



Livsmedelsverket

Företagsundersökning Kontrollen 2014

Totalrapport 2015-02-17

Johan Orbe
Mikaela Ekblad

Innehåll

Bakgrund och genomförande	3
Bortfall och svarsfrekvenser	6
Sammanfattning och slutsatser	8
Resultat	12
Bilagor/övriga diagram	106

Sida



Företagsundersökning
Kontrollen 2014

Livsmedelsverket

2015-02-17

SIFO



Bakgrund och genomförande

Om undersökningen

- **Bakgrund och syfte:** Kontrollavdelningen vid Livsmedelsverket bedriver offentlig kontroll av livsmedelsanläggningar och vid gränskontrollstationer. Målet är att avdelningens arbete med kontrollerna ska vara riskbaserat, ändamålsenligt, effektivt och handlingskraftigt. För att nå dessa mål behöver Livsmedelsverkets personal vara kompetent och ha god kommunikationsförmåga samt god förmåga att samarbeta. Myndigheten arbetar aktivt med kompetenshöjande utbildningar för att bredda och fördjupa personalens kunskaper i sakfrågor. Vidare arbetar Livsmedelsverket aktivt med värdegrund. *Respekt, positiv attityd* och *öppenhet* är de värderingar som ska genomsyra förhållningsättet i såväl interna som externa relationer.

Livsmedelsverket gav TNS Sifo i uppdrag att genomföra en undersökning om huruvida de kontrollerade livsmedelsföretagen upplever att inspektörerna är kompetenta och förtroendegivande samt om kontrollerna fokuserar på relevanta saker (t ex som har betydelse för konsumenten, d v s säker och rätt märkt mat). Myndigheten vill även ta reda på om livsmedelsföretagen upplever att de genom kontrollbesöket fått hjälp att göra rätt.

Undersökningen är i vissa delar en upprepning av en liknande studie som genomfördes av TNS Sifo år 2012/2013. Under 2014 har Livsmedelsverket också tagit över kontrollen för cirka 500 anläggningar från kommunerna. Dessa livsmedelsföretag och –anläggningar ingick inte i den tidigare undersökningen. Ytterligare en skillnad är att Livsmedelsverkets inspektörer inte ingår i denna undersökning, som de gjorde i den föregående undersökningen.

- **Målgrupp:** Livsmedelsföretag och -anläggningar som haft Livsmedelsverkets inspektörer på besök för kontroll av verksamheten. Resultaten redovisas i huvudsak uppdelat på två olika grupper:
 - **Kommunala:** Livsmedelsföretag och –anläggningar som tidigare hade kommunerna som kontrollorgan, men där Livsmedelsverket tagit över kontrollen.
 - **Övriga:** Livsmedelsföretag och –anläggningar som även tidigare haft Livsmedelsverket som kontrollmyndighet.
- **Urval:** Livsmedelsverket har tillhandahållit urvalet.

Om undersökningen, forts.

- **Metod/genomförande:** Huvudsaklig metod för datainsamling har varit en webbaserad enkät. Genomförandet skedde i tre steg:
 - Samtliga i urvalet fick ett (fysiskt) brev från TNS Sifo som bl a omfattade information om undersökningen, dess syfte och användningsområden. Brevet adresserades till namngiven person i urvalet, alternativt till "kvalitetsansvarig" om namngiven person saknades. I brevet fanns en Internetadress till den webbaserade enkäten samt en för varje företag/anläggning unik inloggningskod. Upp till tre påminnelser gjordes under denna första del av datainsamlingen. En del mottagare av brevet kontaktade TNS Sifo under denna fas, t ex för att korrigera adressuppgifter, kontaktpersoner eller på grund av problem att öppna enkäten. TNS Sifo skickade därför ut enkäten direkt via e-post till en del av dessa mottagare. En hel del mottagare – i synnerhet på de anläggningar som Livsmedelsverket tagit över kontrollansvaret för ("kommunala") hörde också av sig för att meddela att de ej önskade delta i undersökningen (på grund av att de ännu inte fått besök från Livsmedelsverket eller helt enkelt av olika anledningar inte ville delta).
 - För de återstående företagen/anläggningarna i urvalet, som ej svarat före 25 november, och där e-postadress fanns i urvalet, skickade TNS Sifo ut enkäter direkt via e-post.
 - Insamlingen avslutades med telefonpåminnelser/telefonintervjuer som genomfördes mellan 8 och 14 december, dvs återstående företag/anläggningar kontaktades per telefon i syfte att besvara den webbaserade enkäten (nya utskick gjordes vid behov) eller för att besvara tre frågor direkt i telefon (helhetsomdöme om dels Livsmedelsverkets kontrollbesök och dels om inspektörerna vid kontrollbesöken samt en helt öppen fråga).
- **Fältperiod:** 4 november – 14 december 2014
- Resultaten (i rapporten men också i korstabellerna) är nedbrutna på olika bakgrundsvariabler, t ex anläggningstyp och olika enheter i landet, men också på anläggningarnas storlek samt på intervjupersonernas ålder. Följande definitioner gäller i dessa fall:
 - Små anläggningar: 0-5 anställda
 - Större anläggningar: 6- anställda
 - Yngre: -49 år
 - Äldre: 50- år



Bortfall och svarsfrekvenser

Bortfallsredovisning

	Övriga	Kommunala
Totalt antal utskickade inbjudningar (U)	855	323
Totalt skickade inbjudningar, giltigt bortfall* borträknat	827	287
Avbrutna enkäter	26	14
Bortfall	371	153
Totalt antal besvarade enkäter	430	120
Svarsfrekvens 1	52 %	42 %
Genomförda telefonintervjuer**	139	58
Totalt antal deltagare	569	178
Svarsfrekvens 2	69 %	62 %

* Som giltigt bortfall räknas de som ej är i målgruppen, dvs ej fått besök av livsmedelsverket, dubletter, talar ej svenska och företaget inte finns eller har upphört.

** Endast tre frågor ställdes i intervjun.



Sammanfattning och slutsatser

Sammanfattning och slutsatser

- Resultaten är överlag positiva, både bland de företag/anläggningar där Livsmedelsverket tagit över kontrollen från kommunen (som vi alltså kallar "kommunala" i rapporten) och bland dem som verket hanterat sedan tidigare. Det är genomgående relativt få intervjupersoner som är tydligt negativa eller missnöjda och på samtliga skalfrågor (där intervjupersonerna lämnat ett omdöme på femgradig skala) överträffar andel som ger "överbetyg" (4-5) tydligt dem som ger något av omdömena 1-2.
- Bland alla positiva resultat vill TNS Sifo lyfta fram följande:
 - Index/generell nöjdhet: beaktat att de som svarar är kontrollerade av den instans de ska bedöma, är den övergripande nöjdheten hög. Bara mellan 5 % och 8 % är i någon mån missnöjda med antingen kontrollbesöket eller inspektören, och det är också relativt få (16 %-20 %) som sätter mittbetyget 3. Bland Övriga har index dessutom ökat sedan 2012 (+3), och bland de Kommunala får Livsmedelsverkets kontroll ett mycket högre övergripande betyg än den kommunala kontrollen. Index ligger dessutom högre än för Övriga.
 - Inspektörernas "sociala kompetens": två påståenden i undersökningen handlar om inspektörernas bemötande och deras förmåga att visa intervjupersonerna respekt. I bägge fallen får Livsmedelsverkets inspektörer goda betyg (minst 80 % ger betyget 4 eller 5, och endast 3 %-7 % något av betygen 1 eller 2). Drivkraftsanalysen visar att dessa egenskaper dessutom har en stark påverkan på den övergripande nöjdheten.
- Undersökningen ringar också in ett område där det finns förbättringspotential:
 - Inspektörernas "kompetens": detta område är i undersökningen operationaliserat genom dels hur väl inspektörerna kan anläggningarna och deras processer, och dels deras kompetens i sakfrågorna. Dessa faktorer får i relation till andra områden något lägre "betyg" och dessutom visar drivkraftsanalysen att de påverkar index i högre grad än de flesta andra egenskaper.
- TNS Sifos bedömning är att resultaten i hög grad kan generaliseras till målgrupperna som helhet. För detta talar två saker:
 - Svarefrekvenserna får i bägge fallen betraktas som höga (69 % respektive 62 %), åtminstone i relation till liknande undersökningar (sett till metod och målgrupp) som TNS Sifo har genomfört det senaste 1-2 åren.

Sammanfattning och slutsatser, forts.

- När vi följer upp bortfallet från den första metoden (webbaserad enkät) med en kort telefonintervju, där intervjupersonerna endast fick besvara de båda indexfrågorna (övergripande nöjdhet med kontrollbesöken och inspektörerna) kan vi konstatera att resultatet inte avviker nämnvärt från dem som besvarat enkäten i sin helhet. Detta ger enligt vår bedömning anledning att tro att bortfallet i undersökningen inte avviker i uppfattning jämfört med dem som har deltagit.
- Antaget – rätt eller fel - att förändringen från kommunen till Livsmedelsverket (nya rutiner, nya inspektörer etc) åtminstone hos vissa, kan ha uppfattats negativt (krångligt) och ovanpå detta att relativt många uppger att skiftet lett till högre avgifter, är det värt att notera de positiva resultaten bland de "nya" kommunala anläggningarna. De allra flesta förefaller i hög grad alltså inte bara ha fått en uppfattning (andel "vet ej" är genomgående relativt låg), utan också "redan" fått en generellt sett positiv uppfattning om kontrollbesöken och inspektörerna. Livsmedelsverket har i efterhand informerat TNS Sifo om att man vinnlagt sig om att få en positiv relation i det första/de första besöken (och även livsmedelföretagare är antagligen som de flesta av oss; man vill helst inte ge ett negativt första intryck vid den första kontakten. Dessutom bör resultatet också ses mot bakgrund av vad detta första (dessa första) kontrollbesök de facto har handlat om och relatera detta till dito för de övriga anläggningarna. Det är t ex signifikant fler bland de kommunala anläggningarna än bland de övriga som inte kan bedöma om rapporten från kontrollbesöket var lätt att förstå eller inte. Detta skulle kunna indikera att de besök som genomförts i många fall haft andra syften, där en rapport inte är aktuell, eller så beror det helt enkelt på att de kommunala än så lägen haft ett för litet underlag (för få rapporter) för att kunna uttala sig. Om rapporten ska ses som en viktig del i myndighetsutövningen, torde därmed "frånvaron" av rapporter då påverka attityden hos de kontrollerade anläggningarna/företagen. I sammanhanget (förklaringar till att de kommunala är så positiva) är det också värt att notera att det är tydligt fler (49 %) som var positiva inför förändringen från kommunen till Livsmedelsverket som kontrollorgan än som var negativa (10 %), dvs relativt många har - trots våra inledande hypoteser om motsatsen - uppenbarligen välkomnat förändringen. Detta ligger för övrigt också i linje med att tillfredsställelsen med den kommunala kontrollen – som vi också ställt en fråga om - inte var särskilt hög, liksom att många (varannan intervjuperson) har upplevt ganska eller mycket stora skillnader beträffande olika kommuners bedömningar. Slutligen, det positiva resultaten bland de kommunala ska förstås även ses i ljuset av att bedömningarna som regel bygger på endast ett (eller två) besök från Livsmedelsverket/inspektören. Dels kan det vara svårt att i ett

Sammanfattning och slutsatser, forts.

tidigt skede ha en klar uppfattning och dels är kanske det då är mer naturligt att snarare ge positiva omdömen än negativa? Det ska därför bli intressant att se om omdömena förändras med tiden, när företagen/anläggningarna fått fler besök och inspektioner av Livsmedelsverket.



Resultat

Resultat

1. Index och generell nöjdhet (Livsmedelsverkets kontrollbesök och inspektörer)
2. Uppfattning om Livsmedelsverkets kontrollbesök på olika områden
3. Uppfattning om Livsmedelsverkets inspektörer på olika områden
4. Drivkraftsanalyser
5. En mer detaljerad jämförelse mellan undersökningarna 2012 och 2014 (Övriga)
6. Särskilda frågor till anläggningar som tidigare kontrollerades av kommunerna inklusive jämförelser mellan kommunernas och Livsmedelsverkets kontroll
7. Avslutande öppen fråga
8. Bakgrundsfrågor Övriga
9. Allmänna bakgrundsfrågor



Index och generell nöjdhet

Index

- Indexet är framräknat på samma sätt som i 2012 års undersökning, dvs baserat på följande generella frågor:
 - Om du tänker på alla kontrollbesök du varit med om, hur nöjd är du som helhet med Livsmedelsverkets kontrollbesök?
 - Hur nöjd är du generellt sett med inspektörerna vid kontrollbesöken?

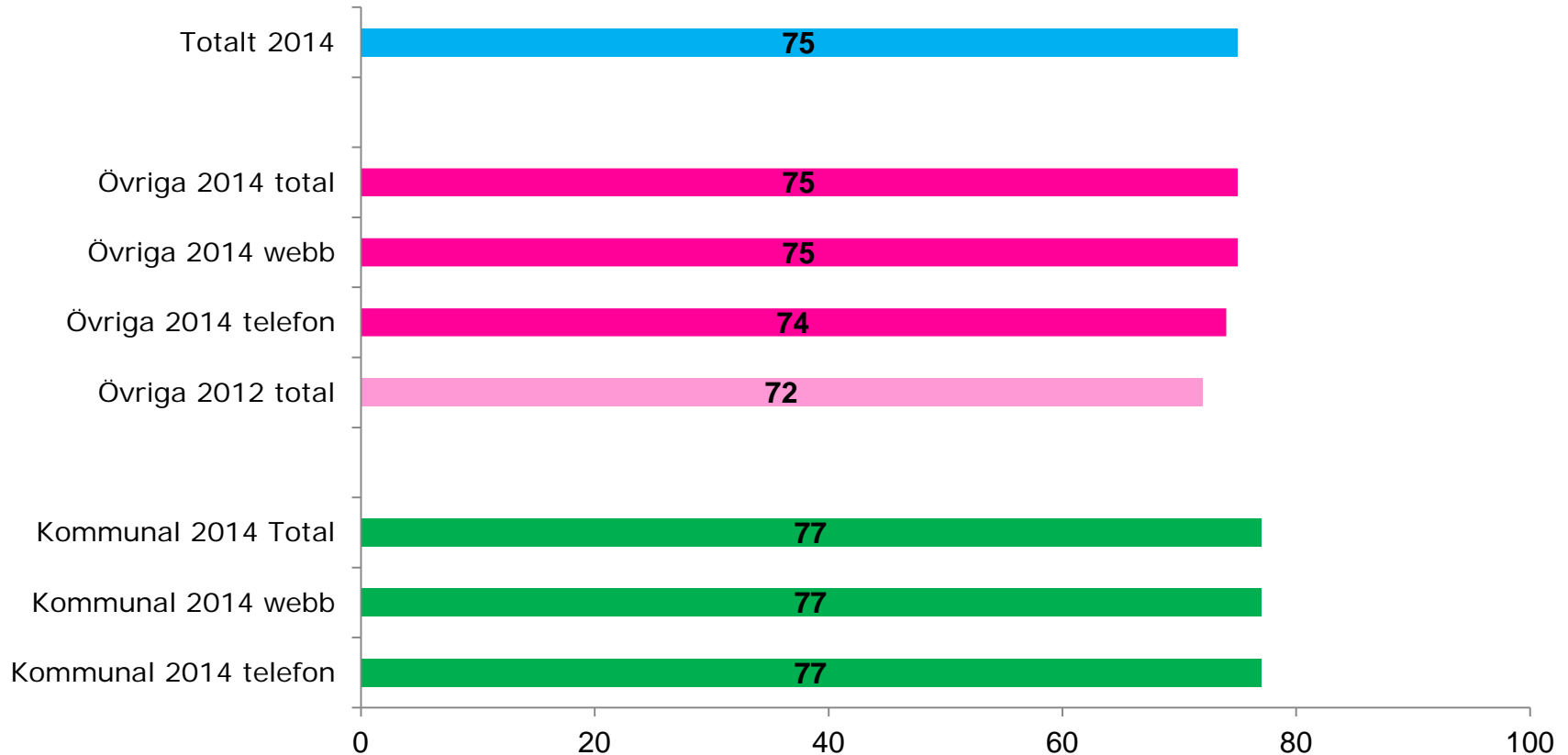
Intervjuperson:	Fr. 1	Fr. 2	Fr. 1 skala 1-100	Fr. 2 skala 1-100	Index:
X	4	-	75	-	75
Y	1	3	25	75	50
Z	5	2	100	25	62,5
Grupp (X, Y, Z)					62,5

} / 3

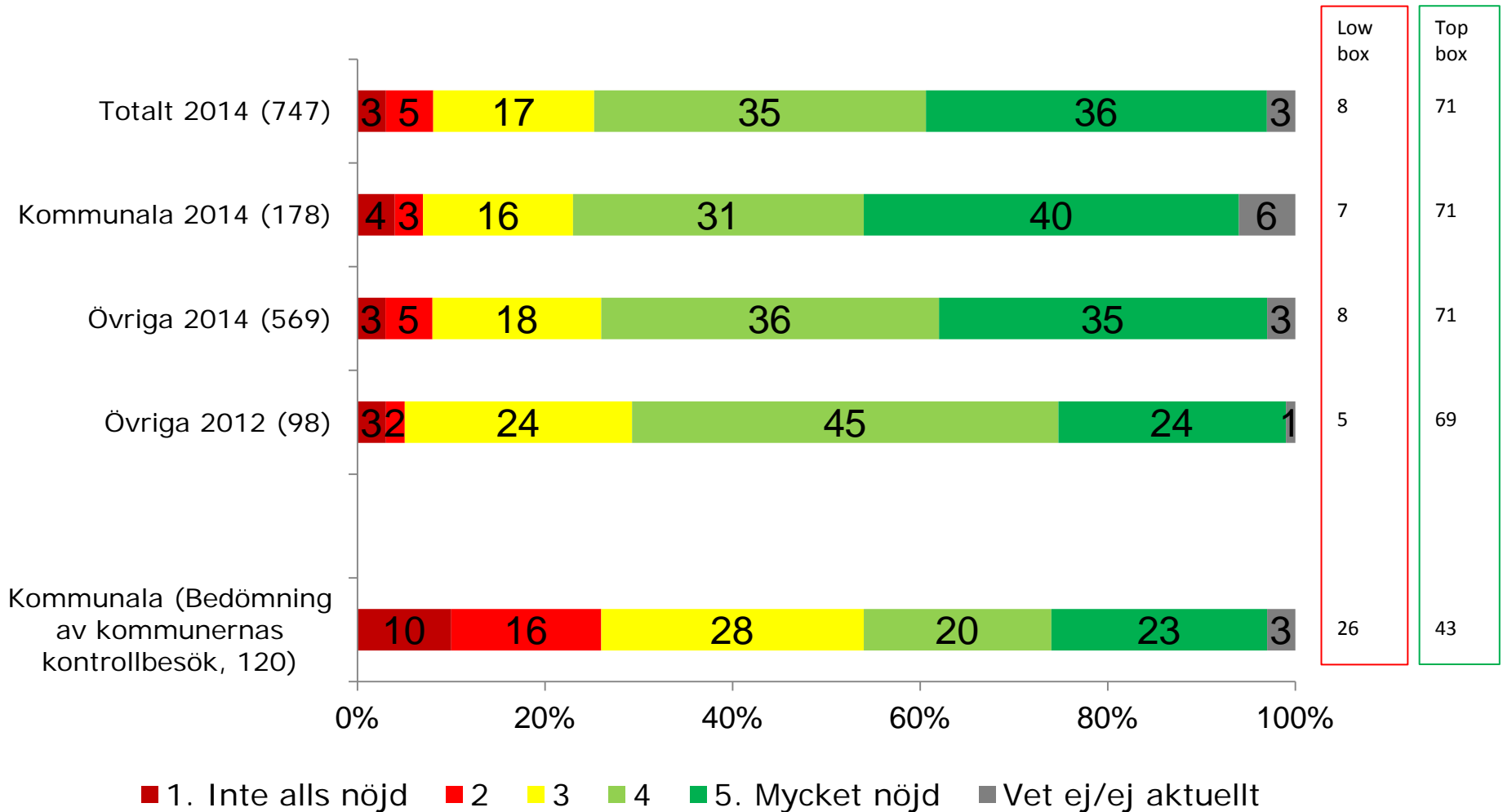
- Frågorna som ingår i indexet besvaras på en femgradig skala (1-5). Denna skala har gjorts om till en skala mellan **0-100** för att kunna räkna fram ett indexvärde. **Varje skalsteg (1-5) motsvarar ett värde, svar 1 räknas om till 0, svar 2 till 25, svar 3 till 50, svar 4 till 75 och svar 5 till 100**. För varje respondent räknas det först fram ett index (baserat på deras respektive svar på de två indexfrågorna, varje fråga har vikten 50%) och alla dessa index läggs sedan samman och delas med antal respondenter. Detta värde utgör själva Indexet.

Index – generell nöjdhet med Livsmedelsverkets kontrollbesök och inspektörer

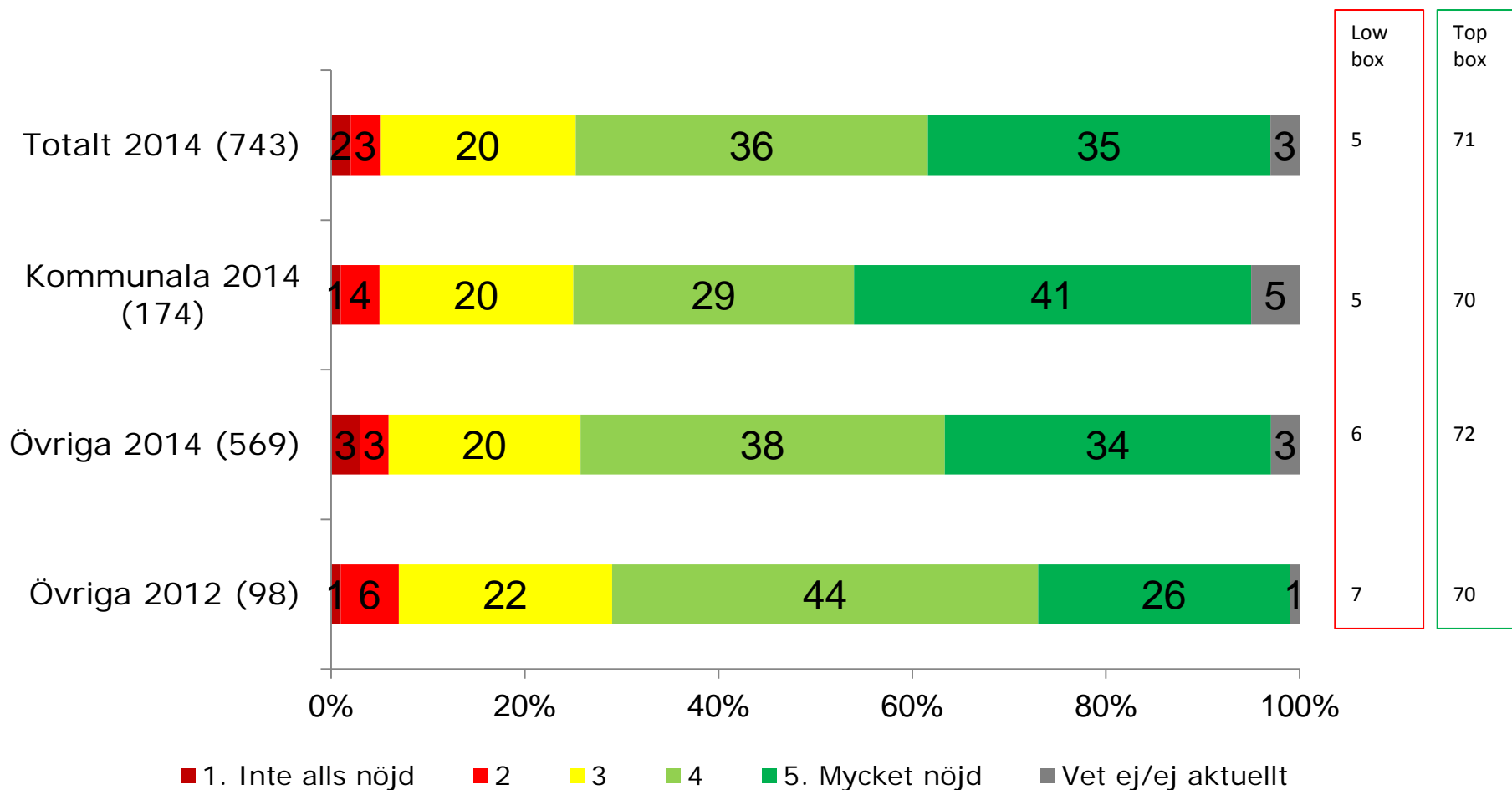
Bas: Totalt (747), Kommunal totalt (169), Kommunal webb (114), Kommunal telefon (55), Övriga totalt (560), Övriga webb (425), Övriga Telefon (135), Övriga Totalt 2012 (98)



Fr. 5a: Om du tänker på alla kontrollbesök du har varit med om, hur nöjd är du som helhet med Livsmedelsverkets (kommunens) kontrollbesök?

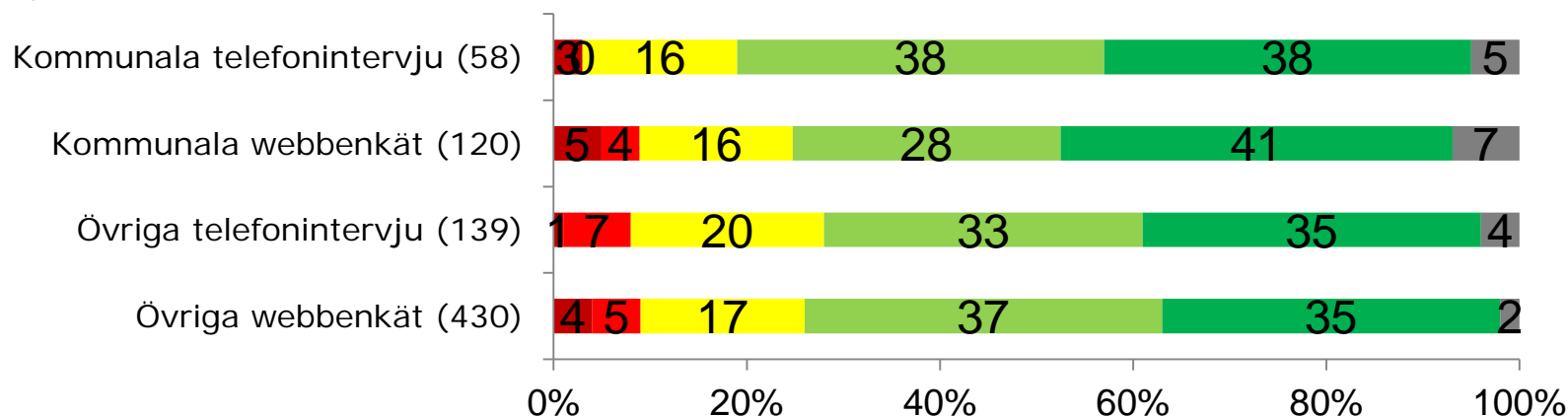


Fr. 6a: Hur nöjd är du generellt sett med inspektörerna vid kontrollbesöken?



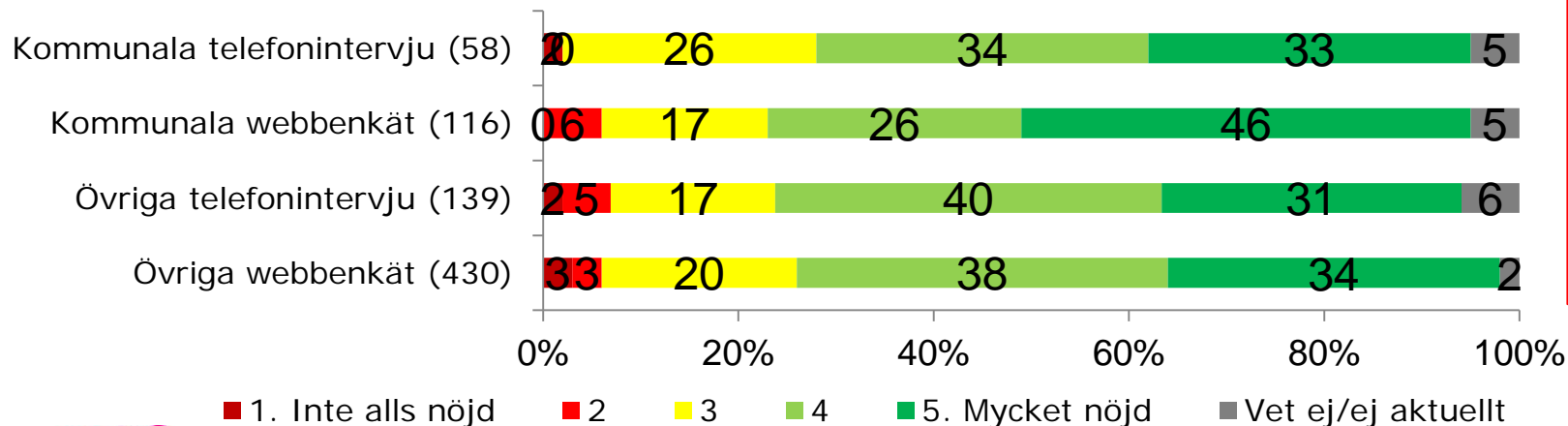
2014: Jämförelse – datainsamlingsmetoder

Fr. 5a: Om du tänker på alla kontrollbesök du har varit med om, hur nöjd är du som helhet med Livsmedelsverkets kontrollbesök?



Low box	Top box
3	76
9	69
8	68
9	72

Fr. 6a: Hur nöjd är du generellt sett med inspektörerna vid kontrollbesöken?



Low box	Top box
2	67
6	72
6	72
6	72

Kommentarer

- I absoluta tal räknat, och så långt TNS Sifo kan jämföra resultaten mot andra liknande undersökningar, kan resultaten överlag beskrivas som positiva för Livsmedelsverket. Det är få – mellan 5 % och 8 % - som uppger att de i någon grad är missnöjda med antingen kontrollbesöken eller med inspektörerna.
- Vi kan vidare notera ett mönster, nämligen att index ligger högre bland Kommunala än bland Övriga. Detta beror bland annat på att tydligt fler Kommunala ger det högsta betyget (5) på bägge frågorna.
- Index skiljer sig inte nämnvärt beroende på datainsamlingsmetod, det finns alltså ingen indikation om att nöjdheten bland de företag och anläggningar som ej deltagit i undersökningen i dess helhet skulle skilja sig från dem som gjort det. Detta indikerar också att uppfattningen inte heller skiljer sig bland bortfallet, dvs de företag och anläggningar som vare sig besvarat webbenkäten eller i den korta telefonintervjun. I förlängningen skulle detta betyda att undersökningsresultaten i hög grad kan generaliseras till de respektive målgrupperna.
- Studerar vi index i olika delgrupper, redovisas större avvikelser i tabellen nedan. Generellt gäller att resultaten bland Övriga är något mer homogent än bland Kommunala, åtminstone sett till de delgrupper som brutits ned.

Kommunala (snitt 77,2)	Övriga (snitt 74,5)
+ Anställda (82,7) + Yngre (82,2) + Grundskole-/gymnasieutbildade (83,2)	+ Fisk (81,8)
- Äldre (73,9) - Ägare (74,8) - Södra Götaland (72,0) - Universitets-/högskoleutbildade (71,8)	- Slakterier och viltanläggningar (68,7)

Kommentarer, forts.

- Vi bör också notera att företag/anläggningar som tidigare kontrollerades av kommunen ger Livsmedelsverket tydligt högre betyg än kommunerna vad gäller kontrollbesöken.
- Studerar vi resultatet av var och en av indexfrågorna (gällande Livsmedelsverkets kontrollbesök respektive inspektörer), kan vi också notera att de (bland Övriga) i princip får likvärdiga omdömen (precis som 2012).
- Följande större avvikelser kan noteras inom delgrupperna (utifrån top boxes, andel 4-5):

Generell nöjdhet - kontrollbesöken

Kommunala (snitt 71 %)	Övriga (snitt 71 %)
+ Yngre (81 %) + Större anläggningar (84 %) + Anställd (86 %)	+ Övriga köttanläggningar (80 %)
- Äldre (59 %) - Små anläggningar (55 %) - Ägare (61 %)	- Norra och mellersta (64 %) - Slakterier och viltanläggningar (58 %)

Generell nöjdhet – inspektörer

Kommunala (snitt 70 %)	Övriga (snitt 72 %)
+ Yngre (80 %) + Större anläggningar (83 %) + Anställd (86 %)	+ Övriga köttanläggningar (79 %)
- Äldre (64 %) - Små anläggningar 61 % - Ägare (65 %)	- Slakterier och viltanläggningar (67 %)

Öppna svar. Varför **missnöjd**?

Bas: De som svarade 1-2 på frågan "Hur nöjd är du som helhet med Livsmedelsverkets kontrollbesök?" fick möjlighet att svara (både Övriga och kommunala). Övriga (32 citat), Kommunala (9 citat).

Återkommande teman i svaren:

- Besöken upplevs ej enhetliga/jämlika. Olika resultat från olika besök trots inga/få ändringar. Varierande kvalitet.
- Inspektörerna är dåligt insatta/pålästa inför besök i småskaliga verksamheter, och verksamhetstyper som är mindre vanliga.
- Låg kompetens/låg kunskap hos inspektörerna vid kontrollbesöken, anmärkningar görs på "onödiga/fel" saker
- Besöken är för omfattande och dyra

Exempelcitat övriga

- *Det saknas helt nytta för vår verksamhet med SLV:s tillsyn och det har flera gånger varit så att vi som inspekterad verksamhet har fått delge SLV:s inspektörer kunskap. Det är under all kritik att SLV äger rätt att ta betalt för en så onyttig och onödig "inspektion".*
- *Kontrollerna är orimligt omfattande av vår ringa verksamhet. Kontrollerna tar för lång tid och är därför orimligt dyra. Livsmedelsverkets personal byts ofta och de får ej använda tidigare erfarenhet av vår kvalitet på kroppar och rutiner. Vid kontroll ger sig inte personalen för än någon anmärkning hittats. Detta kan ta timmar. Letar man tillräckligt noga tillräckligt länge kan man hitta brister i alla verksamheter. Det är Gestapo metoder som används av dessa tjänstemän.*
- *De tillför ingenhet, vår arbetsbelastning ökar då vi måste hantera felaktiga utlåtanden.*
- *Upplevs som den nuvarande inspektören inte har kunskap om den sorts produktion som vår anläggning har. Hen har god kunskap om annan sorts produktion, men den är inte helt anpassningsbar på den vi har här. Avvikelserna ges inte alltid för att främja matsäkerhet. Rapporterna stäms inte av med anläggningen innan, och blir då ofta fel/felaktiga. Påpekande om detta tas inte emot på ett konstruktivt sätt.*

Exempelcitat kommunala

- *De hade fullt upp med hur deras egen nya organisation ske se ut och fungera. Trots att de hade mer kunskap än någon av kommuninspektörerna haft är det fortfarande för låg nivå. De har inte tillräcklig erfarenhet ännu.*
- *den höga avgifter, den korta besökstiden, den snäva kontrollen*
- *Inspektörerna var visserligen trevliga och lätta att ha att göra med, men det var ganska uppenbart att de inte hade grundläggande kunskap om vår typ av verksamhet och egentligen grundläggande kunskap om livsmedelskontroll (egenkontrollprogram etc). De ställde inte särskilt relevanta frågor och de fokuserade på helt fel saker vid genomgång av anläggningen.*

Öppna svar. Varför missnöjd?

Bas: De som svarade 1-2 på frågan "Hur nöjd är du som helhet med Livsmedelsverkets inspektörer?" fick möjlighet att svara (endast Övriga), 19 svar

- **Återkommande teman i svaren är:**

- Inspektörerna bedömer olika
- Inspektörerna är dåligt insatta/pålästa inför besök. Speciellt i småskaliga verksamheter, och verksamhetstyper som är mindre vanliga
- Inspektörerna är för petiga och noggranna

- **Exempelcitat**

- *Saker som vid tidigare besök varit godkänt blir underkänt, trots att ingen förändring i verksamheten har skett. Liten hänsyn tas till att vi är en oerhört liten producent, kravnivån som ställs är inte i paritet med verksamhetens omfattning/storlek. Jag uppfattar det som att det "letas fel" när man inte hittar något uppenbart. Kontrollen känns godtycklig, dvs något inspektören tyckt varit ok tidigare är helt plötsligt inte ok utan att lagar eller verksamhet ändrats.*
- *Vill ha en återkoppling muntligen efter inspektion för att få bekräftat vad han sett*
- *Kontrollen är i stor utsträckning ej riskbaserad och icke relevant. Tar ej heller hänsyn till praxis på marknaden utan tvingar enskilda aktörer att agera, men inte andra. En ojämnlik tillsyn som hämmar konkurrensen...*
- *Mer konkret information från myndigheten Efterfrågar stöd i tolkning av kommunernas tillsyn och deras beslut, samordning Bristar i samordning av informationsflöden från andra kategorier/enheter inom LSV, efterfrågar en myndighetskontakt med möjlighet att samordna samtliga svar och information från SLV (nu blir man oftast skickad runt mellan olika parter, vilket är ineffektivt) Bristfällig information om lagstiftning, sena beslut som påverkar hela branschen och skapar osäkerhet i tolkning av nya lagar (FIR)*
- *Kontrollerna är orimligt noga för vår lilla verksamhet. Det känns som att kontrollörerna försöker spendera tid för att kunna fakturera mycket och på så sätt rättfärdiga sina tjänster som anställda på livsmedelsverket.*

Öppna svar. Varför nöjd?

Bas: De som svarat 4-5 på frågan "Hur nöjd är du som helhet med Livsmedelsverkets kontrollbesök?" fick möjlighet att svara (både kommunala och övriga). Kommunala (76 svar), Övriga (263 svar)

- **Återkommande teman i svaren är:**
- Nöjdhet med inspektörerna som ger ett bra bemötande, är professionella och noggranna
- Kontrollbesöken är relevanta och tillför verksamheten något
- Bra dialog med inspektör under besöket
- Möjligheten att då svara på frågor och övrig hjälp
- Besöken resulterar i klara/tydliga och korrekta besked

• **Exempelcitат Övriga**

- *Bra kontroll med verklighetsförankring*
- *En bra dialog där vi både granskas men också kan lära oss.*
- *Man blir alltid hemmablind och det är alltid uppskattat att få ett par nya ögon på saker och ting. SLV till skillnad från t.ex BRC fokuserar mer på faktiska risker i verksamheten utan att skapa pappersdrakar.*
- *kompetent bemötande av livsmedelsverkets inspektörer*
- *Vettiga påpekanden, inspektionerna hjälper mig i vårt arbete, har förståelse för småskalig verksamhet*
- *..Och så får man koll på om det är något man behöver justera i verksamhetens rutiner.*

• **Exempelcitат Kommunala**

- *Inspektören tog hänsyn till hur företaget arbetar, och var vi passar in i regelverket*
- *Inspektören var mycket kunnig så man slapp förklara för oss självklara frågor. Jag tycker skillnaden i kompetens var enormt stor.*
- *.. Inspektören ställde relevanta frågor och jag fick svara och förklara. Inspektören påtalade också någon brist som jag fick möjlighet att åtgärda. Det var inspektörens första kontrollbesök på en verksamhet av det slag som jag bedriver, och det var positivt att inspektören ville sätta sig in i hur verksamheten fungerar.*
- *Känns mer som livsmedelsverket vill hjälpa oss snarare än stjälpa. Bra dialog, bra kunskapsnivå.*
- *Rak kommunikation, ingen gissnings lek som på kommun nivå!*

Öppna svar. Varför nöjd?

Bas: De som svarat 4-5 på frågan "Hur nöjd är du som helhet med Livsmedelsverkets inspektörer?" fick möjlighet att svara (endast övriga), 223 svar

Återkommande teman i svaren är:

- Inspektörerna kommunicerar bra och för en bra dialog
- Inspektörerna är kunniga och kan svara på frågor om tex lagstiftning
- Inspektörerna ger ett bra bemötande
- Inspektörerna är professionella och trevliga

Exempelcitat

- *Bra kommunikation om lagstiftning. "Högt i tak" man " vågar" fråga om tveksamheter. Lärande samtal i olika frågor.*
- *Serviceinriktade, vänliga, kunniga*
- *Vi har en bra dialog*
- *Bra information och vänliga och tillmötesgående.*
- *bra, öppna diskussioner kring förbättrings- och utvecklingsområden. Även bra input kring kommande lagstiftningar etc*
- *Livsmedelsinspektören är mycket kunnig inom vår typ av tillverkning, samt att man kan få svar direkt på frågor som vi kan ha*
- *Samma som tidigare, mycket god relation mellan företaget och SLV. Bra bemötande och ett konstruktivt sätt att framföra både kritik och beröm.*



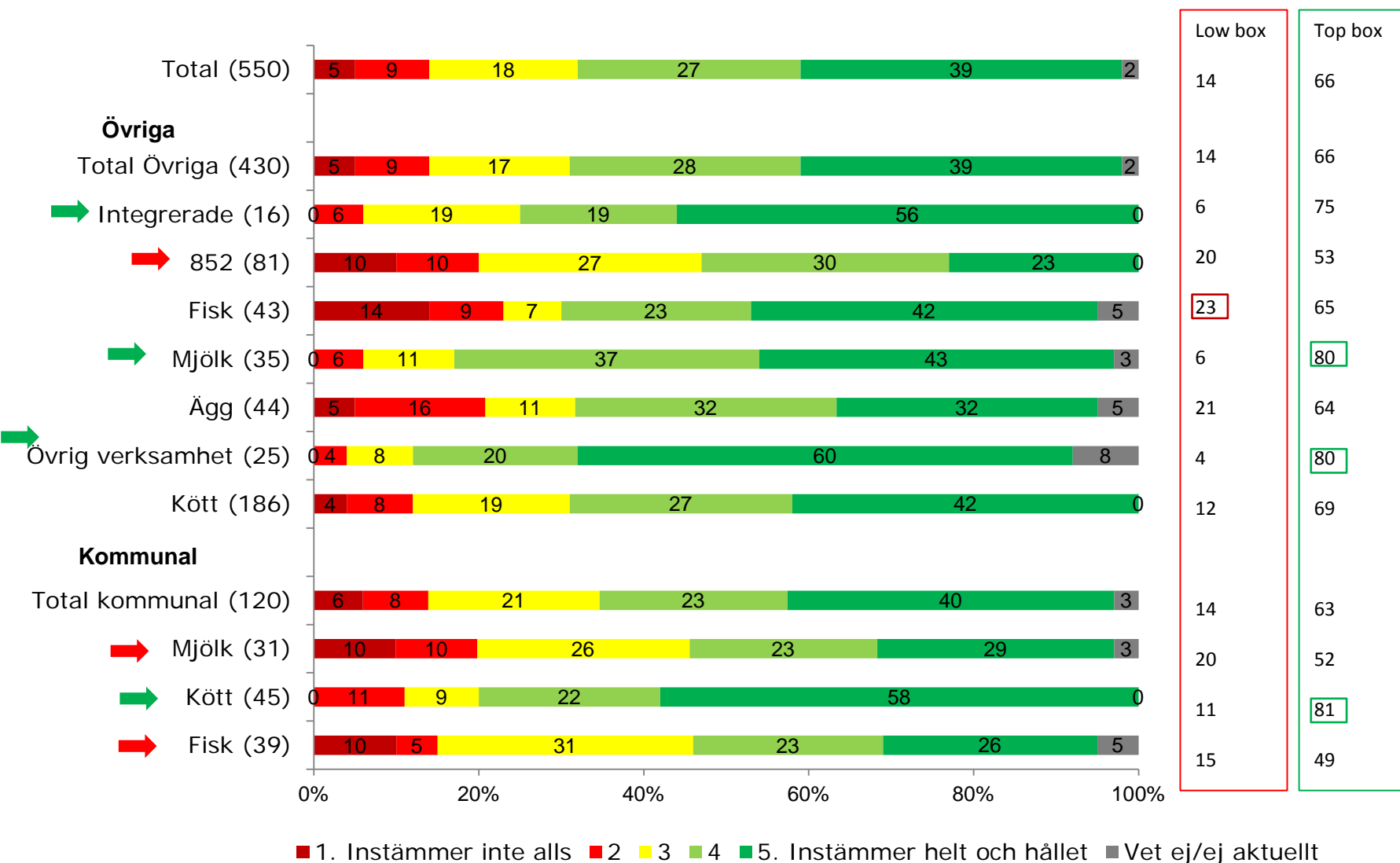
Uppfattning om Livsmedelsverkets kontrollbesök på olika områden

Inledning

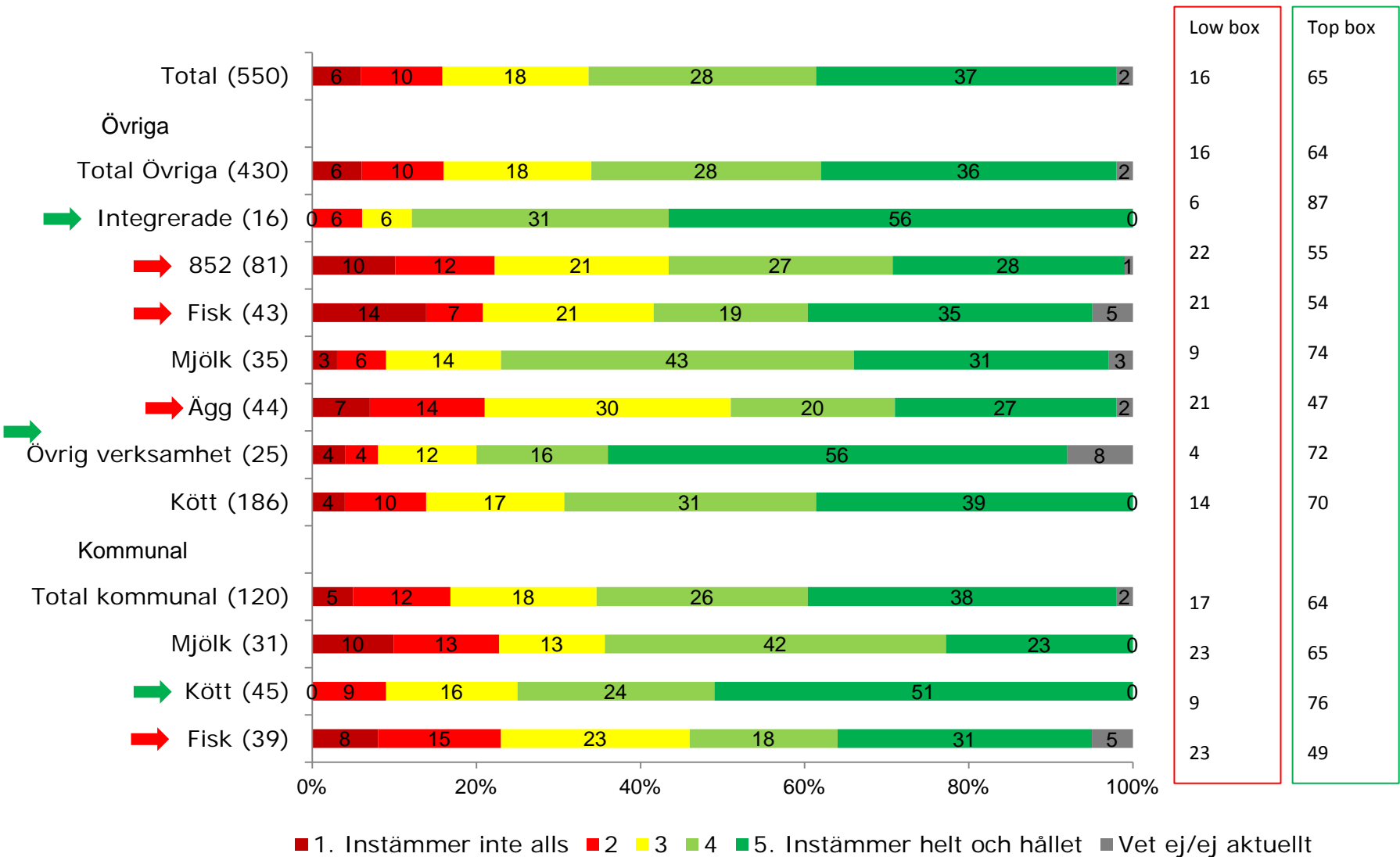
- En stor del av enkäten upptogs av frågor kring hur intervjupersonerna uppfattar Livsmedelsverkets *kontrollbesök* respektive *inspektörerna* på olika områden. Genomgående fick intervjupersonerna för detta ändamål ta ställning till olika påståenden, dvs på femgradig skala uppge i vilken grad de instämmer i dem eller inte.
- De företag och anläggningar som tidigare kontrollerades av kommunerna, har fått ta ställning till färre påståenden än Övriga (sex påståenden om kontrollbesöket och sju om inspektören).
- Påståendena har delats in och redovisas efter några olika områden/teman, utifrån vad påståendena handlar om, i syfte att göra redovisningen mer pedagogisk.
- Redovisningen är deskriptiv, dvs visar i vilken grad intervjupersonerna instämmer i de olika påståendena. För att kunna dra några egentliga slutsatser, t ex om Livsmedelsverket bör åtgärda områden som relativt sett får sämre bedömningar, behöver vi också ta hänsyn till drivkraftsanalyserna. Dessa adderar kunskaper om i vilken grad de olika faktorerna (områdena) påverkar den generella nöjdheten, dvs index.
- Resultaten gällande kontrollbesöken redovisas m h a diagram detta avsnitt, medan resultaten för inspektörerna redovisas i avsnittet därefter. Större avvikelser i resultaten för delgrupper markeras med pilar i diagrammen respektive inringade "low" (andel 1-2) och "top boxes" (andel 4-5).

Mervärde för egen verksamhet

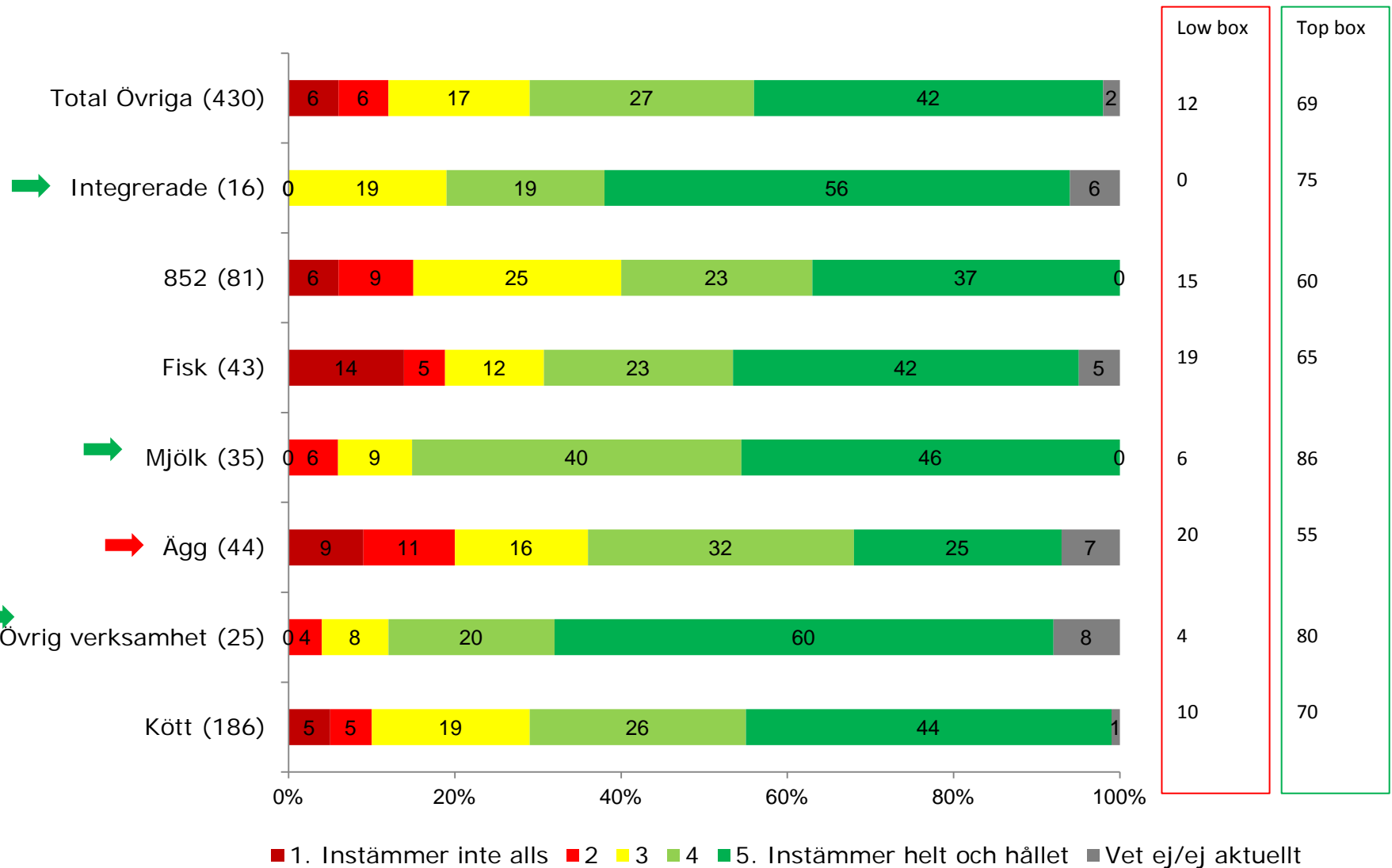
Fr. 25.3: Kontrollbesök är värdefulla för mig och mitt företag



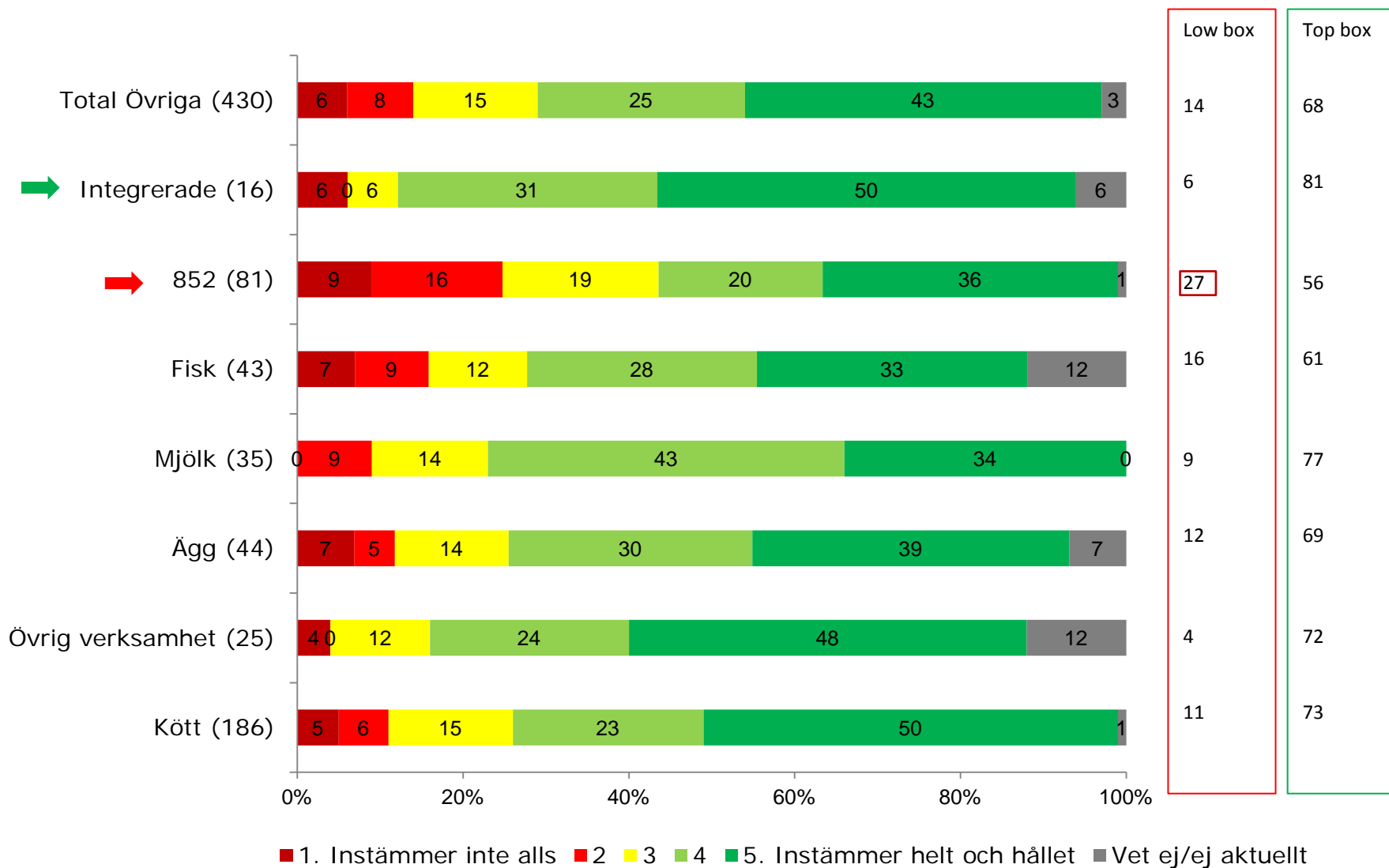
Fr. 25.4: Kontrollbesök leder till förbättringar i vår verksamhet



Fr. 25.7: Livsmedelsverket är en viktig partner till oss som är till nytta i verksamheten (endast ställd till Övriga)

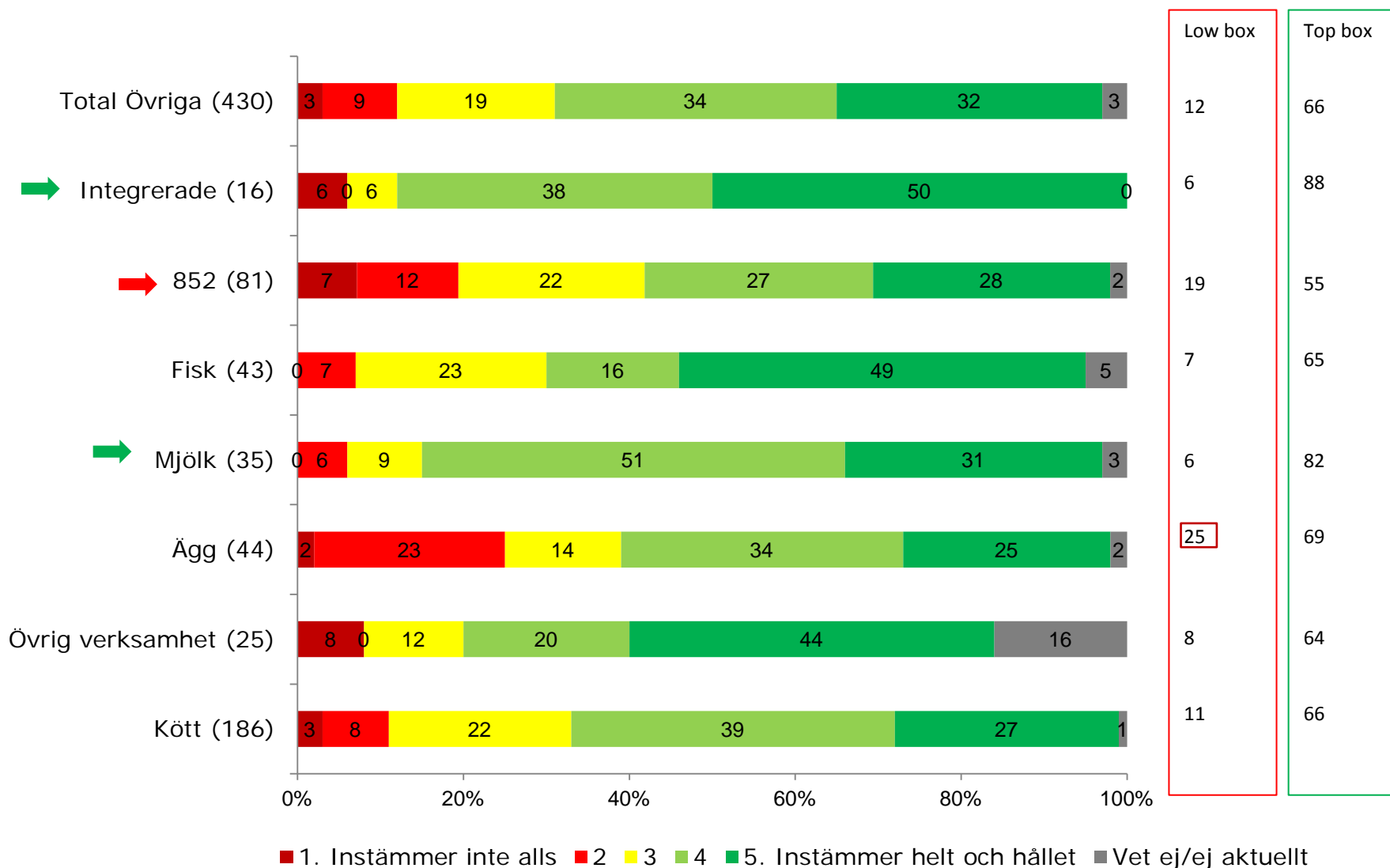


Fr. 25.8: Livsmedelsverkets kontroll innebär en kvalitetsstämpel på våra produkter (endast ställd till Övriga)

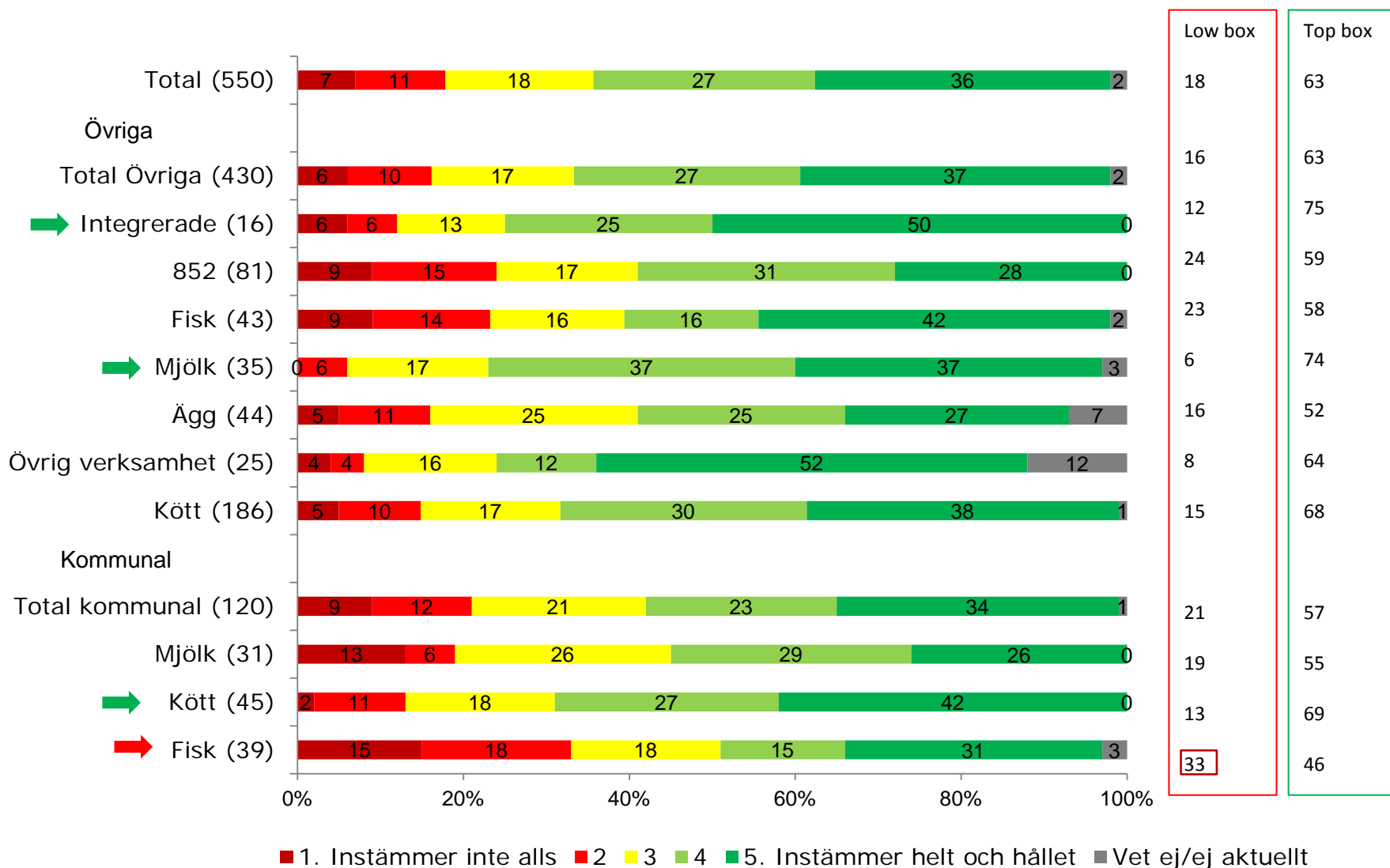


Mervärde för konsumenten

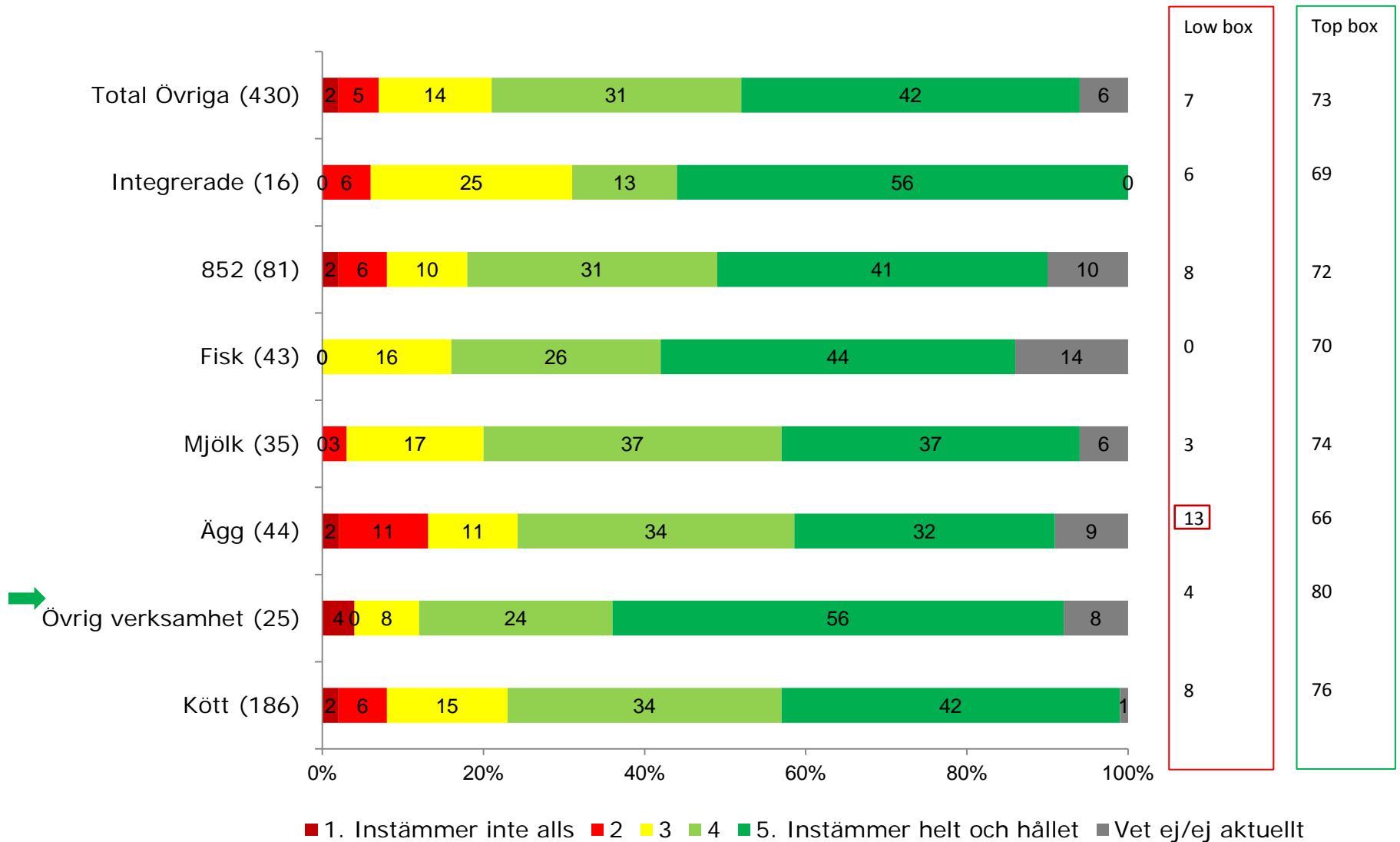
Fr. 25.2: Kontrollbesök fokuserar på relevanta saker som har betydelse för konsumenten (endast ställd till Övriga)



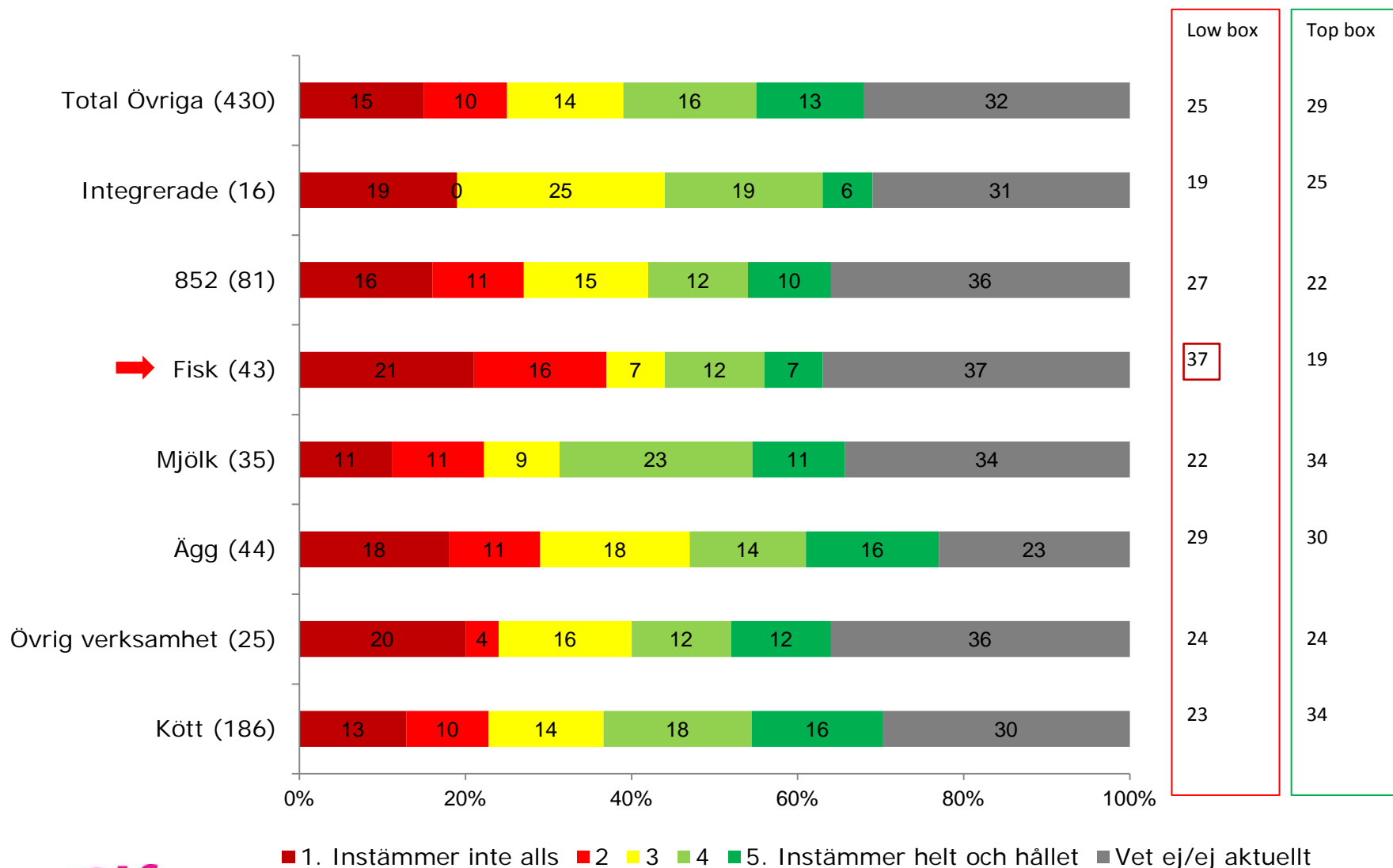
Fr. 25.5: Kontrollbesök leder till säkrare livsmedel för konsumenter



Fr. 25.9: Mitt företag skulle ha samma krav på säkra livsmedel även utan kontroll från livsmedelsverket (endast ställd till Övriga)

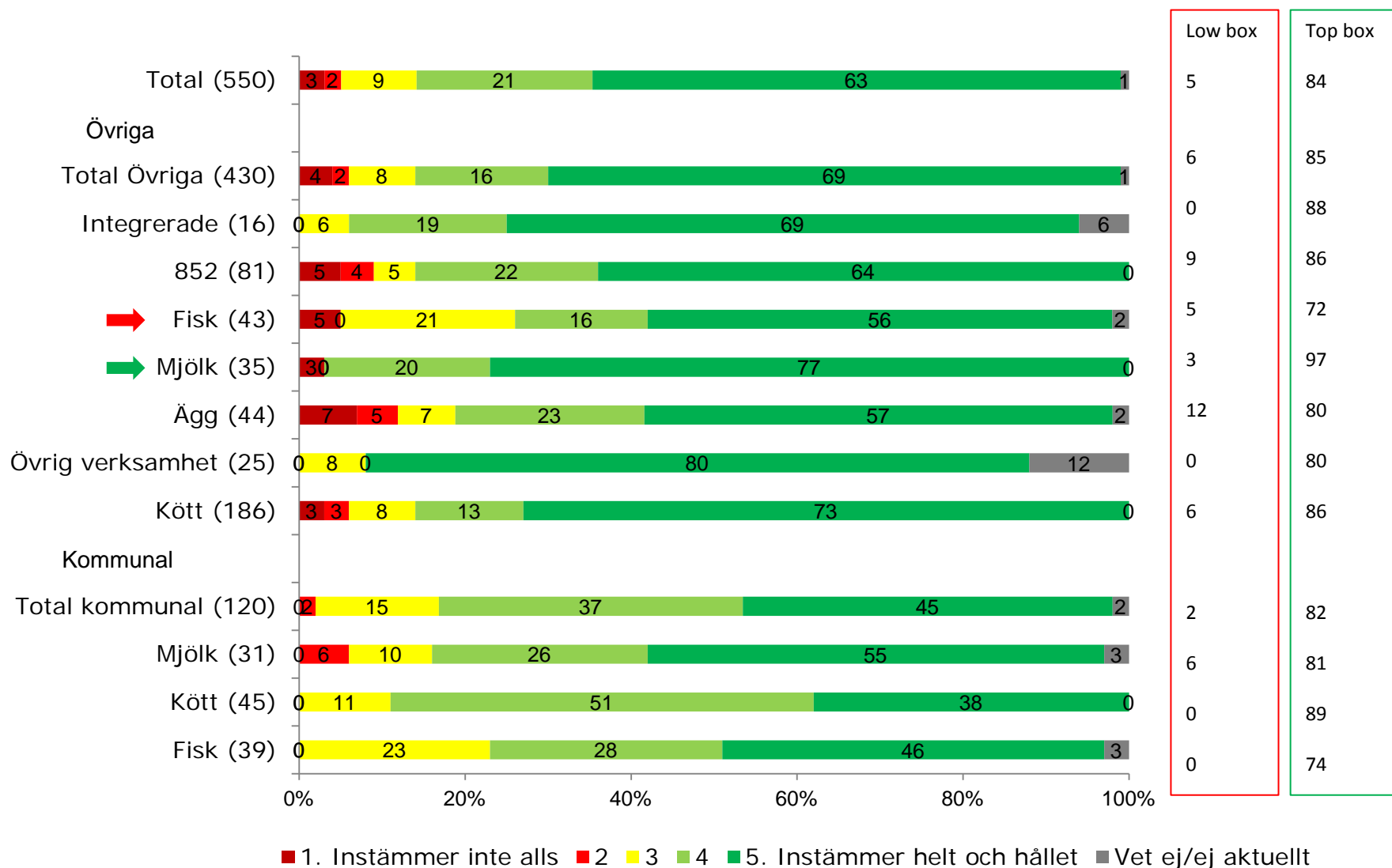


Fr. 25.10: Mina konkurrenter skulle sänka sina krav på livsmedelssäkerhet utan kontroll från Livsmedelsverket (endast ställd till Övriga)

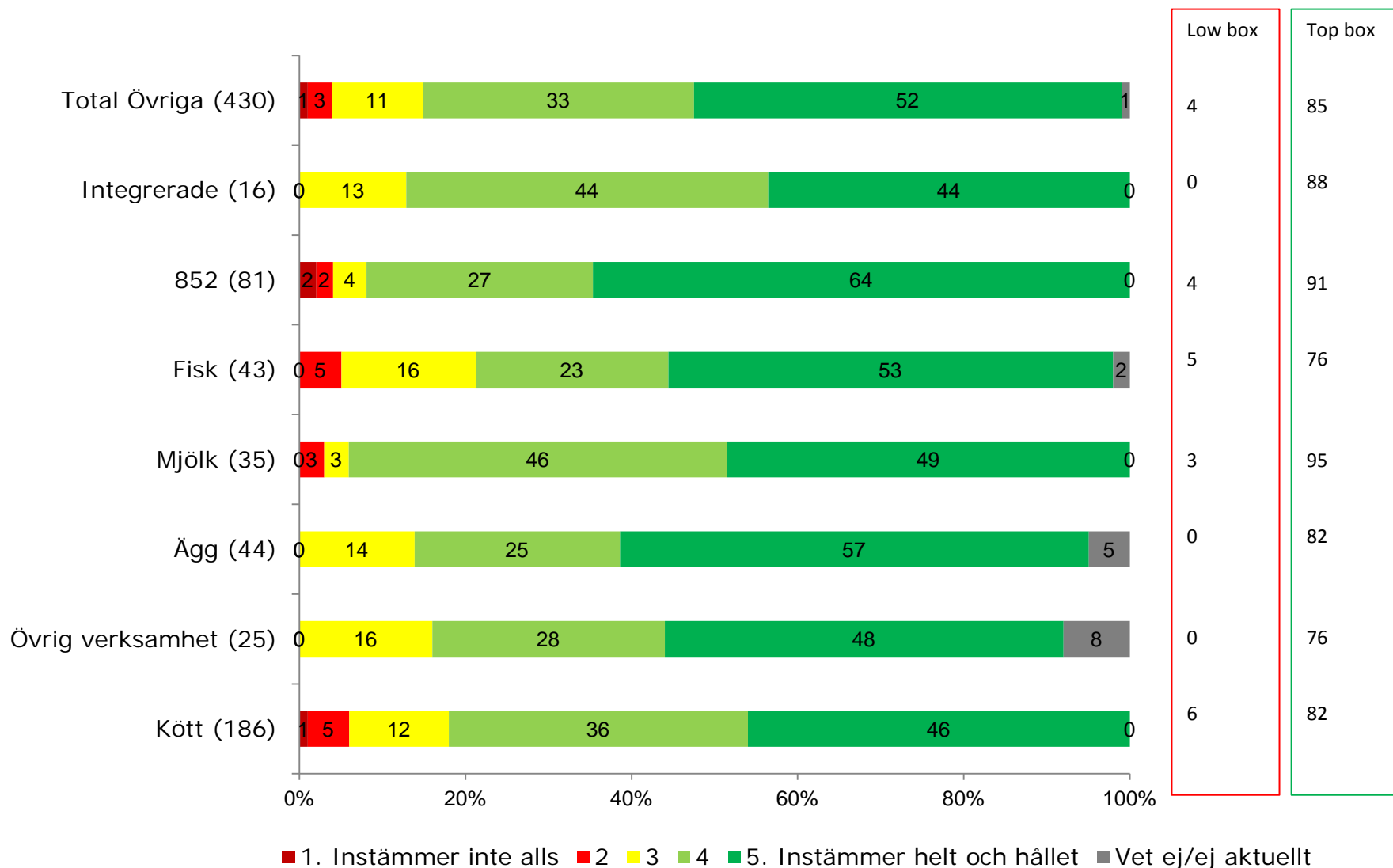


Min kunskap om kontroll och lagstiftning

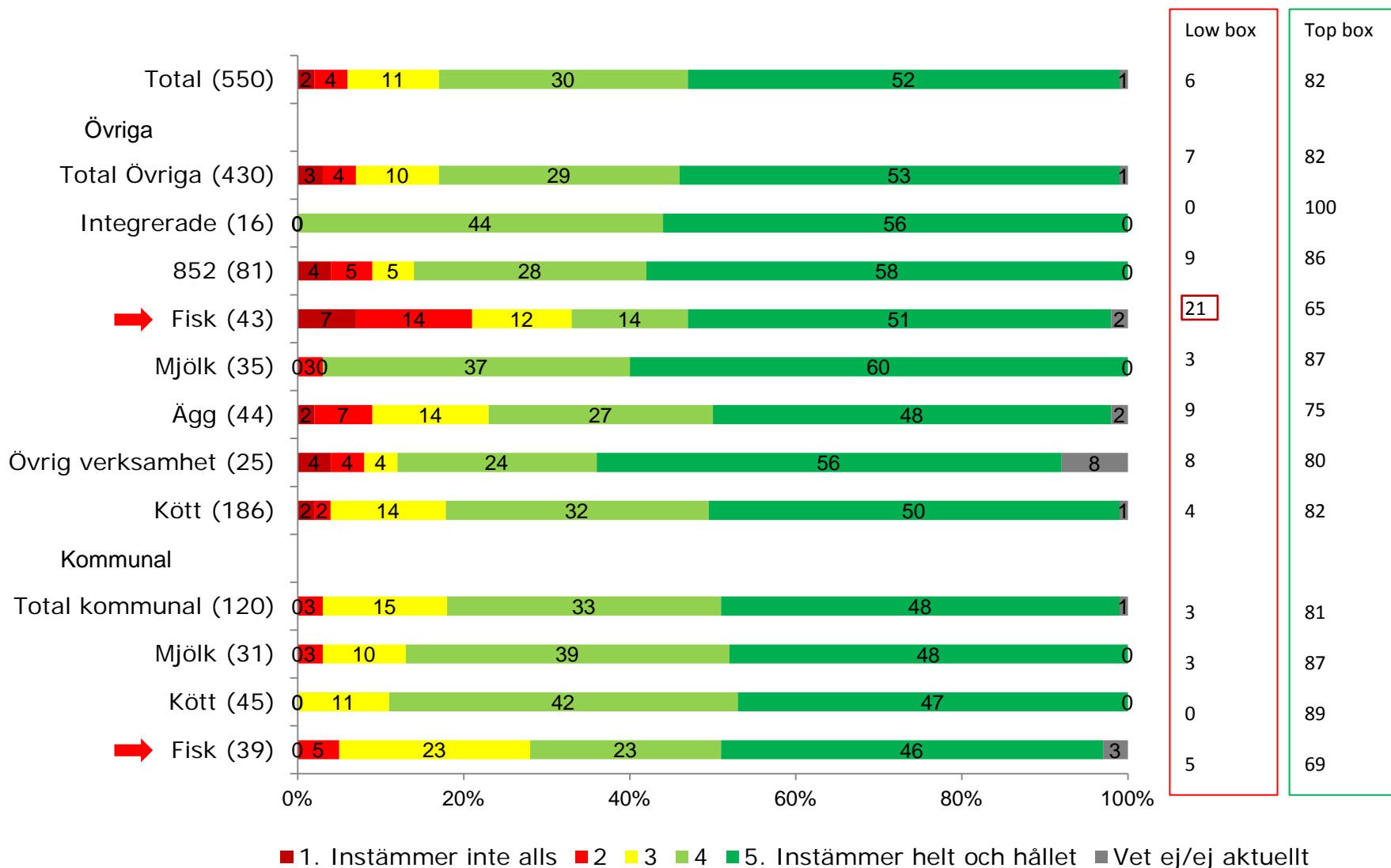
Fr 25.6: Jag förstår varför Livsmedelsverket kontrollerar mitt företags verksamhet



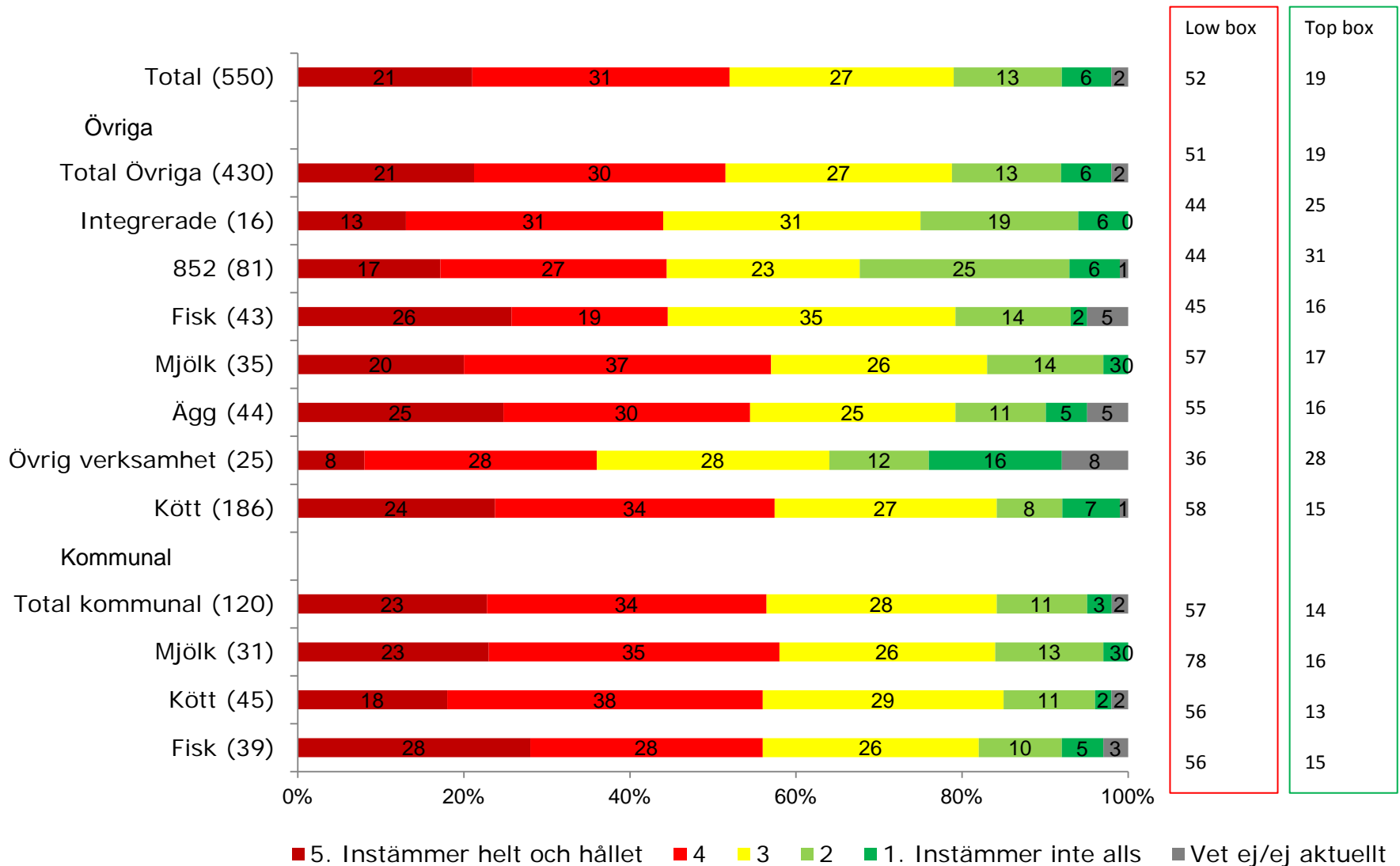
Fr.25.11: Jag är insatt i vilka krav lagstiftningen ställer på mitt företags verksamhet (endast ställd till Övriga)



Fr 25.12: Jag har förståelse för hur livsmedelslagstiftningen är relevant för vår verksamhet

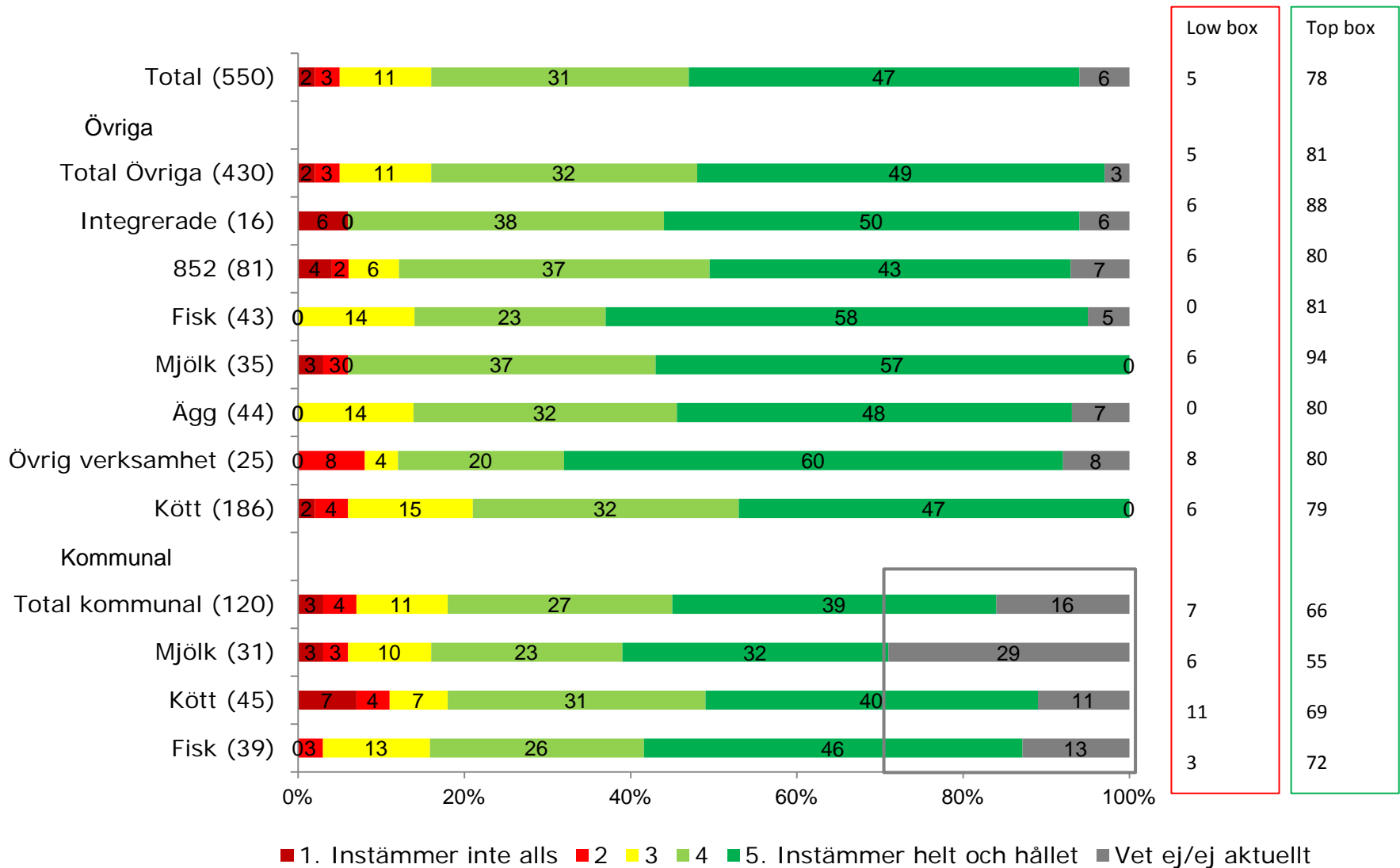


Fr 25.13: Det är svårt att hålla sig uppdaterad om nya lagar och krav som tillkommer *Obs: negativt laddat påstående, OMVÄND SKALA*

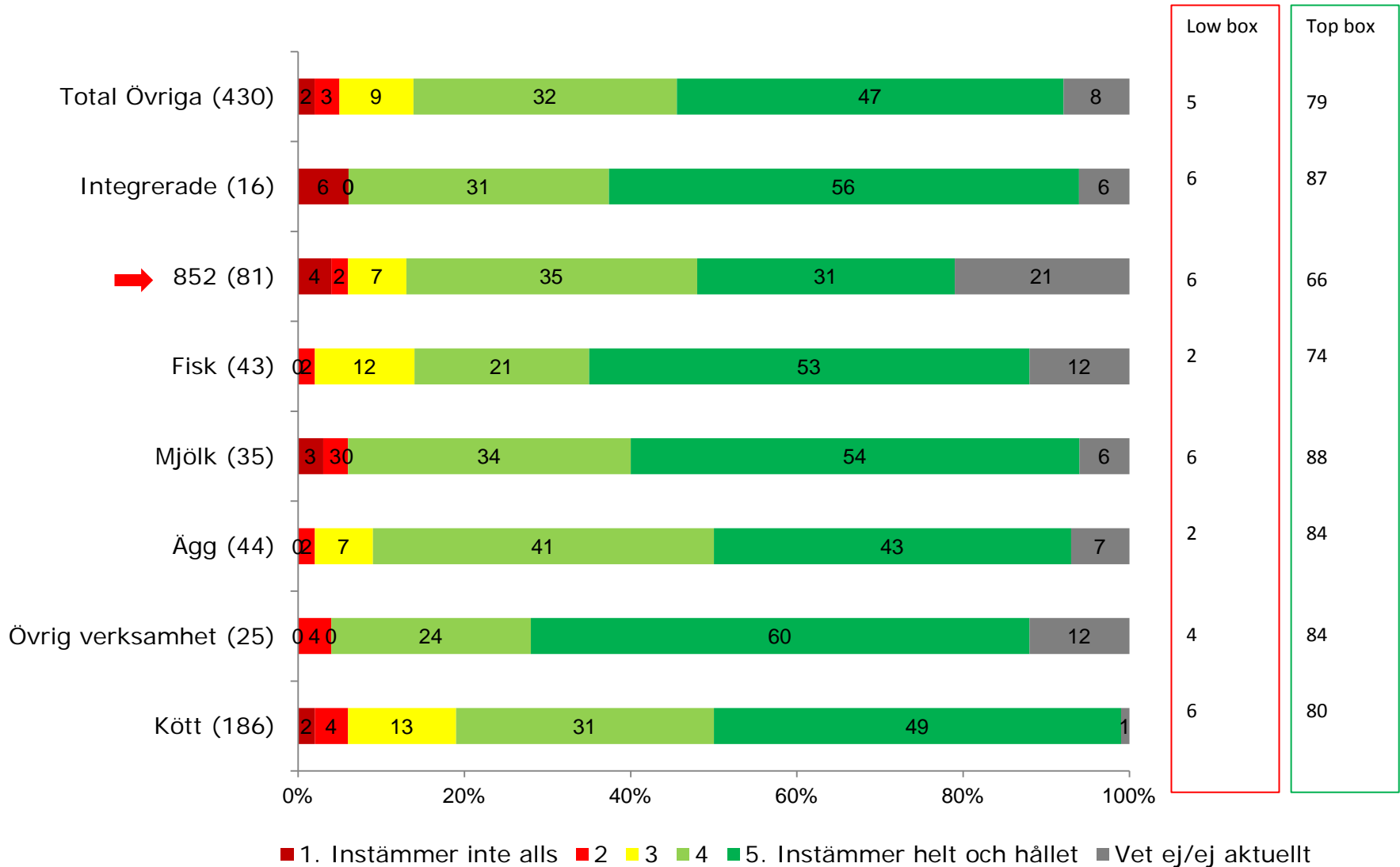


Kontrollrapporten

Fr. 25.14: Det är lätt att förstå rapporten från kontrollbesöket

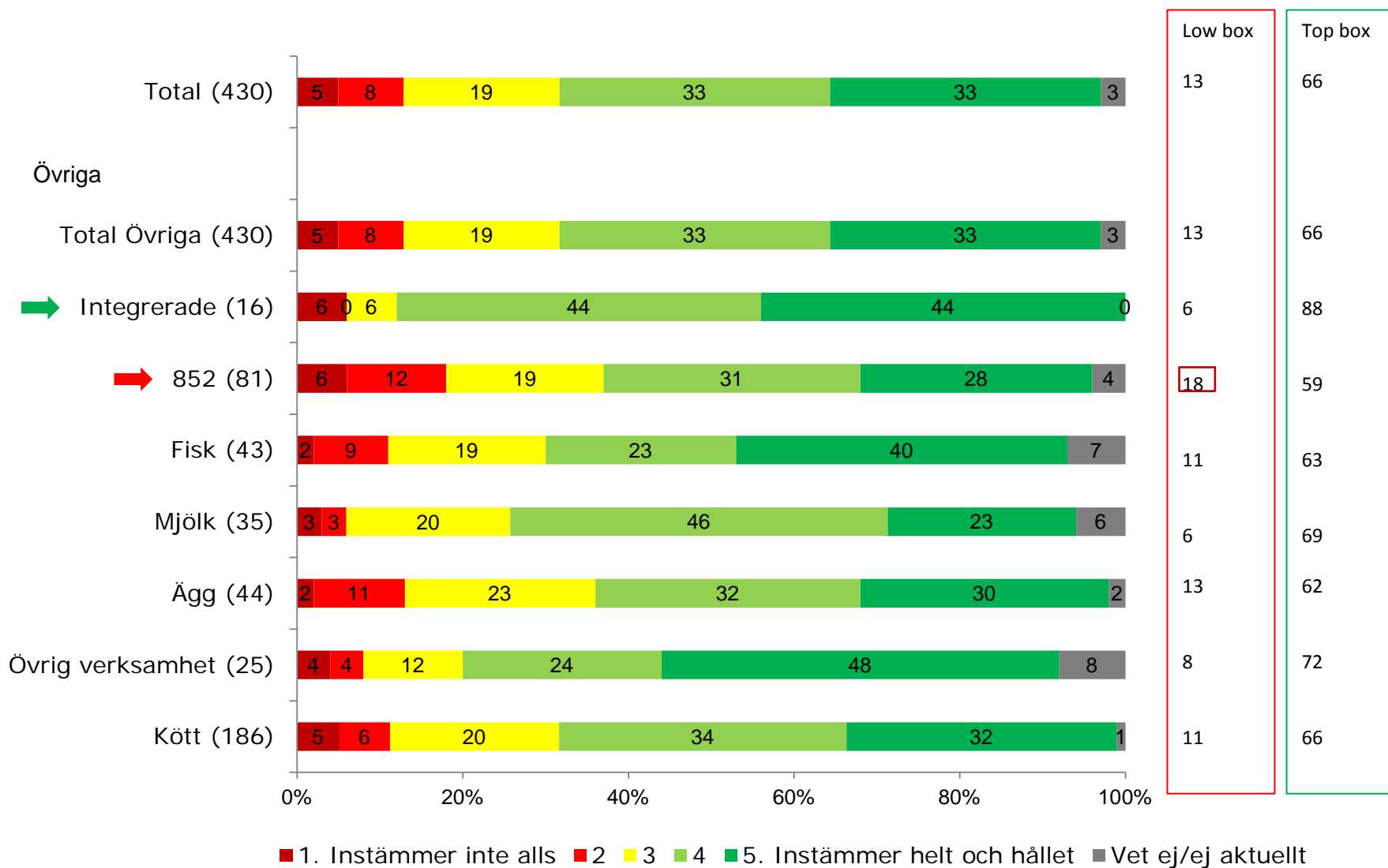


Fr. 25.15: Det framgår tydligt i rapporten från kontrollbesöket vad avvikelser grundar sig på (endast ställd till Övriga)



Effektivitet

Fr. 25.1: Kontrollbesöken är effektiva



Kommentarer

- Gällande de påståenden som ställts till bägge grupperna, följs Kommunala och Övriga åt relativt väl, vilket också ligger i linje med de övergripande omdömena. De har alltså sammantaget en mycket likartad uppfattning om kontrollbesöken. På detaljnivån kan vi dock notera skillnaderna som finns i resultaten för påståendet *jag förstår varför Livsmedelsverket kontrollerar min verksamhet*. Studerar vi å ena sidan andelar som instämmer helt och hållet (5), gör tydligt fler detta bland de Övriga (69 %) än bland de kommunala (45 %), men det är samtidigt - intressant nog - signifikant fler bland de Övriga (6 %) än bland de kommunala (2 %) som tydligt tar avstånd från påståendet.
- Bland de Kommunala har den stora majoriteten alltså endast haft ett eller två kontrollbesök som grund för sin bedömning. Trots detta har man med ett undantag inga nämnvärda problem med att bedöma besöken på de olika områdena. Undantaget är: *det är lätt att förstå rapporten från kontrollbesöket*, där 16 % av Kommunala uppger att de inte kan besvara frågan.
- Vi kan notera att påståenden som direkt eller indirekt berör intervjupersonen själv (temat Min kunskap....), får relativt ”positiva” instämmandegrader (inklusive att många, relativt sett tar avstånd från det mer negativt laddade påståendet *Det är svårt att hålla sig uppdaterad...* liksom att relativt många instämmer i påståendet *det är lätt att förstå rapporten från kontrollbesöket* – som egentligen sorterar under temat Kontrollrapporten), medan färre generellt sett instämmer i påståendena som handlar om att bedöma kontrollbesöket som sådant (Livsmedelsverket), dvs de båda områdena som berör det mervärde som Livsmedelsverkets kontroll ger livsmedelsföretagen.
- Överlag överträffar andel som instämmer (4-5) tydligt dem som inte gör det (på positivt laddade påståenden), men ett resultat kan det enligt TNS Sifos uppfattning finnas anledning för Livsmedelsverket att notera: Långt ifrån alla verkar övertygade om kopplingen mellan kontrollbesöken och säkrare mat för konsumenterna; 16 % (Övriga) respektive 21 % (Kommunala) tar helt avstånd från/instämmer inte i detta påstående (runt 6 av 10 instämmer).

Kommentarer, forts.

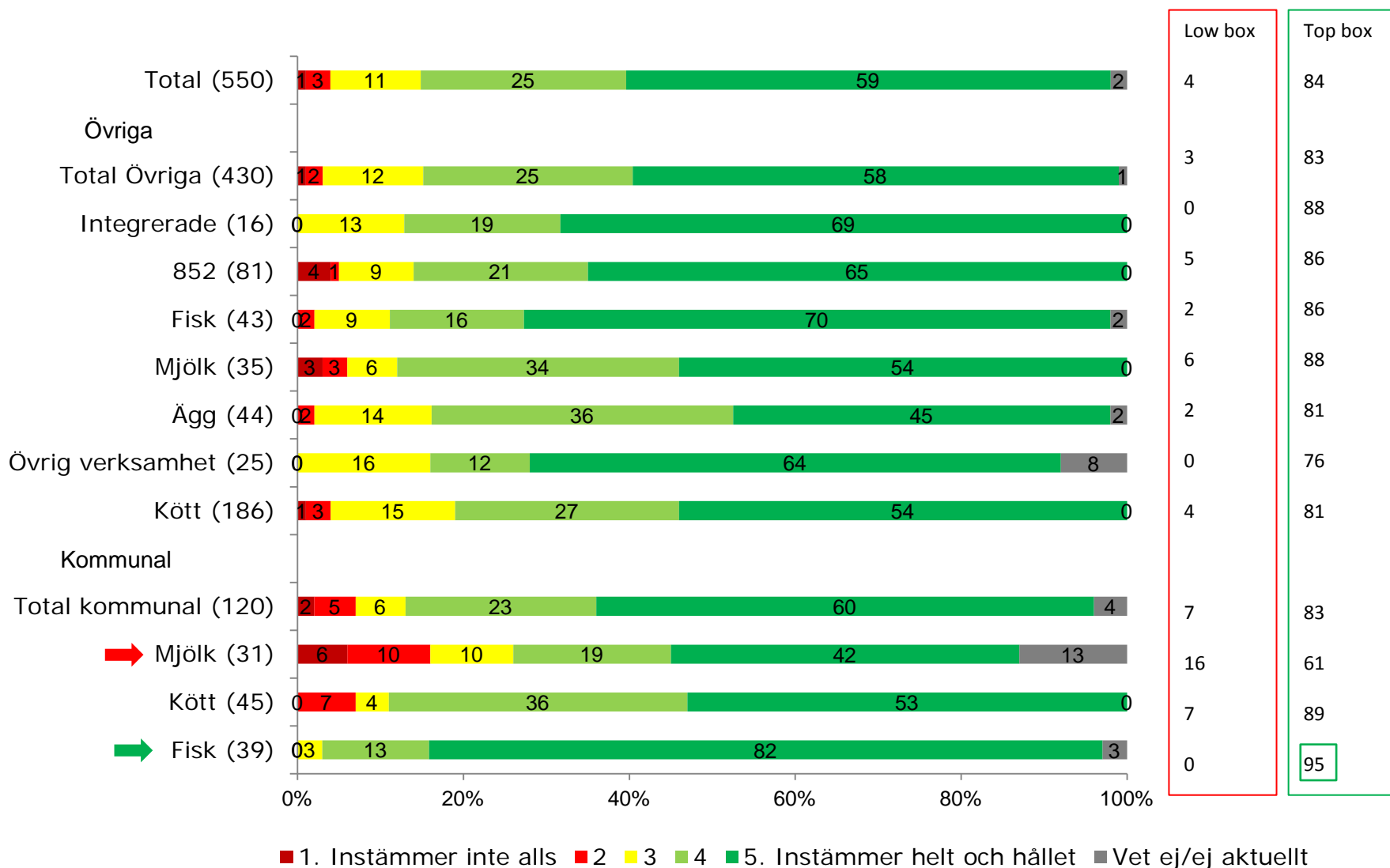
- I relation till tidigare undersökningar vi genomfört för statliga myndigheter med kontrolluppgifter gentemot kommersiell verksamhet (och där motsvarande områden bedömts), presterar Livsmedelsverket bättre på egenskapen *effektivitet i kontrollen* (effektiva kontrollbesök). Här ligger andelen med "överbetyg" (4-5/7-10) något lägre i våra tidigare jämförbara undersökningar. Sett i absoluta tal, 66 % tycker ändå besöken är effektiva (och bara 13 % tycker motsatsen), ser TNS Sifo ingen anledning att överdramatisera detta.
- Studerar vi olika anläggningstyper, gäller genomgående att resultaten är positiva (tydligt fler instämmer än som tar avstånd från de olika påståendena). Några nämnvärda mönster som kan urskiljas är dock följande (vi har här undantagit de påståendena under *Min kunskap om kontroll och lagstiftning* samt påståendet *Mitt företag skulle ha samma krav på säkra livsmedel även utan kontroll från livsmedelsverket*):
 - Övriga:
 - **852-anläggningar** avviker negativt (färre som instämmer) på sex av de påståendena (och avviker inte positivt beträffande något påstående).
 - **Integrerade** (sju påståenden) och **Mjölk** (fem påståenden) avviker positivt (och avviker inte negativt beträffande något påstående).
 - Kommunala:
 - **Kött** avviker positivt från de båda andra typerna (Fisk och Mjölk) på tre av påståendena (och avviker inte negativt på något).
 - **Fisk** avviker negativt på tre av påståendena (och avviker inte positivt på något).



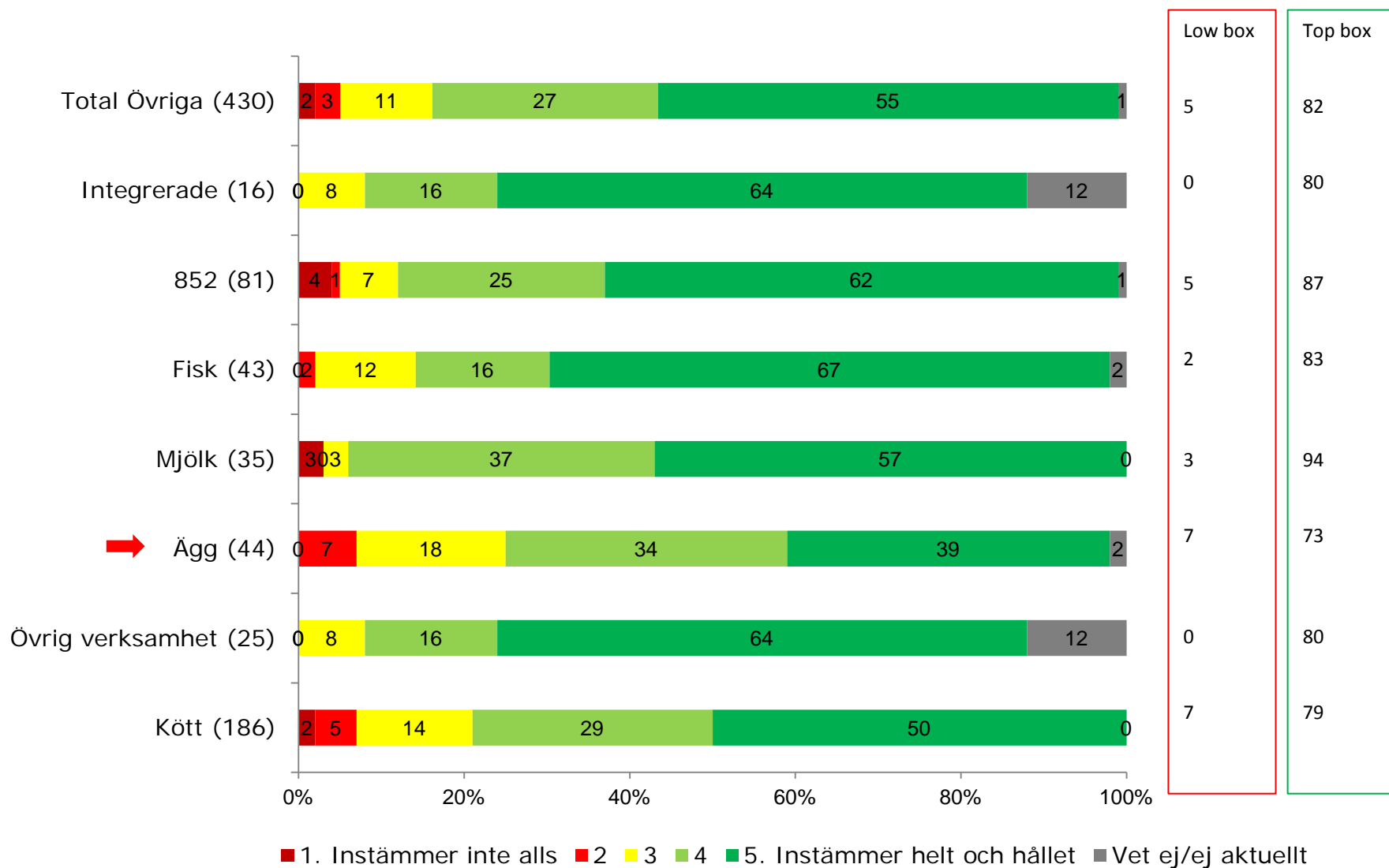
Uppfattning om Livsmedelsverkets inspektörer på olika områden

Bemötande och förtroende

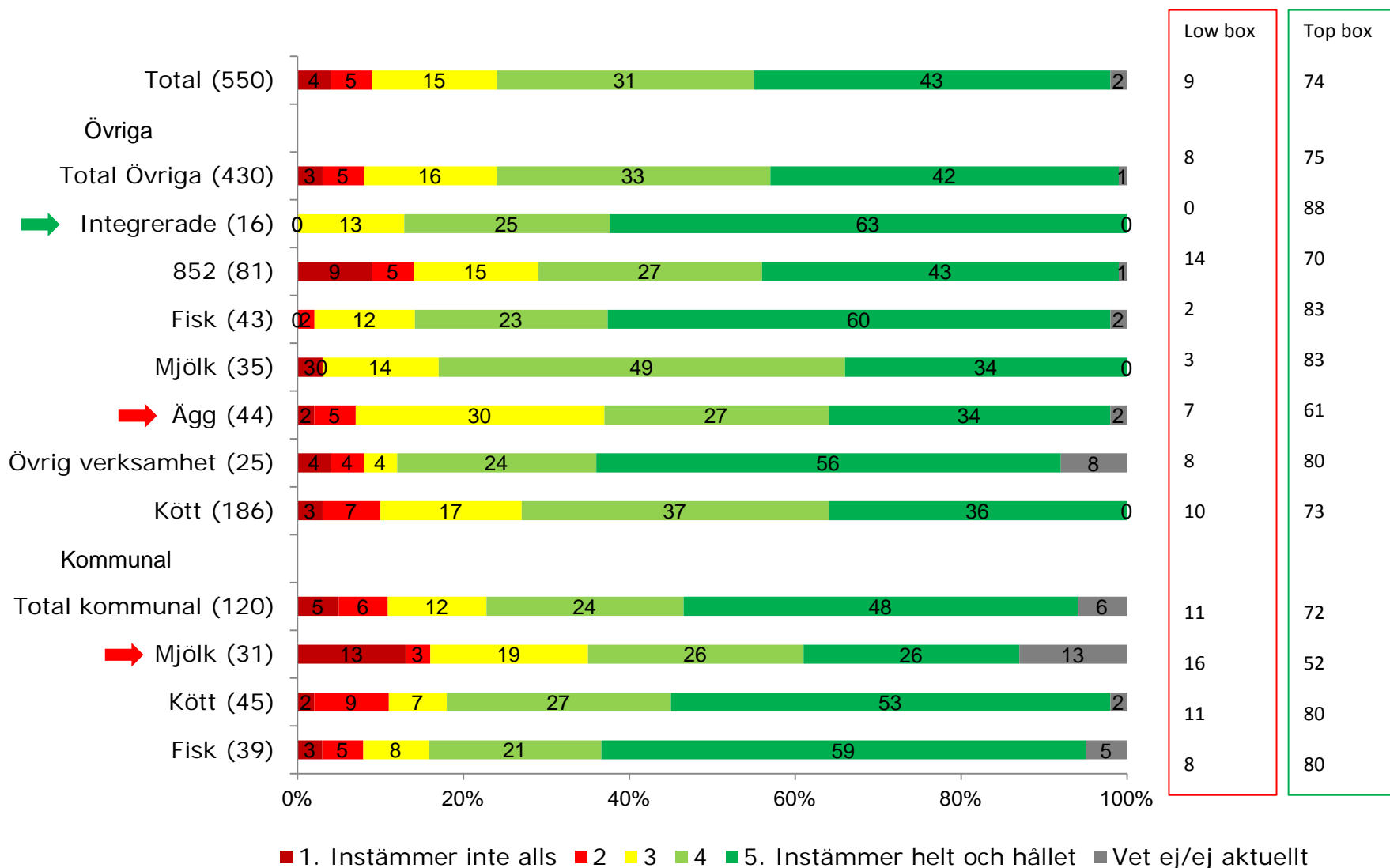
Fr 7.6: Inspektören bemöter mig på ett positivt sätt



Fr. 7.14: Inspektören visar mig respekt (endast ställd till Övriga)

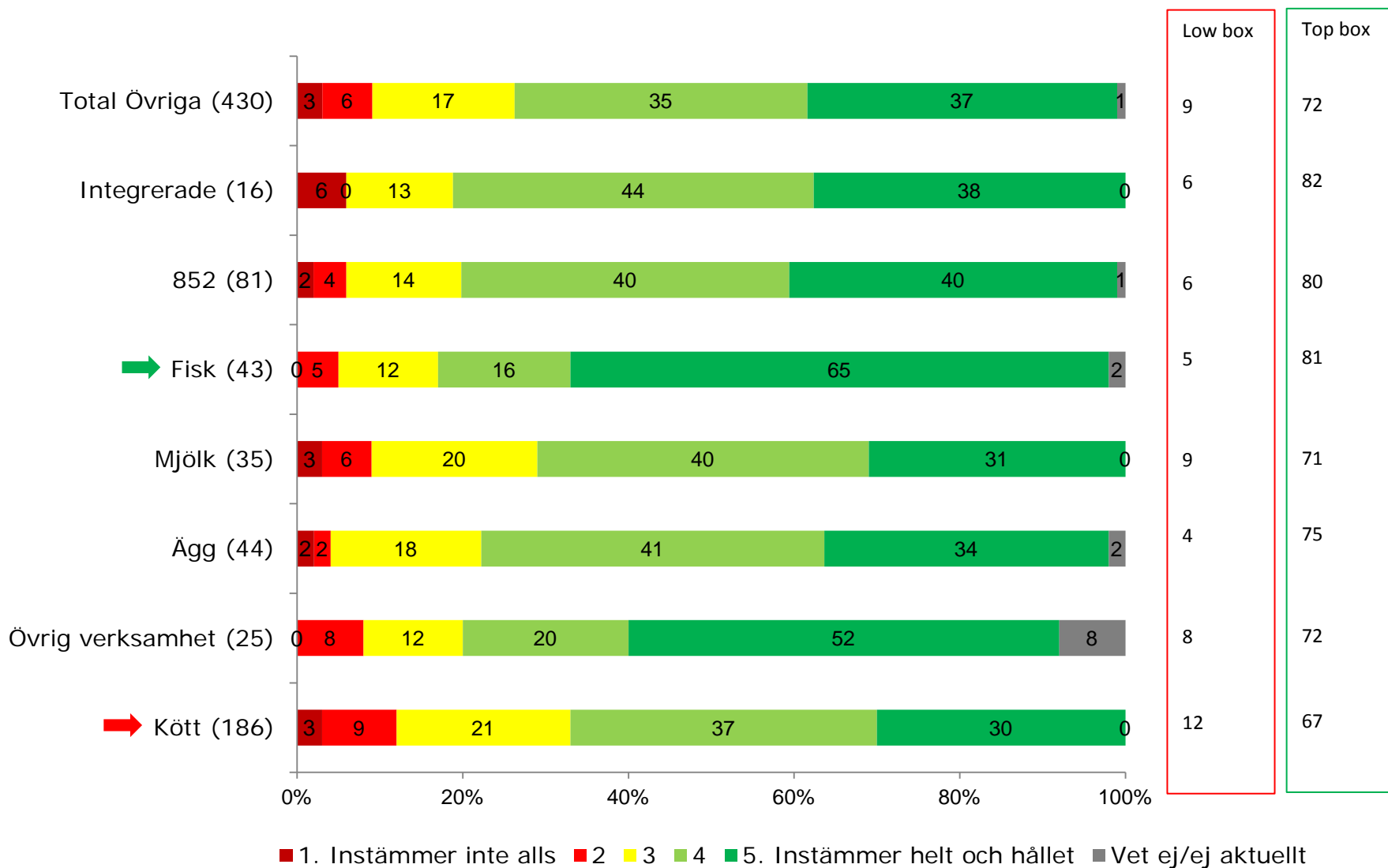


Fr. 7.18: Jag känner förtroende för inspektören

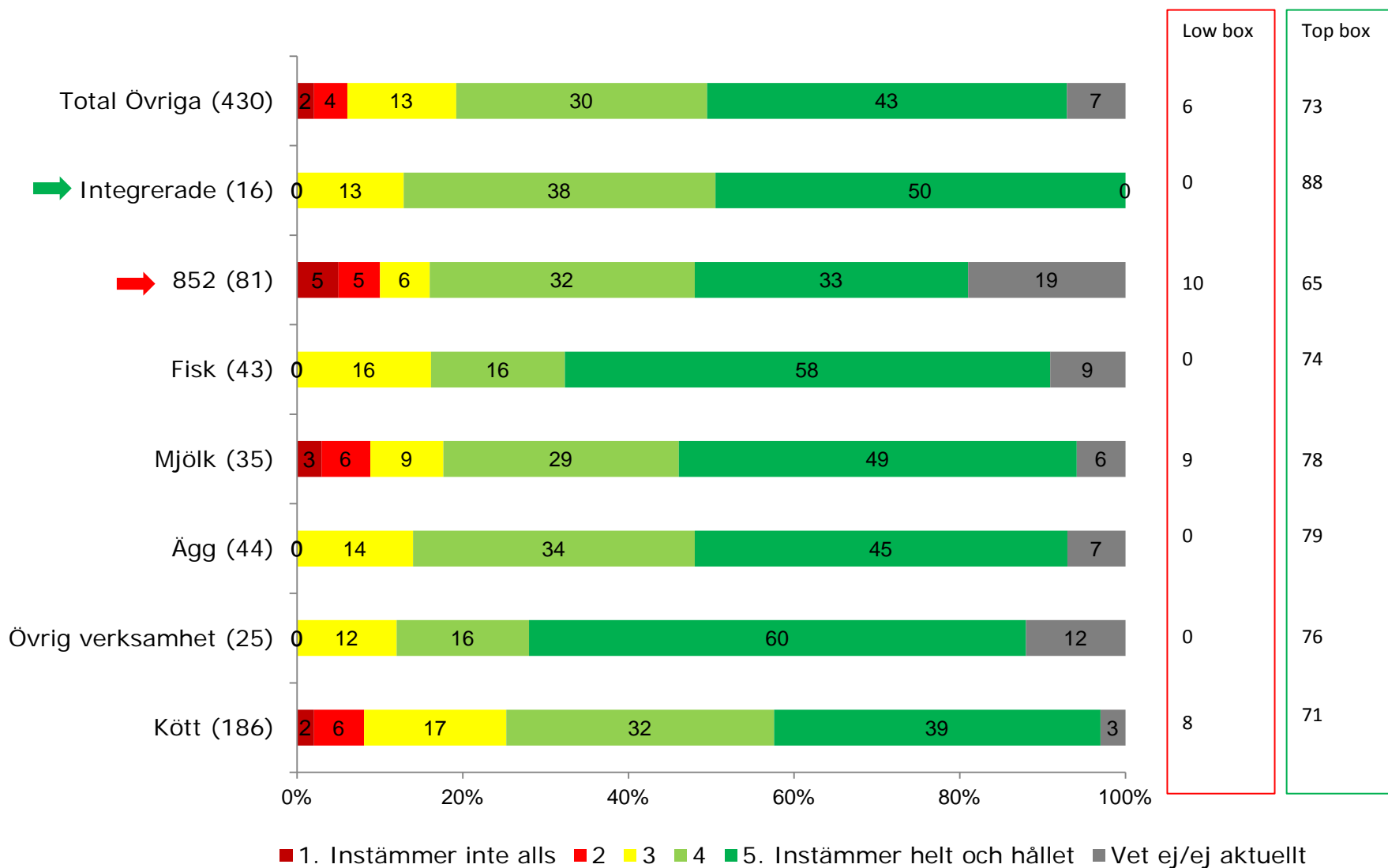


Kommunikation förklara/"sända"

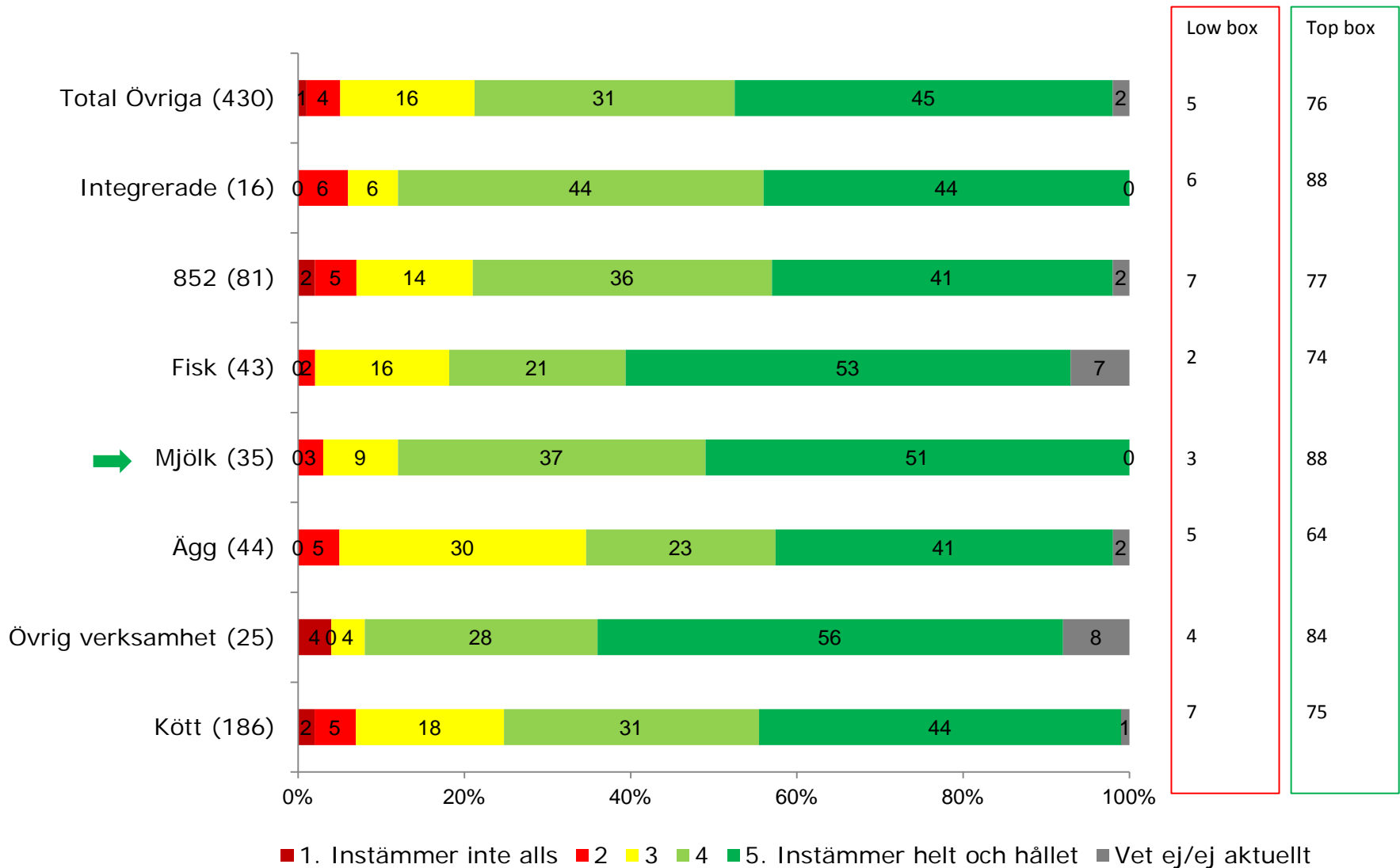
Fr. 7.8: Inspektören uttrycker sig på ett bra och lättförståeligt sätt (ställdes bara till Övriga)



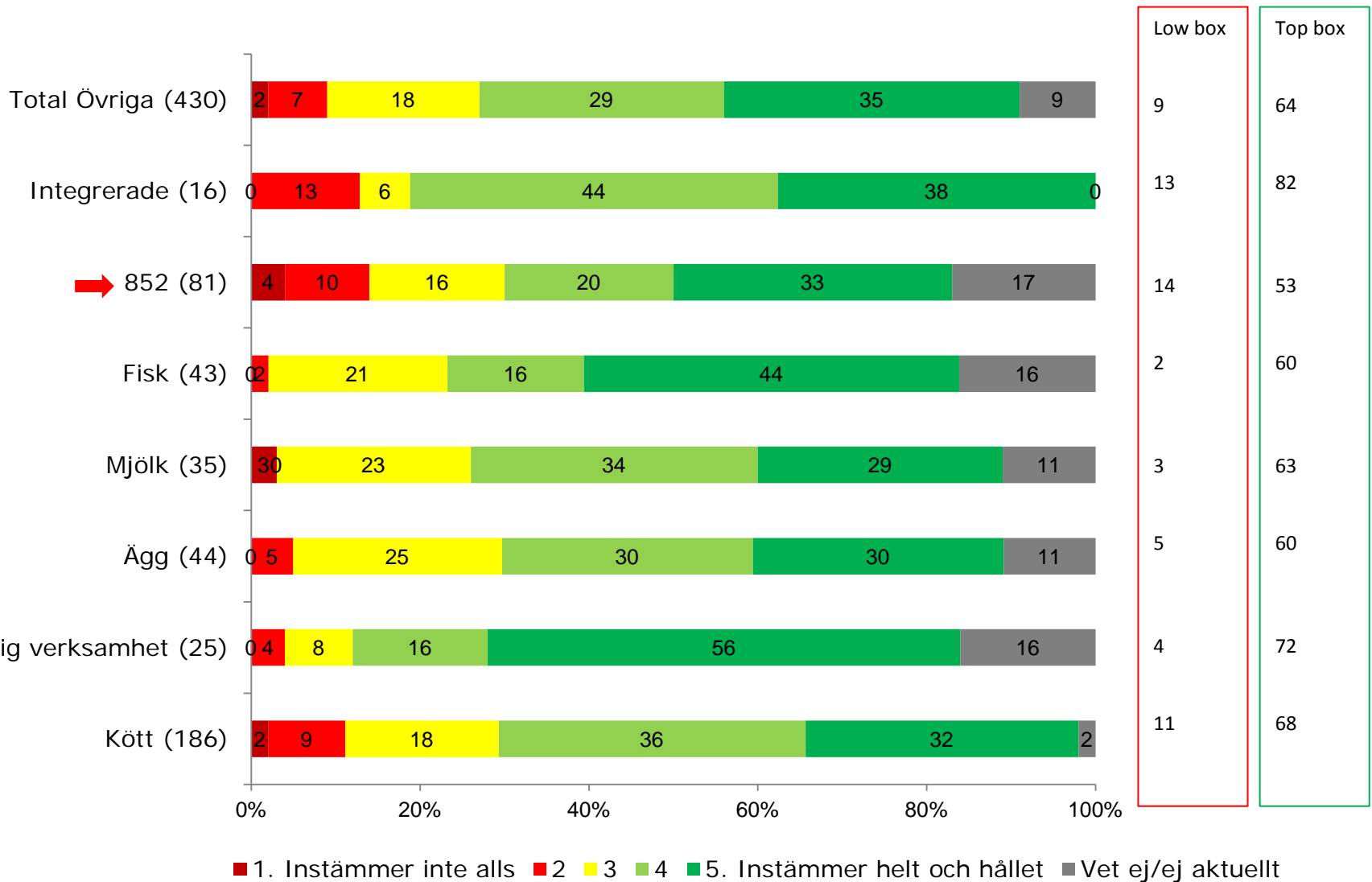
Fr. 7.15: Inspektören förklarar de avvikelser som finns på ett tydligt sätt (ställd bara till Övriga)



Fr. 7.1: Inspektören förklarar arbetsgången och syftet med besöket (ställd bara till Övriga)

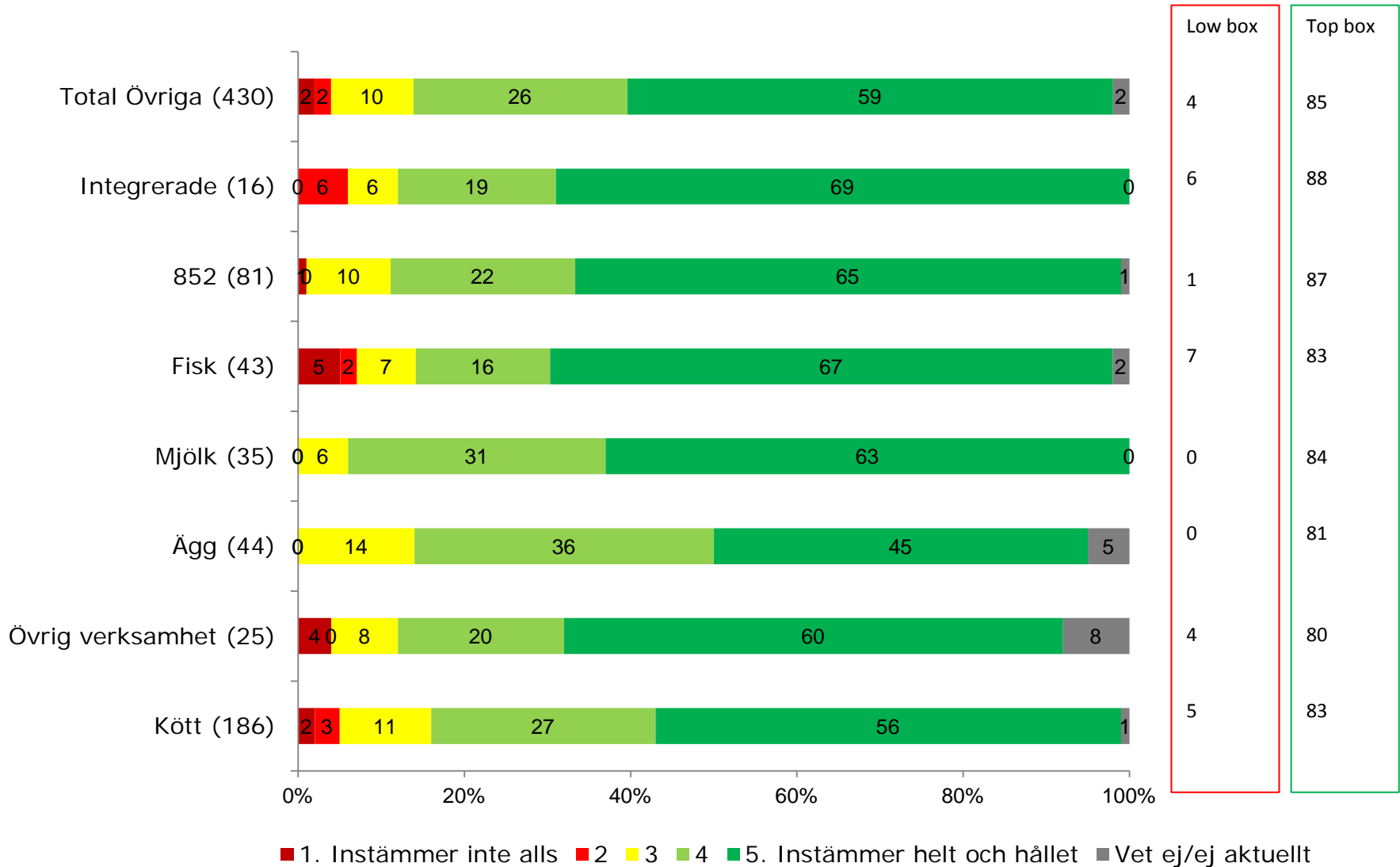


Fr. 7.13: Inspektören förklarar lagstiftningen kring de avvikelser som påtalas (ställd bara till Övriga)

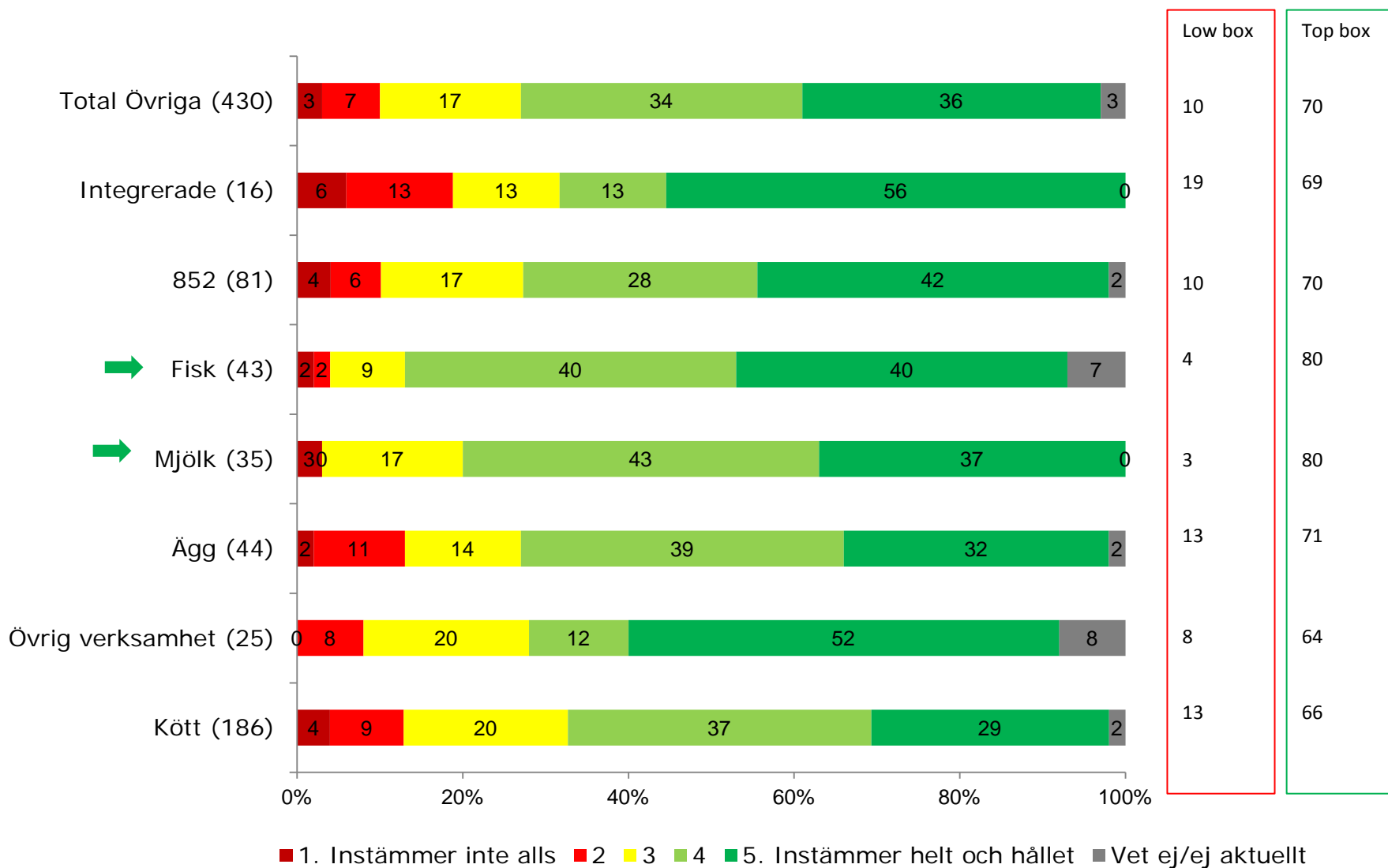


Kommunikation dialog/"ta emot"

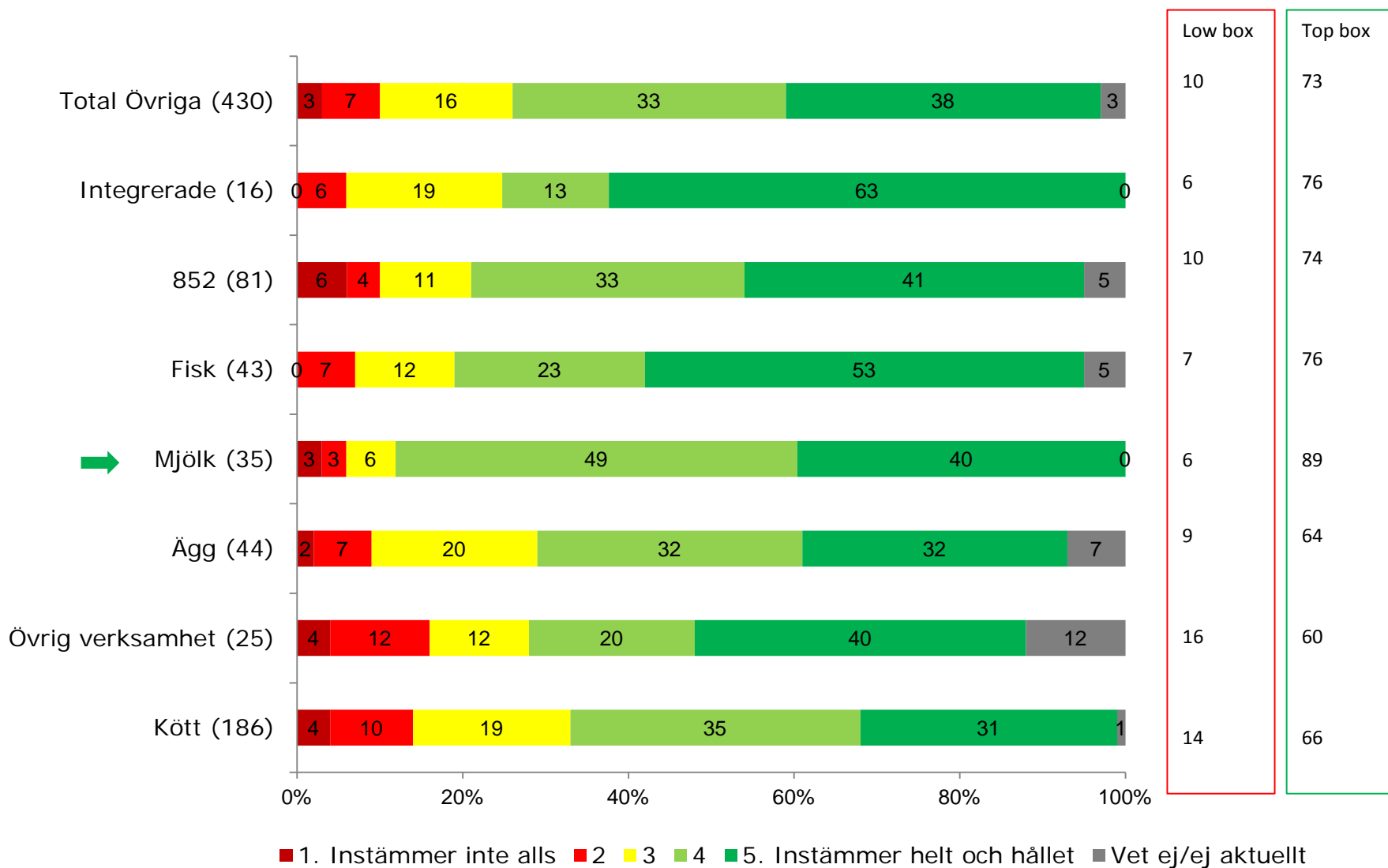
Fr. 7.11: Jag har en kontinuerlig dialog med inspektören under kontrollbesöket (ställdes bara till Övriga)



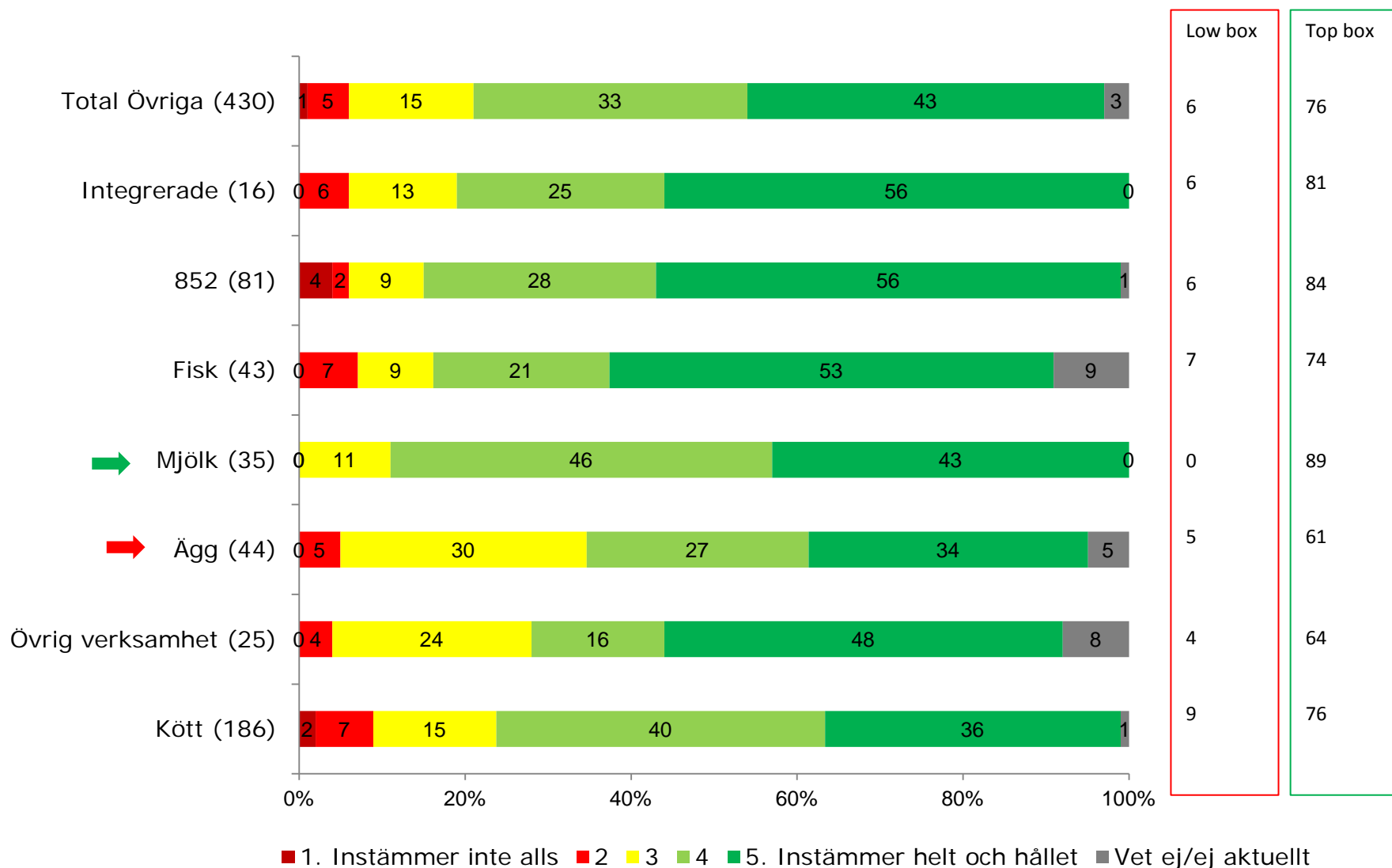
Fr. 7.7: Inspektören är lyhörd för mina åsikter (ställdes bara till Övriga)



Fr. 7.9: Inspektören visar intresse för mina kunskaper och erfarenheter (ställdes bara till Övriga)

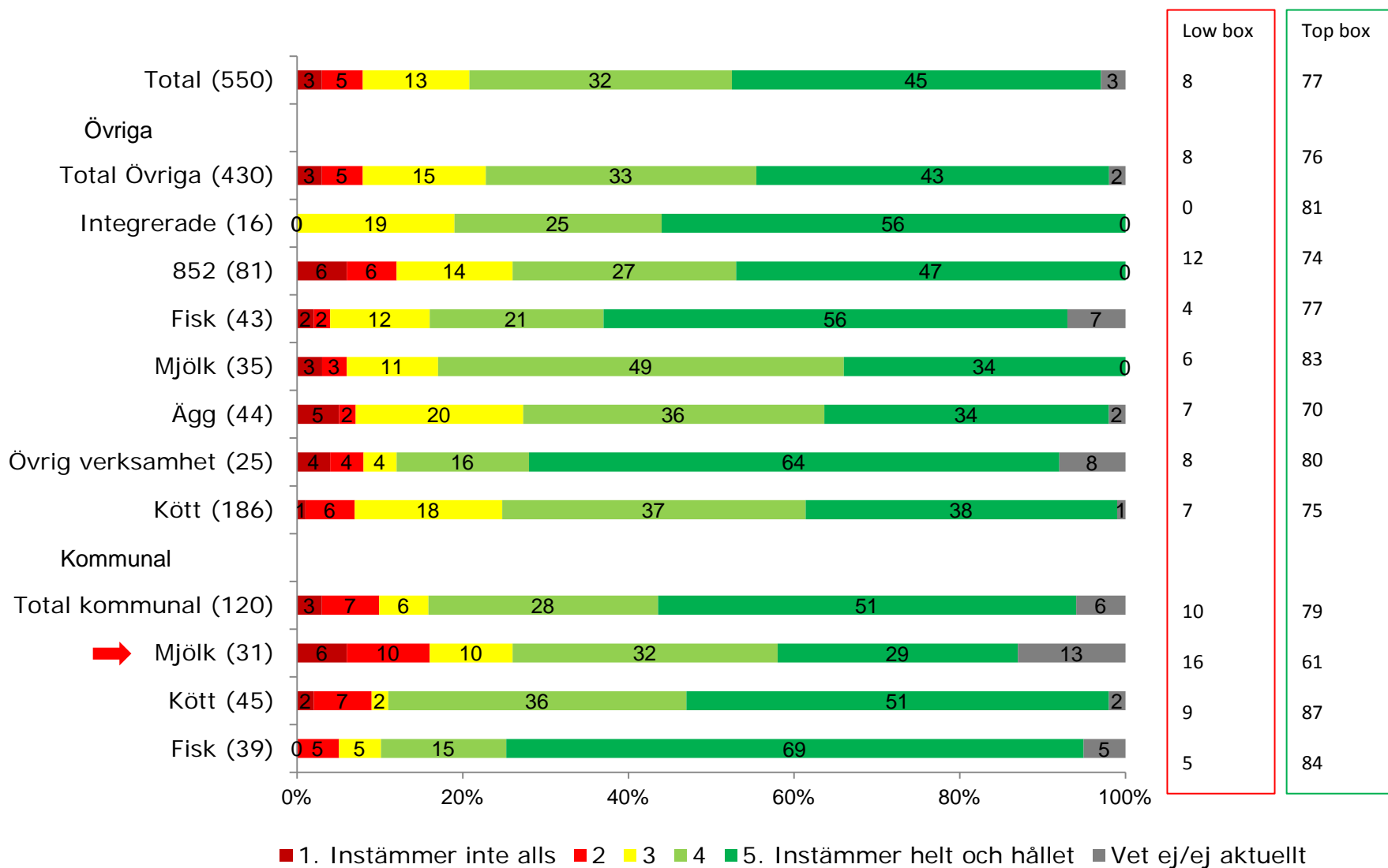


Fr. 7.5: Inspektören visar intresse för verksamheten (ställdes bara till Övriga)

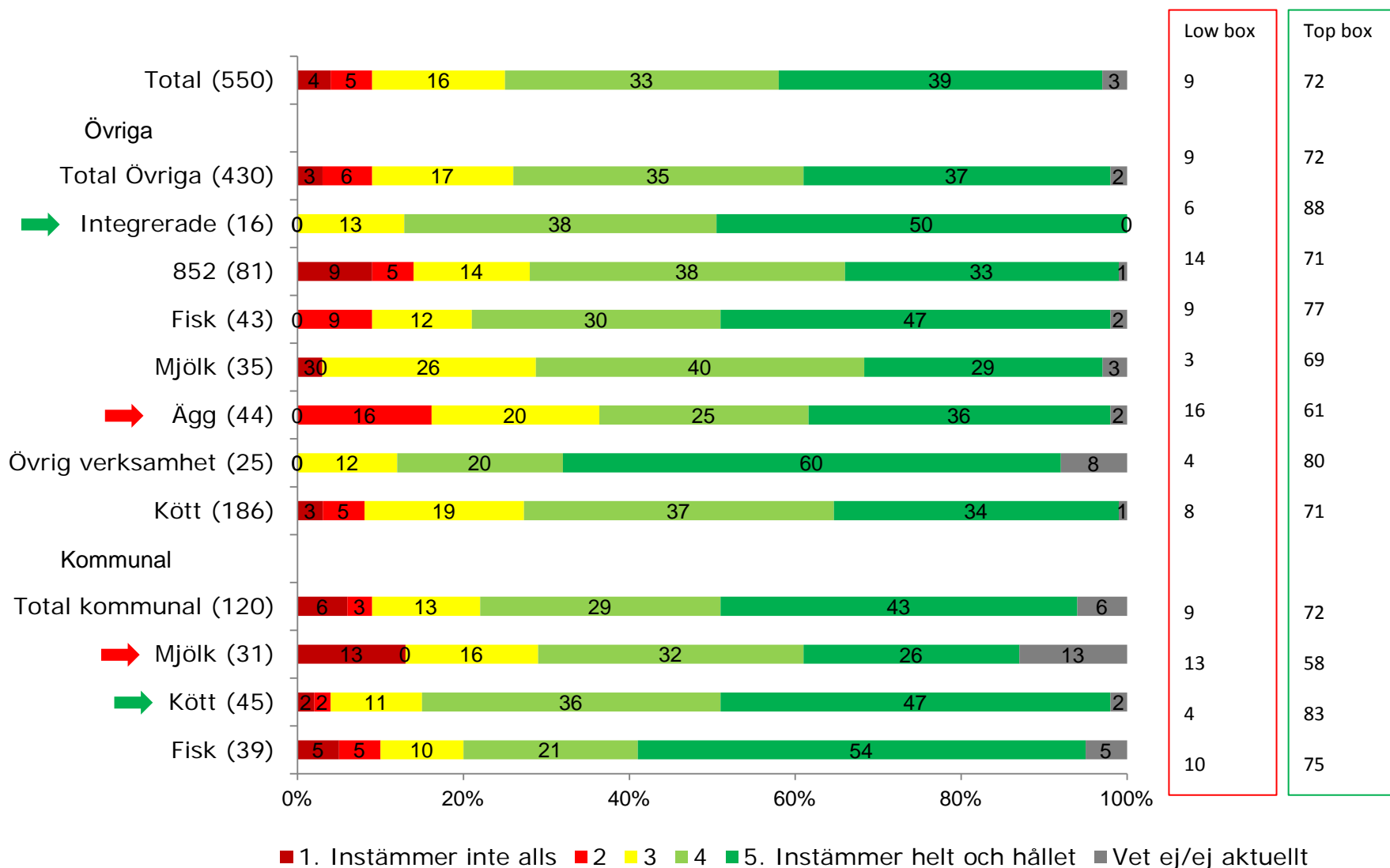


Professionell/konstruktiv

Fr. 7.17: Inspektören är professionell

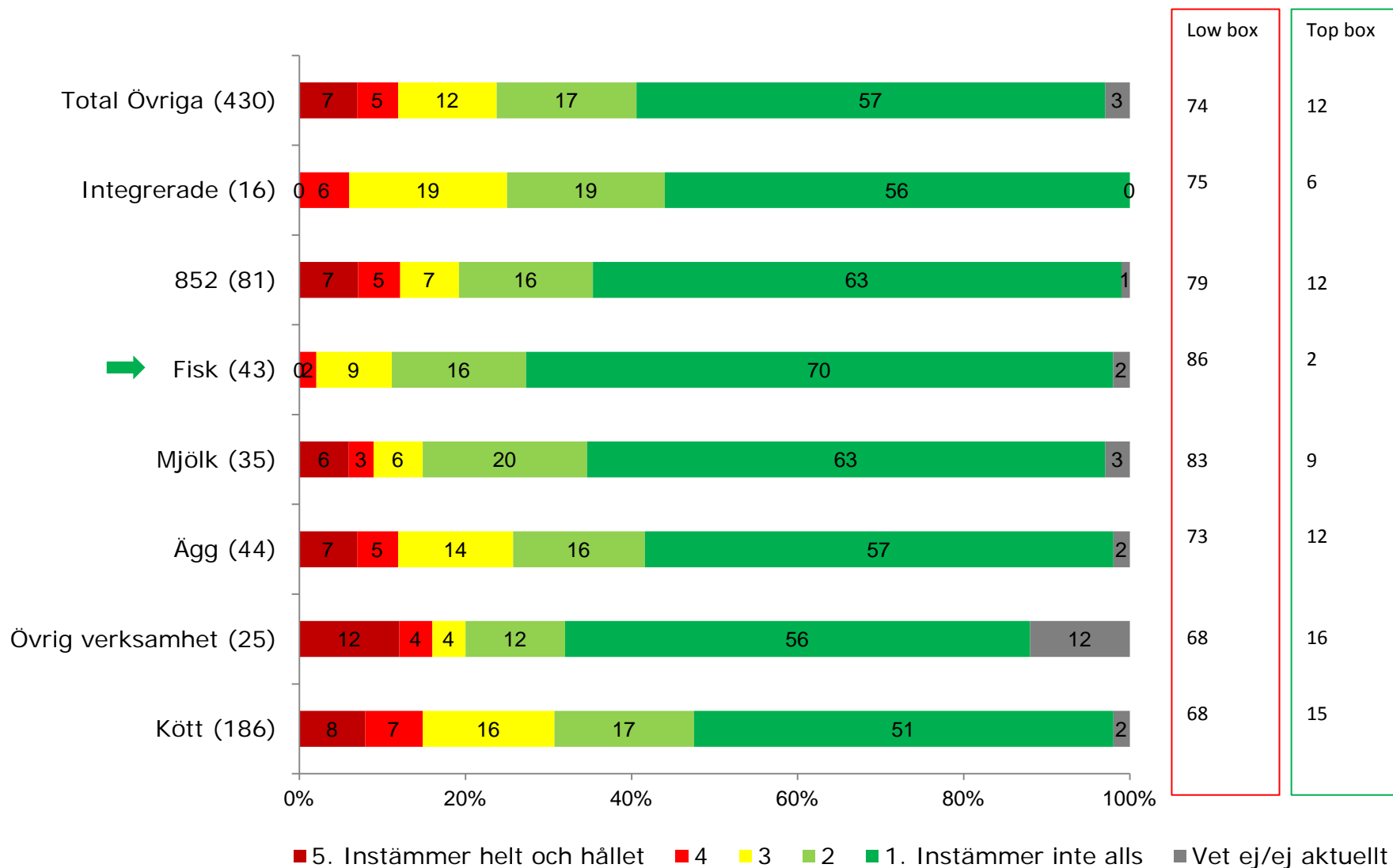


Fr. 7.4: Inspektören fokuserar på relevanta sakförhållanden under kontrollbesöket

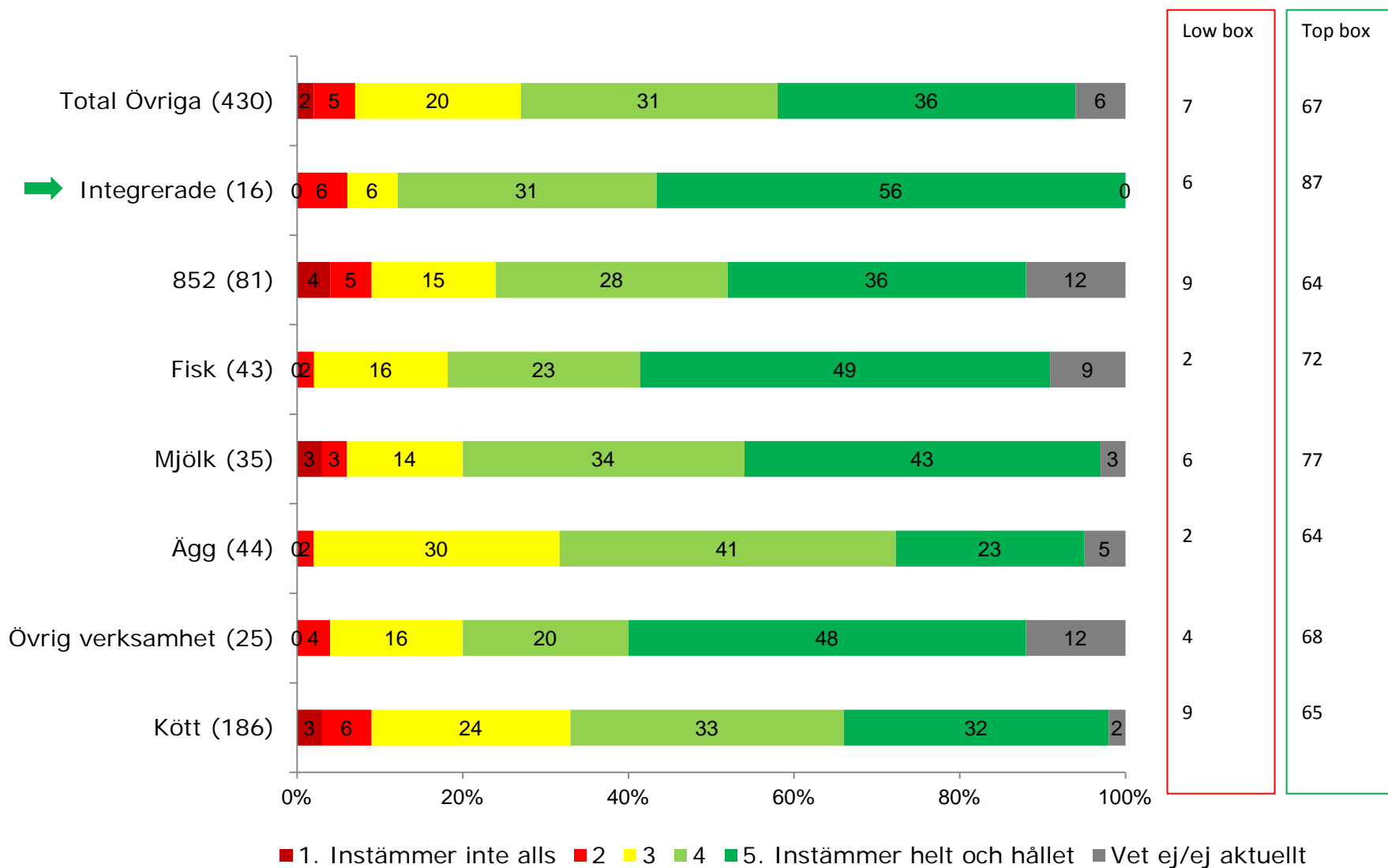


Fr. 7.10: Inspektören vill "sätta dit mig" och letar efter småfel (ställdes bara till Övriga)

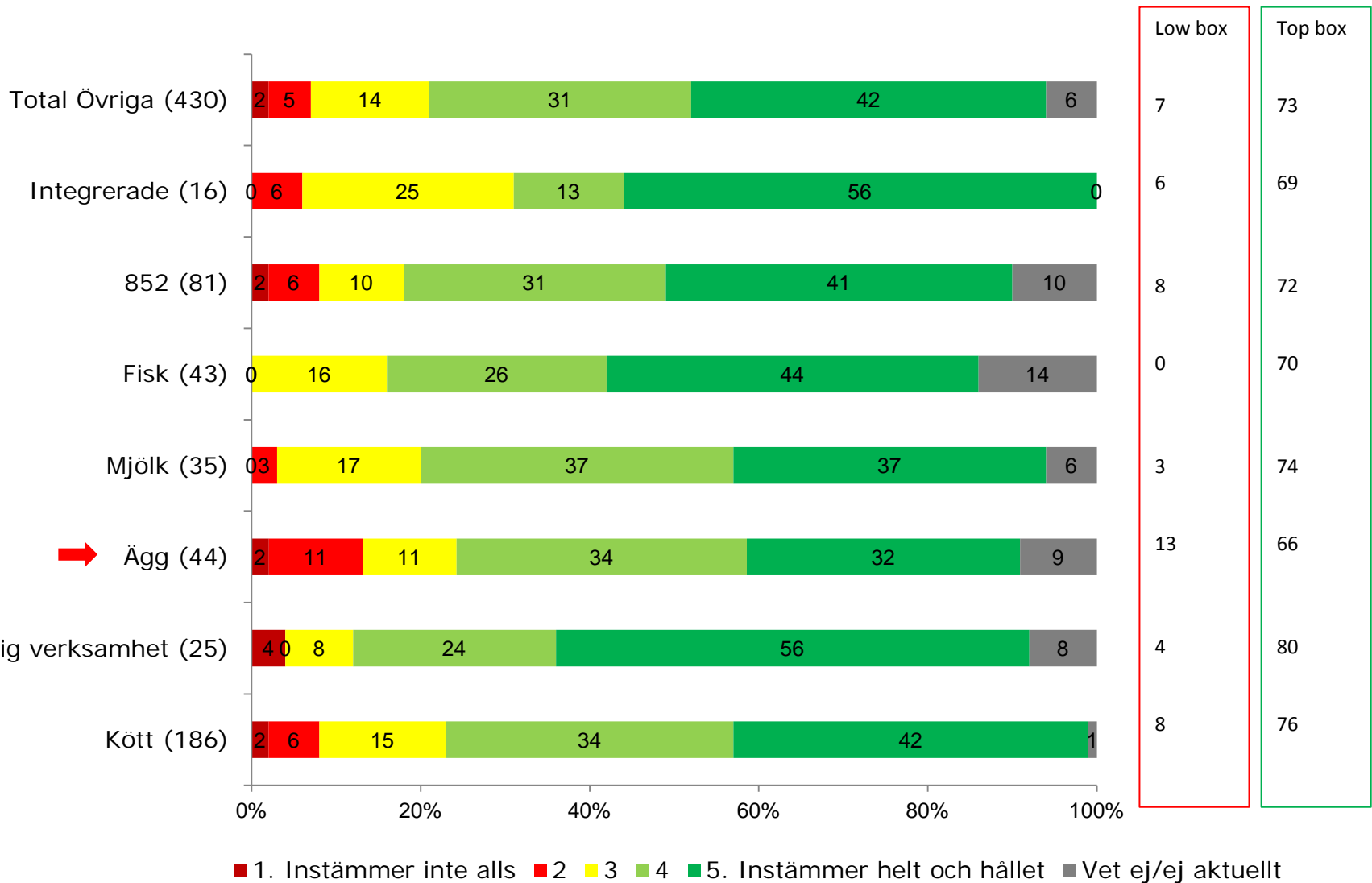
Obs: negativt laddat påstående, OMVÄND SKALA



Fr. 7.12: Inspektören är konstruktiv när denne förmedlar kritik och påpekar brister (ställdes bara till Övriga)

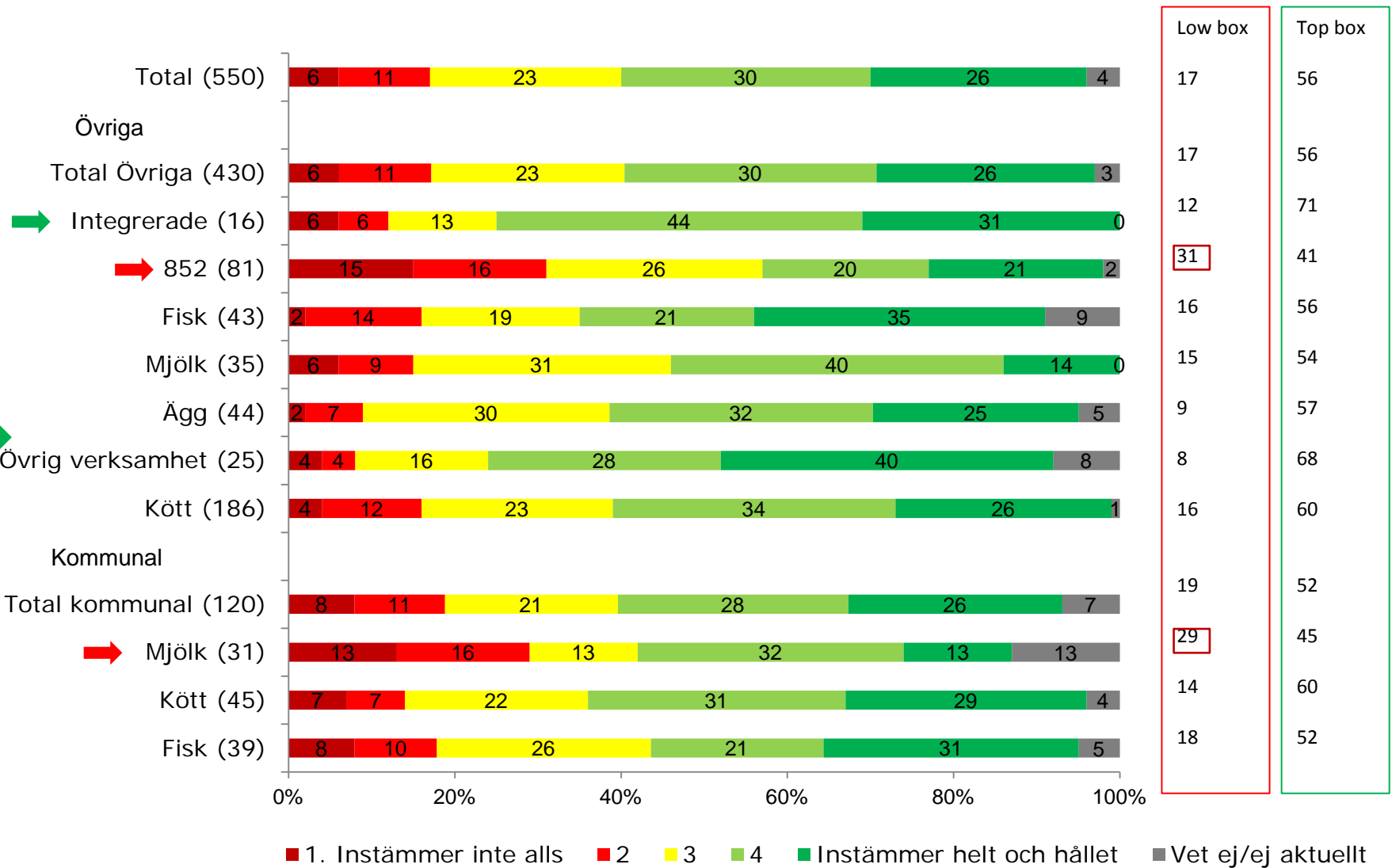


Fr. 7.16: Inspektören är öppen för olika lösningar på problem så länge lagar och regler efterföljs (ställd bara till Övriga)

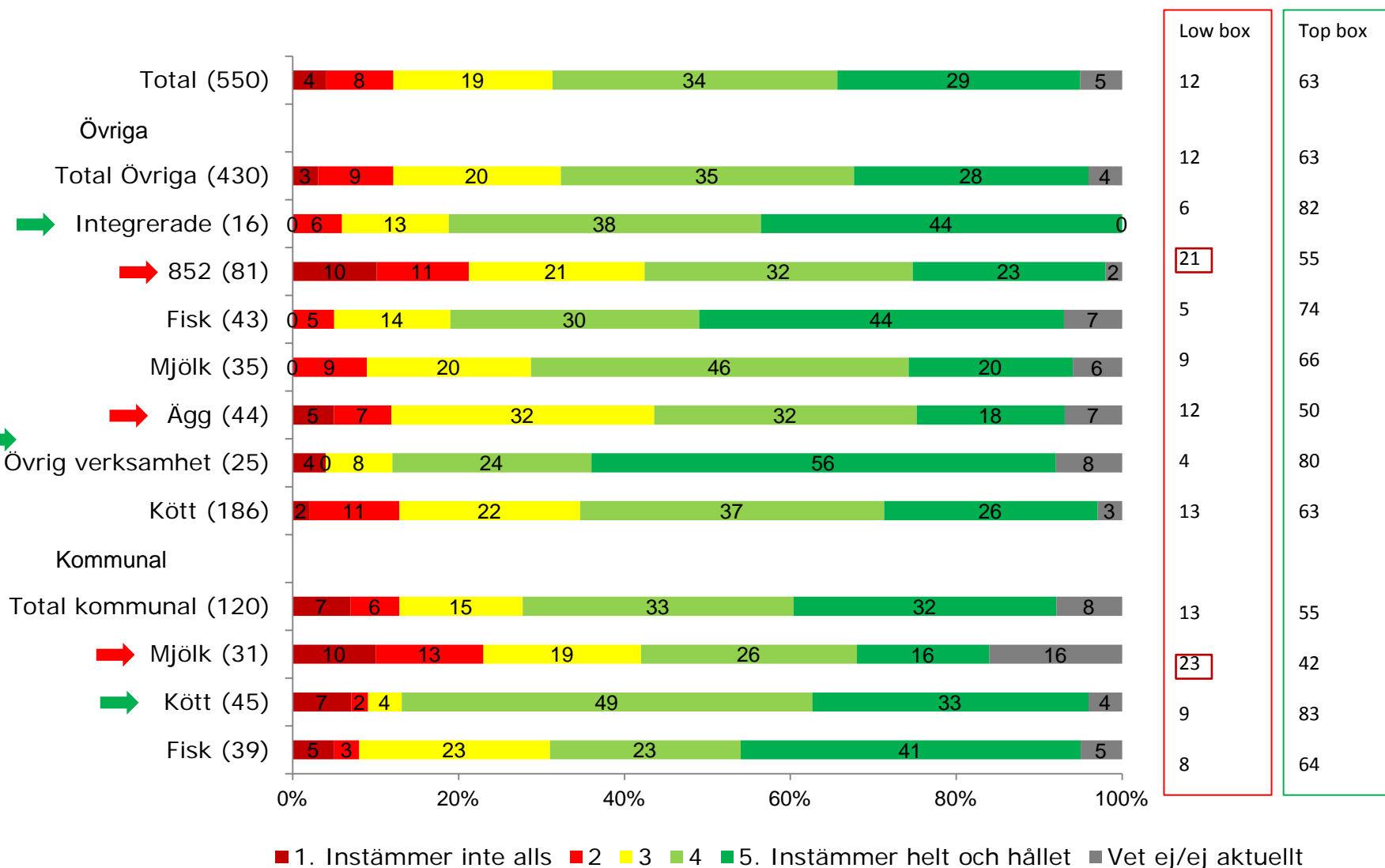


Kompetens

Fr. 7.2: Inspektören är kunnig om vår verksamhet och våra processer



Fr. 7.3: Inspektören är väl insatt i sakfrågorna



Kommentarer

- Även bedömningarna av inspektören är positiva som helhet, det är tydligt fler både bland Kommunala och Övriga som ger "överbetyg" (4-5) än motsatsen (1-2).
- I synnerhet får inspektörerna goda omdömen beträffande ett positivt bemötande (båda grupperna) och ifråga om att visa intervjupersonerna respekt (Övriga), samt ifråga om att ha en kontinuerlig dialog med inspektören under besöket (Övriga). I dessa fall instämmer drygt åtta av tio i påståendena.
- Ett område som - i relation till andra – får sämre bedömningar är *kompetens* (kunnighet om företagets verksamhet och att inspektören är väl insatt i sakfrågorna). Här instämmer "bara" runt hälften/sex av tio.
- Precis som när anläggningarna bedömde kontrollbesöket/-en, har Kommunala och Övriga - på jämförbara påståenden – i hög grad en likartad uppfattning när det gäller inspektörerna.
- Några mönster kan urskiljas när vi studerar resultaten för olika anläggningstyper:
 - Bemötande och förtroende:
 - Övriga: **Ägg** avviker negativt på två av tre påståenden (*...visar mig respekt och jag har förtroende för inspektören*).
 - Kommunala: **Mjök** avviker negativt på två av tre påståenden (*...jag har förtroende för inspektören och bemöter mig på ett positivt sätt*).
 - Kommunikation/dialog "ta emot":
 - Övriga: **Mjök** avviker positivt på tre av de fyra påståendena.
 - Professionell/konstruktiv:
 - Övriga: **Ägg** avviker negativt på två av påståendena (*..fokuserar på relevanta sakförhållanden....* och .
 - Kommunala: **Mjök** avviker negativt på bägge påståendena *inspektören är professionell samt ..fokuserar på relevanta sakförhållanden....*).
 - Kompetens:
 - Övriga: **852-anläggningar** avviker negativt, och **Integrerade** samt **Övriga verksamheter** positivt, på bägge påståendena (*...är kunnig om vår verksamhet... och ...är väl insatt i sakfrågorna*).
 - Övriga: **Mjök** avviker negativt på båda påståendena.



Drivkraftsanalyser

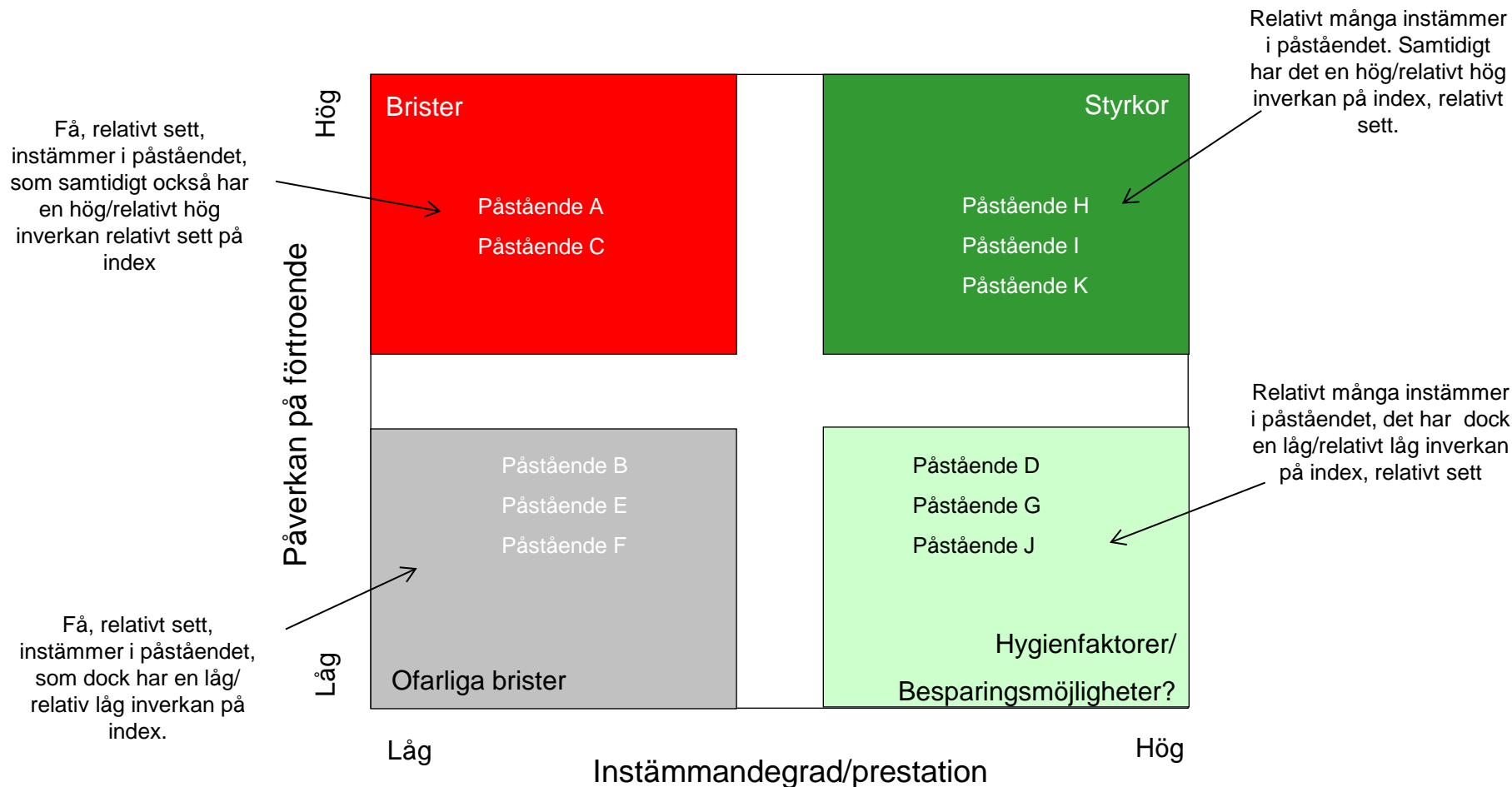
- Vilka faktorer påverkar den övergripande nöjdheten (index) i högst grad?
- Vilka faktorer är kontrollbesökets/inspektörernas styrkor respektive utvecklingsområden ifråga om att bibehålla eller stärka den generella nöjdheten?

Inledning

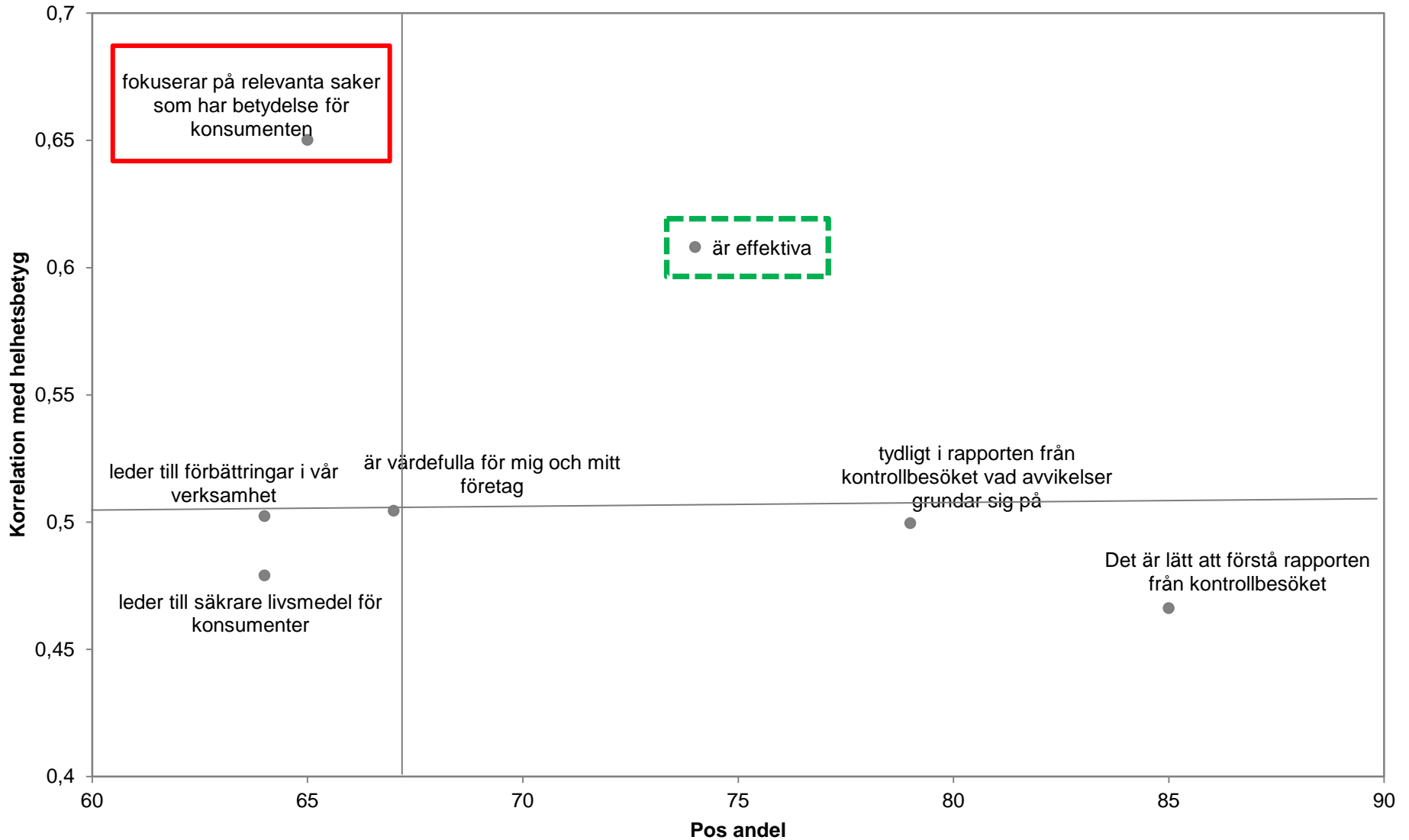
- Drivkraftsanalysen syftar till att identifiera vilka av påståendena om kontrollbesöken och inspektörerna som i högst grad påverkar index (generell nöjdhet med kontrollen). Sambandet (*Spearman's rangkorrelationskoefficient*) mellan instämmandegraden på de olika påståendena och index kan ligga mellan -1 och 1, ju högre desto starkare positivt samband.
- Genom att redovisa sambanden och andel intervjupersoner som instämmer i respektive påstående, kan "styrkor" respektive "utvecklingsområden" identifieras (se modell på nästa sida).
- För att ett samband skall anses vara intressant och relevant, bör det ha en koefficient på minst 0,5, vilket påverkar vilka faktorer som identifieras som styrkor eller brister.
- Analysen är i samråd med Livsmedelsverket begränsad till ett urval av de påståenden som fanns med i undersökningen. Vid tolkning bör man ha i åtanke att analysen bygger på de variabler som ingår, dvs det kan finnas faktorer som ligger utanför undersökningen (eller analysen) som påverkar index i ännu högre grad.
- De styrkor analysen identifierar är i de följande diagrammen inringade i grönt, och bristerna/utvecklingsområdena i rött. Notera att skalorna varierar i de olika bilderna, vilket är medvetet för att göra resultaten visuellt tydligare.
- När det gäller frya av påståendena (två för Övriga och två för Kommunala), har vi ringat in dem m h a streckade linjer. De är att betrakta som (relativa) styrkor (eller i gränslandet mellan styrka och utvecklingsområden), men har ändå som vi ser det tydliga förbättringspotentialer (sett till andel intervjupersoner som instämmer i påståendena).

Drivkraftsanalys

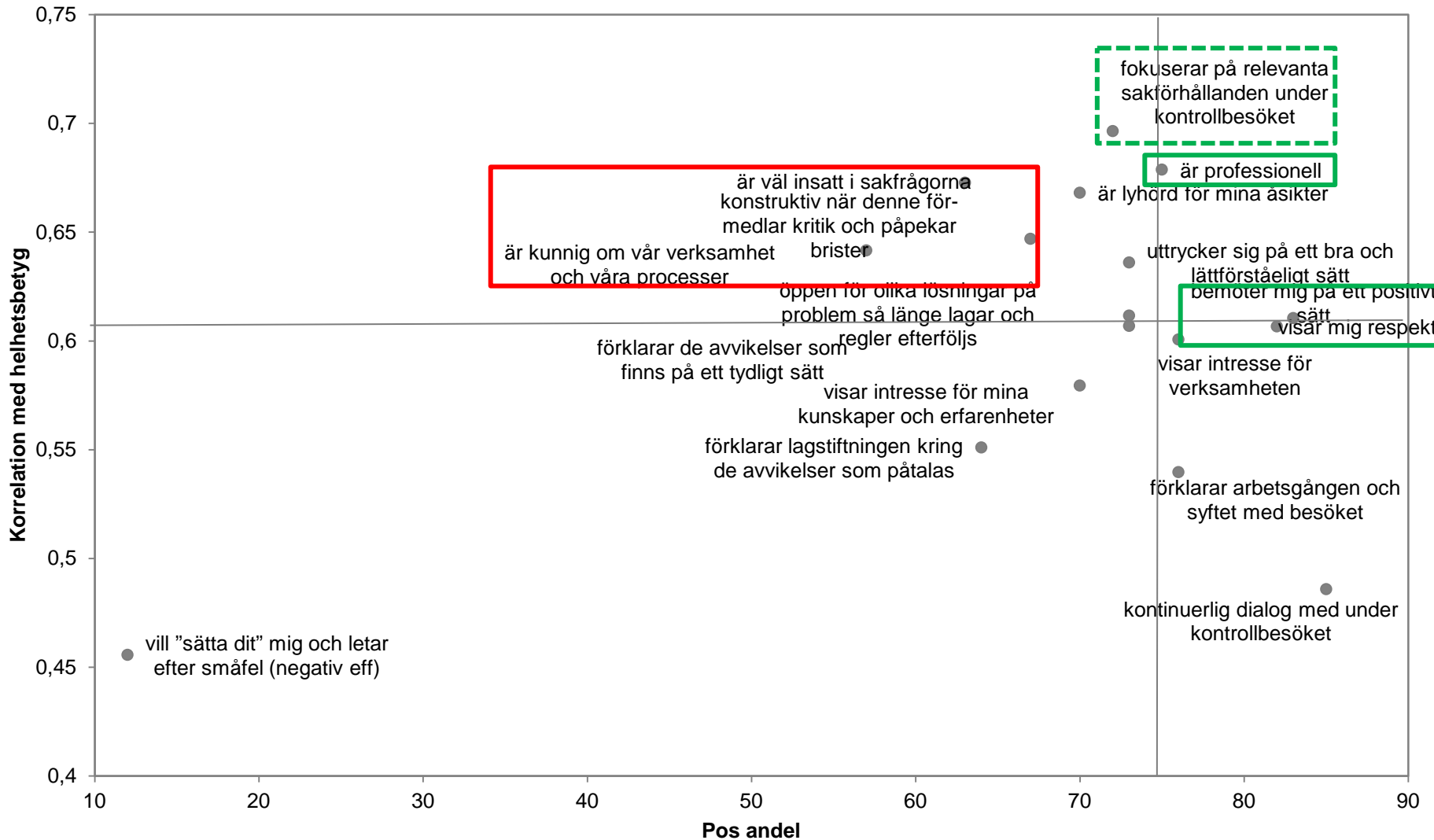
Att hitta styrkor och utvecklingsområden – en förklaring av analysmodellen



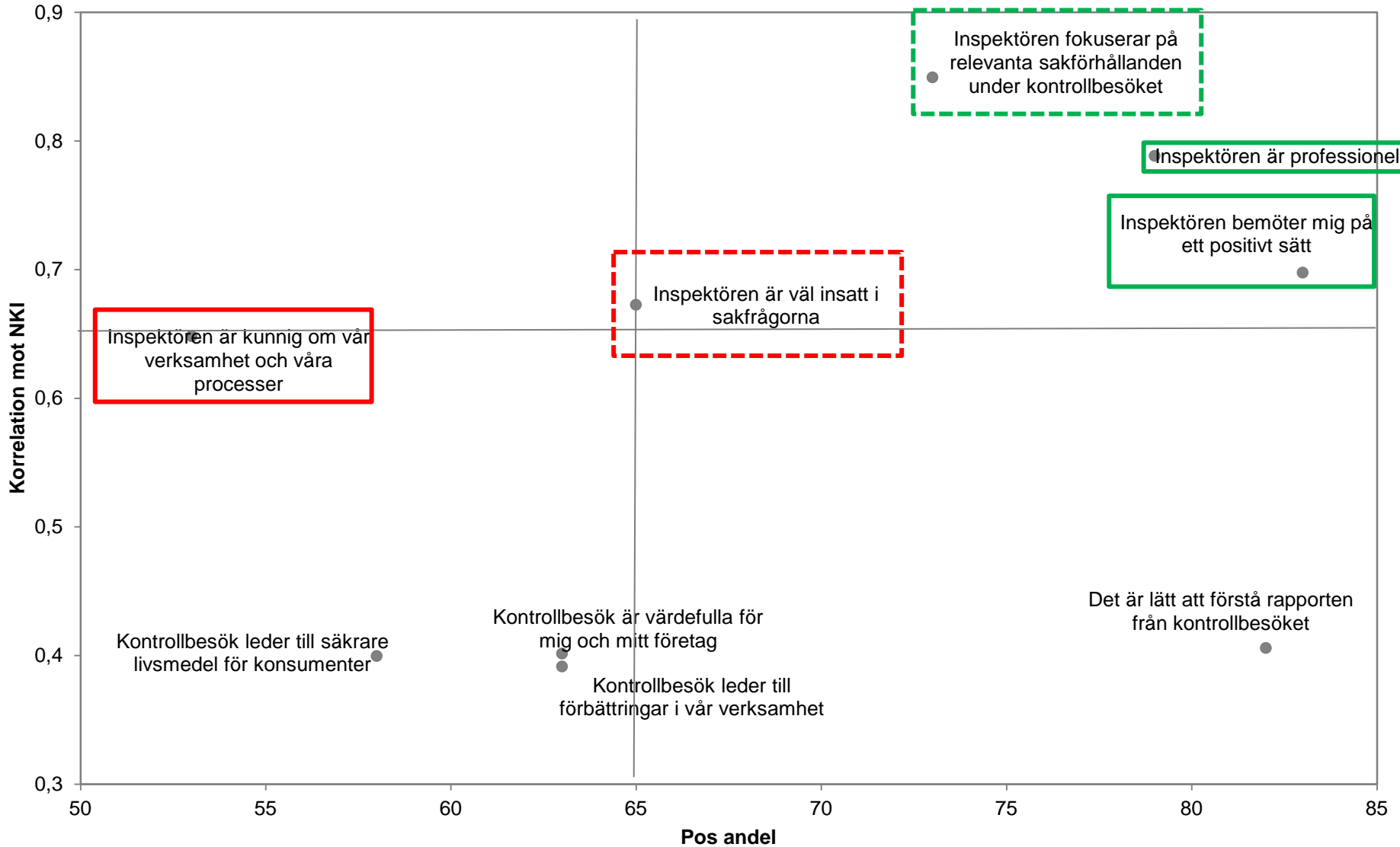
ÖVRIGA (Kontrollbesök)



ÖVRIGA (Inspektören)



KOMMUNALA



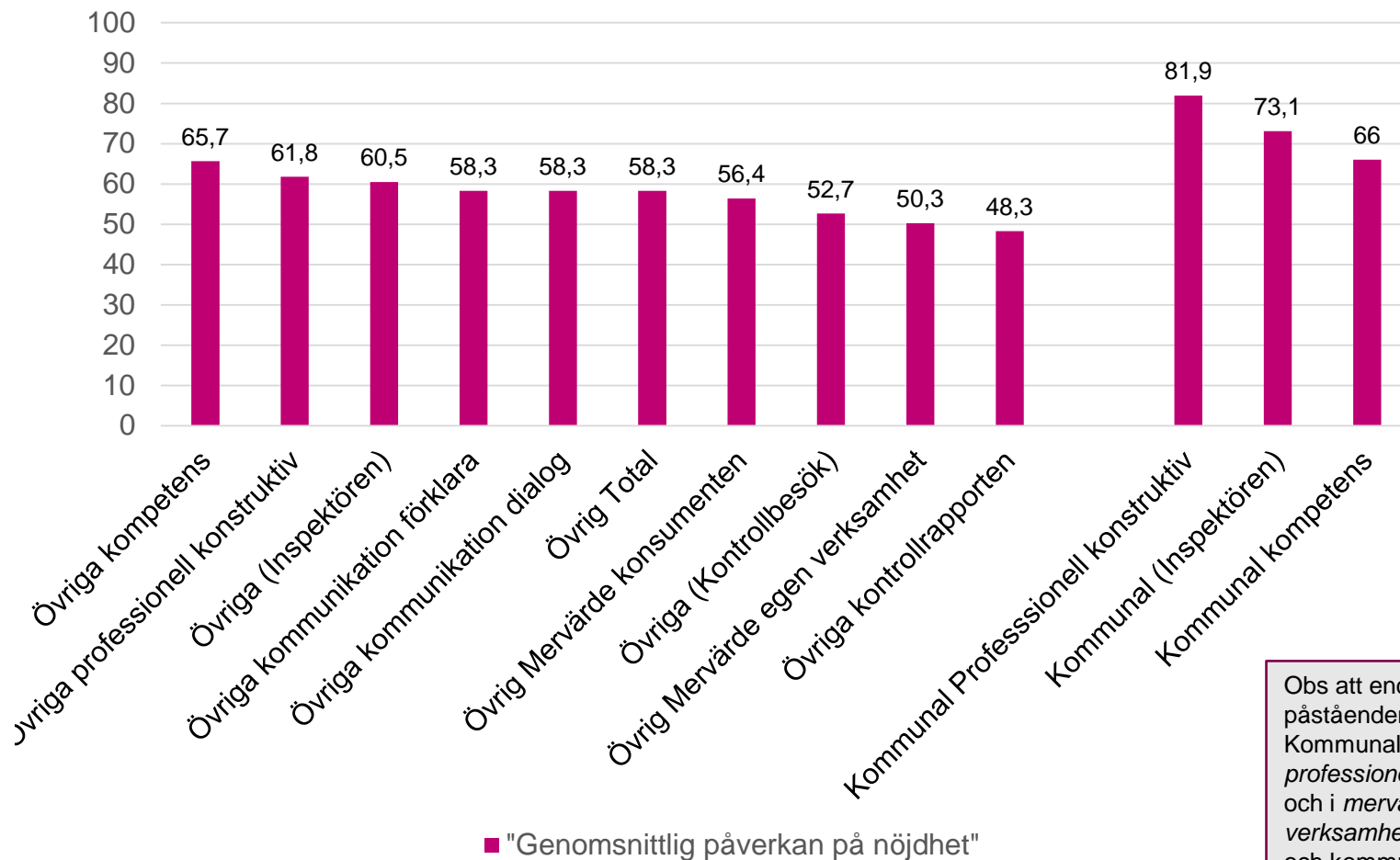
Sammanfattning drivkraftsanalyser

- Enligt analysen bör Livsmedelsverket vinnlägga sig om att bibehålla ("styrkor") respektive stärka/förbättra (utvecklingsområden) följande faktorer.

	Övriga	Kommunala
Styrkor	<ul style="list-style-type: none"> • Inspektören är professionell • Inspektören bemöter mig på ett positivt sätt • Inspektören fokuserar på relevanta sakförhållanden under kontrollbesöket* • Kontrollbesöken är effektiva* • Inspektören visar mig respekt 	<ul style="list-style-type: none"> • Inspektören är professionell • Inspektören bemöter mig på ett positivt sätt • Inspektören fokuserar på relevanta sakförhållanden under kontrollbesöket*
Utvecklingsområden	<ul style="list-style-type: none"> • Inspektören är kunnig om vår verksamhet och våra processer • Inspektören är väl insatt i sakfrågorna • Inspektören är konstruktiv när denne förmedlar kritik och påtalar brister • Fokuserar på relevanta saker som har betydelse för konsumenten 	<ul style="list-style-type: none"> • Inspektören är kunnig om vår verksamhet och våra processer • Inspektören är väl insatt i sakfrågorna*

Jämförelse inverkan på nöjdhet

Medelvärde för korrelationskoefficienterna för påståendena redovisade per grupp



Obs att endast 2 av 4 påståenden ingår i Kommunal professionell/konstruktiv och i mervärde för min verksamhet för både övriga och kommunala

Kommentarer

- Till att börja med kan vi konstatera en mycket hög grad av samstämmighet mellan Kommunala och Övriga i analysen; samtliga kritiska påståenden för Kommunala är också kritiska för Övriga.
- Fler påståenden har som sagt ställts till Övriga och därför identifierar analysen ytterligare några kritiska faktorer i denna grupp: "styrkorna" *kontrollbesöken är effektiva och inspektören visar mig respekt* samt utvecklingsområdena *inspektören är väl insatt sakfrågorna, inspektören är konstruktiv när denne förmedlar kritik och påtalar brister* samt *(kontrollbesöket) fokuserar på relevanta saker som har betydelse för konsumenten.*
- *Inspektören är kunnig om vår verksamhet och våra processer* positionerar sig som ett viktigt utvecklingsområde i båda grupperna. Bland de Kommunala skulle det kunna tolkas som ett förväntat resultat – Livsmedelsverkets inspektörer har som regel bara gjort ett besök och därmed haft begränsad möjlighet att lära känna de "nya" anläggningarna – men eftersom det även är ett utvecklingsområde bland Övriga, krävs det uppenbarligen mer än bara en längre relation eller flertalet besök för att förbättra sig på detta område. Faktum är också att Övriga och Kommunala i princip ger inspektörerna samma (relativt sett låga) "betyg" på området.
- Påståendet ovan ingår i temat *Kompetens*, som är det tema bland Övriga som visar starkast samband med index. Livsmedelsverket bör notera att båda påståendena (även *...är väl insatt i sakfrågorna*) också positionerar sig som relativa utvecklingsområden.



Avslutande öppen fråga

Enkäten (och telefonintervjun) avslutades med en helt öppen fråga:

Webbenkät: Har du några övriga synpunkter eller kommentarer som du vill framföra?

Telefonintervju: Till sist, har du några förslag eller synpunkter som du skulle vilja framföra till chefen för Livsmedelsverkets kontrollavdelning?

Nedan sammanfattas svaren.

Kommunala (31 resp 25 svar)

Flera respondenter påpekar att det är svårt att göra en bedömning då de bara har haft ett/få besök. Fortsatta kontroller med bra dialog efterlyses, och att hänsyn ska tas till småskaliga verksamheter som inte har samma resurser som storskaliga. Man vill ha bra, rak och enkel information.

Frågan om en önskad lägre kostnad för besök (speciellt för mindre verksamheter) tas upp flera gånger. Att kostnaderna ska baseras på storleksordning av företag föreslås.

Bland de som har kommenterat övertagandet från kommunen finns det mer positiva än negativa svar, "Förutsättningarna ser bra ut och på sikt när inspektörerna är insatt i sakfrågor så blir det nog bra." säger en respondent.

Övriga (155 resp 68 svar)

Överlag finns positiva kommentarer bland svaren. Ett antal respondenter ifrågasätter nyttan med kontrollbesöken, då man menar att många verksamheter redan är certifierade av olika organ, och att det bör räcka att vara certifierad (ISO, BRC). Kan man uppvisa ett certifikat bör man ej behöva genomgå Livsmedelsverkets kontroller.

Högre förståelse/hänsyn till små verksamheter tas upp även här. En respondent skriver:

"Det borde finnas två parallella lagar, en för små producenter och en för stor och en tydlighet i varje istället för den vida tolkning som idag finns. Den vida tolkningen har bl a lett till att handeln skapat sin egen certifiering för att skapa enhetlighet och tydlighet vilket ytterligare tynger små producenter ekonomiskt. Hur lagen tolkas känns idag "godtyckligt", dvs man kan ha tur eller otur med vilken inspektör man får."

Det påpekas att det bör vara lättare hitta lagar/info på hemsidan. "Mina sidor" fungerar dåligt. Det skulle vara lättare att få råd och hjälp då man ringer till SLV och har specifika frågor. Informera mer om ny regler och lagar.

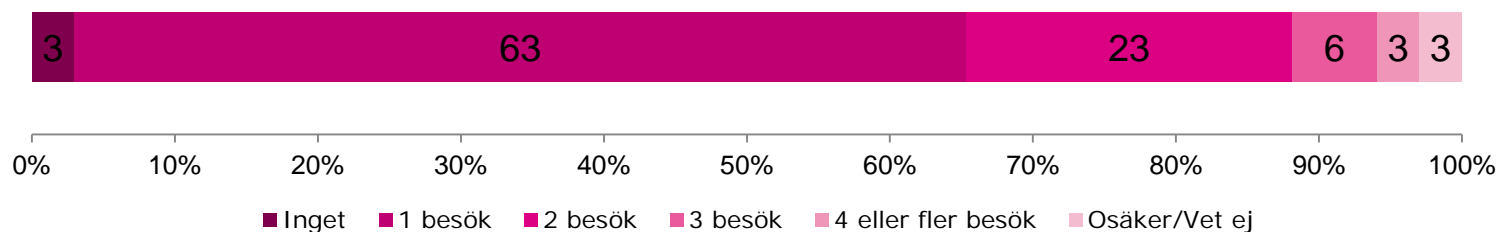
Varierande kvalitet på inspektörer, så svårt att besvara vissa frågor. Många upplever kostnaden för besöken som för hög. En del upplever språkförbistringar i sin kontakt med inspektörer. Inspektörerna bör ha mer praktiskt erfarenhet av den typ av verksamhet de ska kontrollera.



Särskilda frågor till anläggningar som tidigare kontrollerades av kommunerna

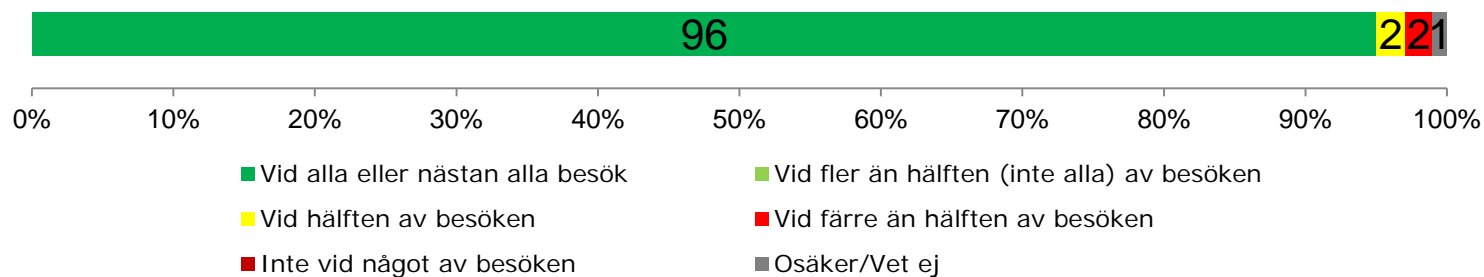
Fr. 1: Hur många besök (revisioner eller inspektioner) har Livsmedelsverket hittills gjort på din anläggning?

Bas: Totalt 120 intervjuer



Fr. 1: Vid hur många av dessa besök har du varit med och deltagit?

Bas: Totalt 113 intervjuer



Vilka förväntningar har du på Livsmedelsverket när det gäller kontrollen för din anläggning?

Öppen fråga.

Bas: Totalt 120 intervjuer

I de allra flesta svaren uttrycks förväntningar på att Livsmedelsverket ska göra ett bra jobb, vara kunniga, kompetenta och professionella. Ett antal respondenter uttrycker även förväntningar om att Livsmedelsverkets inspektörer ska vara mer kunniga än kommunernas.

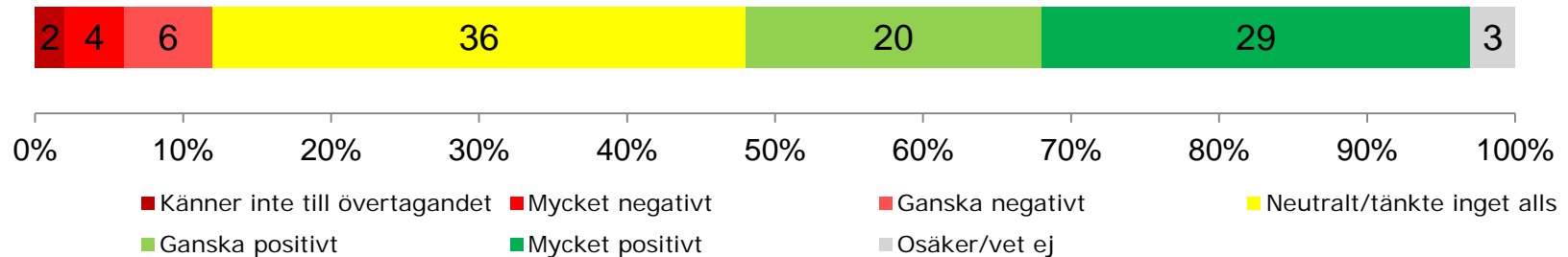
Man förväntar sig att inspektörerna är pålästa, villiga att ge råd och är duktiga på att kommunicera och hjälpa till att hitta eventuella brister som man ej uppmärksammat själv. Att man ska kunna få svar på sina frågor direkt vid besöket och inte i efterhand.

Många respondenter påpekar att det är viktigt att alla behandlas lika i landet, att man utför kontrollerna objektivt och rättvist. Det finns också förväntningar om att det ska tas hänsyn till verksamheternas unika förutsättningar (storlek, typ av verksamhet)

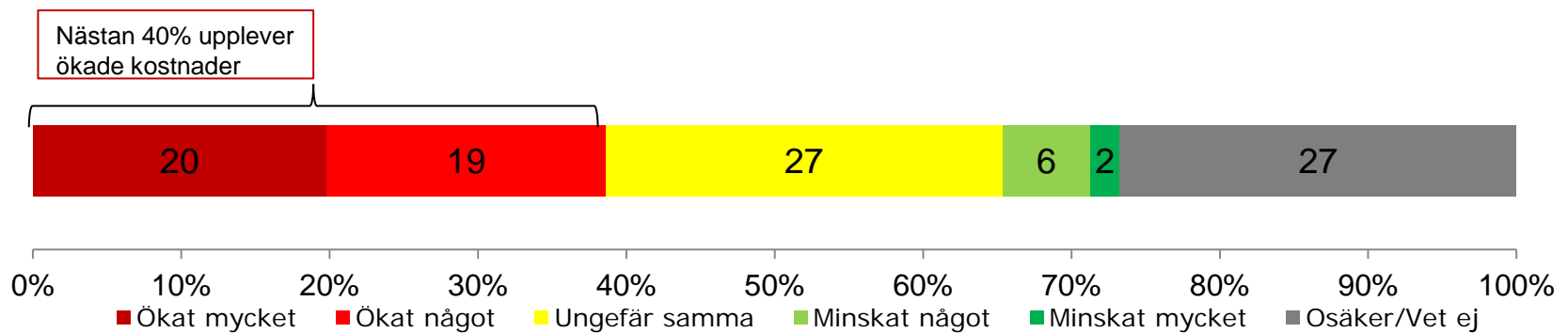
Bättre planering när besök ska ske, och att inspektörerna ska vara väl förberedda och pålästa inför besök. Förväntningar kring att utgångspunkten för kontrollbesöken ska vara att hjälpa och inte att stjälpa uttrycks.

” Att kontrollen blir något konstruktivt, att myndigheten visar viss flexibilitet inom ramen för vad som är lämpligt för framställning av säkra livsmedel. Med det menar jag att det kan finnas olika lösningar och tillvägagångssätt som är tillämpliga inom verksamheten. ”, svarar en respondent.

I början av 2014 övertog Livsmedelsverket ansvaret för kontroll av 853-
anläggningar från kommunerna. Vad tänkte du om att Livsmedelsverket skulle ta
över Livsmedelskontrollen för din anläggning? Bas: 120 intervjuer

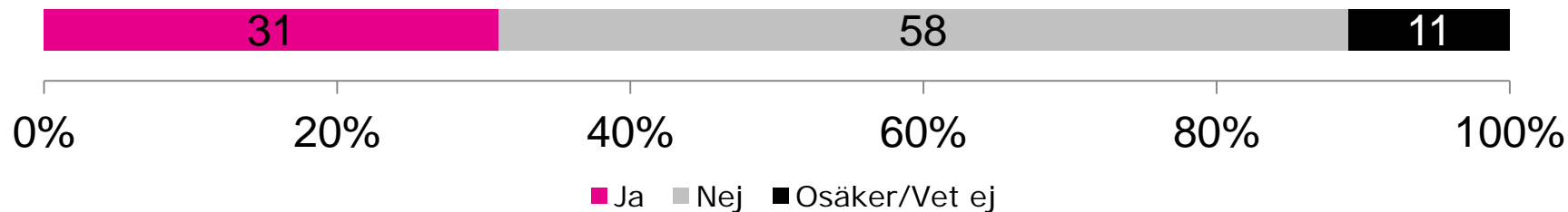


Har din avgift för livsmedelskontrollen ökat eller minskat i och med att kontrollen
övergått från kommunen till Livsmedelsverket? Bas: 120 intervjuer



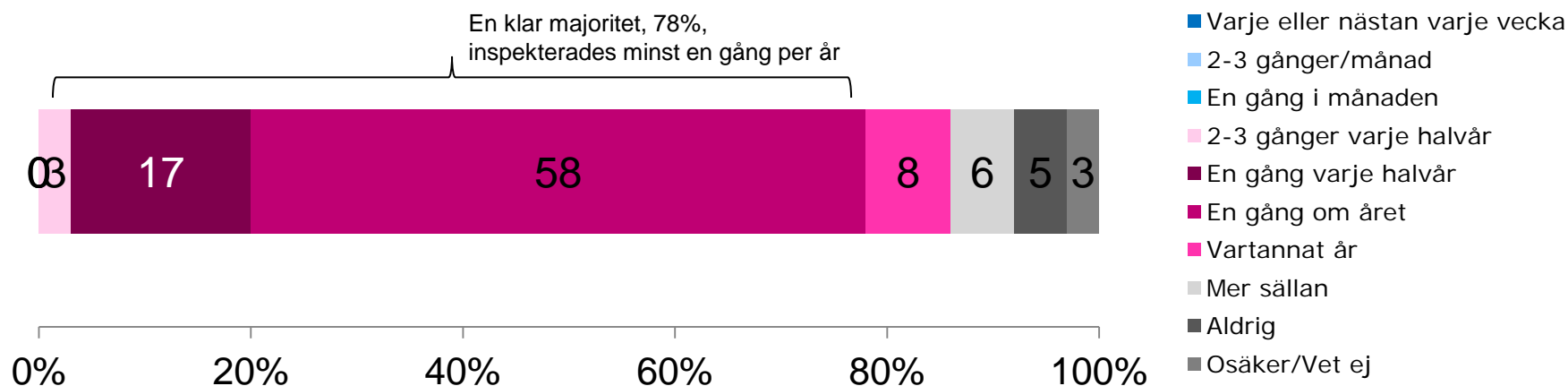
Kontrollerar kommunen i dagsläget någon del av din verksamhet?

Bas: Totalt 120 intervjuer

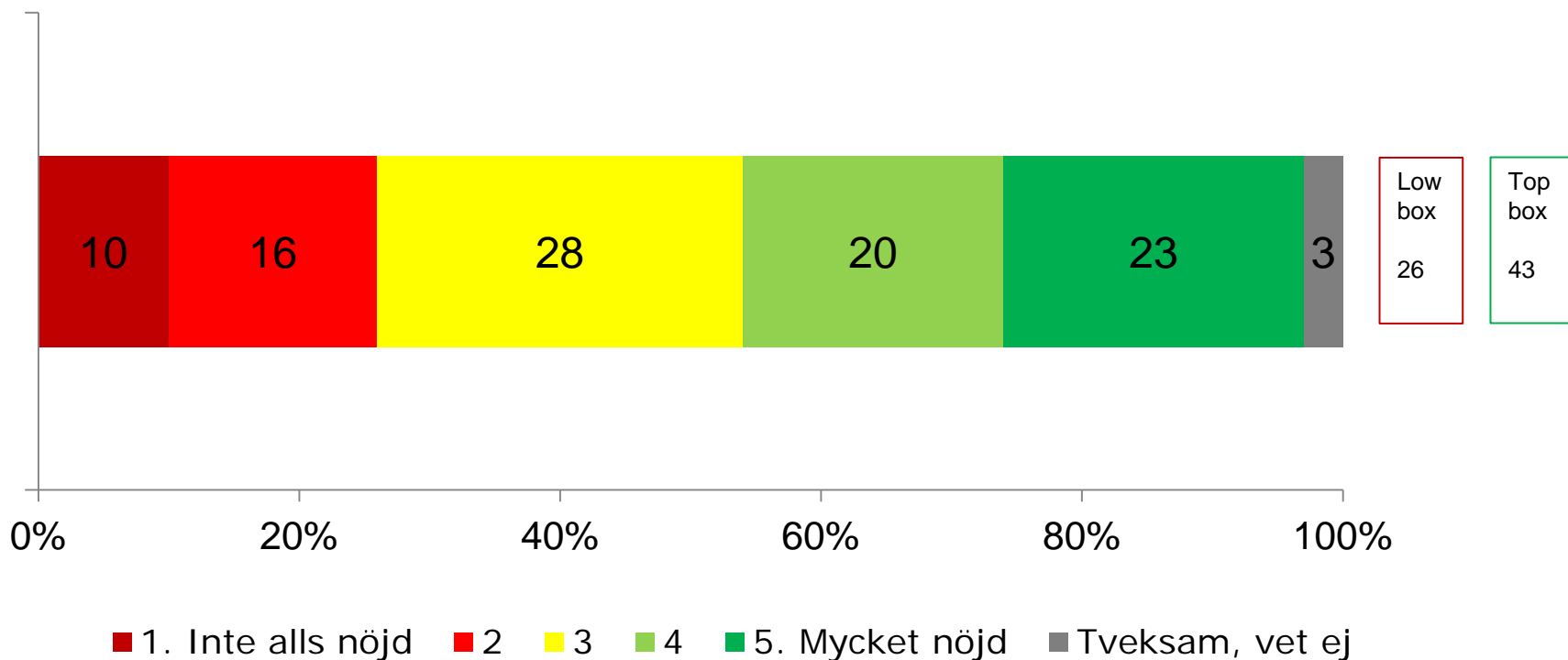


Ungefär hur ofta kom kommunen ut på livsmedelsinspektion eller revision på din anläggning?

Bas: Totalt 120 intervjuer

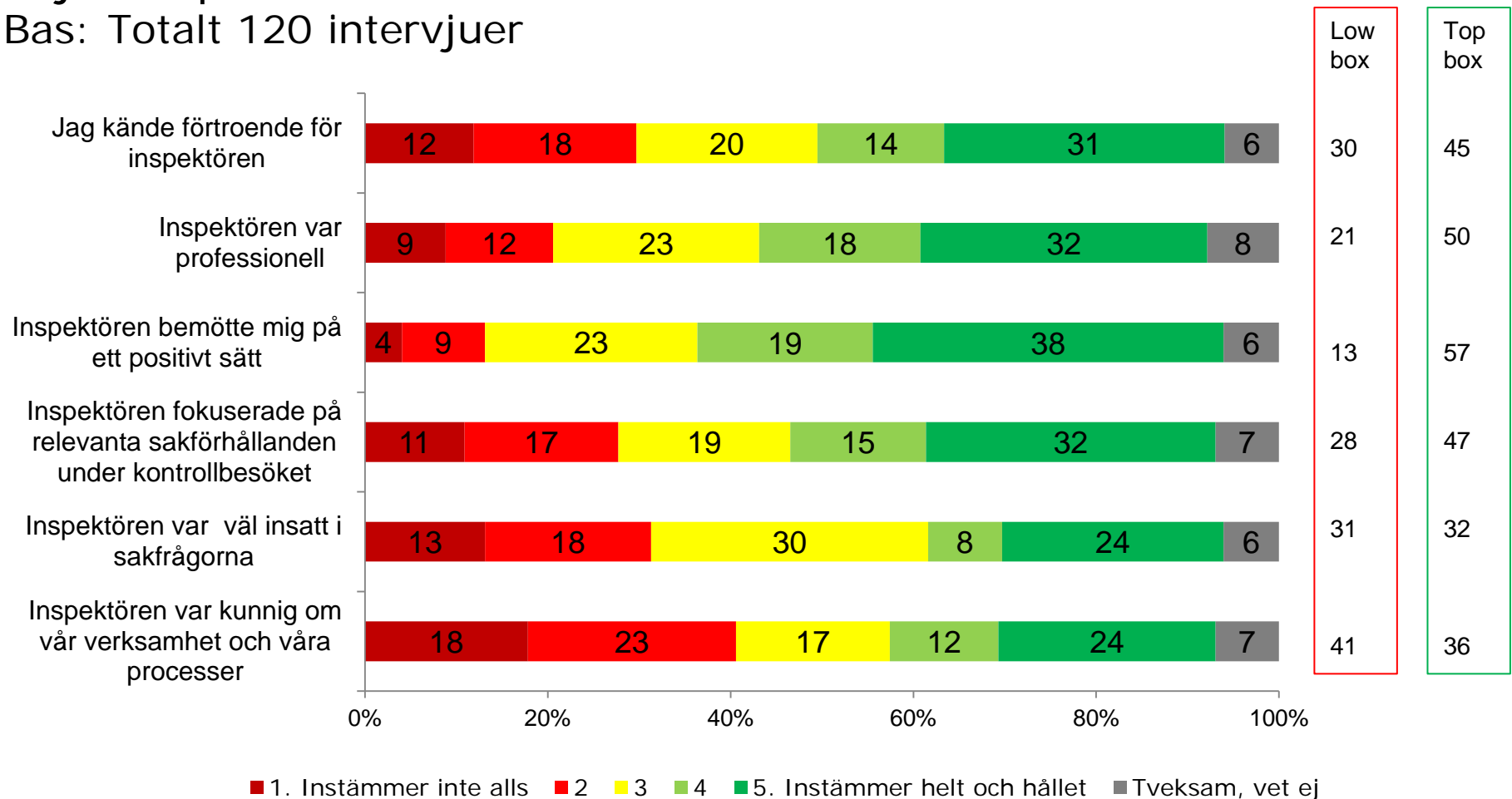


Fr. 9: Hur nöjd är du som helhet med kommunens kontrollbesök? Bas: Totalt 120 intervjuer



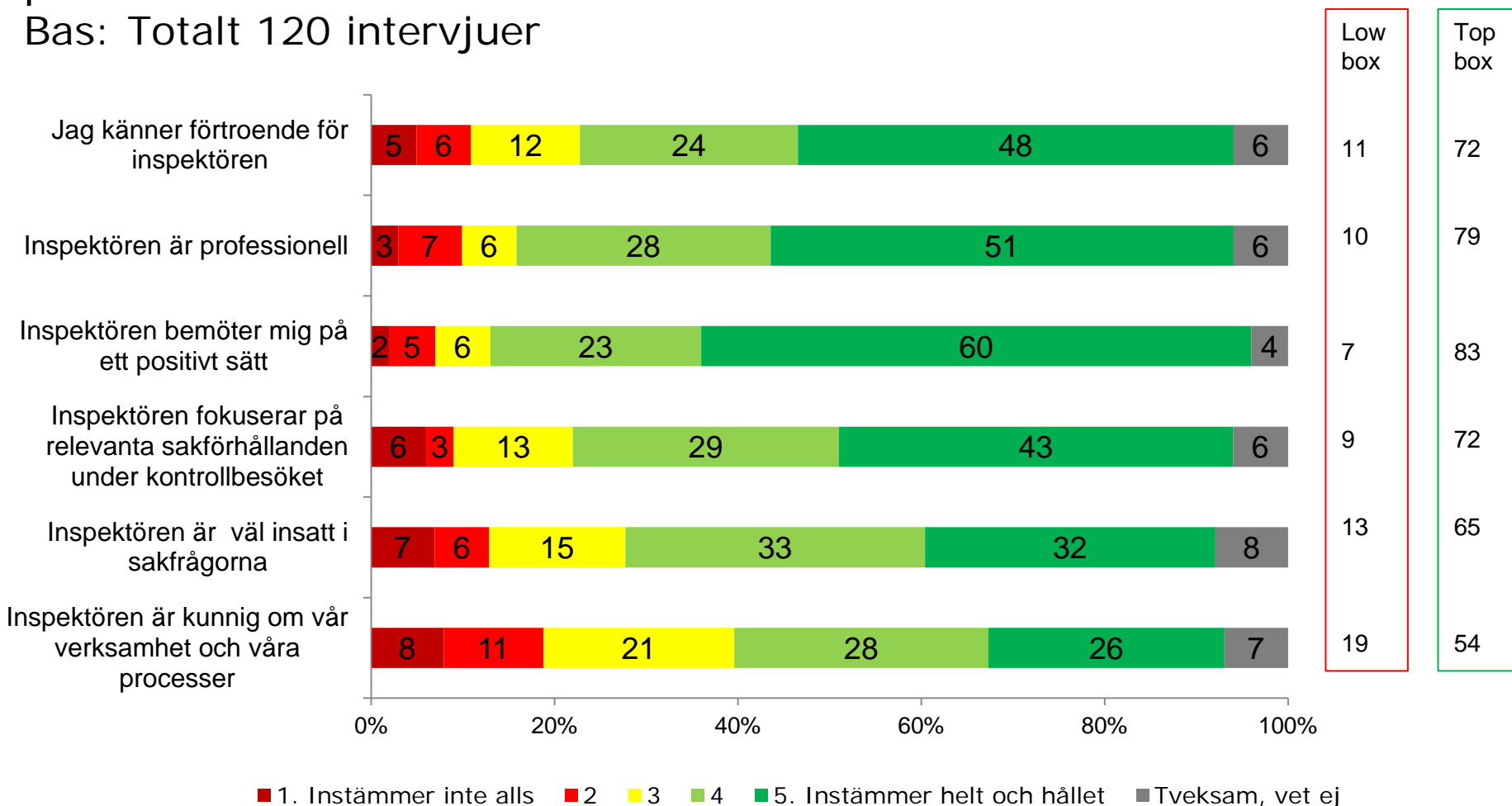
Fr. 10: Hur nöjd är du generellt sett med de kommunala inspektörerna vid kontrollbesöken? Hur väl instämmer du i följande påståenden?

Bas: Totalt 120 intervjuer



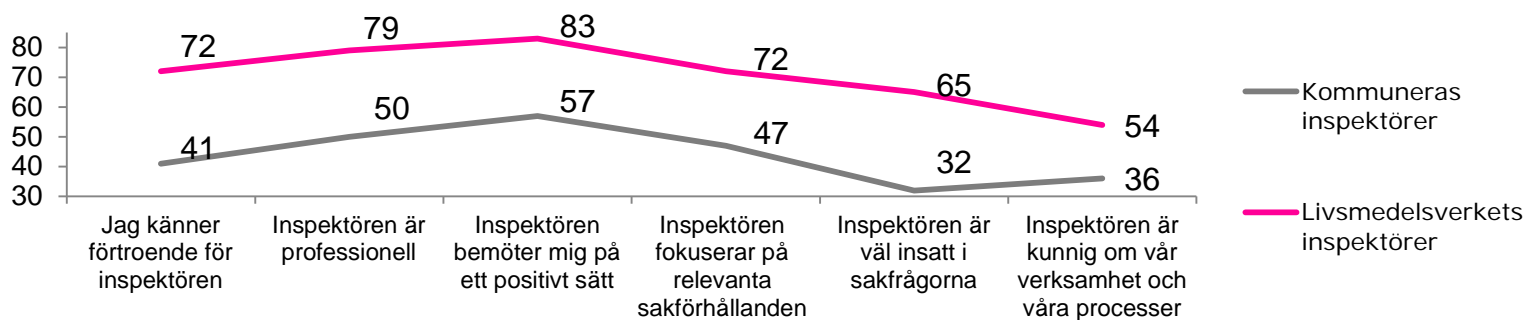
Fr. 7: Hur nöjd är du generellt sett med livsmedelsverkets inspektörer vid kontrollbesöken? Hur väl instämmer du i följande påståenden?

Bas: Totalt 120 intervjuer



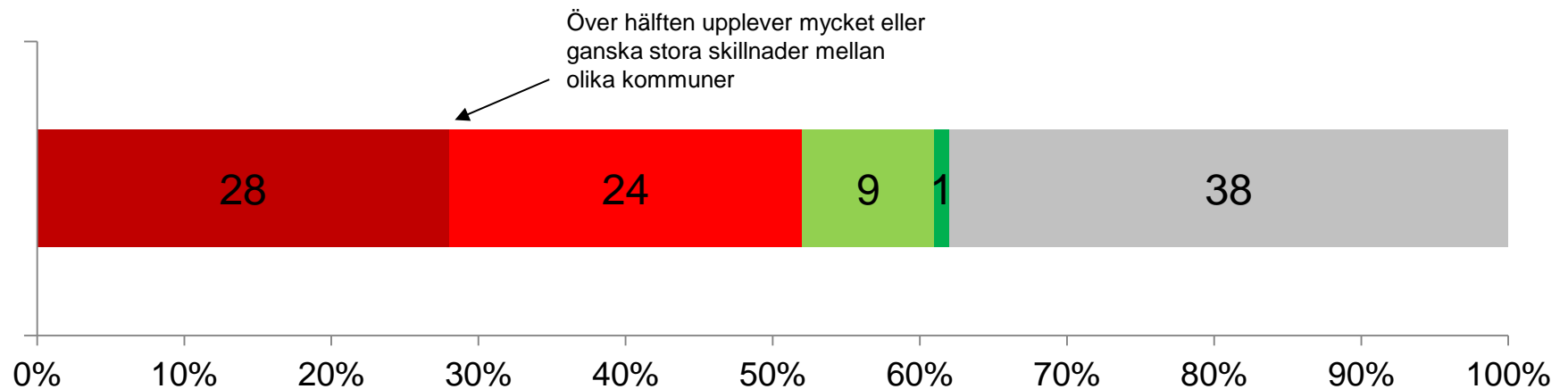
Jämförelse: Hur nöjd är du generellt sett med livsmedelsverkets/kommunernas inspektörer vid kontrollbesöken? Hur väl instämmer du i följande påståenden? Andel 4-5
Bas: Totalt 120 intervjuer

	Livsmedelsverkets inspektörer	Kommunernas inspektörer	Differens
Jag kände/känner förtroende för inspektören	72	41	+31
Inspektören var/är professionell	79	50	+29
Inspektören bemötte/bemöter mig på ett positivt sätt	83	57	+26
Inspektören fokuserade/fokuserar på relevanta sakförhållanden under kontrollbesöket	72	47	+25
Inspektören var/är väl insatt i sakfrågorna	65	32	+33
Inspektören var/är kunnig om vår verksamhet och våra processer	54	36	+18



Fr. 17: Som helhet, upplever du eller upplever du inte att livsmedelsföretag blivit bedömda på samma sätt oavsett i vilken kommun de har sin verksamhet?

Bas: Totalt 120 intervjuer



- Mycket stora skillnader mellan olika kommuners bedömnin
- Ganska stora skillnader mellan olika kommuners bedömningar
- Ganska små skillnader mellan olika kommuners bedömningar
- Mycket små eller inga skillnader mellan olika kommuners bedömningar
- Kan inte bedöma

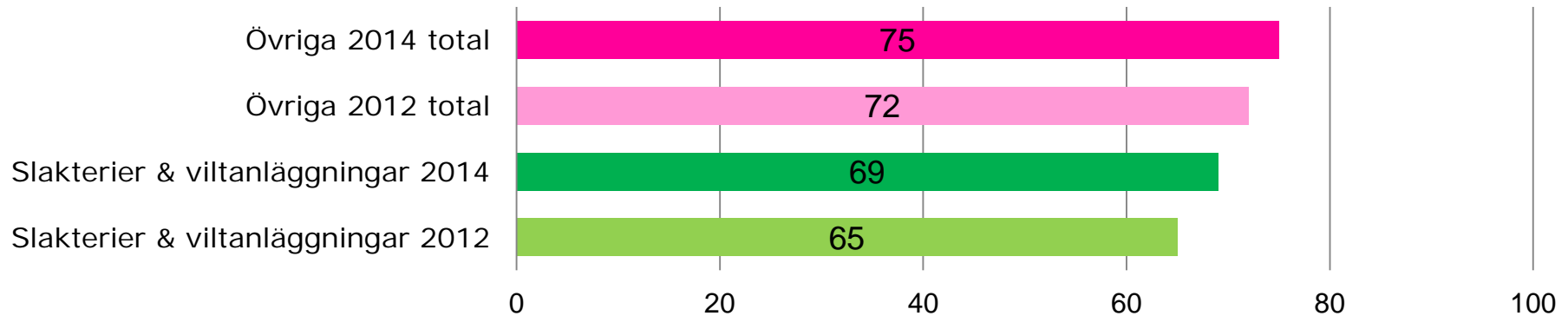


En mer detaljerad jämförelse mellan undersökningarna 2012 och 2014 (Övriga)

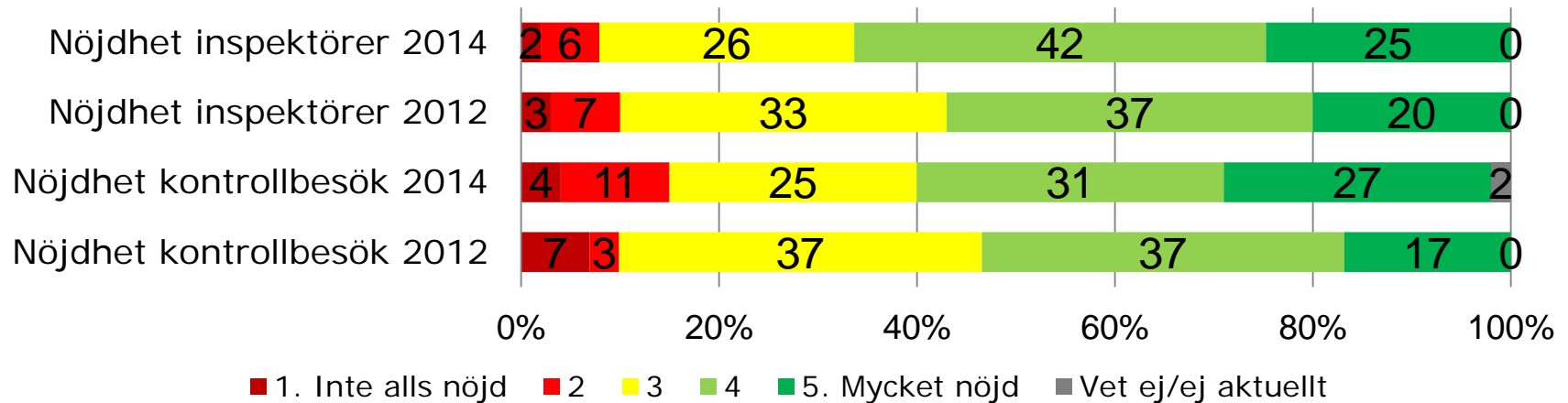
Jämförelse 2012 mot 2014, Övriga totalt samt slakterier och vilthanteringsanläggningar

Bas: Övriga Slakterier och vilt 2014 (126), Slakterier och vilt 2012 (30), Övriga 2012 (98) Övriga 2014 (430)

Index



Slakterier och viltanläggningar



Jämförelse 2012 mot 2014, Övriga totalt samt slakterier och vilt Andel 4-5. Bas: Övriga Slakterier och vilt 2014 (126), Slakterier och vilt 2012 (30), Övriga 2012 (98) Övriga 2014 (430)

	Övriga 2012	Övriga 2014	Övriga Differens	Slakterier & vilt 2012	Slakterier & vilt 2014	Slakterier & vilt Differens
Kontrollbesök fokuserar på relevanta saker som har betydelse för konsumenten	67	65	-2	57	57	0
Kontrollbesök är värdefulla för mig och mitt företag	76	67	-9	67	63	-4
Kontrollbesök leder till förbättringar i vår verksamhet	78	64	-14	70	65	-5
Kontrollbesök leder till säkrare livsmedel för konsumenter	69	64	-5	70	60	-10
Jag förstår varför Livsmedelsverket kontrollerar mitt företags verksamhet	93	85	-8	90	78	-12
Livsmedelsverket är en viktig partner till oss som är till nytta i verksamheten	78	69	-9	70	65	-5
Livsmedelverkets kontroll innebär en kvalitetsstämpel på våra produkter	69	68	-1	73	76	+3
Det är svårt att hålla sig uppdaterad om nya lagar och krav som tillkommer (här visas negativ andel pga negativt ställt påstående)	18	20	+2	13	13	0
Det är lätt att förstå rapporten från kontrollbesöket	83	81	-2	77	78	+1
Det framgår tydligt i rapporten från kontrollbesöket vad avvikelser grundar sig på	77	79	+2	70	78	+8
Kontrollbesök är effektiva	67	66	-1	50	57	+7
Mitt företag skulle ha samma krav på säkra livsmedel även utan kontroll	91	88	-3	93	88	-5
Mina konkurrenter skulle sänka sina krav på livsmedelssäkerhet utan kontroll	27	29	+2	30	29	-1
Jag är insatt i vilka krav lagstiftningen ställer på mitt företags verksamhet	93	84	-9	97	77	-20
Jag har förståelse för hur livsmedelslagstiftningen är relevant för vår verksamhet	88	82	-6	77	75	-2
			-63			-45

Jämförelse 2012 mot 2014, Övriga totalt samt *slakterier och*

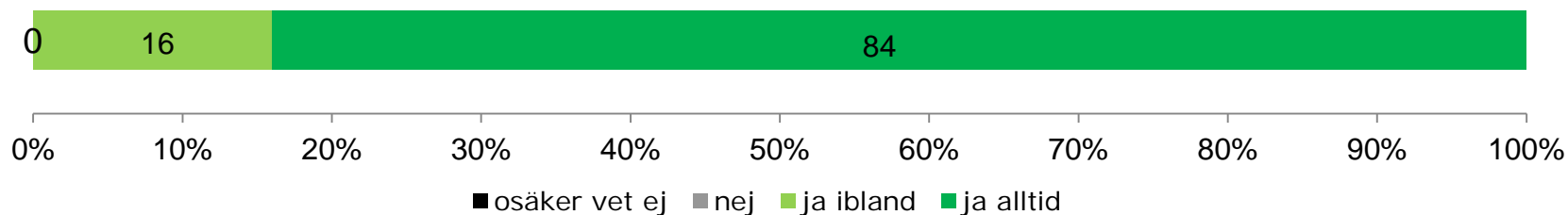
vilt Övriga Andel 4-5. Bas: Övriga Slakterier och vilt 2014 (126), Slakterier och vilt 2012 (30), Övriga 2012 (98) Övriga 2014 (430)

	Övriga 2012	Övriga 2014	Övriga Differens	Slakterier & vilt 2012	Slakterier & vilt 2014	Slakterier & vilt Differens
Inspektören är konstruktiv när denne förmedlar kritik och påpekar brister	63	67	+4	50	59	+9
Inspektören är lyhörd för mina åsikter	69	70	+1	53	57	+4
Inspektören uttrycker sig på ett bra och lättförståeligt sätt	71	73	+2	50	57	+7
Inspektören vill "sätta dit" mig och letar efter småfel (här visas negativ andel pga negativt ställt påstående)	76	74	-2	53	64	+11
Inspektören fokuserar på relevanta sakförhållanden under kontrollbesöket	70	72	+2	53	60	+7
Jag känner förtroende för inspektören	69	74	+5	50	68	+18
Inspektören förklarar arbetsgången och syftet med besöket	76	76	0	60	67	+7
Inspektören är väl insatt i sakfrågorna	66	63	-3	57	56	-1
Inspektören visar intresse för verksamheten	81	76	-5	73	70	+3
Inspektören bemöter mig på ett positivt sätt	86	83	-3	67	75	+8
Inspektören visar intresse för mina kunskaper och erfarenheter	70	70	0	60	60	0
Inspektören förklarar lagstiftningen kring de avvikelser som påtalas	64	64	0	60	69	+9
Inspektören visar mig respekt	81	82	+1	70	73	+3
Inspektören förklarar de avvikelser som finns på ett tydligt sätt	74	73	-1	70	65	-5
Inspektören är öppen för olika lösningar på problem så länge lagar och regler efterföljs	72	73	+1	57	74	+17
Inspektören är professionell	70	75	+5	57	68	+11
Jag har en kontinuerlig dialog med inspektören under kontrollbesöket	87	85	-2	77	77	0
			+5			+108

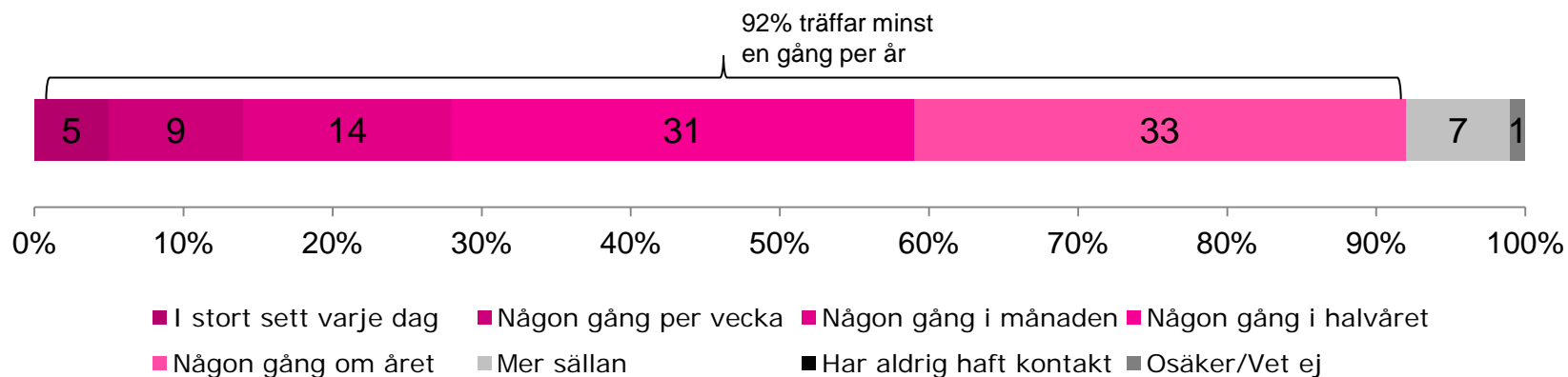


Bakgrundsfrågor: Övriga

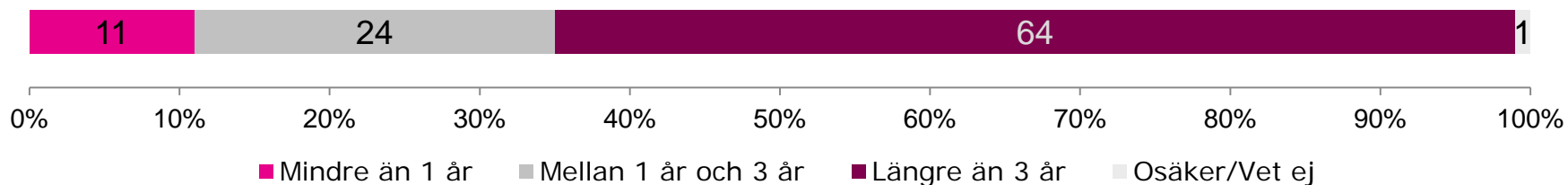
Fr. 1a: Träffar du Livsmedelsverkets inspektörer när de kommer på kontrollbesök? Bas: Totalt 433 intervjuer



Fr. 2: Ungefär hur ofta träffar du personer från Livsmedelsverket? Bas: Totalt 430 intervjuer

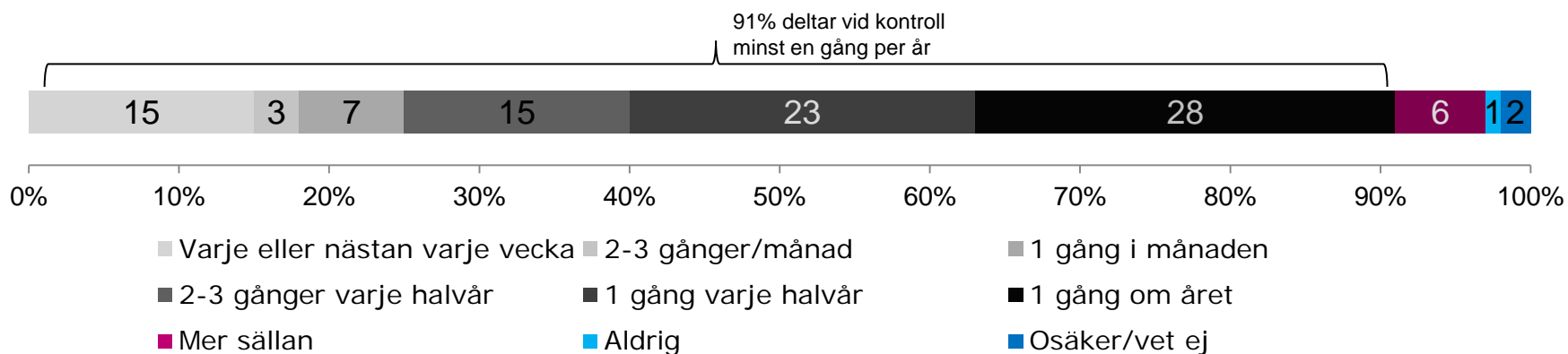


Fr. 3: Hur länge har du i din nuvarande yrkesroll varit i kontakt med Livsmedelsverket? Bas: Totalt 430 intervjuer



Fr. 4: Ungefär hur ofta deltar du vid kontroller, dvs när ni får besök av Livsmedelsverkets inspektörer?

Bas: Totalt 430 intervjuer

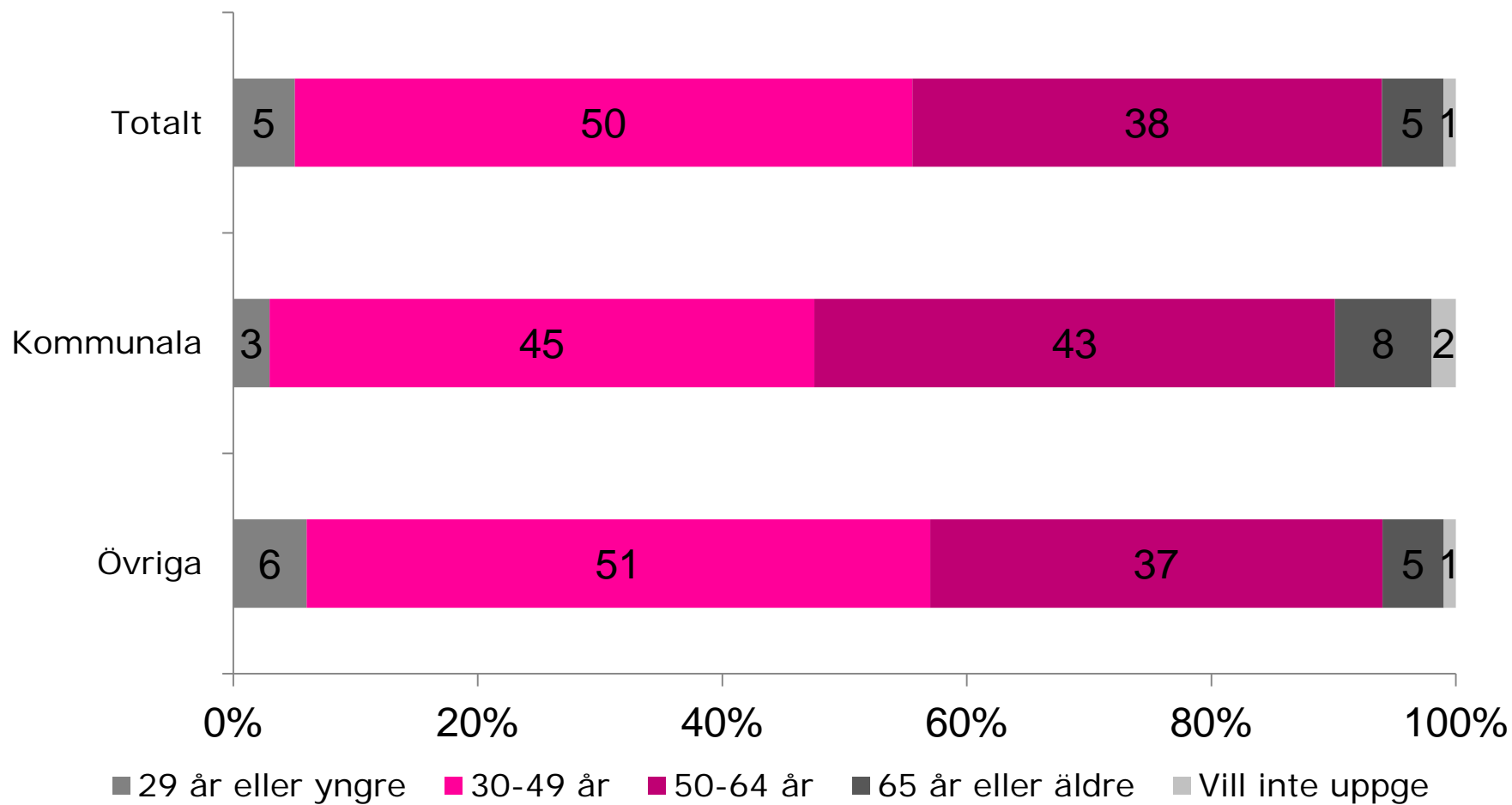




Allmänna bakgrundsfrågor

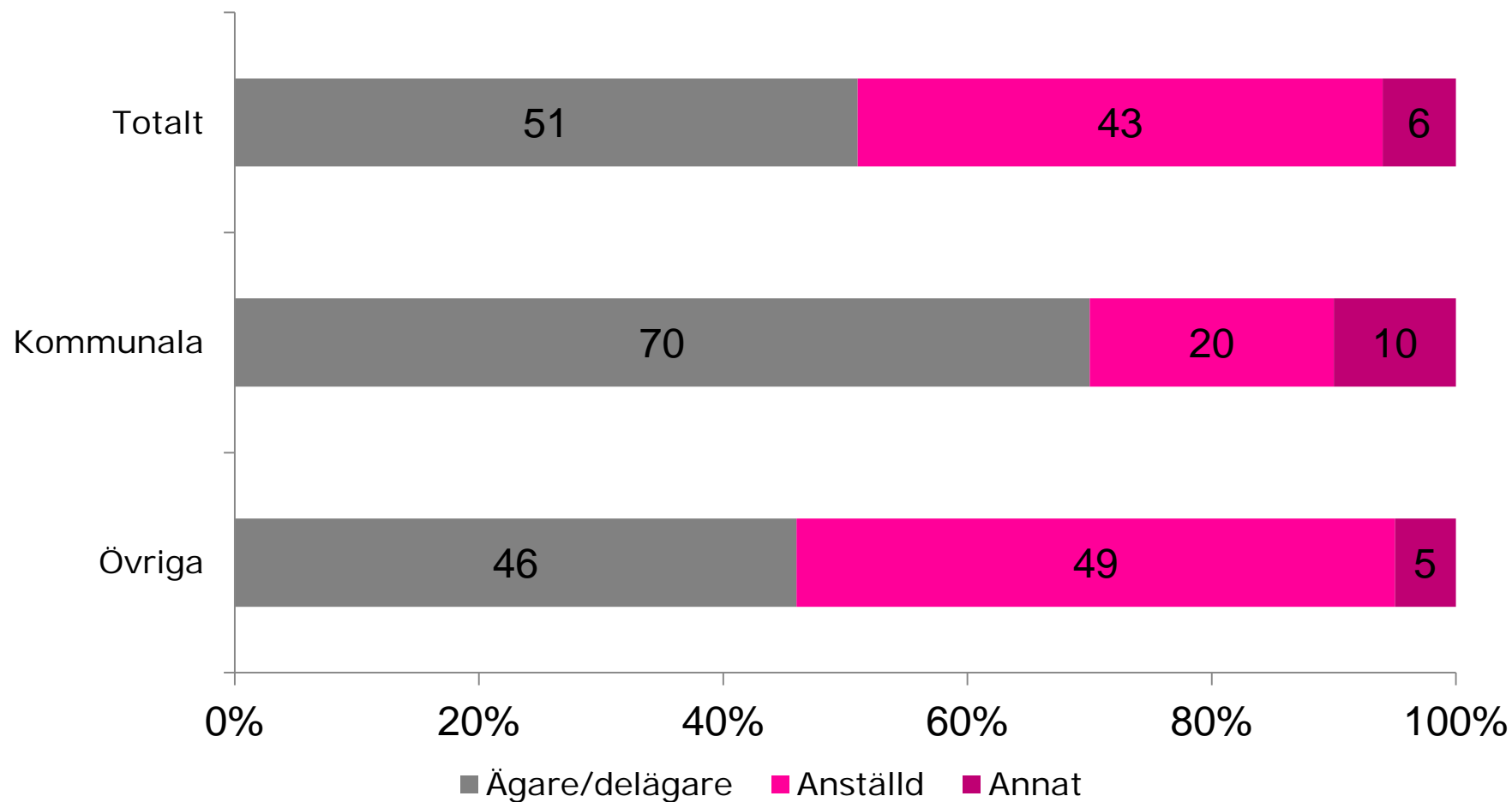
Fr. 41: Hur gammal är du?

Bas: Totalt 550 intervjuer



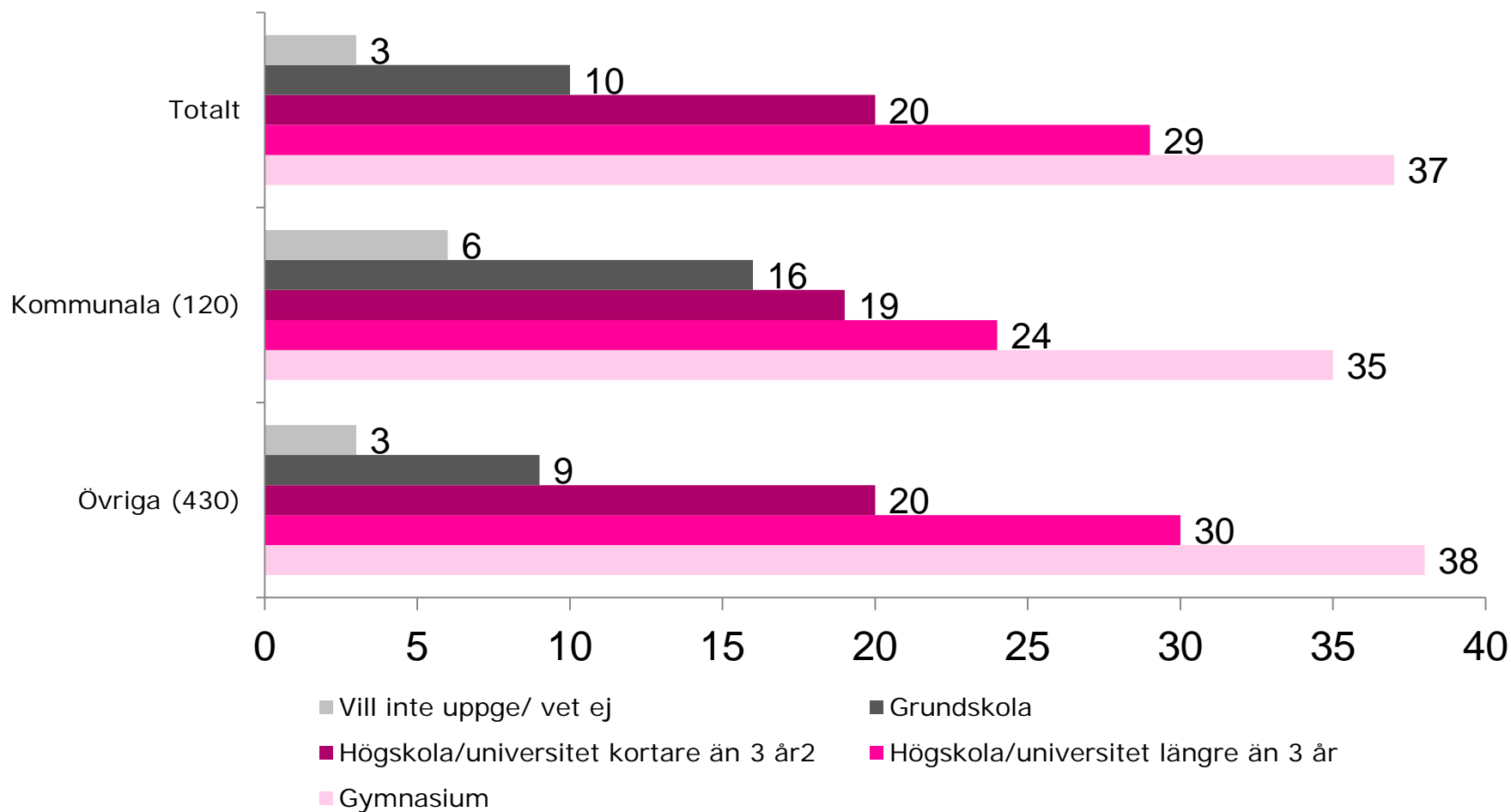
Fr. 42: Vilken är din roll på företaget?

Bas: Totalt 550 intervjuer



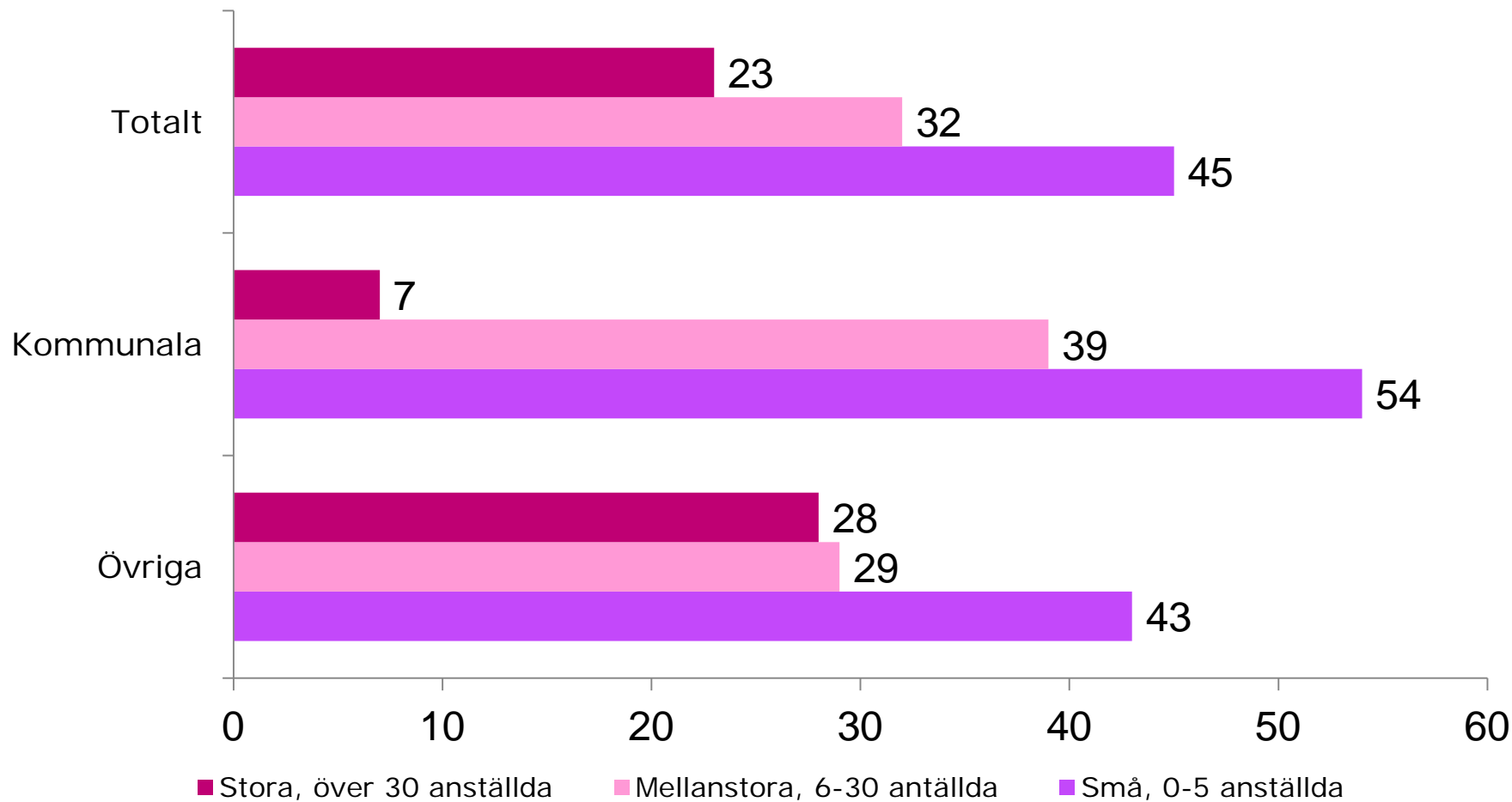
Fr. 43: Din utbildning?

Bas: Totalt 550 intervjuer



Fr. 44: Hur många arbetar på din arbetsplats/anläggning?

Bas: Totalt 550 intervjuer

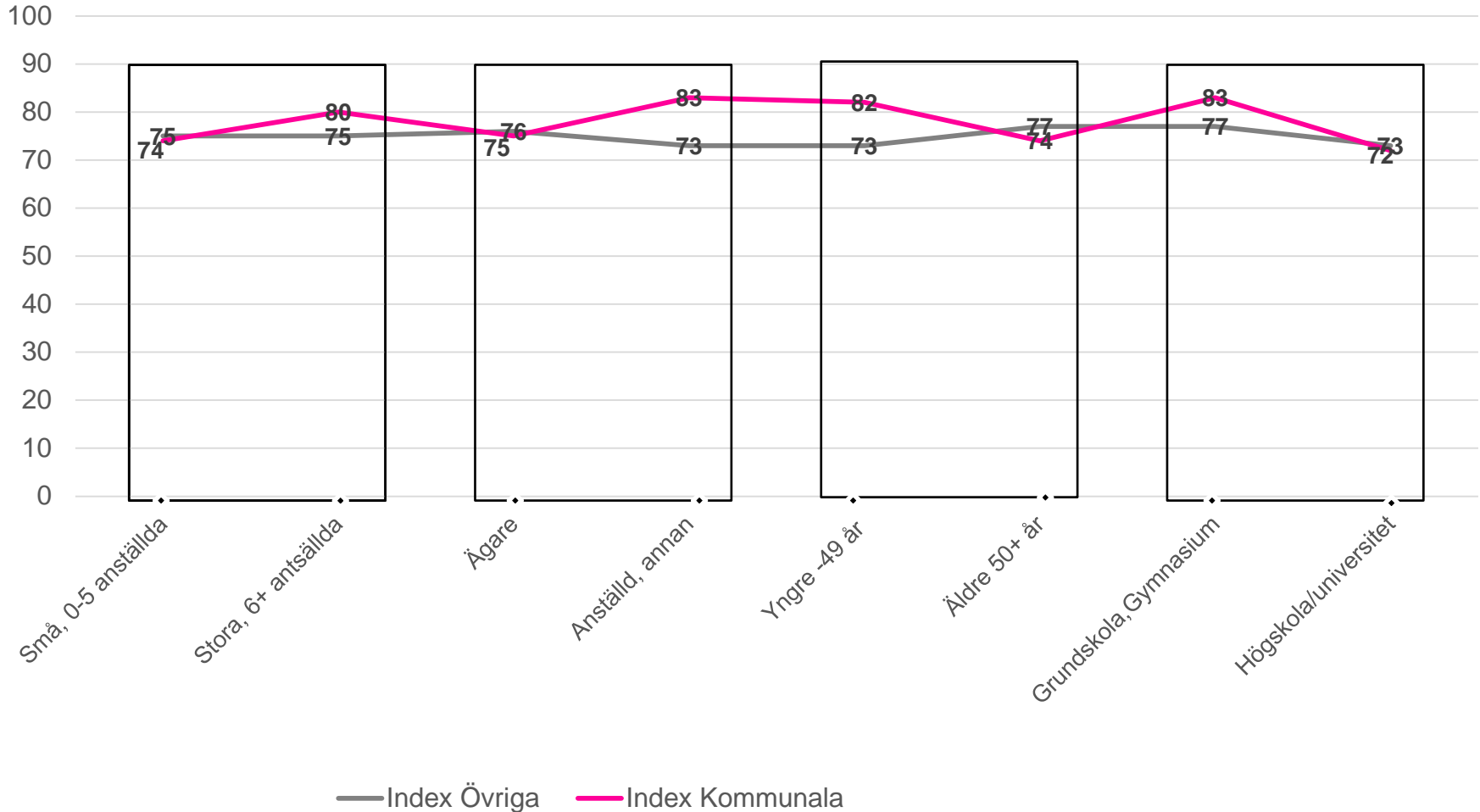




Bilagor/Övriga diagam

Jämförelse anläggningsstorlek, roll, ålder och utbildning

Bas: övriga yngre(249), övriga äldre (174), övriga ägare (198), övriga anställd (227), övriga grundskola/gymnasium (197), övriga högskola/universitet (216), övriga små (181), övriga stora(244)
kommunala yngre (55), kommunala äldre (57) kommunala ägare (78), kommunala anställd (36), kommunala grundskola/gymnasium (57), kommunala högskola/universitet (50), kommunala små (59), kommunala stora (55)



Sammanställning påståenden fr.7 och fr.25 Topbox över 70%

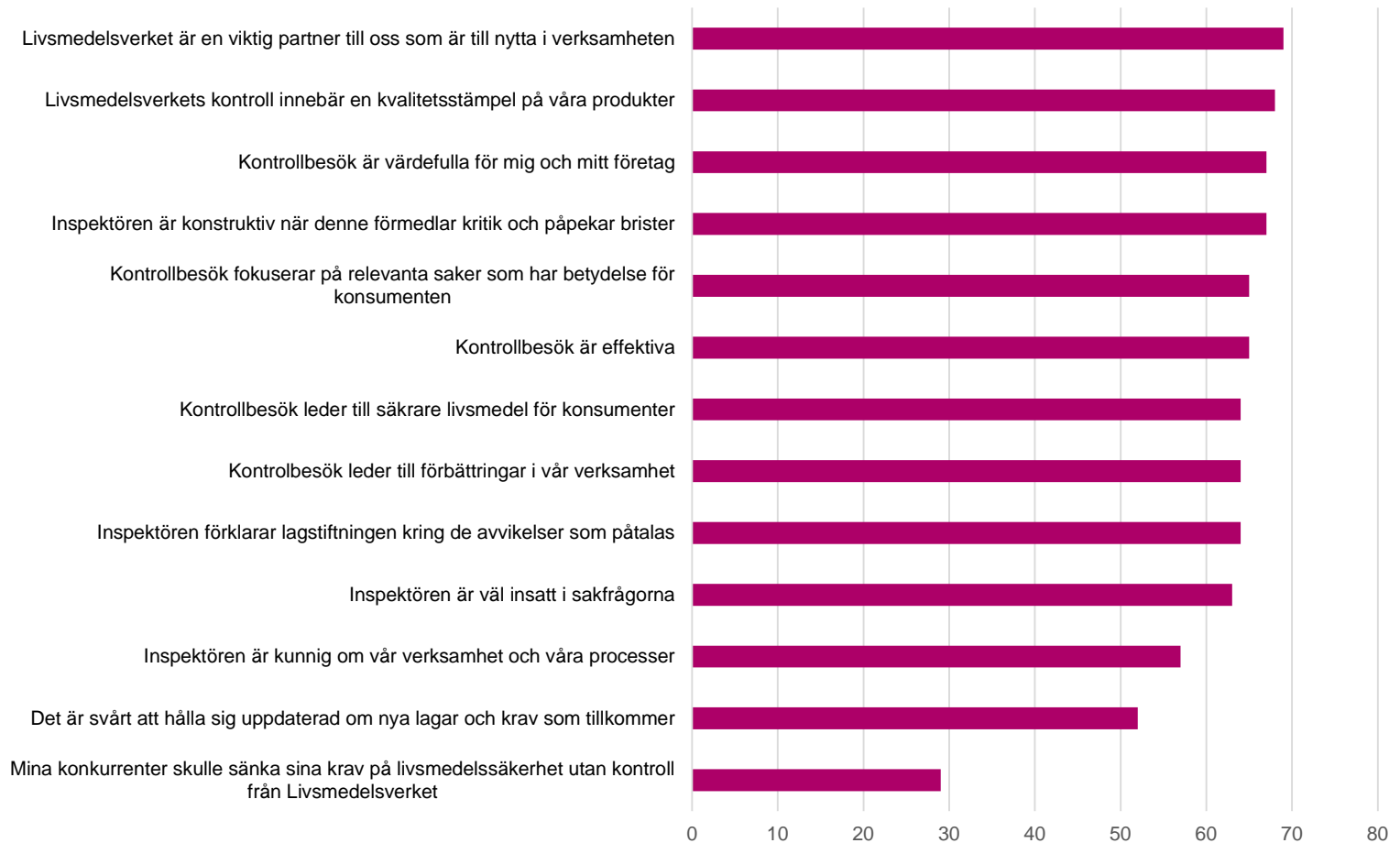
Övriga



Sammanställning påståenden fr.7 och 25

Topbox lägre än 70%

Övriga



Sammanställning påståenden ställda till båda grupperna. Andel 4-5



Fr. 7 Mervärde för egen verksamhet

Övriga anläggningar
(blått=Kommunala)

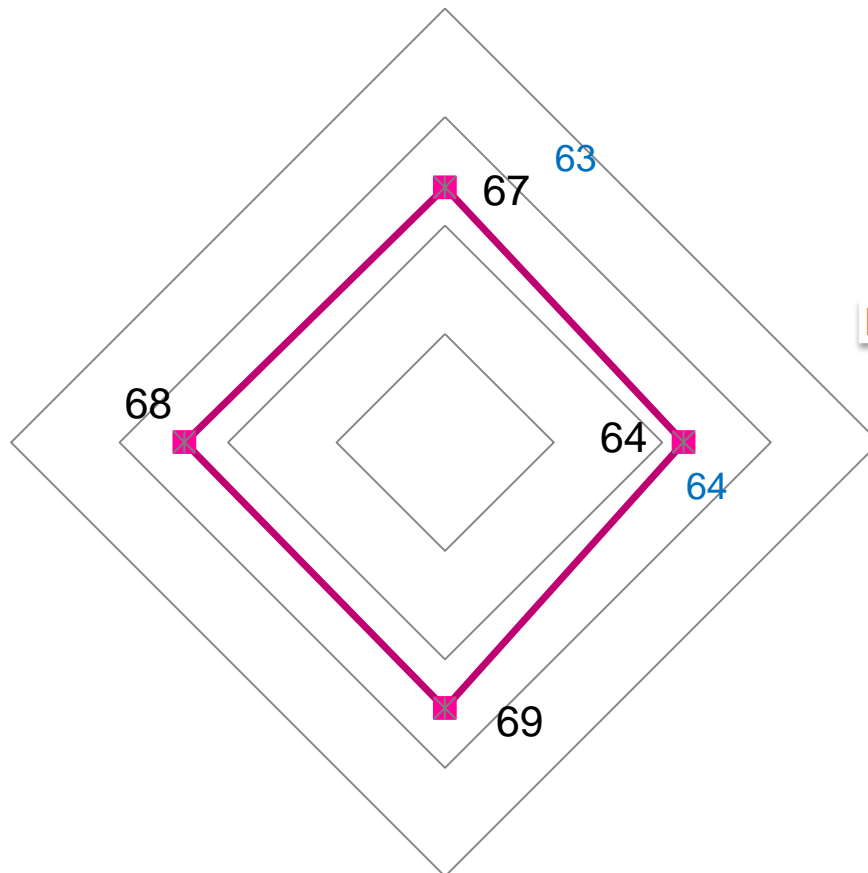
Medelvärde (topbox) :
Mervärde verksamhet

67

Kontrollbesök är värdefulla för mig
och mitt företag

Livsmedelsverkets kontroll innebär
en kvalitetsstämpel på våra
produkter

Kontrollbesök leder till förbättringar
i vår verksamhet

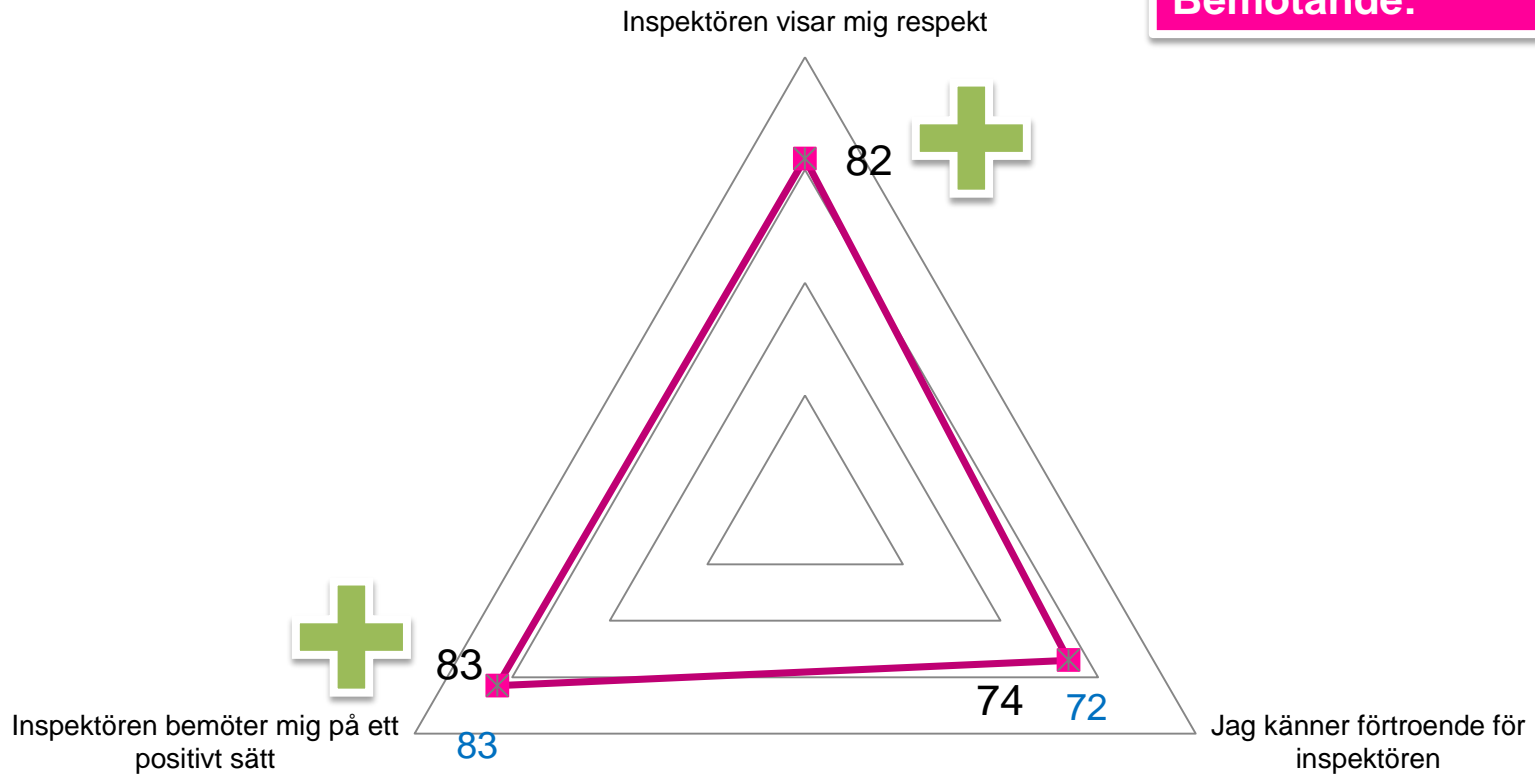


Livsmedelsverket är en viktig
partner till oss som är till nytta i
verksamheten

Fr. 7 Bemötande/förtroende

Övriga anläggningar
(blått=Kommunala)

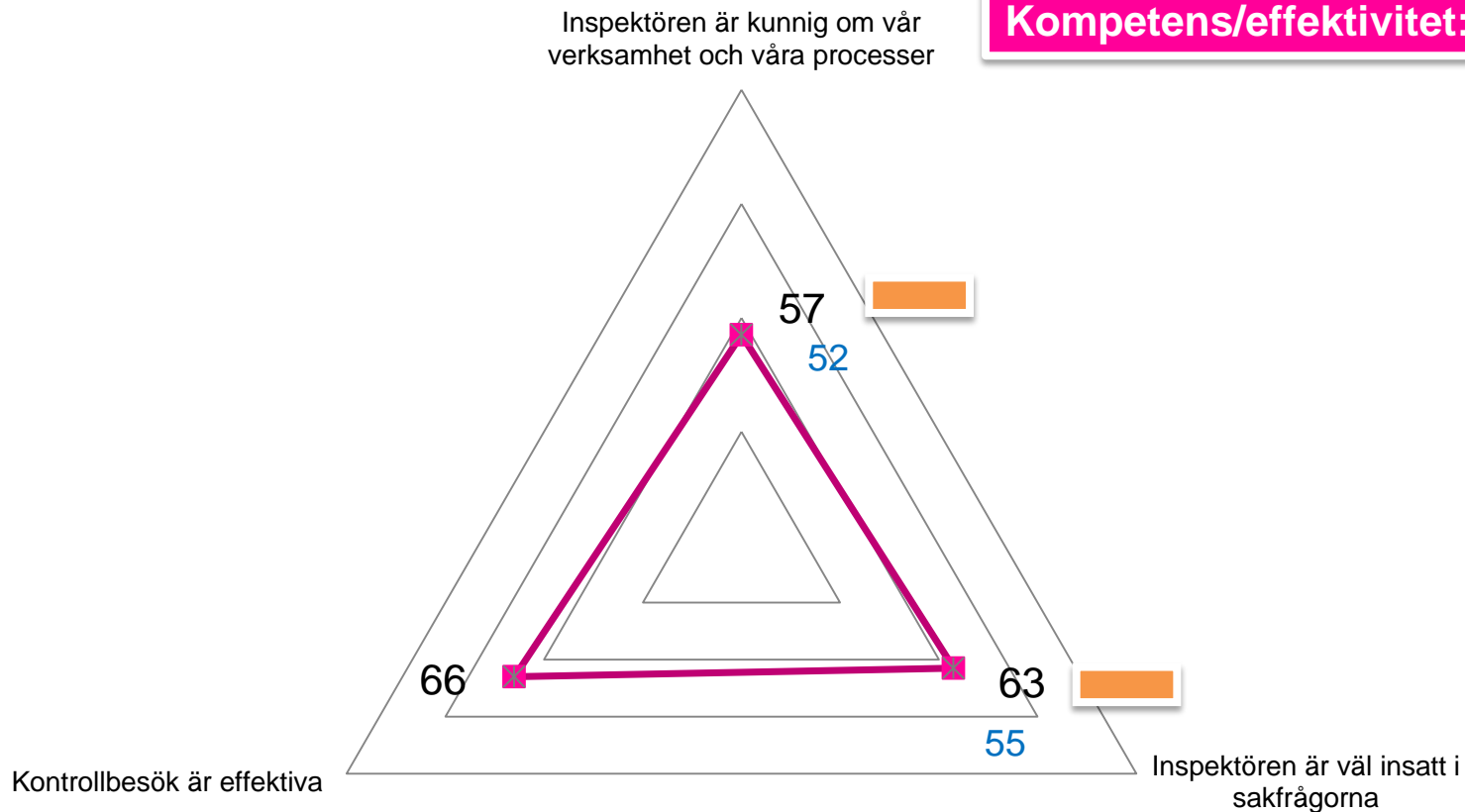
Medelvärde (topbox)
Bemötande: 80



Fr. 7 Kompetens/effektivitet

Övriga anläggningar
(blått=Kommunala)

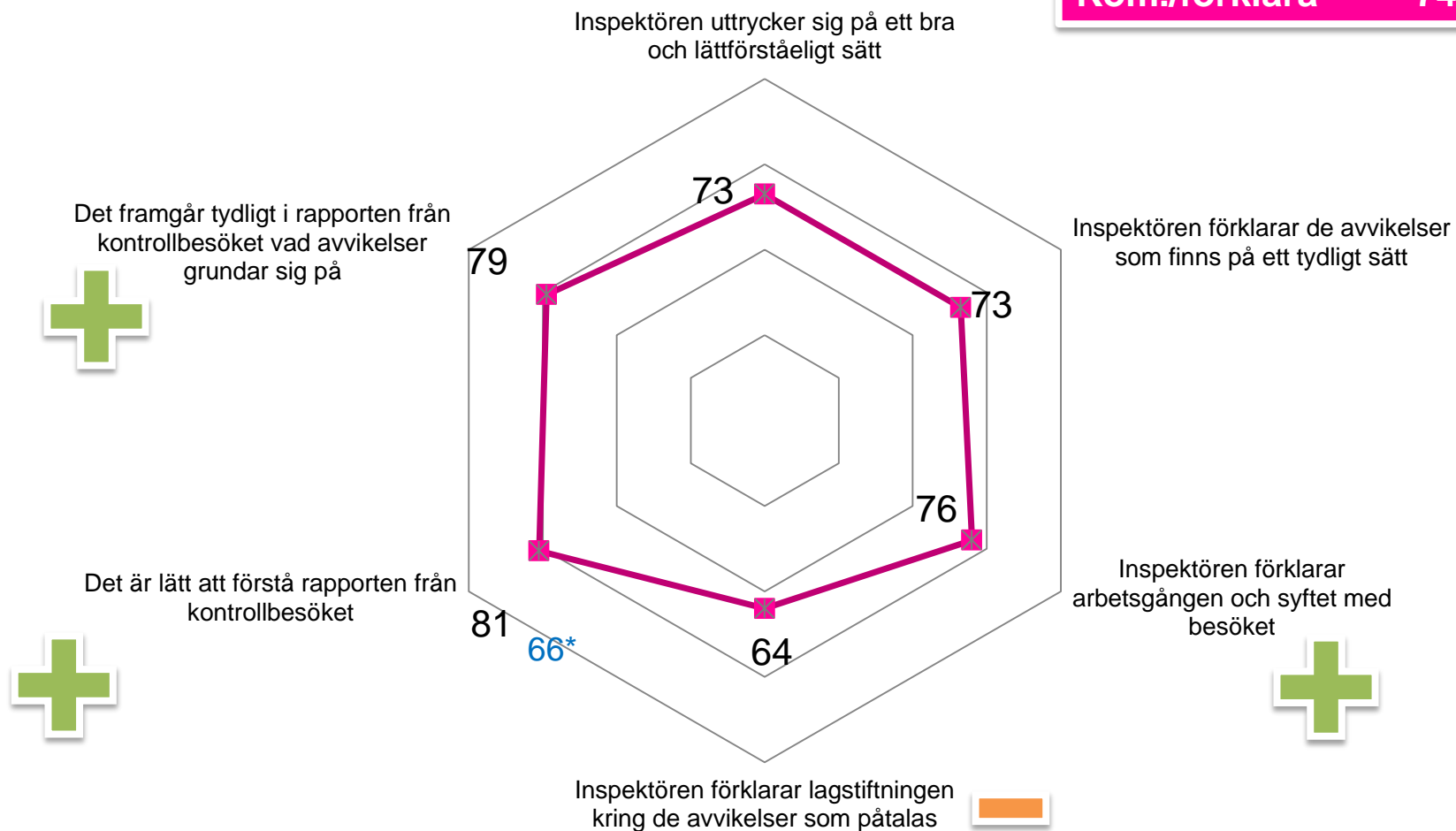
**Medelvärde (topbox)
Kompetens/effektivitet: 62**



Kommunikation -> Förklara/ "sända"

Övriga anläggningar
(blått=Kommunala)

Medelvärde (topbox):
Kom./förklara 74



* 16 % svarar vet ej bland kommunala

Fr. 7 Kommunikation -> Dialog/Lyssna

Övriga anläggningar

Medelvärde (topbox)
dialog/lyssna: 75



Jag har en kontinuerlig dialog med inspektören under kontrollbesöket

85



Inspektören visar intresse för verksamheten

76

70

Inspektören är lyhörd för mina åsikter

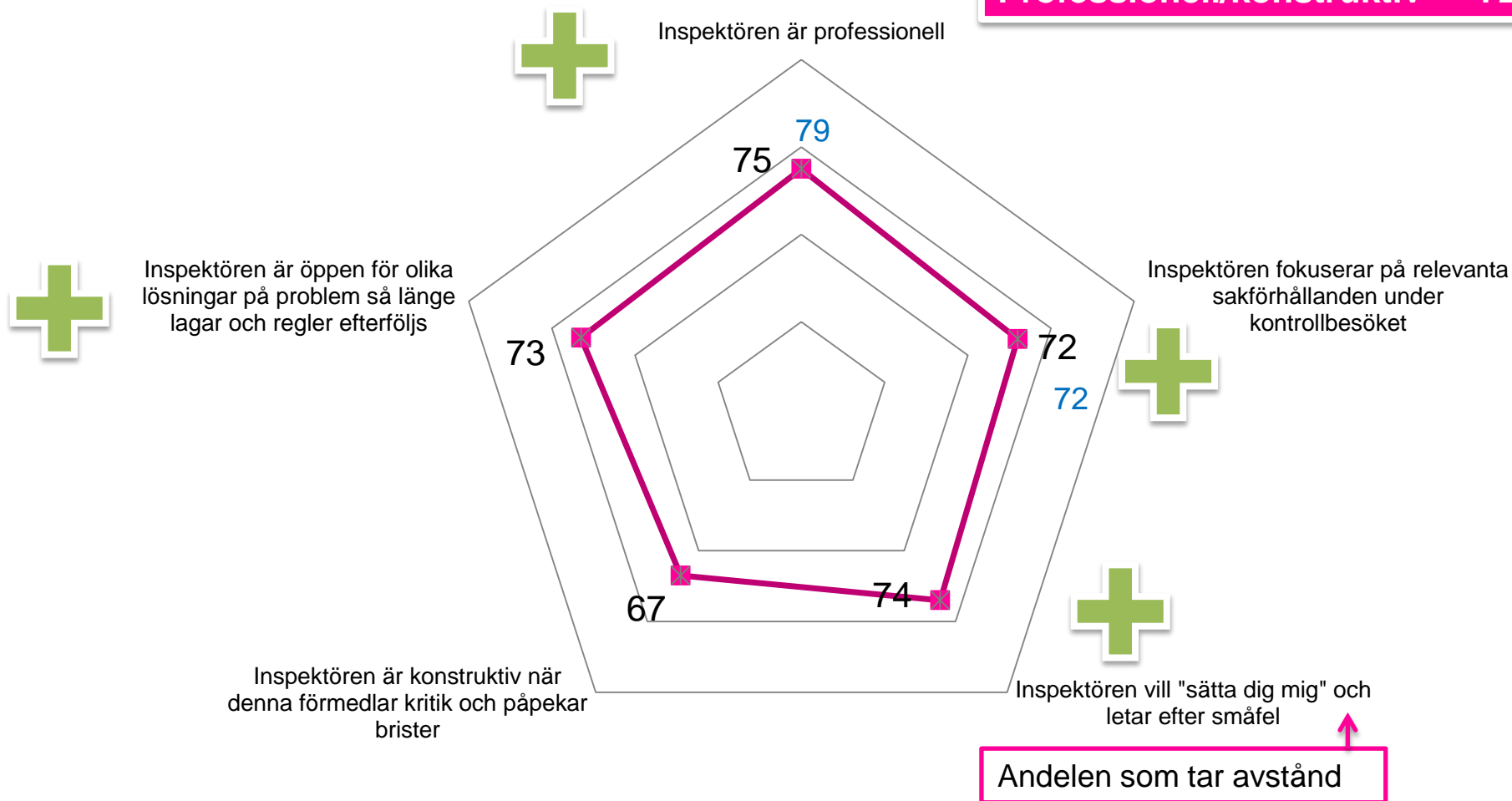
70

Inspektören visar intresse för mina kunskaper och erfarenheter

Fr. 7 Professionell/ konstruktiv

Övriga anläggningar
(blått=Kommunala)

Medelvärde (topbox):
Professionell/konstruktiv 72



Fr. 7 Mervärde för konsumenten

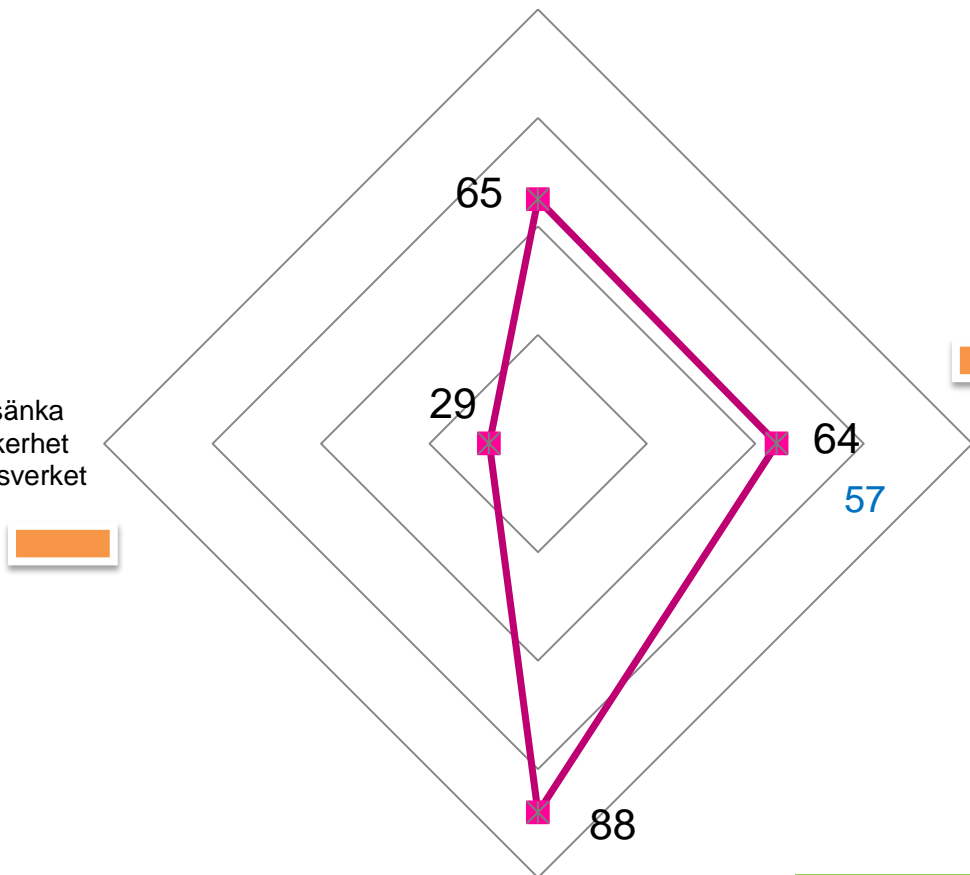
Övriga anläggningar
(blått=Kommunala)

Medelvärde (topbox) : 61
Mervärde konsument

Kontrollbesök fokuserar på relevanta saker som har betydelse för konsumenten

Mina konkurrenter skulle sänka sina krav på livsmedelssäkerhet utan kontroll från Livsmedelsverket

Kontrollbesök leder till säkrare livsmedel för konsumenter



Mitt företag skulle ha samma krav på säkra livsmedel även utan kontroll från Livsmedelsverket

Det här är ju negativt – borde man inte visa omvänd siffra.

Fr. 7 Egen kunskap kontroll och lagstiftning

Övriga anläggningar
(blått=Kommunala)

Medelvärde (topbox) : 68
Egen kunskap

Jag förstår varför
Livsmedelsverket kontrollerar mitt
företags verksamhet



85
82

Det är svårt att hålla sig
uppdaterad om nya lagar och krav
som tillkommer



Andel som ej håller med, dvs
som inte tycker det är svårt att....

Jag är insatt i vilka krav
lagstiftningen ställer på mitt
företags verksamhet



19
14

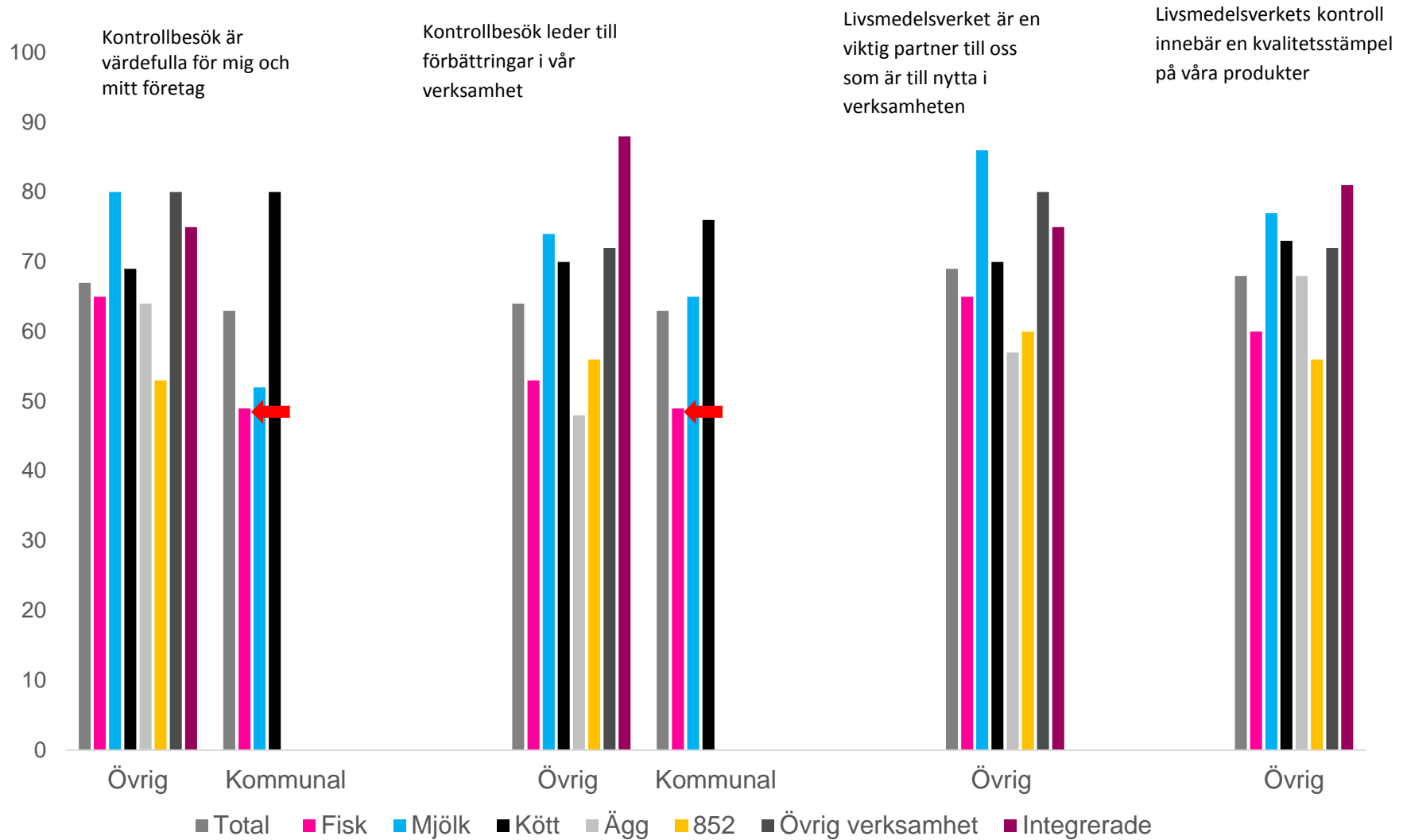
84

82
81

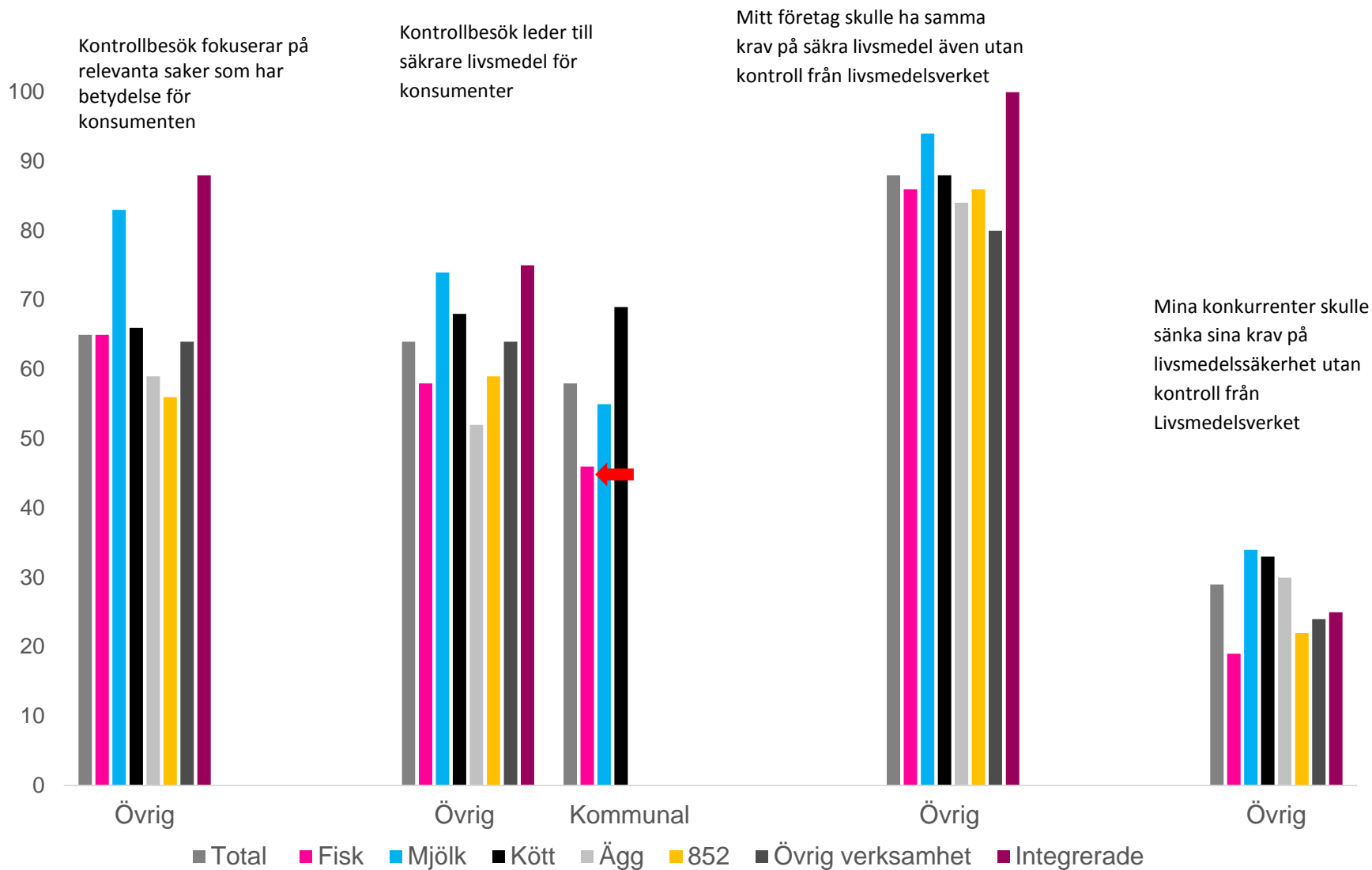
Jag har förståelse för hur
livsmedelslagstiftningen är
relevant för vår verksamhet



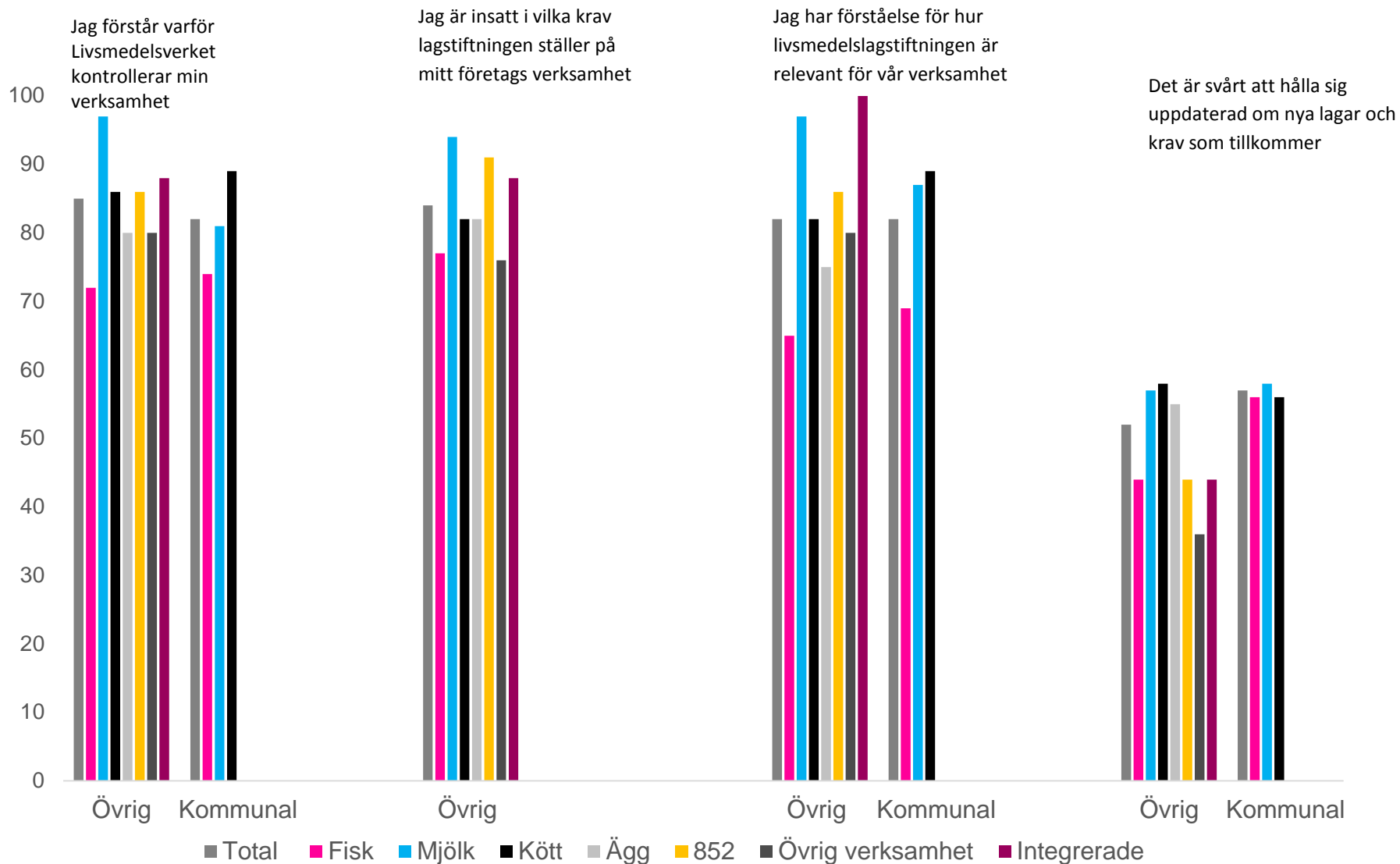
Sammanfattning Mervärde – egen verksamhet. Andel 4-5



Sammanfattning Value Add – Generellt för konsumenten. Andel 4-5

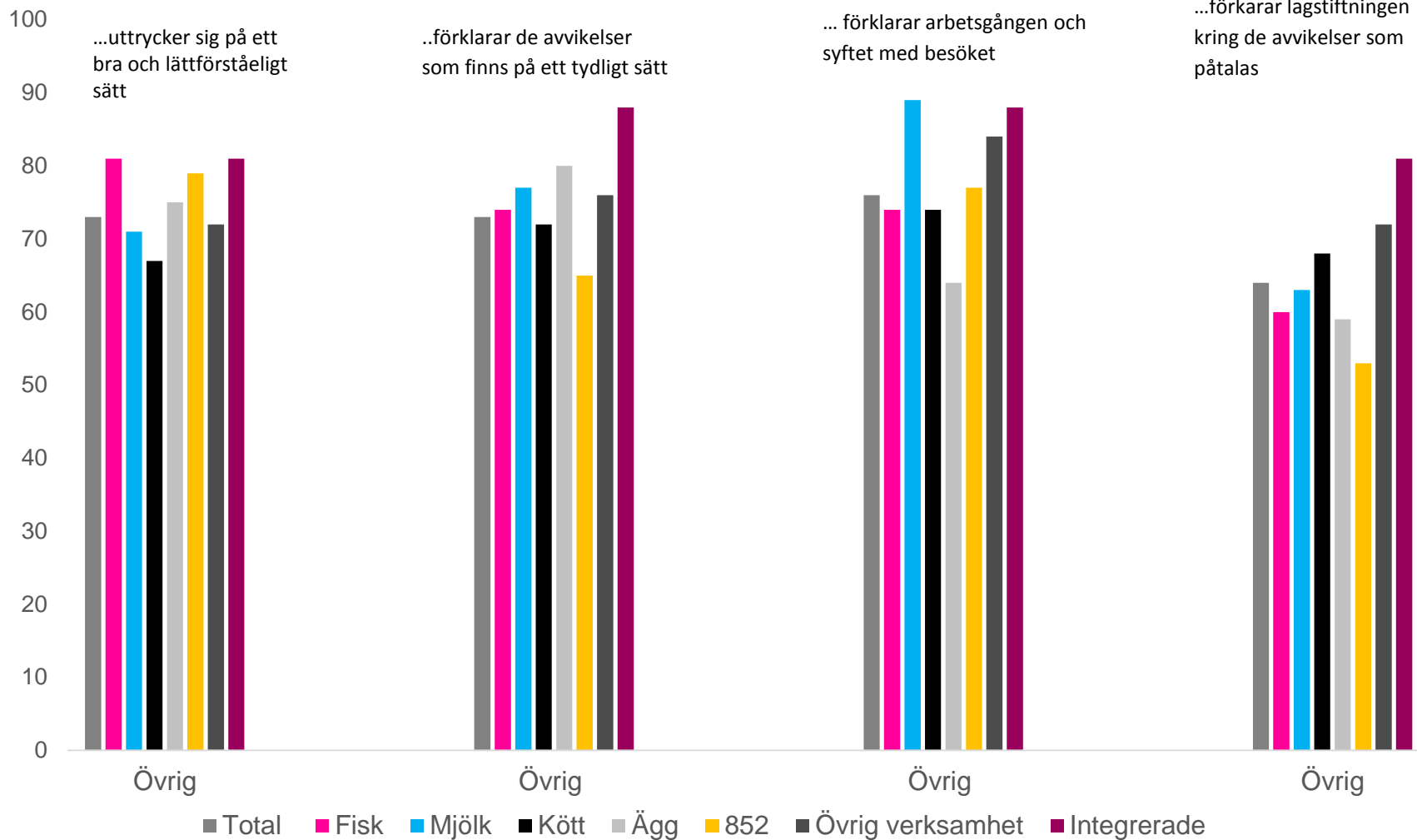


Sammanfattning – Min kunskap om kontroll och lagstiftning. Andel 4-5

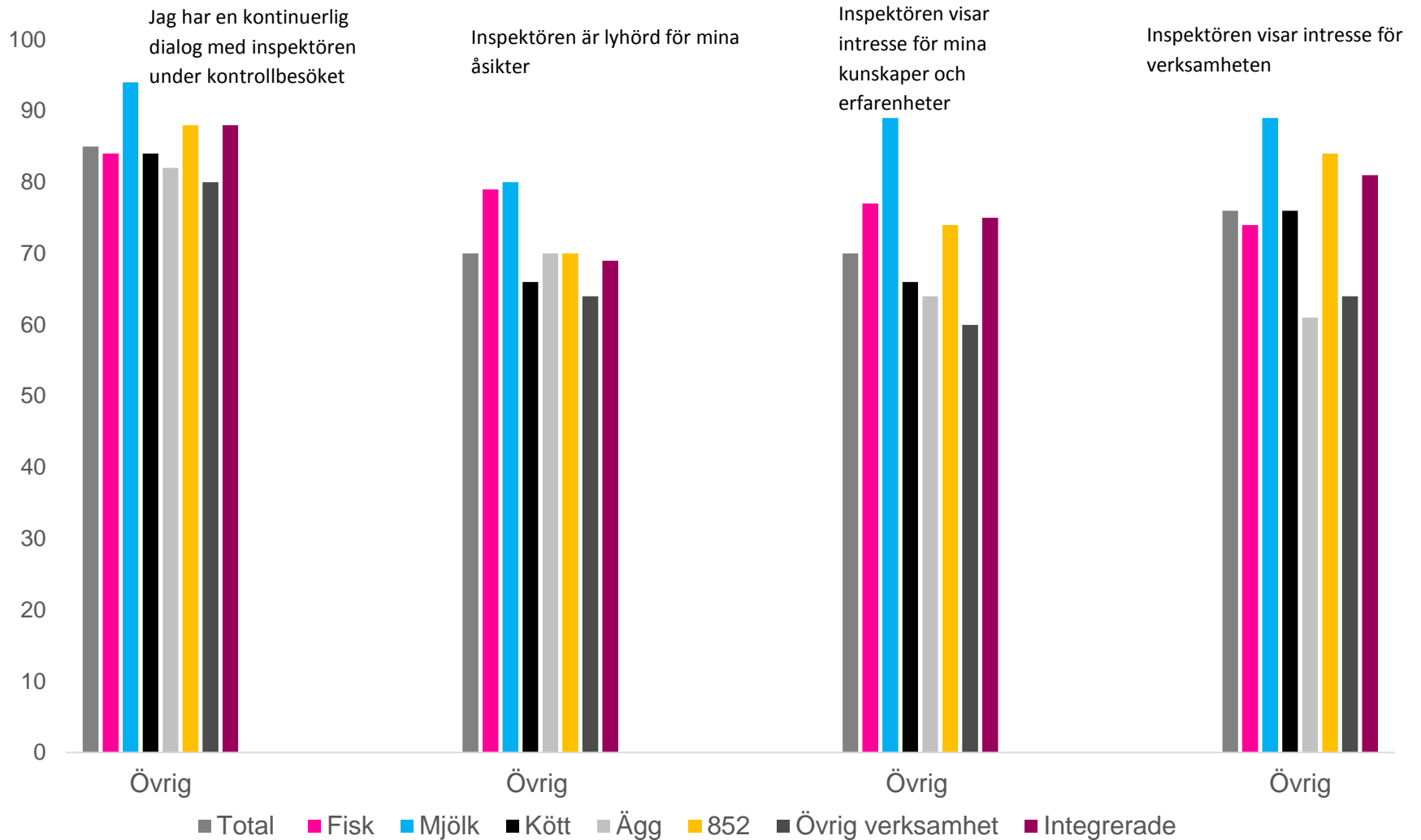


Sammanfattning *Kommunikation förklara.* Andel 4-5

Inspektören...



Sammanfattning *Kommunikation dialog.* Andel 4-5



Sammanfattning Professionell/konstruktiv. Andel 4-5

