger utvecklat det i samarbete med konsulter. I fyra fall hade dock egenkontrollprogrammet utarbetats helt självständigt.

Förståelse av syftet med egenkontrollprogram

I princip samtliga restauranger förstod att det bakomliggande syftet med att ha ett system för egenkontroll är att garantera ett säkert tillhandahållande av livsmedel. När frågan ställdes fick den dock ofta preciseras på ett ledande sätt, varför det är svårt att säga om respondenterna verkligen förstod det djupare syftet med systemet. Ett flertal respondenter framhöll emellertid att systemet gör det möjligt att ha kontroll på de olika stegen i livsmedelshanteringen. Endast fyra av de intervjuade personerna såg egenkontrollsystemet som ett nödvändigt ont för att uppfylla gällande myndighetskrav.

Hur egenkontrollprogrammet upplevs fungera på restaurangerna

Hos det stora flertalet av restaurangerna, 15 stycken, uppgav respondenterna att egenkontrollprogrammet fungerar bra eller mycket bra. En typisk kommentar var:

”Funkar bra men ibland stressigt att hinna med”

Bland övriga fem restauranger framhöll samtliga respondenter att systemet är tidskrävande och att det stundtals är svårt att hinna med dokumentationen.

”Egenkontrollprogrammet funkar relativt bra. Vissa delar är svåra att hinna med men har idag hittat ett system som fungerar. Problemet är bara att förklara för ny kökspersonal”

En av dessa ansåg att systemet i sig är bra för livsmedelssäkerheten trots svårigheten att hinna med. En annan respondent ansåg att myndigheterna ställer för höga krav på vad som ska dokumenteras. Vidare uppgav två av respondenterna att det är problematiskt att kunna förklara för kökspersonalen hur systemet fungerar. En av dessa uppgav att problematiken ligger i att få de anställda att förstå det bakomliggande syftet med egenkontrollprogrammet. De utbildningar som hålls av konsulter är undermåliga och hjälper inte. Istället innebär systemet en hel del tjatande på de anställda för att de såväl ska förstå själva syftet med egenkontrollprogrammet som att de ska fylla i dokumentationen i enlighet med uppsatta rutiner.

”Det är svårt att få de anställda att förstå hur egenkontrollen ska fungera och ta det på allvar. Utbildning funkar inte, jag får tjata. Utbildningar anpassade för invandrare borde finnas, de som hålls har en för hög nivå. Vill ha enkel nivå så de anställda förstår syftet. Det handlar om moral att sköta egenkontrollprogram, ej regler”

Åsikten kring att det ibland kan vara svårt att hinna med att fylla i egenkontrollprogrammet delades även av fem restauranger som i övrigt tycker systemet fungerar bra. Bland de 15 restauranger som tycker att systemet fungerar bra medgav tio stycken att de tidigare har haft problem med systemet. Emellertid har det numera anpassats efter verksamheten, alternativt att ansvaret för egenkontrollprogrammet har fördelats, och att det därigenom inte längre är några större problem att hinna med dokumentationen.

5.4 Inspektioner

En rad frågor ställdes rörande vilka erfarenheter som verksamhetsutövarna har från inspektioner och vilka förändringar som de skulle vilja se. Nedan följer en presentation av svaren från frågorna 3a – 3n i frågeformuläret, se bilaga 1.

Förväntningar av ett kontrollbesök

Respondenterna fick spontant svara på vilka förväntningar de har inför ett kontrollbesök. Eftersom inga bestämda svarsalternativ fanns för frågan har inkomna svar kodats och sammanförts till olika svars kategorier enligt tabellen nedan. Samtliga respondenter har besvarat frågan och de allra flesta av har uppgett minst två olika typer av svar och ingen har uppgett fler än fyra svar. Alla respondenter utom en omnämnde någon utav de första tre kategorierna nedan.

förväntan om kontroll av verksamhet med avseende på livsmedelshantering	15 st.
förväntan om genomgång av egenkontrollprogram	5 st.
förväntan om att inspektörer ska upptäcka brister	7 st.
förväntan om att inspektörer ska kunna förklara varför bristerna är angelägna att åtgärda	3 st.
förväntan om att få råd och stöd för hur brister ska hanteras	4 st.
förväntan om bra bemötande	3 st.
förväntan om att få information om nya lagar och regler	1 st.
förväntan om att inspektörer ska vara diskreta så de ej stör kunder	1 st.
förväntan om att inte bli rädd eller orolig när inspektörerna kommer	1 st.
förväntan om att inspektörer ej ska komma under lunchrusningen	1 st.

I hög grad omnämner respondenterna aspekter som faller inom inspektörernas tillsynsroll gentemot restaurangerna, det vill säga kontroll av hur väl restaurangens livsmedelshantering och system för egenkontroll fungerar. Att notera brister är också en naturlig del av tillsynsarbetet.

”Jag förväntar mig att de ska kontrollera mathanteringens så man kan undvika hälsorisker”

”Förväntan om att de rusar in och kontrollerar och att de går igenom egenkontrollprogrammet och ser om det jobbas med det”

Övriga svar från respondenterna har mer karaktären av önskemål kring hur inspektioner ska bedrivas. Flertalet av dessa synpunkter kommer att beröras senare i den här presentationen av resultatet. Det bör påpekas att de fyra svars kategorierna längst ner i tabellen ovan, som endast omnämnts en enda gång, utgörs av svar från fyra olika restauranger.

”Jag förväntar mig att de ska göra sitt jobb och inte störa kunder, sen gå”

”Vill gärna ha kontroll men på ett schysst sätt, så det hela blir mer konstruktivt och en känsla av samarbete”

”Vill hellre se inspektören som en länk till att komma tillrätta med problem än att vara en bestraffande myndighet”

Erfarenheter av kontrollbesök

På frågan om hur vilka erfarenheter respondenterna har av kontrollbesök råder blandade meningar. I tabellen nedan presenteras deras samlade omdöme:

överbägende positiva erfarenheter	9
Väldigt blandade erfarenheter	6
överbägende negativa erfarenheter	5

Antalet som säger sig ha mer positiva erfarenheter överstiger de med mestadels negativa erfarenheter. För sex av respondenterna har erfarenheterna skiftat kraftigt mellan olika inspektionstillfällen. Samtliga respondenter, med något undantag, har erfarenhet av såväl positiva som negativa upplevelser under inspektioner.

Positiva erfarenheter av kontrollbesök

I tabellen nedan följer de varianter av positiva erfarenheter som nämndes under intervjuerna. Alla utom en av respondenterna hade något positivt att säga om inspektioner, de flesta tog upp minst två av svarskategorierna nedan.

konstruktivt för livsmedelshanteringen att slarv och brister upptäcks och kan åtgärdas	18
bra tillfälle att kunna diskutera frågor rörande livsmedelshanteringen	5
brister förklaras på ett begripligt sätt	7
Positivt när råd och stöd ges om hur avvikelser kan hanteras	7
inspektioner är ett viktigt instrument för få restauranger att följa lagstiftningens krav	6
Positivt påtryckningsmedel för att få personalen att förstå vikten av god livsmedelshantering	1

Nästintill samtliga respondenter ansåg att det är positivt för livsmedelshanteringen att inspektörerna ser brister som verksamhetsutövarna missat och som därigenom kan åtgärdas.

”Bra att de ser sånt man inte tänker på”

”Det är bra med inspektioner, hjälper restaurangen att jobba på rätt sätt. På grund av att inspektören påpekat fel har åtgärder faktiskt gjorts och därmed har problemen blivit fixade”

”Bra att de kontrollerar av hygieniska skäl så att mathanteringen blir så bra så att folk ej blir sjuka”

Från flera restaurangers sida framhölls att inspektioner gör det möjligt att kunna diskutera hur verksamheten fungerar och att få belyst vilka brister som föreligger. Några respondenter framförde att det är positivt när inspektörerna ger råd och tips för hur avvikelser kan åtgärdas.

”Det är bra att de kommer så man kan få ett betyg på hur man sköter sig och att man kan diskutera hur man jobbar nu och om det är okej”

”Det är bra när de går igenom bristerna och förklarar dem på ett vettigt sätt”

”Det är bra när man ibland får råd och tips om vad man får göra”

”Det var bra under senaste inspektionen för då fick jag bra råd och stöd om praktiska lösningar på problemen”

Flera av respondenterna ansåg att inspektioner är ett bra medel för få restauranger att följa lagen och att restauranger blir behandlade på samma sätt.

”Bra att det är lika för alla restauranger”

”Det är bra att inspektörer vet vad som händer i restaurangvärlden, att man vet att maten är bra på restauranger i allmänhet. Inspektioner skapar ett seriöst arbete i restaurangbranschen och tar bort oseriösa. Det är också bra att inspektörer ser saker man missar och att någon utifrån kan förklara avvikelserna”

Negativa erfarenheter av kontrollbesök

I tabellen nedan framgår de negativa aspekter av inspektioner som omnämns av respondenterna. Samtliga har uppgett minst en av svarskategorierna och de allra flesta, 16 stycken, har belyst minst fyra av svarsalternativen.

inspektörer kommer vid fel tidpunkt	12
Dåligt bemötande	10
brister i kommunikation och dialog	14
dålig vägledning	12
dålig helhetssyn	15
dålig samsyn	12
kostsamt för ekonomin	6
Rädsla för inspektioner	8

Många av respondenterna ansåg att det var negativt att inspektörer kommer under rusningstid, alternativt när ansvarig person inte är på plats.

”Det är rörigt om besök vid rusningstid, särskilt om ansvarig är borta”

”Negativt att de kommer när det finns gäster eftersom det är svårt att hinna med både driften och att följa inspektören. Kvaliteten på maten blir lidande och det är svårt att kunna ta till sig av det inspektören säger”

”Dåligt när de dyker upp när det är mycket kunder på restaurangen. Det är stökigt och man hinner inte med, känner sig stressad och kan ej ta till sig av informationen”

Hälften av respondenterna uppgav negativa erfarenheter av bemötandet från inspektörens sida. Ett flertal tog upp också aspekter rörande kommunikation och vägledning.

”Har mest upplevt dålig bemötande från inspektörer. Man känner sig som en brottsling, de utövar maktmissbruk”

”De har ett piskan-i-handen-beteende. Ställer inte rimliga tidskrav för vad som ska åtgärdas, inte verklighetsförankrat”

”Upplever att de ofta inte kan eller vill svara på frågor”

”De ställer ibland kryptiska frågor, känns typ som om de försöker lura en”

”Jag känner att jag inte får support över arbetet utan bara nedslag. Peppning skulle också vara bra”

”Får ej klara svar eller råd om hur ofta saker och ting ska dokumenteras. De krav som ställs uppmuntrar till ögontjänari. Så mycket punkter som ska fyllas i, mycket jobb med att de ställer krav på många kontroller. Tråkigt att de inte vill ge råd om hur rutiner lämpligen ska se ut, man får svar först när något är fel”

Av de 20 respondenterna ansåg 15 stycken att inspektörerna har dålig förståelse för verksamheten som helhet och att de fokuserar för mycket på detaljer. 12 stycken ansåg att samsynen är dålig mellan inspektörerna. Sex av respondenterna tog upp ekonomiska aspekter av inspektioner. Vidare var det åtta av respondenterna som uttryckte obehagskänslor av något slag i samband med inspektioner.

”Det är jobbigt när de kommer och bara hittar fel. De ser ej till helheten utan påpekar småsaker som kan vara svåra att förstå syftet med”

”Det känns läskigt när de kommer och det är rörigt och stökigt, vill inte att de ska se. Det är jobbigt att höra om alla brister och att de är så noga med detaljer, typ damm under bord”

”Upplever att kraven som ställs skiljer sig åt mellan inspektörer, tycker att alla restauranger borde behandlas likvärdigt och att inspektörer ska jobba på samma sätt”

”Upplever att olika inspektörer gör olika bedömning. Ibland känns besöken helt onödiga, som när de endast tittar på små grejer, vilket man dessutom betalar för”

”Det är dyrt ekonomiskt med inspektioner och det är även kostsamt att fixa alla åtgärdskrav”

”Jag känner rädsla för inspektörer, tycker inte att de visar förståelse för verksamheten”

Bemötande från inspektörer

I tabellen nedan presenteras hur bemötandet från inspektörer generellt uppfattades:

alltid bra bemötande	5
Oftast bra men med vissa undantag	9
både och, varierar kraftigt mellan inspektörer	3
Oftast dåligt men med vissa undantag	3

Fjorton av respondenterna ansåg att bemötandet alltid eller oftast är bra. Övriga 6 har blandade eller dåliga erfarenheter.

Kommentarer till bemötande

Flera olika uppfattningar av bemötandet från inspektören nämndes under intervjun. De svars kategorier som uppgavs följer av tabellen nedan:

bra attityd	9
kompetenta	6
visar tålmod, lyssnar	2
Stränga, auktoritära	5
dålig attityd	4

Knappt hälften ansåg att inspektörerna generellt sett har en bra attityd, det vill säga att de är trevliga eller allmänt sett har en positiv inställning. Sex stycken hade uppfattningen att de är kompetenta i sin yrkesutövning, har bred kunskap i livsmedelshantering eller att de allmänt sätt gör ett bra jobb. Två av respondenterna ansåg även att inspektörer har en förmåga att lyssna och visa tålmod.

”De har ett bra bemötande, går lugnt och metodiskt igenom olika punkter”

”De har varit mycket bra allihop. De följer lagen och gör sina jobb”

”De är trevliga, seriösa, gör ett bra jobb och är informativa”

Nio respondenter anser att inspektörerna antingen har dålig attityd eller är auktoritära. Bland dem som nämnde det senare ansåg flera att inspektörerna inte är direkt otrevliga men ändå onödigt hårda i sin attityd.

"De har lätt dålig attityd. Inte otrevliga men kan vara auktoritära. Ofta är de trevliga i presentationen men har sen inte tålamod att förklara brister"

"De gör sitt jobb och går sen. De är inte otrevliga men kan vara hårda och petiga, särskilt nya inspektörer. Bemötandet skiljer sig en del efter erfarenhet. Äldre inspektörer är mer förstående och ser förbi det som inte är viktigt"

"De är varken ödmjuka eller tillmötesgående. Ofta är de otrevliga och har allmänt dålig attityd, vilket gör det svårt att föra en dialog"

Olika bemötande mellan inspektörer?

På frågan om respondenterna upplever att bemötandet skiljer sig åt mellan inspektörerna svarade de följande:

Ja, mycket stor skillnad	6
Ja	6
Nej	8

Tolv respondenter ansåg att bemötandet skiftar mellan inspektörer, varav sex ansåg att skillnaden är stor. Åtta ansåg inte att bemötandet skiljer sig åt mellan inspektörer.

"De är duktiga och snälla allihop, håller samma nivå"

"Bemötandet varierar. Vissa är mycket trevliga och har tålamod att förklara fel. Andra har dålig attityd och är svåra att prata med"

"Bemötandet beror helt och hållet på inspektör. Har blivit bättre"

"Mycket olika, en del lyssnar och har bra bemötande, andra kommer enbart med pekpinna och har riktigt dålig attityd"

På vilket sätt skiljer sig bemötande mellan inspektörer?

I tabellen nedan presenteras de grunder för variationer i bemötande som tolv av respondenterna, enligt ovan, påtalade:

Skillnad i attityd	9
Skillnad i auktoritet	11
Skillnad i hur väl inspektören lyssnar och visar tålamod	9
Skillnad i vilken förståelse inspektören visar för verksamheten som helhet	9

Bland de tolv respondenter som ansåg att bemötandet skiljer sig åt mellan inspektörer ansåg merparten att det finns skillnader i attityd, auktoritet, tålamod, förmåga att lyssna samt i förståelse av helheten.

"En del inspektörer har fel attityd. De vill endast hitta fel. De har ingen förståelse för att restaurangen ej heller vill ha matförgiftningar. Ibland gör de en förbannad, en inspektör sa till exempel "det här ser ju smaskigt ut" i samband med att denne öppnade en kyl. Jag tycker inte man ska behöva bli hånad i samband med inspektion. Vill inte ha "sätta-dit-attityden" utan ömsesidig respekt"

Kommunikation mellan inspektör och verksamhetsutövare

I tabellen nedan presenteras hur respondenterna generellt uppfattade kommunikationen med inspektörer:

alltid bra	3
Oftast bra men med vissa undantag	10
Varierar kraftigt mellan inspektörer	2
Oftast dålig men med vissa undantag	5

Tretton av respondenterna ansåg att kommunikationen alltid eller oftast fungerar bra. Övriga har blandade eller dåliga erfarenheter.

Kommentarer till kommunikation

Respondenterna fick under intervjun precisera deras upplevelser av kommunikationen med inspektörerna. I tabellen nedan sammanfattas de olika uppfattningar som nämndes:

inspektören uttrycker sig på ett begripligt sätt	9
får ofta råd och stöd	3
oftast lätt att kunna diskutera med inspektören	10
oftast svårt att kunna diskutera med inspektören	6
inspektörer är ofta dåliga på att ge råd och stöd	9
inspektörer uttrycker sig ofta inte på ett begripligt sätt	6

Nio respondenter uppgav att de anser att inspektörerna uttrycker sig på ett begripligt sätt, vilket både innefattar svar på frågor och förklaring av avvikelser. Sex stycken ansåg, tvärtom, att inspektörerna ofta inte uttrycker sig på ett, för dem, begripligt sätt.

”Det är mycket lätt att prata med inspektörerna, de är tydliga på att förklara”

”kan vara svårt med kommunikationen. Förstår inte alltid vad de menar. De använder svårt språk och är ibland dåliga på att förklara på ett begripligt sätt”

Tio respondenter tyckte dialogen fungerade bra medan sex tyckte det var problematiskt att kunna diskutera med inspektören.

”kommunikationen är oftast bra men ibland problem att föra diskussion med”

”Det är lätt att prata med inspektörerna. Båda har varit lugna och sansade. Vi prickar av punkter och diskuterar frågor”

”kommunikationen är helt okej. Inte överens om allt men det gick att diskutera det mesta för att hitta en lösning”

”Ofta jobbigt. När de har dålig attityd blir det ingen lätt kommunikation. Man kan inte bolla idéer och försöka få till någon form av samarbete. Endast senaste inspektionen var bra, då gick vi igenom brister och fick allting förklarat”

Tre respondenter nämnde, som en kommentar till hur de uppfattar kommunikationen, att de ofta får råd och stöd under inspektioner. Emellertid var det nio stycken som tyckte de alltför sällan får råd och stöd. Flera respondenter tyckte att inspektörer ofta är restriktiva till att ge information om vad som förväntas av verksamhetsutövarna.

”Det var mycket bra senaste inspektionen. Fick en massa råd och tips då. Innan dess var det okej; inte bra men inte heller dåligt”

"Kommunikationen är olika. Från okej till att ej få svar. Ofta strikta inspektörer. Känner ej att jag får stöd under inspektionerna. Det är polisiärt med korta hänvisningar, aldrig informativa svar"

Hur inspektören besvarar frågor

Nedan presenteras hur respondenterna uppfattar inspektörens sätt att besvara frågor:

Alltid bra	4
oftast bra, men med vissa undantag	5
Varierar kraftigt mellan inspektörer	8
oftast dåligt	3

Nio respondenter tyckte att inspektörer alltid eller ofta besvarar frågor på ett bra sätt. Tre stycken tyckte att det oftast är dåligt. Övriga åtta respondenter ansåg att det beror helt på inspektör hur frågorna besvaras.

"Under tidigare inspektioner hade jag svårt att förstå vad de sa, språket var svårt. Men nu har de blivit bra på att förklara på ett begripligt sätt"

"Det är bra generellt. Ibland får jag till och med tips, såsom att 'tänk på det här' eller 'gör så här nästa gång'. Det underlättar"

"De förklarar brister bra. Lite olika mellan inspektörer. Bäst när de ger exempel på lösningar som de tycker är bäst"

"Känner att det är svårt att få besked från inspektören, blir konstigt bemött. Olika människor ger olika information. Känner inte att jag får råd eller stöd"

"Upplever att inspektörer bedömer på olika sätt. Får olika svar från olika inspektörer"

Språklig förståelse av det som inspektören säger

I tabellen nedan framgår hur väl respondenterna förstod det som inspektören påpekade under inspektionen:

inga språkliga svårigheter	7
ibland svårt språkligt, men inspektör kan ändå förklara eller visa så jag förstår	3
oftast inte, men har förekommit	5
ofta språkliga förståelseproblem	5

Sju av respondenterna ansåg att de alltid förstår det som inspektörerna säger. Ytterligare tre ansåg att inspektörerna, trots vissa förståelseproblem, är bra på att uppnå förståelse genom att kunna förklara eller visa på ett bra sätt. Fem av respondenterna uppgav att de ofta har problem att förstå det inspektören säger och ytterligare fem att det händer ibland, om ändock inte särskilt ofta.

"rätt klockrent att förstå"

"oftast inga problem men hade stora problem att förstå vad en inspektör menade"

"jag förstod frågorna men på grund av att inspektören var sur och hade dålig attityd var det svårt att ta till mig av det inspektören sa"

"svårt att förstå vad de påpekar. Ibland är de dåliga att förklara på ett begripligt sätt"

Råd och stöd från Miljöförvaltningen

I tabellen nedan presenteras vad respondenterna ansåg om hur Miljöförvaltningen bistår med råd och stöd:

generellt bra	7
varierar mellan inspektörer	7
generellt dåligt	6

När frågan togs upp diskuterades om respondenterna ansåg sig ha fått råd och stöd vid kontakt med Miljöförvaltningen, liksom hur de i allmänhet upplever att inspektörerna bistår med information och råd och stöd i samband med inspektioner. Sju respondenter ansåg att de generellt får bra med råd och stöd medan sex ansåg att de sällan får det. Sju stycken sade att det varierar mellan inspektörer.

”Tycker inte de ger så mycket råd och stöd men har samtidigt förståelse för att de vill hålla ryggen fri. Tycker dock att de kunde bli bättre på att ge hänvisningar till hur man kan gå tillväga för att skaffa sig information”

”Har aldrig ringt till Miljöförvaltningen. Har inte heller fått råd och stöd från inspektörer. Vissa är dock bättre än andra på att hänvisa till information”

”Har fått bra råd och stöd inför uppstart”

”Oftast hjälper de till och tipsar på ett bra sätt”

Delaktighet

Respondenterna fick svara på frågan om hur de upplever delaktigheten under ett kontrollbesök och om de känner att de kan ställa frågor till inspektören. Så här såg svarsfördelningen ut:

oftast bra	11
stor variation mellan inspektörer	2
oftast dålig	7

Elva av respondenterna uppgav att de känner sig delaktiga under inspektioner medan sju ansåg att de inte gör det. Två stycken ansåg att det helt och hållet beror på vilken inspektör som utför kontrollbesöket.

”Känner mig rätt så delaktig, att man kan prata och gå igenom saker med inspektören och få saker och ting förklarade. Kommunikationen kan bromsa ibland på grund av svårigheter att språkligt kunna uttrycka sig. Undviker ibland att fråga, kan känna mig rädd för att misstolkas. Brukar ändå inte vara rädd för att fråga”

”Beror på inspektör. Senast var det bra, då fick jag information och praktiska tips om hur man ska kunna åtgärda brister. Med övriga inspektörer har jag i princip inte känt delaktighet”

”är ibland rädd för att fråga inspektören på grund av rädsla för stark reaktion från inspektörens sida, att de ska komma med kritik”

”har endast känt delaktighet med senaste inspektören, som var mer kommunikerbar. I övrigt inte alls”

”svårt att ställa frågor om kunder är där men annars inga problem”

Variation i kommunikation

I tabellen nedan framgår huruvida respondenterna upplever att kommunikationen skiljer sig åt mellan inspektörer eller ej:

mkt stor skillnad	7
Ja	9
Nej	4

Sexton av respondenterna ansåg att kommunikationen skiljer sig åt mellan inspektörer, varav sju tyckte att skillnaden var stor. Fyra respondenter ansåg att kommunikationen är likvärdig mellan inspektörer.

"Kommunikationen varierar mellan inspektörer. Den senaste lyssnade bara och ville inte svara på frågor. Det var jobbigt att prata med den inspektören. Tidigare inspektioner har varit bra"

"Det varierar mycket. Vissa är förhörande och kan inte förklara vad de menar. Ibland använder de krångliga begrepp som till exempel 'intern revision' "

Orsaker till skillnader i kommunikation mellan inspektörer

De sexton respondenter som ansåg att kommunikationen skiljer sig åt mellan inspektörer gav kommentarer till detta. I tabellen nedan presenteras hur respondenterna anser att kommunikationen skiljer sig åt mellan inspektörer:

Skillnad i hur frågor besvaras och vilken information som ges	15
skillnader i sättet som inspektören ställer frågor	4
Skillnad i förståelse av vad inspektören påpekar	11
Skillnad i hur inspektörer gör bedömning av avvikelser	12
Skillnad mellan inspektörer i att ge råd och stöd	9

15 av de 16 respondenter, som pekade på skillnader i kommunikation mellan olika inspektörer, ansåg att det skiljer sig åt mellan hur frågor besvaras och vilken information de härav får. Fyra respondenter ansåg att inspektörer ställer frågor på olika pedagogiskt sätt. Elva tyckte att det är olika lätt att förstå det som inspektören säger eller påpekar under inspektion. Tolv stycken ansåg att samsynen är bristfällig, att olika inspektörer gör olika bedömning av avvikelser och därmed ställer olika krav på åtgärder. Nio respondenter tyckte att inspektörer är olika bra på att ge råd och stöd.

"Kommunikationen varierar. Två inspektörer har varit mycket bra men vi har också haft två, tre, där det inte har gått bra. Endast senaste inspektören svarade på frågor och gav bra information. Tidigare inspektörer har mest påpekat fel och velat se hur de jobbar på restaurangen. Det är stor attitydskillnad mellan inspektörer, någon har frågat om irrelevanta saker"

Summering av kontrollbesök

På frågan om inspektörerna gör en summering av avvikelser under själva kontrollbesöket, svarade respondenterna följande:

Ja	12
Ibland	4
Nej, aldrig	4

Tolv av respondenterna uppgav att de alltid fått en summering av avvikelserna under inspektionen. Fyra respondenter uppgav att de endast fått summering ibland, i samtliga dessa fall hade summering endast gjorts vid det senaste kontrollbesöket. Fyra av respondenterna sade sig aldrig ha fått en genomgång av avvikelserna.

Verksamhetsutövarens förståelse av avvikelser och tillämpbara åtgärder

Respondenternas svar på frågorna kring förståelse av avvikelser och åtgärder samt om de utförde åtgärder efter inspektionen såg ut enligt följande:

Förståelse av avvikelser?

Ja	14
nej, endast delvis	6

Bland de som endast delvis förstod avvikelserna hörde två av de respondenter som förklarat att de aldrig fått någon summering av avvikelser under inspektion, och tre stycken som endast fått det vid senaste tillfället. De senare uppgav att när de fick summering, under senaste inspektionen, förstod de också vilka avvikelserna var.

Förstod åtgärder?

Ja	12
nej, endast delvis	8

Samma fem restauranger som ovan hade problem att förstå avvikelserna hade även svårt att förstå vilka åtgärder som krävdes för att åtgärda avvikelser. Ytterligare tre restauranger, som fått summering, förstod ändå inte hur avvikelserna skulle hanteras.

"Förstår helt enkelt inte hur vissa brister ska åtgärdas"

Utfördes åtgärder?

ja	18
nej, endast delvis	2

Merparten av respondenterna uppgav att de i slutändan åtgärdade påpekade avvikelser. De två som endast delvis åtgärdat avvikelserna hävdade att de försöker åtgärda allting men att det ibland är svårt att veta vilka åtgärder som förväntas.

Verksamhetsutövarnas önskemål om hur inspektioner kan förändras

Under intervjuerna upptog en stor del av diskussionen vilka förändringar av inspektioner de skulle vilja se. Synpunkterna var många och rörde flera områden. För att göra presentationen överskådlig är avsnittet uppdelat i fyra delar. Den första rör bemötandet från inspektörens sida. Därefter följer ett avsnitt med förslag på hur kommunikationen kan förbättras. Vidare sker en presentation av förslag på hur vägledningen kan förbättras och därefter kommer ett avsnitt som berör övriga önskemål om förändringar.

Förändring av bemötande

efterlyser en ödmjukare och mer positiv attityd från inspektörens sida	8
att inspektören lyssnar och visar tålamod	5
att inspektören presenterar sig på ett vettigt sätt	2
att inspektören ger positiv feedback	4
att inspektioner utförs på ett diskret sätt så gäster eller personal ej skräms	2

Elva av respondenterna hade önskemål om förändrat bemötande från inspektörens sida, varav sju omnämnde minst två av svarskategorierna enligt ovan. Bättre attityd var det som främst efterlystes. Bättre förmåga att lyssna och visa tålamod framfördes också hos flera. Även positiv feedback lyftes fram hos flera respondenter. Synpunkter på presentation och diskretion framfördes också.

”Vill ha ett bättre bemötande. Att de presenterar sig först och förklarar syftet med inspektionen innan man påbörjar för att inte skrämma personalen. De borde förklara varför de är här istället för att gå rakt in i kök och öppna kylar. Vill inte att de ska vara auktoritära utan ödmjuka och vänliga, särskilt i samband med presentation”

”De borde plocka fram de bra sidorna också”

”Det är viktigt att de är diskreta. När de kommer med vita rockar under inspektioner signalerar de ’dålig restaurang’. I vissa fall är gästerna känsliga för sånt”

”Presentation är viktigt. De borde visa leg och allmänt ha bättre bemötande och inställning”

Förändring av kommunikation

efterlyser förbättrad dialog med inspektören	6
att inspektören uttrycker sig på ett begripligt sätt	4
att inspektören kan förklara avvikelser på ett begripligare sätt	10
att inspektören kan förklara varför det är angeläget att åtgärda avvikelser	8
att inspektören gör en summering av avvikelser	5
att inspektören inbjuder kökspersonalen att sitta med vid summeringen	1

Tolv respondenter hade önskemål om förbättringar i kommunikationen. Nio av dessa omnämnde minst två av ovanstående svarsalternativ och fem hela fyra svarsalternativ eller fler, delvis beroende på att några av svarskategorierna i viss mån går in i varandra. Framför allt fanns efterlysning från respondenternas sida om förbättrad dialog och att inspektören kan förklara avvikelser på ett begripligt sätt och varför de är viktiga att åtgärda. Fem respondenter, som aldrig eller endast vid senaste inspektionen fått en summering av avvikelser, uttryckte önskemål om att få en genomgång av noterade avvikelser i slutet av ett kontrollbesök.

”Vill att de ska förklara bättre vilka brister och att bli lite bättre på att diskutera och ha tålamod, lyssna bättre”

”Skulle vilja se bättre kommunikation i vissa fall, att de kan specificera vad de menar och ge en bättre förklaring till deras krav”

”Det är viktigt att de gör en summering av bristerna, det är ett stort stöd inför kontrollrapport”

”Inspektören får gärna föreslå för kökspersonalen att sitta med under summeringen så de förstår”

Förändring av vägledning

att inspektören ger råd eller hänvisning för hur avvikelser kan hanteras	11
att inspektören förklarar konsekvenserna av att ej åtgärda avvikelser	2
att inspektören förklarar kontrollrapportens uppbyggnad	1
efterlysning om att erhålla bättre information om gällande lagar och regler	5
efterlysning om hemsida eller broschyr med praktisk information	6
efterlysning om att Miljöförvaltningen erbjuder utbildningar i livsmedelshantering	1

Merparten av respondenterna, 17 stycken, hade önskemål om förbättrad vägledning. Av dessa omnämnde nio stycken två av svarskategorierna ovan och två stycken fler än två svars kategorier. Många efterlyste bättre information från inspektörens sida, alternativt att kunna få hänvisning till information. Många ville dessutom se bättre råd och stöd från inspektörens sida, framför allt kring vilka åtgärder som kan vara lämpliga för hantering av påpekade avvikelser.

”Generellt rätt dåligt med råd och stöd. Mest klagomål trots att restaurangen försöker anpassa sig. Vill att inspektörer ska vara tydligare med vad de vill ska åtgärdas och varför”

”De borde påpeka direkt nödvändiga brister och ge förslag på hur de ska åtgärdas”

”Skulle vilja att de ger mer råd och tips om hur man kan bli bättre i restaurangverksamheten och hur egenkontrollprogrammet kan bli bättre”

”Inspektören borde förklara regler och skyldigheter, de tar inte upp sånt i konsultkurser. De borde också bli bättre på att upplysa om konsekvenser av att man inte hanterar brister på ett bra sätt”

”Miljöförvaltningen borde kunna hålla utbildning i livsmedelshantering istället för dyra kurser. Det kan få kosta men gärna praktiska kurser”

Ett flertal respondenter hade önskemål om bättre information på Miljöförvaltningens hemsida eller att kunna få tillgång till broschyrer av olika slag som på ett bra sätt belyser aktuell lagstiftning och vilka regler som gäller för restaurangverksamhet.

”Skulle vilja att inspektören kan visa eller hänvisa till mall, broschyr eller papper över vilka rutiner som förväntas så man mer specifikt får veta vilka regler som gäller och hur rutiner ska utformas”

”Vill ha bättre information om nya lagar. Tar gärna del av blanketter som används och uppdateringar om nya krav. Inspektören borde bli bättre på att vägleda i dessa frågor”

”Inspektören borde våga svara på frågor och ge råd om egenkontrollprogram, till exempel hur länge dokumentation bör sparas. Skulle vilja kunna få konkret hänvisning, till exempel hemsida som ger råd och tips om regler och vad som förväntas av en”

”De borde skicka infobrev, alternativt mailbox eller hemsida, till restauranger om viktiga saker att tänka på i driften, till exempel kom-ihåg-lista vid drift. Tycker man betalar rätt mycket för inspektioner, vore bra att få mer kvalitet för pengarna”

Övriga förslag på förändringar av inspektionsförfarandet

att inspektören ej gör kontrollbesök vid rusningstid	9
förbättrad helhetssyn	10
bättre samsyn	11
önskemål om bättre kompetens hos inspektörer	2
önskemål om inspektören utför kontroll av mat	1
önskemål om lägre avgiftstaxa	2

De övriga önskemålen, som framfördes av 18 av respondenterna, innefattar synpunkter framför allt inom tre områden; tidpunkt för inspektion, helhetssyn och samsyn bland inspektörer. Tio av respondenterna uppgav minst två av svarskategorierna ovan och fem stycken uppgav fler än två.

Bland de nio respondenter som hade invändningar på tidpunkten för inspektionstillfället hade sex stycken som förslag att inspektören gör en föranmälan innan. På så sätt skulle det bli lättare att planera in för inspektioner genom att se till att ansvarig person finns på plats men även kunna ta in mer personal så att inspektioner hinns med på ett bättre sätt.

"De borde meddela innan så köksansvarig känner sig ha tid för inspektion. De borde inte komma under lunchrusch. Det är svårt att hinna med gäster och samtidigt kunna prata med inspektören"

"Pinsamt för kunder om inspektörer kommer i rusningstid. Svårt också att hinna med både gäster och inspektion"

Bland de tio respondenter som hade önskemål om förbättrad helhetssyn omnämnde de flesta att inspektören borde fokusera på sådant som är av betydelse för livsmedelssäkerheten istället för att stirra sig blind på detaljer. Flera respondenter uppgav också att inspektören borde ha bättre verklighetsförankring och inse att de åtgärdskrav som ställs tar tid att genomföra och kan också bli dyrbara. En bättre förståelse för verksamheten som sådan skulle hjälpa, menade flera av respondenterna.

"Inspektören borde ha större förståelse för små restauranger. De är måna om sitt rykte och vågar inte slarva med maten. Som det funkar nu innebär inspektionerna att ryktet sätts på spel"

"Inspektörerna borde ha förståelse för det stora hela och inte detaljer, att de har en helhetsbild och större verklighetsförankring när de utför sina kontroller"

"De borde utgå från vad lagen säger vid påpekandet av brister men samtidigt använda sunt förnuft"

"De borde prioritera sådant av betydelse för livsmedelssäkerheten och inte titta på småsaker"

"Vill att de visar större förståelse för den som driver restaurang, att det kan ta tid att åtgärda brister och få information om vad som krävs"

Bland de tio respondenter som ville se en bättre samsyn mellan inspektörer fanns det fyra som uppgav önskemål om att ha en och samma inspektör som återkommer vid varje kontrollbesök. På så sätt, menade de, kan inspektören fungera som en kontaktperson, varvid det blir lättare att bygga upp någon form av samarbete.

"Jag upplever att de krav som ställs skiljer sig åt både mellan restauranger och mellan kommuner. Skulle vilja ha enhetlighet"

"Det är stort byte av inspektörer och de gör olika bedömningar. Ser gärna kontinuitet med en enda person som ett led i att bygga upp ett samarbete. Annars åker man tillbaks till ruta ett. Vill ha en kontaktperson som man kan bolla frågor med och att kunna förklara brister för"

"Efterlyser samma krav för alla typer av restaurangverksamhet. Känns som kraven är hårdare för större ställen med alkoholtillstånd, det borde vara en rättvis behandling av restaurangverksamheter. Kraven borde också vara lika i alla kommuner. Tycker också det är för lätt att bedriva restaurangverksamhet idag. Utbildningsnivån inom livsmedelshandling är låg i Sverige. Efterlyser körkort för att få bedriva restaurangverksamhet"

Övriga önskemål som framfördes rörde inspektörernas kompetens, avgifter och provtagning av mat. Dessa önskemål framfördes av fyra olika respondenter.

"Inspektören borde ha kompetens om anläggningar så man kan få tips om tekniska lösningar"

"Saknar kontroll av mat för att få betyg på maten"

”Ser inspektioner som något nödvändigt ont. Förstår syftet med inspektioner och inspektörens roll. Det är dyrt med kontroller, skulle i så fall vara det jag skulle vilja se förändring utav”

5.5 Kontrollrapporter

Ett antal frågor ställdes kring kontrollrapporten och hur den hanteras och upplevs av verksamhetsutövarna samt vilka förändringar utav denna som de skulle vilja se. Nedan följer en presentation av svaren från frågorna 4a – 4j i frågeformuläret, se bilaga 1.

Andel av verksamhetsutövarna som läser kontrollrapporten

Svarsbilden på frågan om de läser kontrollrapporten såg ut enligt följande:

Ja	14
Delvis	2
nej, endast omdömet	2
nej, läser inte alls	2

Fjorton av respondenterna uppgav att de alltid läser kontrollrapporten. Övriga sex sade sig läsa rapporten endast delvis eller inte alls.

”Jag läser rapporten, om jag ej förstår ringer jag en kompis”

”Läser den, men mest ögnat, ser beslut och tittar på anmälan”

”Ja, jag kollar anmärkningar och riskklass”

”Ja, men läser endast förstasidan”

Överrensstämmelse mellan inspektion och kontrollrapport

Respondenterna fick svara på frågan om kontrollrapporten motsvarar det som gicks igenom under inspektionen. Så här såg svarsfördelningen ut:

Ja	11
nej, endast delvis	5
kan ej svara på, ej läst rapport	4

Något fler än hälften, elva stycken, ansåg att kontrollrapporten motsvarar det som gicks igenom under inspektionen. Fem höll delvis med om bristerna medan fyra uppgav att de inte kan svara på frågan eftersom de inte läser kontrollrapporten i sin helhet.

”Ja, men vissa punkter var överdrivna. Fanns en massa småsaker som var markerade som anmärkningar i kontrollrapporten”

”Delvis, vissa punkter gicks ej igenom. I vissa kontrollrapporter stämmer det, beror på inspektör”

”De stämmer delvis överens. På grund av kontrollrapportens utseende med alla siffror är det svårt att veta exakt vilka bristerna är. Tycker de är diffust skrivna, vore bra om de kunde specificeras bättre så de blir mer lättolkade. Lagdelen känns hemsk, typ som resultatet av undersökningen; man känner sig maktlös vid inspektionerna”

Tre av respondenterna som tidigare uppgett att kontrollrapporten endast läses kursivt eller inte alls ansåg ändå att kontrollrapporten stämmer överens med vad som gåtts igenom under inspektion.

"Ja, de brukar stämma. Utgår dock från vad som gåtts igenom under inspektion"

"Ja, jag vet att de stämmer utifrån inspektionen"

Förståelse av kontrollrapporten

Respondenterna fick också svara på om de hade problem med att förstå innehållet i kontrollrapporten. Så här svarade de:

Ja	6
Delvis	10
Nej	4

Sexton av respondenterna ansåg att kontrollrapporten är svår eller delvis svår att förstå. Fyra ansåg att den inte är problematisk att förstå.

"Nej, jag förstår vilka bristerna är, delvis på grund av bifogad checklista. Lagdelen känns dock lite lurig plus att siffrorna förvirrar. Huvudbudskapet går dock fram"

"Förekommer en del svåra ord i rapporten men har generellt inte problem, förstår vilka brister och betyg. Delen med livsmedelslagstiftning känns däremot svår"

"Ja, tycker det är språkligt svårt att förstå kommentarer. Onödigt svårt formulerat"

"När summering ej gjorts under inspektion är det svårt att förstå kontrollrapporten"

Svårigheter i att tolka kontrollrapporten

I tabellen nedan presenteras vilka problem respondenterna ansåg sig ha med att förstå kontrollrapporten:

språkligt svår generellt	6
språkligt svårt förstå lagdel	9
krånglig uppbyggnad av rapporten, försvårar helhetsuppfattningen	9
förstår ej kontrollområdesavsnittet	6
sifferkoderna i kontrollområden och kommentarer förvirrar	11
generella problem att förstå rapportens förstasida	5

Femton respondenter besvarade den här frågan. Övriga, med ett undantag, hade inga direkta svårigheter med att tolka och förstå kontrollrapporten. Den respondent som inte hade synpunkter uppgav att rapporten skickades till dennes revisor som i sin tur förstod rapporten. Därför ansågs inte rapporten vara något direkt problem.

"Kontrollrapporten funkar för mig, har vant mig vid uppbyggnaden"

"Tycker den är bra som den är"

"Den funkar för mig, förstår andemeningen"

"Nej, jag låter min revisor läsa rapporten"

Nio av de femton respondenter, som ansåg att rapporten är svårtolkad, omnämnde under intervjun minst tre av svarskategorierna enligt tabellen ovan. Fem stycken omnämnde minst fyra av kategorierna.

Sex respondenter ansåg att kontrollrapporten generellt sett är språkligt svår att förstå. Ännu fler, nio stycken, ansåg att avsnittet på förstasidan som belyser gällande lagregler är tillkrånglad. Fem stycken ansåg vidare att förstasidan i allmänhet är svårbegriplig.

”Problemet ligger i att kontrollrapporten är knasigt uppbyggd. Den är ostrukturerad”

”Måste läsa rapporten flera gånger. Det är inte svårt att förstå vilka bristerna är men lagdelen förvirrande. Hade problem med koderna men gick in på Miljöförvaltningens hemsida och förstod sen”

”Första sidan är krångligt skriven”

Sex respondenter ansåg att avsnittet som belyser kontrollområdet är svårbegripligt. Och ännu fler, 11 stycken, ansåg att det är förvirrande med sifferkoderna.

”Förstår kommentarerna men tycker förstasidans laghänvisningar känns komplicerad och även siffrorna och syftet i ’kontrollområden’. Vad betyder 14.5? Skulle vilja ha förklaring till detta”

”Har inga språkliga problem men siffrorna stör. Vad betyder varje nummer, till exempel 6.3, är det pluspoäng eller hur ska det tolkas?”

”Jag förstår ej ’kontrollområden’. Vad är ’rutin A’? Siffror förvirrar mycket; 4.1 är lika med vad?”

Synpunkter på förändring av kontrollrapporten

Respondenterna fick svara på vilka förändringar de skulle vilja se av kontrollrapporten. Så här såg svarsfördelningen ut:

begripligare språk	8
uttryck lagdelen på ett begripligare sätt	9
Bättre struktur på kontrollrapport där omdöme och avvikelser tydligt framgår	9
förklara sifferkodernas innebörd i kontrollområden och kommentarer	11
Bifoga ifylld checklista	3
efterlyser förklarande information till kontrollrapport	7

15 av respondenter hade önskemål om förändringar av kontrollrapporten. Elva av dessa har angett minst tre av svarskategorierna ovan och sex stycken har angett fyra av dem. De respondenter, som inte hade några synpunkter på förändringar, ansåg att rapporten i huvudsak är bra, de förstår den och har lärt sig att hantera den.

Av de respondenter, med synpunkter på förändringar av rapporten, ansåg åtta stycken att språket borde bli begripligare. Framför allt förekom synpunkter på delen av rapporten som innefattar standardiserade formuleringar om vilka lagregler som gäller.

”Borde vara mer lättbegripligt språk på båda sidorna, Tycker det är myndighetsspråk, vill ha lätt svenska. Borde vara rubrik och förklaring till lagdel. Fattar ingenting av kontrollområden. Borde vara tydligare struktur på rapport med rubriker för varje kontrollområde men kommentarer under. Siffrorna borde också förklaras på ett vettigt sätt”

”Det är svårt att förstå budskapet i omdömet. Lagdelen kanske inte ska ligga på förstasidan. Den upplevs lite som omdömet, blir rädd av att se. Det måste förstås att lagdelen ej är en del av omdömet”

Nio respondenter ansåg att kontrollrapportens struktur borde blir bättre och tydligare, i synnerhet ansåg de att avvikelser och omdöme borde framgå på ett tydligare sätt i rapporten.

”Vill att kommentarerna synliggörs bättre, mer bestämt om vad som ska fixas. Rapporten borde vara kort och koncis med tyngd på bristerna. Bristerna på första sidan och med fetare text så man ser dem. Man borde slå ihop kontrollområden och kommentarer till ett avsnitt. Siffrorna är ej nödvändiga i kommentarer, onödigt med alla kontrollerade punkter. Lagdelen borde vara på baksidan”

”På förstasidan borde det finnas en kort beskrivning av inspektionen, till exempel att den var oanmäld, och vad den resulterade och lite kort om bristerna; personligt skriven text. Efter varje kontrollområde sen borde bristerna anges och specificeras. Tycker att kontrollområdesavsnittet är rörigt idag. Skulle vilja ha en förklaring till siffrorna i rapporten”

”Det är svårt att förstå var anmärkningarna är nånstans. Skulle vilja ha en bättre systematik. Förklara gärna brister, varför de behöver åtgärdas och varför det kan innebära hälsofaror”

”Rapporten borde förenklas så det tydligt och begripligt framgår beslut och avvikelser”

”Den måste bli mer praktisk, en tydligare lista där kontrollområden och brister direkt framgår på ett begripligt sätt. De borde också bifoga checklista och upplysa om vad punkterna innebär”

Elva respondenter tyckte att sifferkoderna borde förklaras på ett bättre sätt. Vissa ansåg också att checklistan borde bifogas till rapporten för att på så sätt kunna se vilka kontrollpunkter som gått igenom under inspektion. Sju respondenter hade önskemål om annan bifogad information till kontrollrapporten som på olika sätt belyser bedömningsgrunder och varför olika avvikelser bedöms på ett visst sätt.

”Jag vill ha hänvisningar till punkter, till exempel 14.6. Vill veta hur kontrollrapporten ska tolkas”

”Siffrorna är krångliga, ersätt dessa med punkter. Rapporten är tillkrånglad; vill ha enkel, lättbegriplig text, allt samlat i en lista, till exempel från 1 till 30, med rengöring för sig och så vidare. Antingen en enkel och tydlig lista eller en lista som är uppdelad på mindre förseelser och icke acceptabla brister. De lätta felen borde i en sådan lista inte kunna ge underkänt utan endast de grova felen. Som det är nu tycker jag att besluten är hårda för små missar enligt checklistan. Man kan ha rent och inga klagomål men små brister i rutin och därför hamna i B-klass, känns inte rättvist. Skulle också vilja ha en sammanfattande broschyr om generella bedömningsgrunder”

”Gärna förklarande häfte till lagstiftning med enkla ord”

Underkännande och förståelse av avvikelser och tillämpbara åtgärder

Respondenterna fick svara på frågor rörande restaurangernas tidigare underkännande. Så här såg svarsbilden ut:

Förstår varför underkända tidigare?

Ja	18
nej, inte till fullo	2

Merparten förstod varför restaurangen tidigare blivit underkänd. Två av respondenterna hade dock inte full förståelse för detta.

”jag förstod att felen var allvarliga”

”förstår inte som helhet varför vi blev underkända. Endast vissa delar”

Höll med om bristerna?

Ja	12
nej, endast delvis	8

Drygt hälften av respondenterna höll med om de brister som föranledde att restaurangen blev underkänd. Åtta stycken tyckte dock inte att bristerna stämde i sin helhet och / eller att bristerna inte borde ha lett till att restaurangen blev underkänd.

"Höll med om bristerna men tycker beslutet var i hårdaste laget"

"Vi hade blivit godkända tidigare så blev lite förvånad"

"Delvis, en del löjliga saker"

"Höll inte riktigt med. Temperaturreporten hittades inte av den som arbetade och ansvarig var inte på plats. Men den fanns där"

Vidtagit åtgärder?

Ja	18
nej, endast delvis	2

Den stora merparten har vidtagit åtgärder för att förhindra att avvikelserna uppstår igen. Två respondenter uppgav dock att åtgärder inte vidtagits fullt ut eller att vissa avvikelser i viss utsträckning fortsätter att upprepas.

"Har åtgärdat bristerna men vissa tillfälligt anställda vet fortfarande inte hur man hittar i pärmarna"

"Vissa delar i underhållsplanen ej åtgärdade"

Förståelse av konsekvenser av att ej åtgärda avvikelser

Respondenterna fick spontant berätta vilka konsekvenserna kan bli av att inte åtgärda påpekade brister. Så här såg svarsfördelningen ut.

Förstår konsekvenserna fullt ut	14
Förstår delvis vilka konsekvenserna kan bli	6

Samtliga respondenter kände till att upprepade avvikelser kan medföra att restaurangen blir underkänd och därmed riskerar att få stänga. Sex av dem visste emellertid inte att restaurangerna riskerar att gå upp i erfarenhetsklass och därmed få betala en högre årlig kontrollavgift.

"Tycker det är märkligt med erfarenhetsklass; extra betalning. Pengarna borde läggas på utbildning istället"

6. Sammanställning och analys

Den information som samlats in under genomförda intervjuer har gett upphov till ett omfångsrikt resultat. Det finns flera felkällor som kan ha haft inverkan på resultatet, se även avsnitt 3.7. Hit hör hur urvalet har tagits fram, hur datainsamlingen har genomförts samt hur bearbetningen och analysen gått till. För att motverka skevhet i urvalet tillämpades ett stratifierat urval, se avsnitt 3.5 och 4.1, vilket resulterade i ett urval med relativt stor spridning sett till restaurangkategorier och geografiskt läge, se avsnitt 5.1. För att motverka uppkomsten av felkällor vid intervjuerna tillämpades ett så objektivt förfarande som möjligt. Intervjuerna ägde rum på verksamhetsutövarens hemmaplan, se avsnitt 4.2, och syftet med undersökningen klargjordes på ett tydligt sätt, för att på så sätt försöka få verksamhetsutövarna att känna trygghet och uppge så uppriktiga svar som möjligt. Intervjuerna var i viss mån styrda på grund av frågeformuläret men samtidigt lades stor vikt vid att verksamhetsutövaren fick prata till punkt. För att motverka felkällor vid bearbetningen och analysen gjordes först en omsorgsfull kategorisering av inkomna svar och därefter olika delanalyser, där stor möda gjordes för att försöka tolka det som respondenterna sagt på ett sant och riktigt sätt.

Det bör påpekas att de restauranger som ingått i undersökningen tillhör en och samma kategori med avseende på att samtliga restauranger är B-klassade och har varit föremål för sanktion samt fått fler kontroller än genomsnittet. Vidare har samtliga restauranger blivit godkända efter den senaste inspektionen. Ovanstående faktorer kan ha påverkan på resultatet och därför bör slutsatserna från analysen och diskussionen tas med ett visst mått av försiktighet när det gäller att applicera dessa på restauranger i allmänhet.

De potentiella felkällorna har betydelse för undersökningens validitet och reliabilitet. Vidare är urvalet för litet för att resultatet ska gå att generalisera. Dock torde resultatet, i enlighet med vad som sagts i avsnitt 3.5, vara tillräckligt stort för att indikera hur det förhåller sig i verkligheten.

I det här avsnittet kommer en helhetsanalys att göras, i enlighet med vad som sagts i avsnitt 4.3, utifrån vad som framkommit i undersökningen. Helhetsanalysen sker med utgångspunkt från de centrala bitarna av undersökningen, där resultatet även jämförs med tidigare genomförda studier.

Bemötande

Även om merparten av respondenterna, 14 stycken, säger sig ha en positiv syn på inspektörernas bemötande, anger 15 av dem att de mer eller mindre frekvent upplevt dåligt bemötande från inspektörens sida i samband med inspektioner. 12 stycken har uppgett att bemötandet skiftar mellan olika inspektörer. Det dåliga bemötandet tar sig uttryck i form av dålig attityd och att inspektörerna ofta upplevs som auktoritära myndighetspersoner som inte lyssnar eller visar förståelse för verksamheten som helhet. Respondenterna efterlyser härvid ödmjukare inställning från inspektören och positivare attityd. Flera av dem har önskemål om att få höra mer positiva kommentarer från inspektören under inspektioner. Ett antal önskar också att kontrollerna utförs på ett professionellt och trevligt sätt, såsom att inspektören presenterar sig på ett trevligt sätt och visar legitimation. Några har också önskemål om att inspektören visar hänsyn till gäster och är diskreta när de utför kontrollen.

Resultatet går på många sätt hand i hand med vad tidigare undersökningar har visat. Företagarna i studien kring "Nöjd-kund-Index" (Utrednings- och statistikkontoret, 2007)

ansåg att inspektörerna generellt sett har ett bra bemötande, något som även den här studien visar. I examensarbetet från Kristianstads högskola framkom åsikter om auktoritära inspektörer som visar dålig förståelse för verksamheten, i synnerhet yngre inspektörer (Colleen & Persson, 2007). Den här åsikten delades även av en respondent i den här undersökningen, som menade att erfarna inspektörer ofta visar en bättre helhetsförståelse. I en undersökning från Svenska miljöinstitutet framkom åsikten om att inspektörer är dåliga på att ge positiv feedback, vilket även flera av respondenterna i den här undersökningen nämnde. I samma undersökning framgick att bemötandet blivit bättre under senare år men att det fortfarande förekommer strikta inspektörer (Antonsson m.fl., 2005). Detta visar även den här undersökningen.

Kommunikation

Över hälften av respondenterna, 13 stycken, har i undersökningen hävdade att kommunikationen alltid eller oftast är bra. Emellertid har 17 av 20 upplevt brister i kommunikationen på ett eller annat sätt. Hälften har ibland eller ofta språkliga förståelseproblem. 16 av 20 har upplevt att inspektören inte besvarar frågor på ett begripligt sätt, varav 11 har upplevt att detta sker ofta eller i varierande grad. Knappt hälften av respondenterna känner sig sällan eller aldrig delaktiga under inspektioner och vågar därmed knappt ställa frågor under inspektioner. En stor majoritet anser att kommunikationen varierar mer eller mindre kraftigt mellan inspektörer. Hela 40 procent har aldrig, eller endast vid senaste kontrollen, fått en summering av avvikelserna.

I flera av de tidigare undersökningarna, där kommunikationen mellan inspektörer och verksamhetsutövare tagits upp och som presenterats i kapitel 3.7, har kommunikationen diskuterats utifrån ett bemötande- och vägledningssperspektiv, aspekter som i viss mån faller in under begreppet kommunikation. Det talas i flera fall om strikta och hårda inspektörer som fokuserar på detaljer och som inte ger råd om hur brister ska kunna hanteras (Antonsson m.fl., 2005 och Ekman, 2009). Frågan är emellertid om dialogen och inspektörens förmåga att belysa brister nödvändigtvis måste vara bristfällig enbart därför. Självklart vore det önskvärt om inspektörerna alltid uppfattades som trevliga men utifrån inspektörens roll kan det tyckas ännu viktigare att denne tydligt kan förklara för verksamhetsutövaren vilka brister som föreligger och varför de är viktiga att åtgärda, i synnerhet med tanke på de konstaterade kunskapsbrister som generellt återfinns bland verksamhetsutövarna, se avsnitt 3.7.1.

I undersökningen från Svenska miljöinstitutet ansåg företagen, som dock inte var livsmedelsföretag, att inspektörerna är bra på att motivera varför det är angeläget att åtgärda påpekade brister (Antonsson m.fl., 2005). Genom att få förklarat varför det är viktigt att åtgärda avvikelserna blev det också mer motiverat att faktiskt utföra åtgärder. Till skillnad från Svenska miljöinstitutets undersökning visar den här studien att inspektörerna ofta inte kan motivera varför det är viktigt att åtgärda påpekade avvikelser, hela åtta respondenter hade synpunkter på detta, motsvarande 40 procent. I Svenska miljöinstitutets undersökning efterlyste företagen även förbättrad kompetens och branschvana hos inspektörerna, vilket ansågs skapa förutsättningar för såväl en bättre dialog som bättre förståelse för hur verksamheten fungerar. Den här åsikten delades av två respondenter i den här studien.

I C-uppsatsen från Luleå universitet, som tog upp hur kommunikationen fungerar mellan skyddsombud och inspektörer från Arbetsmiljöverket, framgick att skyddsombuden upplevde den muntliga kommunikationen som bra. Dock visade det sig att merparten av ombuden inte hade förstått avvikelserna efter utförd inspektion (Lidman & Sandin, 2005). I studien från

Kristianstads högskola (Colleen & Persson, 2007) framfördes åsikten att avvikelser bör påpekas på plats och inte i efterhand, en åsikt som i den här undersökningen har framförts av flera respondenter som aldrig eller endast vid senaste kontrollen fått en summering av avvikelserna. Att förklara avvikelserna på ett vettigt sätt, inklusive varför de är viktiga att åtgärda, och sedermera summera dessa under kontrollbesöket förefaller härvid vara en nödvändig åtgärd.

Vägledning

Den här undersökningen har visat att merparten av verksamhetsutövarna anser att vägledningen är bristfällig. Endast sju respondenter har uppgett att de oftast får bra råd och stöd från inspektörerna. Drygt hälften, 11 stycken, har önskemål om förbättrad rådgivning, alternativt att de kan få hänvisning till information. Ett stort antal respondenter har önskemål om förbättrad information över hur avvikelser kan hanteras, vilka lagar och regler som finns gällande restaurangverksamhet samt annan allmän information kring vilka rutiner och tekniska lösningar som kan vara tillämpliga i olika situationer. Flera av respondenterna föreslog att sådan information borde finnas tillgänglig på en hemsida eller i annan skriftlig form, till exempel broschyrer.

Flera studier har uttryckt önskemål från verksamhetsutövarnas sida om förbättrad rådgivning och information från inspektörerna. Niklas Ekman (2009) anser att verksamhetsutövarna vill kunna bolla idéer med inspektörerna och härvid kunna få råd och stöd. Han konstaterar att detta inte sker idag. I Svenska miljöinstitutets undersökning efterlyser verksamhetsutövarna bättre konkret rådgivning för hur avvikelser ska kunna hanteras (Antonsson m.fl., 2005). I enkätundersökningen som utfärdats av Livsmedelsverket ansågs bristfällig kompetens hos inspektörerna medföra att de inte kan ge information och rådgivning i den omfattning som önskas (Livsmedelsverket, 2001). Sveriges riksdag tar i sin rapport upp att inspektörerna ofta upplevs som restriktiva till att ge råd och stöd av livsmedelsföretagare. I rapporten klargörs inspektörens dubbla roller som innebär en skyldighet att ge rådgivning men inte i sådan omfattning att det kan liknas vid konsultverksamhet (Sveriges riksdag, 2005). Kunskapskravet gäller och verksamhetsutövaren har ett ansvar för att ta reda på vilka regler som gäller för att bedriva verksamheten (EG-förordning 852/2004). I den här undersökningen kände endast hälften till att det förhöll sig på det sättet. Såväl Livsmedelsverket som Svenska miljöinstitutet konstaterar i sina undersökningar att det är viktigt att inspektörerna kan förtydliga det ansvar som åligger på verksamhetsutövaren. Inspektörerna måste också bli bättre på att klargöra såväl den egna yrkesrollen som syftet med varför kontroller utförs (Antonsson m.fl., 2005 och Livsmedelsverket, 2001).

Övriga områden

Under intervjuerna framkom en rad önskemål om förbättrad samsyn, helhetssyn, lägre avgifter för kontrollen samt om föranmälan inför kontrollbesök.

Över hälften av respondenterna, 12 stycken, i den här undersökningen, ansåg att samsynen mellan inspektörer är bristfällig. 10 respondenter framförde åsikten att samsynen måste förbättras. Samma åsikt har även tagits upp i ett flertal studier. Bland annat har det i rapporter från Sveriges riksdag och Livsmedelsverket konstaterats att samsynen måste ses över och förbättras (Livsmedelsverket, 2001 och Sveriges riksdag, 2005). Förbättrad samsyn är högt prioriterat hos såväl hos den centrala kontrollmyndigheten, Livsmedelsverket, som hos Stockholm stads Miljöförvaltning. För att förbättra samsynen tillämpar Miljöförvaltningen

olika former av projekt och gruppsammankomster med syftet att kunna diskutera gemensamma punkter för hur saker och ting ska bedömas i olika situationer. Miljöförvaltningen deltar även i samverkansprojekt samt har en särskild kvalitetssäkringsgrupp som verkar för en förstärkt samsyn mellan inspektörerna.

Niklas Ekman (2009) anser att verksamhetsutövarna efterlyser en och samma inspektör som återkommer för att på så sätt möjliggöra att bedömningen inte skiljer sig åt mellan kontroller samt att det också torde skapa förutsättningar för att bygga upp ett samarbete mellan verksamhetsutövare och kontrollmyndighet. De här åsikterna framträder även i den här undersökningen bland flera av respondenterna. Emellertid är detta inte i praktiken realiserbart hos Miljöförvaltningen.

Femton av respondenterna ansåg att helhetssynen generellt är dålig bland inspektörer och att de lägger alltför stort fokus på detaljer. Ett flertal ansåg också att inspektörer ofta visar dålig förståelse för verksamheten som sådan. Liknande åsikter framkom i examensarbetet från Kristianstads högskola, där samtliga intervjuade restaurangägare ansåg att inspektörerna ofta noterar småsaker istället för att lägga fokus på sådant som har verklig betydelse för livsmedelssäkerheten (Colleen & Persson, 2007).

Två respondenter ansåg att avgifterna för kontrollen är för höga och att det också kostar att åtgärda påpekade brister. Livsmedelsverket har i en annan undersökning visat att företag ofta anser att avgifterna är höga, i synnerhet små företag. Emellertid är det problematiskt att hitta ett system som är helt och hållet rättvist (Livsmedelsverket, 2001). Avgiftssystemet går i sin grund inte heller att påverka eftersom det är en del av gällande EG-lagstiftning (EG-förordning 178/2002).

Nio respondenter hade önskemål om föranmälda kontrollbesök, för att på så sätt kunna planera in inspektionerna på ett bättre sätt än idag. Studien från Stockholm stads Miljöförvaltning har visat att föranmälda inspektioner leder till färre underkännanden (Stockholm stads Miljöförvaltning, 2007). Emellertid är det här önskemålet inte realiserbart eftersom lagstiftningen ställer krav på oanmälda inspektioner såvida det inte gäller revisioner eller kontroller i samband med misstänkta matförgiftningar (EG-förordning 882/2004).

Kontrollrapporter

Den här undersökningen har visat att merparten, 14 av 20, läser och går igenom hela kontrollrapporten. Övriga sex säger att de antingen inte läser den alls eller endast ögnar igenom den. 11 av de 20 respondenterna ansåg att kontrollrapporten helt överensstämmer med det som tidigare gåtts igenom under inspektionen. Övriga håller endast delvis med om bristerna, alternativt kan inte svara på det eftersom de inte läser rapporten. Endast fyra av respondenterna, det vill säga 20 procent, anser sig förstå innehållet i rapporten. Övriga anser att det finns mer eller mindre stora brister med rapporten. Anmärkningarna innefattar språkliga förståelseproblem, särskilt rapportens förstasida och i synnerhet avsnittet som belyser lagstiftningen. Även sifferkoderna och avsnittet som belyser kontrollområden förefaller problematiskt för förståelsen av rapporten. Respondenterna hade även invändningar mot strukturen på rapporten som de menar är krånglig och föga överskådlig. Flera önskemål framfördes från respondenternas sida om hur rapporten borde förändras. Önskemålen som framfördes innefattar begripligare språk, förbättrad struktur, förklaring av sifferkodernas innebörd samt bifogad information om hur rapporten ska tolkas.

Hur kontrollrapporter uppfattas av verksamhetsutövare har inte studerats särskilt mycket tidigare. I Svenska miljöinstitutets undersökning uppfattades språket i kontrollrapporten som formellt, även om företagarna som deltog i undersökningen inte hade problem med själva förståelsen (Antonsson m.fl., 2005). I Lidman och Sundins undersökning (2005) framgick att kontrollrapporten som Arbetsmiljöverket tillämpar har en allmänt komplicerad struktur och innefattar formuleringar som är svårbegripliga och tolkningsbara. Detta ansågs försvåra för verksamhetsutövarna att förstå vilka brister som behöver åtgärdas. Niklas Ekman (2009) på konsultföretaget Adaptsia anser att kontrollrapporterna ofta upplevs som svårtillgängliga av verksamhetsutövarna på restauranger och att de därför skulle behöva förändras så att de blir mer lättbegripliga.

7. Diskussion och slutsats

Undersökningen har visat att bemötandet och kommunikationen överlag uppfattas som bra bland verksamhetsutövarna men att det ändå föreligger en mängd brister inom dessa områden. När det gäller kontrollrapporter och vägledning är tongångarna generellt sett det motsatta.

Undersökningen har visat på en rad önskemål om hur inspektioner och kontrollrapporter skulle kunna förändras. Flera av dessa är inte realiserbara av olika skäl. Kontrollrapporten är exempelvis i hög grad styrd till sin struktur, det är främst kommentarerna till avvikelser som inspektörerna har möjlighet att påverka. Emellertid är kontrollrapporternas huvudsakliga syfte att belysa för verksamhetsutövarna vilka avvikelser som har noterats under kontrollen. Därför vore det önskvärt om avvikelser och omdöme på ett tydligare och mer begripligt sätt kunde framgå av själva rapporten. Av den här undersökningen framgår att strukturen på rapporten skulle behöva ses över samt att det borde funderas över hur väl omdöme och avvikelser framgår av rapporten och på vilket sätt de uttrycks. Ledstjärnan skulle, om man får se till verksamhetsutövarnas önskemål, vara en enkel och lättbegriplig rapport som på ett tydligt sätt klargör omdöme och avvikelser. Flera av de önskemål som framförts är inte förenliga med lagstiftningens intentioner för hur kontroller ska utföras. Hit hör bland annat respondenternas synpunkter på förankringen inför inspektion, liksom önskemålen om att kunna få konkreta råd från inspektören om hur avvikelser kan hanteras. Emellertid finns konkreta synpunkter från verksamhetsutövarna som skulle kunna praktiseras och där inspektörerna med små medel skulle kunna förbättra situationen och främst då avseende bemötandet och kommunikationen.

Bland de konkreta åtgärderna hör att som inspektör allmänt tänka på bemötandet gentemot verksamhetsutövarna, presentera sig på ett vänligt sätt och visa legitimation. Det kan också handla om att visa lyhördhet för det som verksamhetsutövaren säger och att som inspektör lyssna på denne och visa tålmod. För att förbättra känslan av delaktighet gäller det för inspektören att kunna få verksamhetsutövaren att känna sig trygg i situationen, vilket troligen kan vara lättare sagt än gjort. Att ge positiv feedback samt att kunna motivera varför det är angeläget att åtgärda påpekade avvikelser förefaller vara en realiserbar strategi för att invägga förtroende hos verksamhetsutövarna. När det gäller kommunikationen gäller det för inspektören att tänka på att vara tydlig i formuleringarna och faktiskt försäkra sig om att verksamhetsutövaren förstår det som sägs. Det är även av väsentlig betydelse att en summering av avvikelserna görs efter utförd kontroll. När det gäller vägledning får inga konkreta åtgärder förmedlas. Emellertid får det gärna upplysas om de krav som lagen ställer på livsmedelshantering. Inspektören kan vidare ge hänvisningar för hur verksamhetsutövare kan gå tillväga för att åtgärda de avvikelser som noterats. Inspektören kan också i vissa fall belysa åtgärder genom att ge exempel av olika slag för hur andra verksamheter brukar hantera liknande problem. Det får dock inte uppfattas som konkreta krav eller sådant som liknar konsultverksamhet.

En intressant fortsättning på det här arbetet kan vara att studera hur generellt resultatet från den här undersökningen är för restauranger i allmänhet. Det skulle fordra att en större undersökning görs som innefattar betydligt fler verksamheter än i den här studien och inte bara B-klassade restauranger. Fokus bör ligga på de områden som verksamhetsutövarna har varit missbelåtna med och som det inte forskats särskilt mycket på. Frågor som rör bemötande, kommunikation och kontrollrapporter kan härvid vara av stort intresse. Det vore också intressant att göra liknande undersökningar i andra kommuner för att se om förhållandena är likartade de i Stockholms stad även på andra håll i Sverige.

Tack

Jag vill framföra ett stort tack till Stockholm stads Miljöförvaltning som gett mig förtroendet att utföra det här examensarbetet och som även bistått med kontorsplats, vilket på många sätt underlättat för projektets genomförande. Ett varmt tack till alla medarbetare som har bidragit med värdefulla synpunkter. Ett särskilt tack vill jag ge till min kontaktperson på Miljöförvaltningen, Christin Furuhausen, samt enhetschef Lennart Norring, vilka har varit med och stöttat under hela arbetets gång.

Jag vill även passa på att tacka min handledare på Stockholms Universitet, Maria Ryner, som kommit med många värdefulla synpunkter.

Källförteckning

Andersson, B-E., 1995: *Som man frågar får man svar – en introduktion i intervju och enkätteknik*. Norstedts, Stockholm.

Antonsson, A-B., Axelsson, U., Birgersdotter, L., & Cerin, P., 2005: *Miljö- och arbetsmiljötillsyn i små företag. En inledande studie*. Svenska miljöinstitutet, Stockholm. [elektronisk] Tillgänglig: <http://www3.ivl.se/rapporter/pdf/B1638.pdf> [Läst 090522]

Colleen, E. & Persson, J., 2007: *Hur upplevs kontrollbesök av livsmedelsinspektörer och restaurangägare?*. Högsolan Kristianstad, Institutionen för beteendevetenskap, Kristianstad. [elektronisk] Tillgänglig: http://eprints.bibl.hkr.se/archive/00001555/01/Colleen_Elisabeth,_Persson_Jimmy.pdf [Läst 090529]

Ekman, N., 2009: *Hur uppfattar livsmedelsföretagen tillsynsmyndigheten?*. Adaptsia (Power point).

Furuhagen, C., Langö, L. & Wedin, R., 2008: *Riktad tillsyn mot restauranger samt provtagning av dryckesanläggningar 2008*. Stockholm stads Miljöförvaltning, Stockholm.

Halvorsen, K., 1992: *Samhällsvetenskaplig metod*. Studentlitteratur, Lund.

Holme, I.M., & Solvang, B.K., 1997: *Forskningsmetodik: Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Studentlitteratur, Lund.

Israelsson, T., 2006: *Offentlig kontroll enligt livsmedelslagen*. Studentlitteratur, Lund

Kjaer Jensen, M., 1995: *Kvalitativa metoder för samhälls- och beteendevetare*. Studentlitteratur, Lund.

Kvalitetssäkringsgruppen., 2008a: *Kontrollrapport fraser*. Stockholm stads Miljöförvaltning, Stockholm

Kvalitetssäkringsgruppen., 2008b: *Livsmedelskontrollens riktlinjer för skrivande av kontrollrapporter, samt tabell med lagstöd och förslag på fraser*. Stockholm stads Miljöförvaltning, Stockholm

Lidman, Susanne., & Sandin, Elisabeth., 2005: *Från inspektion till upplevd effekt – En kommunikationsprocess upplevd av skyddsombuden*. Luleå universitet, Institutionen för arbetsvetenskap, Luleå. [elektronisk] Tillgänglig: <http://epubl.ltu.se/1402-1773/2005/125/LTU-CUPP-05125-SE.pdf> [Läst 090525]

Lindblad, M., Karlsson, T. & Lindqvist, R., 2009: *Indikator för säker mat*. Livsmedelsverket. [elektronisk] Tillgänglig: http://www.slv.se/upload/dokument/rapporter/livsmedelskontroll/kommunal/Indikator_saker_mat_2007-2008.pdf [Läst 090423]

Livsmedelsverket., 2001: *SLV rapport 17. Lokal och regional livsmedelsproduktion – kartläggning, analys och förslag till åtgärder* [elektronisk] Tillgänglig: http://www.slv.se/templates/SLV_Page.aspx?id=7393&epslanguage=SV [Läst 090506]

Livsmedelssverket., 2006a: *Nya regler om hygien – för säkerhets skull. Information till företagare som hanterar livsmedel*. Livsmedelsverket, Uppsala. [elektronisk] Tillgänglig: http://webbutiken.slv.se/images/0/E/4690_74.pdf [Läst 090504]

Livsmedelsverket., 2006b: *Vägledning – Offentlig kontroll av livsmedel*. Livsmedelsverket. [elektronisk] Tillgänglig: http://www.slv.se/upload/dokument/livsmedelskontroll/vagledningar/vagledning_om_offentlig_kontroll_av_livsmedel_2006.pdf [Läst 090424]

Livsmedelsverket., 2006c: *Rapport 8 – 2006. Krav på livsmedelsföretagarna - Utbildning i livsmedelshygien*. [elektronisk] Tillgänglig: http://www.slv.se/upload/dokument/rapporter/matforgiftning_mathantering/2006_8_livsmedelsverket_krav_pa_livsmedelsforetagarna_utbildning_i_livsmedelshygien.pdf.pdf [Läst 090521]

Livsmedelsverket., 2007a: *Egenkontroll ger trygghet och kvalitet*. Livsmedelsverket, Uppsala [elektronisk] Tillgänglig: http://www.slv.se/upload/dokument/livsmedelskontroll/starta_foretag/Egenkontroll_ger_trygghet_och_kvalitet_2007.pdf [Läst 090427]

Livsmedelsverket., 2007b: *Vägledning för riskklassificering av livsmedelsanläggningar och beräkning av kontrollavgifter*. [elektronisk] Tillgänglig: <http://www.slv.se/upload/dokument/livsmedelskontroll/vagledningar/Riskklassificering%20av%20livsmedelsanlaggningar%20och%20berakning%20av%20kontrollavgifter.pdf> [Läst 090522]

Livsmedelsverket., 2008a: *Sveriges fleråriga kontrollplan för livsmedelskedjan 2009 – 2012. Information från Livsmedelsverket, Jordbruksverket, Statens veterinärmedicinska anstalt, Länsstyrelsen samt Sveriges Kommuner och Landsting*. [elektronisk] Tillgänglig: http://www.slv.se/upload/dokument/livsmedelskontroll/kontrollrapporter/Sv_flerariga_kontrollplan_2009_2012.pdf [Läst 090520]

Livsmedelsverket., 2008b: *Checklista för kontroll av detaljhandel*. [Elektronisk] tillgänglig: <http://www.slv.se/upload/dokument/livsmedelskontroll/datorbaserade/Detaljhandel,%20checklista%20faststalld%2020080630.pdf>. [läst 090601]

Nordin Groth, J., 2002: *Redovisning av projektinriktad kontroll, PIK, 2002 I Stockholms län "En fråga om hygien"*. Stockholm stads Miljöförvaltning, Stockholm.

Nordvik Premfors, E., 2008: *Rutin för erfarenhetsklassning av livsmedelsanläggningar*. Stockholm stads Miljöförvaltning, Stockholm .

Olsson, H., & Sörensen, S., 2007: *Forskningsprocessen – kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. Liber, Stockholm.

Ruane, J.M., 2006: *A och O i samhällsvetenskaplig forskning*. Studentlitteratur, Lund. 2006.

Ryen, A., 2004: *Kvalitativ intervju : från vetenskapsteori till fältstudier*. Liber ekonomi, Malmö.

Smittskyddsinstitutet, 2009. Internetreferens [Elektronisk] Tillgänglig:
<http://www.smittskyddsinstitutet.se/sjukdomar/matforgiftning/> [Läst 090602]

Stockholm stads Miljöförvaltning., 2007: *Riktad tillsyn av restauranger. Projekt på SE-enheten under november 2007*. Stockholm stads Miljöförvaltning, Stockholm.

Stockholm stads Miljöförvaltning., 2009a: *Livsmedelskontrollen - Ändrat ansvar och nya enhetsnamn från 2009-01-19*.

Stockholm stads Miljöförvaltning., 2009b: *Verksamhetsplan år 2009 för avdelningen livsmedelskontrollen*. Stockholm stads Miljöförvaltning, Stockholm.

Styrgruppen för datorbaserad kontroll., 2008: *Hjälpreda med bedömningsgrunder vid offentlig kontroll inom detaljhandeln – storhushåll, konditorier, butiker, grossistaffärer*. Livsmedelsverket. [elektronisk] Tillgänglig:
<http://www.slv.se/upload/livstecknet/dokument/Datorbaserad%20kontroll/Detaljhandel%20hje4lpreda%20fastst%e4lld%2020080630.pdf> [Läst 090522]

Sveriges riksdag., 2005: *Förutsättningarna för småskalig livsmedelsproduktion - en uppföljning*. Miljö- och Jordbruksutskottet, Stockholm. [elektronisk] Tillgänglig:
http://www.riksdagen.se/upload/Dokument/utskotteunamnd/200506/MJU/RFR3_0506.pdf [Läst 090529]

Utrednings och statistikkontoret., 2007: *Stockholmsregionens möte med näringslivet. En studie av företagarnas uppfattningar av kommunernas service 2007*. [elektronisk] Tillgänglig:
<http://www.stockholm.se/Global/Frist%C3%A5ende%20webbplatser/Socialtj%C3%A4nstf%C3%B6rvaltningen/Tillst%C3%A5ndsenheten/Rapporter/Stockholmsregionens-m%C3%B6te-med-n%C3%A4ringslivet.pdf> [Läst 090522]

Winter, J., 1977: *Problemformulering, undersökning och rapport*. Liber läromedel, Lund.

Lagstiftning

EG-förordning 178/2002; Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 178/2002 av den 28 januari 2002 om allmänna principer och krav för livsmedelslagstiftning, om inrättande av Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet och förfarande i frågor som gäller livsmedelssäkerhet

EG-förordning 852/2004; Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 852/2004 av den 29 april 2004 om livsmedelshygien

EG-förordning 882/2004; Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 882/2004 av den 29 april 2004 om offentlig kontroll för att säkerställa kontrollen av efterlevnaden av foder- och livsmedelslagstiftningen samt bestämmelserna om djurhälsa och djurskydd

Livsmedelslagen (SFS 2006:804)

Livsmedelsförordningen (SFS 2006:813)

Miljöbalken (1998:808)

Kommunallagen (SFS 1991:900)

Förvaltningslagen (SFS 1986:223)

Förordning om avgifter för offentlig kontroll av livsmedel (SFS 2006:1166)

Livsmedelsverkets föreskrifter om rapporteringsskyldighet för tillsynsmyndigheter (SLVFS 2000:25)

Bilaga 1. Frågeformulär

Bakgrundsfrågor
1a) vad har du för befattning
1b) Hur länge har du varit ansvarig?
1c) Hur många portioner serverar restaurangen per dag?
1d) Hur många arbetar i köket?
1e) Har ny personal tillkommit det senaste året?
1f) Har du utbildning i livsmedelshantering?
1g) Känner du till att Livsmedelsverket har utarbetat en checklista, vilken ligger till grund för Miljöförvaltningens inspektioner och kontrollrapporter (ja/nej)?
Frågor kring egentillsyn
2a) Har ni på restaurangen egenkontrollprogram (ja/nej)?
2b) Följdfråga om ja: Hur har det tagits fram (självständigt/konsult)?
2c) Förstår du syftet med ett egenkontrollprogram? (precisering: förstår du varför det finns krav på att ha system för egentillsyn)
2d) Upplever du att ert egenkontrollprogram fungerar bra eller dåligt?
Upplevelser från inspektioner
3a) Vad förväntar du dig av ett kontrollbesök? (precisering: varför tror du att Miljöförvaltningen gör kontrollbesök?)
3b) Har du positiva och/eller negativa erfarenheter av kontrollbesök från Miljöförvaltningen?
3c) Vad var det som gjorde att du upplevde besöket positivt/negativt?
3d) Hur upplever du bemötandet från inspektören? (precisering: trevlig/otrevlig, bra/dålig attityd, ödmjuk/tillmötesgående eller inte)
3e) följdfråga: Upplever du skillnad i bemötande mellan olika inspektörer?
3f) Hur uppfattar du kommunikationen med livsmedelsinspektören? (precisering: var det lätt eller svårt att prata med inspektören?)
3g) Följdfråga: hade du problem med att förstå vad inspektören påpekade?

3h) Följdfråga: svarade inspektören på frågor på ett bra eller dåligt sätt?
3i) Kände du dig delaktig under kontrollbesöket? (precisering: kände du att du kunde ställa frågor till inspektören?)
3j) Gjorde inspektören en summering av kontrollbesöket?
3k) Förstod du vilka avvikelser (brister) som noterats under kontrollbesöket (ja/nej/delvis)?
3l) Följdfråga: Förstod du vilka åtgärder som behövdes göras? (ja/nej/delvis)?
3m) Följdfråga: Utförde du några åtgärder?
3n) Vilken typ av förändring skulle du vilja se?
Frågor kring kontrollrapporten
4a) Har du läst kontrollrapporten (ja/nej)?
4b) Följdfråga: Anser du att kontrollrapporten motsvarar det som gicks igenom under kontrollbesöket (ja/nej/delvis)?
4c) Följdfråga: Hade du problem med att förstå innehållet i kontrollrapporten?
4d) Följdfråga: om ja: på vilket sätt?
4e) Förstod du varför ni tidigare blev underkända (ja/nej/delvis)?
4f) Håller du med om de brister som angetts i kontrollrapporten (ja/nej/delvis)?
4g) Har du vidtagit åtgärder för att förhindra att avvikelserna uppstår igen (ja/nej/delvis)?
4h) Förstår du vilka konsekvenserna kan bli om du inte åtgärdar era avvikelser?
4i) Följdfråga om ja: vilka då?
4j) Skulle du vilja att kontrollrapporten förändrades på något sätt?
Övriga frågor
5a) För att få bedriva restaurangverksamhet måste verksamhetsutövaren ta reda på vilka lagar och regler som gäller. Känner du till detta (ja/nej)?
5b) Har du vid kontakt med Miljöförvaltningen fått råd eller stöd kring vad som förväntas av er verksamhet?

Bilaga 2. Definitioner och begrepp

Nedan följer de vedertagna definitioner för olika centrala begrepp inom livsmedelslagstiftningen som förekommer. Inom parantes anges de lagrum eller källor från vilka definitionerna är citerade. I vissa fall saknas definitioner, i de fallen hänvisas till hur Livsmedelsverket använder begreppet.

Detaljhandel: (artikel 3.7 i förordning (EG) nr 178/2002)

Hantering och/eller bearbetning av livsmedel och lagring av det på det ställe där produkten säljs eller levereras till slutkonsumenten, inbegripet distributionsterminaler, catering, personalmatsalar, allmänna serveringsställen, restauranger eller liknande livsmedelsservice, affärer, distributionscentrum och grossistaffärer.

Livsmedel: (artikel 2 i förordning (EG) nr 178/2002)

Avser alla ämnen eller produkter, oberoende av om de är bearbetade, delvis bearbetade eller obearbetade, som är avsedda att eller rimligen kan förväntas att förtäras av människor. Livsmedel inbegriper drycker, tuggummi och alla ämnen, inklusive vatten, som avsiktligt tillförts livsmedlet under dess framställning, beredning eller behandling. Livsmedel inbegriper vatten från och med den punkt där kvalitetsvärdena ska iakttas enligt artikel 6 i direktiv 98/83/EG, dvs. vanligtvis från det att det tappas från kranar som normalt används för dricksvatten. Livsmedel inbegriper däremot bl.a. inte läkemedel i den mening som avses i rådets direktiv 65/65/EEG och 92/73/EEG.

Säkra livsmedel: (artikel 14 i förordning (EG) nr 178/2002)

Livsmedel ska anses som icke säkra om de anses vara

a) skadliga för hälsan (omedelbara, kortsiktiga, långsiktiga effekter på hälsan) och/eller

b) otjänliga som människoföda (genom förorening, förruttnelse, försämring eller nedbrytning).

Fara: (artikel 3.14 i förordning (EG) nr 178/2000)

Biologisk, kemisk eller fysikalisk agens i eller i form av livsmedel eller foder som skulle kunna ha negativ hälsoeffekt.

Hygien: (artikel 2.1.a i förordning (EG) nr 852/2004)

De åtgärder och villkor som är nödvändiga för att bemästra faror och säkerställa att livsmedel är tjänliga med hänsyn till deras avsedda användningsområde.

Spårbarhet (enligt Livsmedelsverket):

Företagen ska snabbt kunna identifiera en leverantör eller varumottagare.

Redlighet (enligt Livsmedelsverket):

Att aktivt undvika bedrägliga eller vilseledande förfaranden.

Livsmedelsföretag: (artikel 3.2 i förordning (EG) nr. 178/2002)

Varje privat eller offentligt företag som med eller utan vinstsyfte bedriver någon av de verksamheter som hänger samman med alla stadier i produktions-, bearbetnings-, och distributionskedjan av livsmedel.

Livsmedelsföretagare: (artikel 3.3 i förordning (EG) nr. 178/2002)

De fysiska eller juridiska personer som ansvarar för att kraven i livsmedelslagstiftningen uppfylls i de livsmedelsföretag de bedriver.

Verksamhetsutövare: (artikel 2.6 i direktiv (EG) nr 35/2004)

varje fysisk eller juridisk person, privat eller offentlig, som driver eller kontrollerar en yrkesverksamhet eller, om detta följer av nationell lagstiftning, den person till vilken avgörande ekonomiska befogenheter när det gäller en sådan verksamhets tekniska funktion har delegerats, inbegripet den person som innehar tillstånd eller godkännande för denna verksamhet och/eller den person som registrerar eller anmäler en sådan verksamhet.

System för egenkontroll: (enligt Livsmedelsverket)

Beskriver vilka rutiner livsmedelsföretagaren infört för att uppfylla livsmedelslagstiftningens krav.

Egenkontroll: (enligt Livsmedelsverket):

Kontroll som livsmedelsföretagaren gör av sin verksamhet för att undvika och begränsa att livsmedel framställs med dålig kvalitet eller som gör människor sjuka.

Egenkontroll: (enligt miljöbalken 26:19)

Den som bedriver verksamhet eller vidtar åtgärder som kan befaras medföra olägenheter för människors hälsa eller påverka miljön skall fortlöpande planera och kontrollera verksamheten för att motverka eller förebygga sådana verkningar. Den som bedriver sådan verksamhet eller vidtar sådan åtgärd skall också genom egna undersökningar eller på annat sätt hålla sig underrättad om verksamhetens eller åtgärdens påverkan på miljön. Den som bedriver sådan verksamhet skall lämna förslag till kontrollprogram eller förbättrande åtgärder till tillsynsmyndigheten, om tillsynsmyndigheten begär det.

Flexibilitet: (enligt Livsmedelsverket)

De krav som finns i förordningarna ska tillämpas för många olika typer av verksamheter, från stora industriella anläggningar som hanterar känsliga livsmedel, till små butiker som endast hanterar förpackade livsmedel. I lagtexten skapas utrymme för flexibilitet genom uttryck som exempelvis "när det är nödvändigt" och "när så är lämpligt". Kraven kan alltså anpassas till verksamhetens storlek och art, dock får inte livsmedlet bli hälsofarligt eller otjänligt

Offentlig kontroll: (artikel 2.1 i förordning (EG) nr. 882/2004)

Varje form av kontroll som utförs av den behöriga myndigheten eller av gemenskapen i syfte att kontrollera efterlevnaden av foder- och livsmedelslagstiftningen, samt bestämmelser om djurs hälsa och om djurskydd.

Kontroll: (artikel 2.2 i förordning (EG) nr. 882/2004)

Kontroll av om specificerade krav har uppfyllts, genom undersökning och bedömning av sakligt underlag.

Notering: Kontroll kan innefatta alla typer av kontrollmetoder, vilket kan innebära inspektion, revision eller provtagning. I det här examensarbetet avhandlas i stort sett enbart kontrollmetoden inspektion.

Tillsyn: (enligt Livsmedelsverket)

De tidigare använda begreppen tillsyn och tillsynsmyndighet används inte i de nya EG-förordningarna. Där används begreppen kontroll och kontrollmyndighet. För

definition av kontroll, se ovan. I begreppet tillsyn ingår dels de granskande åtgärder som genomförs med stöd av lag (kontroll) och myndighetens möjligheter att besluta om någon form av ingripande, dels andra verksamheter, såsom rådgivning, information och att underlätta för den enskilde att fullgöra sina skyldigheter (livsmedelslagen). Motsvarande skyldigheter gäller även enligt förvaltningslagens princip om serviceskyldighet m.m.

Inspektion (eller kontrollbesök): (artikel 2.7 i förordning (EG) nr. 882/2004)
Undersökning av varje aspekt av foder, livsmedel, djurhälsa och djurskydd för att kontrollera efterlevnaden av de rättsliga kraven i foder- och livsmedelslagstiftningen samt bestämmelserna avseende djurhälsa och djurskydd.

Revision: (artikel 2.6 i förordning (EG) nr 882/2004)
En systematisk och oberoende undersökning för att avgöra om verksamheter och resultat från dessa överensstämmer med planerade åtgärder och om åtgärderna har genomförts på ett effektivt sätt och är lämpliga för att nå målen.

Avvikelse: (enligt Livsmedelsverket)
En avvikelse från lagstiftningen, d.v.s. en av kontrollmyndighet skriftligt dokumenterad bedömning av att kraven i lagstiftningen inte uppfylls.

Bilaga 3. Livsmedelsverkets checklista för kontroll av detaljhandel

Checklista för kontroll av detaljhandel

1(4)

UA utan avvikelse
A avvikelse
AA allvarlig avvikelse

Ej a ej aktuell
Ej k ej kontrollerad

Kod	Kontrollområde/Kontrollpunkt	U A	A	A	Ej a	Ej k	Tidsplan för åtgärder
MYNDIGHETSDOKUMENT							
1.	Godkännande/Registrering/Anmälan/Tillstånd						
1.1	Korrekta uppgifter för godkännande/registrering av anläggning						
1.2	Uppgifter om dispenser, anmälan, tillstånd						
PERSONAL							
2	Utbildning						
2.1*	Rutin						
2.2	Dokumentation						
2.3	Kunskap om rutiner/instruktioner						
3	Personlig hygien						
3.1*	Rutin						
3.2	Dokumentation						
3.3	Skyddskläder mm						
3.4	Smittrisk och sår						
3.5	Handtvättställ						
3.6	Omklädningsrum						
KRAV PÅ ANLÄGGNING							
4.	Vatten						
4.1*	Rutin						
4.2	Dokumentation						
5	Skadedjur						
5.1*	Rutin						
5.2	Dokumentation						
5.3	Skyddsbarriärer						
5.4	Förekomst av skadedjur, uppenbar risk						
6	Rengöring						
6.1*	Rutin						
6.2	Dokumentation						
6.3	Arbetsredskap och -ytor						
6.4	Ventilation						
6.5	Golv, väggar, tak och inredning						
6.6	Transportmedel						
6.7	Handtvättställ						
6.8	Golvbrunnar						
6.9	Städmateriel						

* Aktuella punkter vid platsbesök i samband med godkännandeprövning

Detaljhandel (version 2.1)

Fastställt av styrgruppen för datorbaserad kontroll 2008-06-30

UA utan avvikelse Ej a ej aktuell
 A avvikelse Ej k ej kontrollerad
 AA allvarig avvikelse

7	Underhåll						
7.1*	Rutin						
7.2	Dokumentation						
7.3	Arbetsredskap och -ytor						
7.4	Golv, väggar, tak och inredning						

8*	Utförning av lokal						
8.1	Planlösning, utrustning och produkt-/personalflöden						
8.2	Materialval/konstruktion						
8.3	Vatten och avlopp						
8.4	Belysning						
8.5	Luftkvalitet och ventilation						

9	Avfall och returgodshantering						
9.1*	Rutiner						
9.2	Dokumentation						
9.3	Förvaring/lagring i avsett utrymme						

PRODUKTSTYRNING							
10	Förpackningsmaterial						
10.1*	Rutin						
10.2	Dokumentation						
10.3	Användning av lämpligt förpackningsmaterial						
10.4	Förvaring/hantering av förpackningsmaterial						

11	Separering						
11.1*	Rutin						
11.2	Dokumentation						
11.3	Förvaring/lagring/hantering av råvara och färdigvara						
11.4	Övrig förvaring/lagring av livsmedel						
11.5	Golvförvaring						
11.6	Kemisk-tekniska varor och städutrustning						
11.7	Varuskydd						
11.8	Ovidkommande föremål						
11.9	Allergener						
11.10	Varumottag/Leverans av varor						

* Aktuella punkter vid platsbesök
 i samband med godkännandeprövning

Detaljhandel (version 2.1)
 Fastställd av styrgruppen för datorbaserad kontroll 2008-06-30

UA utan avvikelse
A avvikelse
AA allvarig avvikelse

Ej a ej aktuell
Ej k ej kontrollerad

12	Märkning/presentation						
12.1*	Rutin						
12.2	Dokumentation						
12.3	Varumärkning, hälsorisk						
12.4	Varumärkning, ingen omedelbar redlighetsrisk						
12.5	Varumärkning, uppenbar risk att redligheten äventyras						
12.6	Intern spårbarhet						

PROCESSTYRNING							
13	Mottagning						
13.1*	Rutin						
13.2	Dokumentation						
13.3	Iakttagelser som berör faktiska förhållanden						
13.4	Importerade/införda livsmedel						

14	Tid och temperaturprocesser						
14.1*	Rutin						
14.2	Dokumentation temperatur i kylar/frysar						
14.3	Dokumentation, upptining						
14.4	Dokumentation, tillagning/värmebehandling						
14.5	Dokumentation, nedkylning						
14.6	Dokumentation, varmhållning						
14.7	Dokumentation, återupphettning						
14.8	Dokumentation, utlevererad kyld mat						
14.9	Dokumentation, utlevererad varm mat						
14.10	Övrig dokumentation, temperatur/tid						
14.11	Iakttagelser som berör faktiska förhållanden						

15*	HACCP-plan						
15.1	Produktbeskrivning						
15.2	Flödesschema						
15.3	Faroanalys						
15.4	Kritiska stympunkter – CCP						
15.5	Kritiska gränser						
15.6	Övervakningsrutiner						
15.7	Korrigerande åtgärder						
15.8	Verifiering						
15.9	Dokumentation						

16	Övrigt enligt faroanalys						
16.1*	Rutin						
16.2	Övrig dokumentation						
16.3	Iakttagelser som rör faktiska förhållanden						

* Aktuella punkter vid platsbesök
i samband med godkännandeprövning

Detaljhandel (version 2.1)

Fastställd av styrgruppen för datorbaserad kontroll 2008-06-30

UA	utan avvikelse	Ej a	ej aktuell
A	avvikelse	Ej k	ej kontrollerad
AA	allvarlig avvikelse		

KVALITETSLEDNINGSSYSTEM									
17	Spårbarhet								
17.1*	Rutin								
17.2	Dokumentation								

18	Reklamationer/återkallande					
18.1 *	Rutin					
18.2	Dokumentation					

19	Korrigerande åtgärder						
19.1	Dokumentation						

20	Intern revision					
20.1 *	Rutin					
20.2	Dokumentation					

Kommentarer:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

* Aktuella punkter vid platsbesök
i samband med godkännandeprövning