



Sveriges lantbruksuniversitet
Swedish University of Agricultural Sciences

Fakulteten för naturresurser och
lantbruksvetenskap

Livsmedelsproducenternas uppfattning om livsmedelstillsynen i Håbo kommun

Ann-Sofie Gimdalen

Institutionen för mikrobiologi

Självständigt arbete • 15 hp • Avancerad nivå, A1E

Magisterprogrammet för livsmedelstillsyn • Examensarbete/Sveriges lantbruksuniversitet,

Institutionen för mikrobiologi: 2012:9 • ISSN 1101-8151

Uppsala 2012

Livsmedelsproducenternas uppfattning om livsmedelstillsynen i Håbo kommun

Food producers opinions regarding food control inspections in Håbo municipality

Ann-Sofie Gimdalen

Handledare: Jana Pickova, Sveriges lantbruksuniversitet,
Institutionen för livsmedelsvetenskap

Btr handledare: Ann-Katrin Lunt, Livsmedelsinspektör,
Håbo kommun

Examinator: Stefan Roos, Sveriges lantbruksuniversitet,
Institutionen för mikrobiologi

Omfattning: 15 hp

Nivå och fördjupning: Avancerad nivå, A1E

Kurstitel: Självständigt arbete inom magisterprogrammet för livsmedelstillsyn

Kurskod: EX0476

Program/utbildning: Magisterprogrammet för livsmedelstillsyn

Utgivningsort: Uppsala

Utgivningsår: 2012

Serietitel: Examensarbete/Sveriges lantbruksuniversitet, Institutionen för mikrobiologi
nr: 2012:9

ISSN: 1101-8151

Elektronisk publicering: <http://stud.epsilon.slu.se>

Nyckelord: livsmedel, kommunikation, livsmedelskontroll

Key words: foodstuff, communication, food control

Sveriges lantbruksuniversitet
Swedish University of Agricultural Sciences

Fakulteten för naturresurser och lantbruksvetenskap
Uppsala BioCentrum
Institutionen för mikrobiologi

Sammanfattning

Idag bedriver alla kommuner i Sverige kontroll av livsmedel för att skydda konsumenter från att bli sjuka av mat. Livsmedelskontrollen genomförs av en livsmedelsinspektör som har lagen som stöd. Många verksamhetsutövare vill inte sätta sig emot myndigheten och det kan då bli svårt för kommunerna att veta hur de blir uppfattade under inspektionen.

Syftet med den här studien var att öka förståelsen och förbättra kommunikationen mellan livsmedelsinspektör och verksamhetsutövare.

Fjorton verksamhetsutövare som bedriver verksamhet i riskklass 5B intervjuades om hur de upplever livsmedelskontrollen i Håbo kommun. Intervjuerna tog mellan 15 och 50 minuter.

Resultatet av studien visar att de flesta verksamhetsutövarna är nöjda med livsmedelskontrollen i Håbo kommun. Majoriteten av deltagarna hade både haft positiva och negativa erfarenheter av kontrollen. Kommunikationen mellan inspektören och verksamhetsutövarna fungerade bra men däremot var det många verksamhetsutövare som inte alltid förstod vad inspektören menade under besöket eller på kontrollrapporten. De flesta verksamhetsutövarna tyckte att det kändes jobbigt att få anmärkningar under kontrollbesöket men många tyckte också att det är bra att felen rättas till.

Innehållsförteckning

1. Inledning	7
1.1 Syfte	7
2. Bakgrund.....	7
2.1 Kommunikation	7
2.2 Riskklassificeringen.....	8
2.3 Lagar och förordningar	9
2.4 Tidigare studier	9
3. Material och metod	11
3.1 Material	11
3.2 Metod	11
4. Resultat.....	12
5. Diskussion.....	21
5.1 Metoddiskussion	21
5.2 Intervjuerna	21
5.3 Forskningsetik.....	23
5.4 Slutsats	23
6. Referenser	24
7. Bilagor.....	25

1. Inledning

Enligt livsmedelsverket blir varje år ungefär en halv miljon svenskar magsjuka, antingen i hemmet eller via mat de äter ute (Livsmedelsverket 2010). För att förhindra att maten ska kunna smitta människor sköts idag livsmedelskontrollen av olika myndigheter med olika ansvarsområden. Kommunerna ansvarar för kontrollen av restauranger, butiker och en del livsmedelsanläggningar (SFS 2006:813). För att livsmedelskontroll ska kunna fungera på ett bra sätt krävs att myndigheten och verksamhetsutövarna har en bra kommunikation där man förstår varandra (Gustavsson & Setterwall 2012). Livsmedelskontrollen genomförs av utbildade livsmedelsinspektörer med lagen som stöd (EG 882/2004). Enligt livsmedelsverkets rapport från 2004 är det viktigt att en livsmedelsinspektör besitter stor sakkunskap, god förmåga att samtala samt att det finns kontinuitet i utövandet och kommunikationen. Kommunen har rätt att ta ut en avgift för kontrollen de bedriver (EG-882/2004, Artikel 27 p.1) vilket gör att verksamhetsutövarna kan vilja ställa krav då de vill ha valuta för sina pengar. En extra avgift för kontroll får tas ut om brister påvisas i den mån att en extra kontroll måste genomföras (EG-882/2004 artikel 28).

Hur verksamhetsutövarna upplever livsmedelskontrollen och livsmedelsinspektörerna kan vara svårt för kommunen att veta då det inte är många som vill sätta sig emot myndigheten (svenskt näringsliv, 2010). För att öka förståelse mellan livsmedelsinspektör och verksamhetsutövare är detta ett intressant ämne att undersöka närmare.

1.1 Syfte

Syftet med den här studien var att öka förståelsen och förbättra kommunikationen mellan livsmedelsinspektör och verksamhetsutövare.

2. Bakgrund

2.1 Kommunikation

Som livsmedelsinspektör möter man ständigt nya människor som alla är olika. Det är viktigt att kunna ha ett professionellt förhållningssätt till de människor man möter under kontrollen. Det är livsmedelsinspektören som leder samtalet och måste därför besitta stor social kompetens och vara en duktig samtalsledare. Att vara strukturerad och kunnig är två egenskaper som är viktiga när man förbereder sig inför ett samtal. Att leda ett samtal innebär att man ska vara en bra lyssnare och visa empati för den man talar med. Ibland kan man möta människor som är arga, ledsna eller uppgivna och ska då kunna hantera en sådan situation. Genom att ha människokänedom och självkänedom, sunt förnuft och sin personlighet, tålmod och intelligens kan man hantera människor i olika situationer. (Gustavsson & Setterwall 2012)

Att vara en livsmedelsinspektör innebär att man går in i en roll som myndighetsperson. Som myndighetsperson uppträder man professionellt och ska ha målet i åtanke hela tiden. I detta fall är målet att se till att lagen följs. Vid en livsmedelskontroll ska man tänka på hur man gör sig förstådd, att man är tydlig och att syftet är med i åtanke under samtalet. Fördomar, egna normer och tidigare upplevelser ska inte ligga till grund för den bedömning man gör. Som myndighetsperson är det viktigt att komma ihåg att man har en formell maktposition medan den man kontrollerar är i en beroendesituation. Därför är ett professionellt förhållningssätt och en bra kommunikation viktigt. Vid inspektionen är man i någon annans "sociala miljö" där sättet man handlar påverkar andra människor. (Gustavsson & Setterwall 2012)

Kroppsspråket är ett viktigt verktyg vid samtal. Genom det visar man vad man menar och kan även läsa av hur motparten känner. Har man ett öppet kroppsspråk kan det öppna upp människor medan ett stängt kroppsspråk gör andra människor osäkra. Att ha ögonkontakt visar att man är intresserad och lyssnar på motparten. Man ska undvika att bläddra i sina papper eller svara i telefon under samtalet. (Gustavsson & Setterwall 2012)

Dialogkompetens

När man har en dialog vill man bli förstådd men även förstå andra. När man som myndighetsperson har en dialog med en verksamhetsutövare måste man visa gott exempel genom att visa att man lyssnar. Det är myndighetspersonen som har det största ansvaret för att kommunikation ska bli bra. Att vara en aktiv lyssnare kan leda till att motparten också lyssnar. För att ett samtal ska bli bra finns det några verktyg man kan använda sig av. (Gustavsson & Setterwall 2012)

Ett av verktygen är att lyssna, vilket kan vara minst lika viktigt som att tala vid en kommunikation. När man lyssnar ska man göra det aktivt vilket betyder att man förstår vad motparten menar samt att denne förstår att man har förstått. För att detta ska fungera måste man visa att man lyssnar. Att bekräfta är ett sätt att visa att man lyssnar. Detta kan man genom kroppsspråk eller att man med korta ord fyller i vad den andre säger. Ett annat sätt att vara en aktiv lyssnare är att ställa frågor. Genom att ställa frågor visar man ett intresse för vad den andre säger. Öppna frågor ger möjlighet till ett större svar medan stängda frågor endast kan besvaras med ja eller nej, eller några andra fasta svarsalternativ. För att bekräfta att man förstått rätt kan man spegla den andre personen. Det gör man genom att återberätta med andra ord vad den andre har sagt och sedan frågar om det stämmer. Att spegla gör man för att visa att man försöker förstå men också för att försäkra sig om att det man har förstått är rätt. (Gustavsson & Setterwall 2012)

Att lyssna är en stor del av ett samtal men man ska inte glömma bort vikten av att kunna tala. För att kunna svara på en fråga på ett bra sätt måste man lita på att den är relevant och väl menad. Genom att kunna tala utanför frågan kan nya saker tillföras till samtalet som i sin tur skapar nya frågor och på så sätt kan samtalet gå framåt. Vid ett samtal kan man växla mellan distans och närhet. Detta innebär att man låter varandra tala och när man inte talar själv lyssnar man aktivt. När man lyssnar försöker man sätta sig in i den andres situation och tankar utan att för det behöva överge sina egna tankar. Det sista verktyget är metakommunikation som handlar om att man talar om hur man talar. Det är en samtalsmetod som man använder sig av för att uppmärksamma missförstånd och kunna rätta till dem. (Gustavsson & Setterwall 2012)

2.2 Riskklassificeringen

En riskbaserad livsmedelskontroll ska ske regelbundet och så ofta det behövs med hänsyn till de risker som finns och tidigare resultat. (EG-förordning 882/2004) Från årsskiftet 2012 har en ny riskklassificeringen av livsmedelsverksamheter börjat gälla. I den tidigare klassificeringen var restauranger uppdelade i fem grupper som nu har övergått till åtta riskklasser. Alla kommuner har själva fått riskklassificera sina objekt. (Smohf 2012)

Riskklassningen går ut på att verksamheterna ska få kontroll utifrån de risker som finns i deras verksamhet. Det man undersöker innan man riskklassar ett objekt är hur många portioner de serverar, om de serverar till någon riskgrupp exempelvis barn eller äldre, om de handskas med råa animalier eller andra riskfyllda livsmedel. Utifrån detta sammanställer man med hjälp av riskpoäng vilken riskgrupp objektet hamnar i. Riskgrupp 1 betyder högst risk medan riskgrupp 8 betyder minst risk. (Smohf 2012)

Efter att man räknat ut objektets riskpoäng delar man in dem efter erfarenhetsklass vilket innebär att man utifrån tidigare erfarenheter bedömer om extra- eller minskad tid behövs. Erfarenhetsklasserna delas in i A, B och C. A står för att mindre kontrolltid behövs, B innebär att kontrolltiden är oförändrad och C som står för att extra kontrolltid behövs. För att räkna ut detta multipliceras riskpoängen med en faktor som för A är 0,5, för B är 1,0 och för C är 1,5. Riskklass 5B innebär att objekten ligger i den normala erfarenhetsklassen och 5 står för att risken är relativt hög och man blir tilldelad sex timmars kontrolltid om året. (Smohf 2012)

2.3 Lagar och förordningar

När man genomför en livsmedelskontroll finns det lagar och förordningar som behöver följas. Den lagstiftning som gäller alla EU länder är *EG-förordningen 178/2002*. Den är till för att människors hälsa och intresse vad det gäller livsmedel ska skyddas. Den har grundläggande krav på livsmedels säkerhet och att märkningen och presentationen inte ska vara vilseledande. I *artikel 14* kan man läsa att om inte livsmedlet anses som säkert får det inte släppas ut på marknaden. Ett livsmedel är inte säkert om det är skadligt för hälsan eller om det är otjänligt som människoföda. Denna lag omfattas av de privata eller offentliga företag som bedriver en verksamhet i livsmedelskedjan. För att räknas som ett företag behöver verksamheten ha en viss kontinuitet och en viss grad av organisation. (EG-förordning 178/2002)

En annan lag är *EG-förordningen 882/2004* där kraven på myndigheter och kontrollorganen finns. Där anges att myndigheten har till uppgift att genom kontroll se att den lagstiftning som finns efterlevs. Enligt artikel 3 punkt 2 ska inspektionen göras oanmält om inte besöket kräver att företag blir informerade i förväg. Det finns ett antal kriterier som måste följas när man gör en offentlig kontroll. Bland annat ska kontrollen vara effektiv och ändamålsenlig där inga intressekonflikter finns. Den som utför kontrollen ska besitta rätt kompetens. (EG-förordning 882/2004 artikel 4) *Förordningen (EG) 854/2004* kompletterar denna lag där man skriver om de särskilda krav som finns för kontroll av produkter med animaliskt ursprung.

EG-förordningen 852/2004: Här anges att det primära ansvaret för en säker livsmedelsproduktion ligger på verksamhetsutövaren. I denna lagtext anges vilka hygienkrav som finns på tex personalens hygien, lokalen utrustning och transport. (EG-förordningen 852/2004) Förordningen (EG) 853/2004 kompletterar de krav som finns i *852/2004*. Där finns bland annat speciella krav som gäller slakterier, fiskanläggningar, styckningsanläggningar och mjölkkanläggningar.

Sveriges livsmedelslagstiftning (SFS 2006:804) är en komplettering till *EG-förordningen 178/2002*. Där finner man också våra nationella lagar. I den finns det bland annat angivet vilka uppgifter och skyldigheter myndigheterna har samt att de får ta ut avgift. Ytterligare nationella regler kan man hitta i *livsmedelsförordningen 2006:813* och i livsmedelsverkets föreskrifter och vägledningar. Dessutom finns det även branschriktlinjer som är till för företagarna.

2.4 Tidigare studier

I studien *Tillsyn till vilket pris?* gjord av Svenskt näringsliv undersökte de skillnaden i kontrollavgiften mellan kommuner samt hur nöjda restauranggämare var med livsmedelskontrollen. Alla kommuners hemsidor undersöktes för att samla material till att jämföra avgiften. Dessutom intervjuades 20 livsmedelsföretagare från Östergötlands län där sex kommuner representerades. Studien visade att det skiljde mer än 50 % mellan den högsta och lägsta kontrollavgiften. Dessutom framkom det att livsmedelsföretagarna anser att livsmedelskontroll är bra i grunden men att det har varit problem med den kommunala tillsynen. En del företagare påstod att de aldrig fått tillsyn och

andra att de får det allt för sällan med flera års mellanrum. När då en kontroll skedde blev det avvikelser och extra timmar vilket kostar pengar. Dessutom framkom det att livsmedelsinspektörerna inte har förståelse eller kunskap om hur ett restaurangkök fungerar. Slutsatsen av studien var att livsmedelsföretagarna anser att de betalar mer än vad de får ut av tillsynen. (Svenskt näringsliv 2010)

I ett examensarbete gjort på miljöförvaltningen i Stockholm stad intervjuades tjugo livsmedelsföretagare från B-klassade restauranger. De objekt som valdes ut hade tidigare haft en del anmärkningar. Målet var att ta reda på hur de upplevde livsmedelskontrollen, kontrollrapporten och vilka förändringar de skulle vilja genomföra. Förväntningarna de hade inför kontrollen var att mathanteringen skulle kontrolleras. Det fanns både positiva och negativa erfarenheter från kontrollbesöken. Av det som var positivt nämndes att slarv och brister upptäcktes och kunde åtgärdas. Av det som var negativt spelade främst kommunikationen in samt ett dåligt bemötande och att inspektörer kom vid fel tidpunkt. Många av verksamhetsutövarna kunde sedan endast delvis förstå den kontrollrapport som skickades till dem. (Åhman 2009)

I ett annat examensarbete undersökte man genom intervjuer hur kontrollbesöken upplevs av verksamhetsutövare och livsmedelsinspektör. Av studien framkom det att verksamhetsutövarna upplevde besöken som nervösa då de var oroliga att de hade missat något. Det som upplevdes positivt var att inspektören påpekade de saker som var bristfälliga eller som de hade missat. Däremot kunde de få anmärkningar för småsaker som inte var relevanta vilket uppfattades negativt. Det framkom även en önskan att livsmedelsinspektören skulle ha större kunskap om kockyrket för att ha en större förståelse vid kontrollbesöket. De förväntningar verksamhetsutövarna hade på inspektören var att de skulle se på helheten vid kontrollbesöket. Sedan ansåg det även att dokumentationen av egenkontrollen är allt för tidskrävande. (Colleen och Persson 2007)

Svenska miljöinstitutet har genomfört en kvalitativ studie där de intervjuat företag angående tillsyn. Av rapporten framgår det att företagen kände stöd från tillsynspersonerna. Det visade sig att de små företagen hade svårare att efterleva lagen än de stora företag som hade koncernstöd. Företagen efterfrågade en större rådgivning från tillsynspersonen istället för att endast få hänvisningar och frågor. (Antonsson mfl 2005)

Livsmedelsverket genomförde 2004 en studie där de utvärderade sin egen tillsyn. Undersökning bestod av en enkät som skickades ut till ungefär 230 personer. Av enkäterna framkom det att majoriteten anser att livsmedelsverkets prioriteringar är riktiga. Deltagarna ansåg även att det viktigaste med tillsynen är producera säkra livsmedel som inte är hälsoskadliga. Andra kommentarer som framkom var att kompetensnivån på livsmedelsverkets inspektörer är hög. Däremot har den kommunala tillsynen fått kritik då kunskapsnivån och inspektörernas fokus varierar vilket har skapat irritation bland verksamhetsutövarna. (Ljung 2004).

I en uppsats skriven för Luleå universitet undersöktes hur skyddsombud på skolor upplever tillsynen från arbetsmiljöverket. Syftet var att förstå hur skyddsombuden upplevde tillsynen där fokus låg på kommunikation. Åtta intervjuer genomfördes med skyddsombud. Av resultatet framgick att själva inspektionen upplevdes positivt då den är till för verksamheten. Däremot kunde stämningen kännas obehaglig när inspektören var hård. (Lidman och Sandin 2005)

3. Material och metod

3.1 Material

Det material som användes till studien var datorprogrammet ECOS där de objekt som deltog i studien valdes ut. För att sammanställa rapporten användes datorprogrammet Open Office 3.3. För att få kontakt med objekten användes en telefon. En litteratursökning genomfördes via google.com för att hitta relevanta studier som tidigare har genomförts samt övrig relevant fakta. Sökord som användes var kommunikation, livsmedelstillsyn och livsmedelskontroll. Annat material som användes var de lagstiftningar som finns om livsmedel.

Respondenter

De personer som deltog i studien var verksamhetsutövare som vanligtvis deltar under livsmedelsinspektionen. Alla objekt som valdes ut hade klassificeringen 5B. Av de objekt som valdes ut var alla restauranger men med varierande inriktning. (Tabell 1)

Tabell 1: Vilken typ av verksamhet som deltog i studien.

Verksamhetstyp	Antal
Asiatisk	2
Pizzerior	4
Restaurang och bar	3
Lunchrestaurang	2
Grillrestaurang	1
Konferens och fest anläggning	2

Urval och avgränsningar

Urvalet i denna studie gjordes enligt ett slumpmässigt urval vilket innebär att objekt valdes av slumpen. Ett urval gjordes från Håbo kommuns databas ECOS. Där valde datorsystemet ut de företag som var registrerade under riskklass 5 med erfarenhetsklass B. Av dessa valdes slumpvis 15 objekt ut till att medverka i projektet. Studien avgränsades till att endast kontakta 15 objekt och endast i en riskklass på grund av att tiden för studien var tio veckor och det fanns därför inte utrymme för fler intervjuer.

3.2 Metod

Den metod som användes för arbetet var kvalitativ i form av intervjuer (Bilaga 1). Intervjun innehöll både öppna och stängda frågor. En öppen fråga innebär att det går att svara helt valfritt medan en stängd fråga har svarsalternativ. (Gustavsson & Setterwall 2012) Sammanlagt ställdes 15 intervjufrågor.

Bortfall

Denna studie hade inget internt bortfall men däremot ett externa bortfall bland de utvalda objekt som valde att inte delta i studien. Externt bortfall innebär att deltagaren inte ställde upp på projektet medan ett internt bortfall innebär att inte alla frågor i undersökningen besvarades. (psykologiguiden 2012)

Genomförande

En litteratursökning genomfördes för att få underlag till studien. Därefter valdes de objekt som skulle kontaktas ut via datorprogrammet ECOS. Alla objekten kontaktades via telefon eller mail och

en tid för intervjun bestämdes. Intervjun bokades in med den som är ansvarig för restaurangen och vanligtvis är närvarande under kontrollbesöket. Verksamhetsutövarna fick information om att deras svar var anonyma i arbetet då objekten har kodats. Objekten kodades efter R som står för respondent och en siffra mellan 1-15. Intervjuerna tog mellan 15 minuter och 50 minuter beroende på hur mycket den intervjuade hade att säga. Intervjuerna genomfördes i matsalen på restaurangerna då inget behov fanns av att se köket. Anteckningar gjordes under intervjun för att man sedan skulle kunna sammanställa resultatet.

Bearbetning av data

Efter genomförandet av intervjuerna sammanställdes svaren i diagram och tabeller. Till de frågor där verksamhetsutövarna kunde ha fler svar användes tabeller och till de stängda frågorna användes diagram.

Reliabilitet och validitet

När man gör en studie är det av vikt att se över undersökningens reliabilitet och validitet för att få en översikt över dess kvalitet. Reliabilitet handlar om hur pålitlig mätningen är, det vill säga om resultatet visar samma sak om undersökningen genomförs en gång till. Om studien har hög reliabiliteten, får man samma resultat vid upprepade mätningar. (Olsson & Sörensen 2007) Validitet i en studie handlar om förmågan att undersöka det man har för avsikt att undersöka. (Bryman 2011) Om validiteten är hög mäter man det som man har tänkt mäta. (Olsson & Sörensen 2007)

För att testa validiteten på studien skulle man göra samma intervjuer igen och då få samma resultat. Validiteten testas genom att se om de frågor man ställt på intervjuerna ger ett svar till syftet, alltså om man har undersökt det som var tanken att undersöka.

Etiska regler

Det finns fyra etiska regler som ska följas vid svensk forskning av denna typ. Informationskravet innebär att deltagarna informeras om syftet med undersökningen. De ska bli informerade om att deltagandet är frivilligt och att de kan välja att hoppa av undersökningen om de vill. De ska även få reda på de moment som ingår i studien. Samtyckeskravet betyder att den som deltar själv bestämmer över sitt deltagande. Konfidentialitetskravet handlar om att deltagarnas uppgifter ska behandlas på ett sådant sätt att deras personuppgifter är skyddade från obehöriga personer. Nyttjandekravet innebär att den information man samlat in om de olika deltagarna endast får användas vid undersökningen. (Bryman 2011)

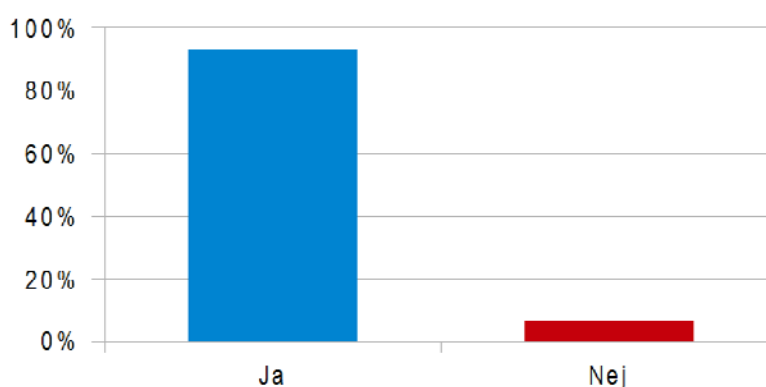
Alla deltagare blev informerade om innebörden och syftet med studien. Deltagarna fick information om att deltagandet var frivilligt samt att de var anonyma. Den insamlade datan har endast används till denna uppsats.

4. Resultat

Är du nöjd med livsmedelskontrollen?

På frågan om verksamhetsutövarna var nöjda med med livsmedelskontrollen svarade tretton av de tillfrågade att de var nöjda medan en svarade att den inte var nöjd (Figur 1).

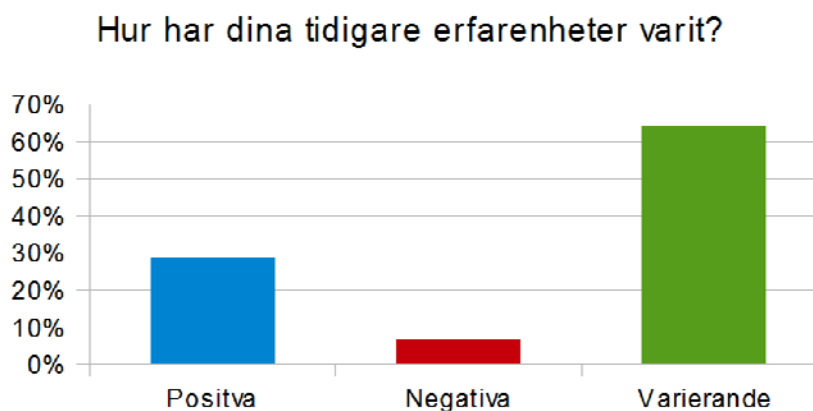
Är du nöjd med livsmedelskontrollen?



Figur 1: Fördelning i procent av hur många verksamhetsutövare som är nöjda med livsmedelskontrollen i Håbo kommun.

Hur har dina tidigare erfarenheter varit?

På frågan om hur deras tidigare erfarenheter har varit svarade fyra verksamhetsutövare att de bara hade positiva erfarenheter medan en verksamhetsutövare svarade att de bara hade negativa erfarenheter. Nio verksamhetsutövare angav att de hade både positiva och negativa erfarenheter från livsmedelskontrollen. (Figur 2)



Figur 2: Fördelning i procent av verksamhetsutövarnas tidigare erfarenheter av livsmedelskontrollen.

Av de som svarade att erfarenheterna endast varit positiva angav en verksamhetsutövare att den positiva erfarenheten berodde på att inspektören varit hård men rättvis vilket har gjort att deras rutiner har förbättrats samt att personalen har fått en förståelse för vikten av att ha ett fungerande egenkontrollprogram som följs. Övriga kommentarer var att man får råd och att de ser vad som behöver göras. En verksamhetsutövare angav att de skulle bli a-klassade vilket upplevdes positivt.

Citat:

”Man får det som saknas”

”De gör deras jobb och ser vad som behöver göras”

Den verksamhetsutövaren som endast hade negativa erfarenheter av livsmedelskontrollen upplevde att denne blev dömd på förhand då inspektören hade förutfattade meningar och ville sätta dit dem. Vid kontrollbesöket upplevdes inspektören som nonchalant och respektlös och ville inte lyssna på deras lösningar utan vände bort blicken.

Citat:

”Redan från start hade livsmedelsinspektören inställningen att vi inte skulle klara av att sköta oss”

Av de verksamhetsutövare som hade blandade erfarenheter ansåg de flesta att det är positivt med en kontroll och att livsmedelsinspektören gör sitt jobb och ser till att de sköter sig. En verksamhetsutövare ansåg att vägledningen är dålig. De får veta anmärkningarna men inte hur de ska rätta till dem. De negativa kommentarer som åtta av verksamhetsutövarna nämnde var att inspektören är petig. En person berättade att de kände sig dömda innan inspektionen hade börjat samt att inspektören saknade kunskap om hur det är att jobba i kök. Tre verksamhetsutövare tyckte att det är negativt när inspektionen sker samtidigt som det är mycket kunder i restaurangen. En verksamhetsutövare berättade att det kunde gå flera år mellan besöken vilket är dåligt.

Citat:

”Inspektionen känns stressig. Man känner sig skyldig och dömd på förhand”

”Från början var inspektören inte snäll men denne har ändrat sig”

”Det är bra att de ser om man sköter sig men det är negativt att de är så petiga”

Vilka förväntningar har du på livsmedelskontrollen?

Av de fjorton objekt som deltog i studien fanns olika förväntningar på livsmedelskontrollen. Den förväntning som återkom flest gånger var att livsmedelsinspektören ska se till att de sköter sig. (Tabell 2)

Tabell 2: Tabell över vilka förväntningar verksamhetsutövarna har på livsmedelskontrollen.

Förväntningar	Antal
Se till att de sköter sig	6
Fokus på säkerhet och rutiner	4
Att brister påpekas	3
Kontrollera temperatur, datum, bakterieprov	3
Att inspektören ska se till helheten	2
Samma kontroll för alla	1
Alla objekt ska bedömas individuellt	1
Vägledning om någon är fel	1

Vilka förväntningar har du på livsmedelsinspektören?

De största förväntningarna som verksamhetsutövarna hade på livsmedelsinspektören var att denne ska vara trevlig, empatisk, human och visa respekt samt göra sitt jobb på ett bra sätt. (Tabell 3)

Tabell 3: Tabell över verksamhetsutövarnas förväntningar på livsmedelskontrollen.

Förväntningar	Antal
Vara trevlig	5
Göra sitt jobb på ett bra sätt	5
Vara human och visa respekt, empati	5
Berätta avvikelser direkt	3
Inte vara för hård	3
Uppträda korrekt	2
Komma vid en passande tid	1
Säkerheten i fokus	1
Gå att ha en dialog med	1

Vilka förväntningar tror du livsmedelsinspektören har på dig som verksamhetsutövare?

Majoriteten av verksamhetsutövarna trodde att det främst förväntas av dem att de ska ha ett fungerande egenkontrollprogram. Därefter trodde de att man ska sköta sig och ändra på de avvikelser man får under inspektionen. En verksamhetsutövare trodde att det förväntas att de ska ha kunskap. (Tabell 4)

Tabell 4: Tabell över vilka förväntningar verksamhetsutövarna tror att livsmedelsinspektören har på dem.

Förväntningar	Antal
Att man följer sitt egenkontrollprogram	8
Man ska sköta sig och ändra på det som är fel	5
Håller rent och snyggt i köket	3
Lagar säker mat	2
Datummärker allt	2
Att man har kunskap	1

Hur upplever du att du blivit bemött av livsmedelsinspektören?

Majoriteten av verksamhetsutövarna ansåg att livsmedelsinspektörens bemötande har varit trevligt. Tre av verksamhetsutövarna har fått uppfattningen av att inspektören har haft förutfattade meningar om dem innan besöket vilket har bidragit till ett negativt bemötande. Tre av verksamhetsutövarna berättade att bemötandet tidigare har varit otrevligt men att inspektören har ändrat sin attityd mot dem. (Tabell 5)

Citat:

”Allt beror på hur man betar sig. Är vi trevliga blir vi trevligt bemött av inspektören”

”Första gången var hon otrevlig. Sen kom hon tillbaks tre veckor senare som en ny person. Mycket trevligare”

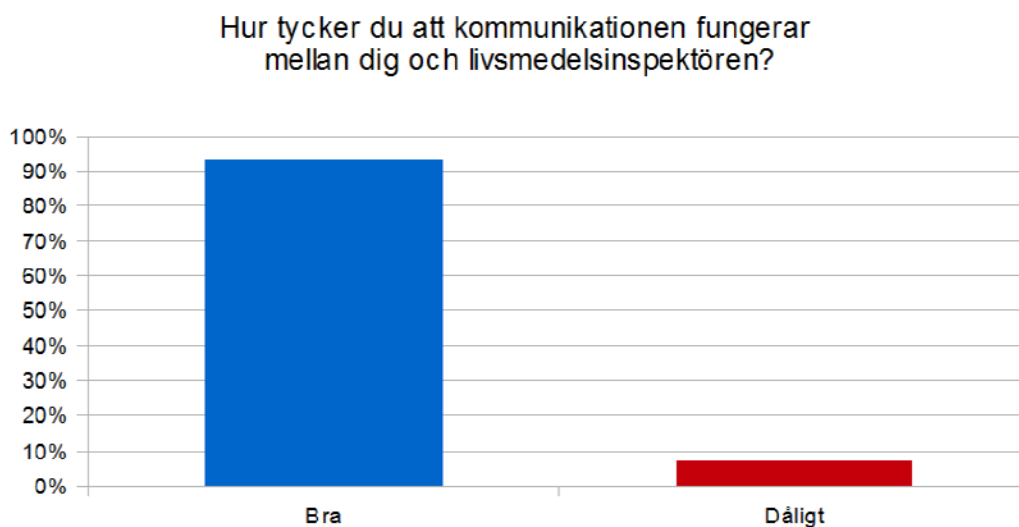
”Bemötandet var bedrövligt. Inspektören har varit otrevlig inte lyssnat när vi försökte visa hur vi gör”

Tabell 5: Verksamhetsutövarnas uppfattning om livsmedelsinspektörens bemötande.

Attityd	Antal
Trevlig	7
Otrevlig	3
Förutfattade meningar	3
Snäll	3
Vänlig	3
Arg	2
Programmerad, trångsynt, petig	2
Uppträder korrekt	1
Nonchalant	1
Respektlös	1

Hur tycker du att kommunikationen har fungerat mellan dig och livsmedelsinspektören?

Av de verksamhetsutövare som deltog i studien ansåg tretton av fjorton att kommunikationen med livsmedelsinspektören fungerar bra. (Figur 3) De som svarade att kommunikationen fungerade bra var också nöjda med livsmedelskontrollen. Verksamhetsutövarna ansåg att de förstod vad livsmedelsinspektören menade och de kunde ha en dialog med varandra. Om det var något som de inte förstod tog de upp detta med sin livsmedelskonsult.



Figur 3: Fördelning i procent av hur verksamhetsutövarna ser på kommunikationen med livsmedelsinspektören.

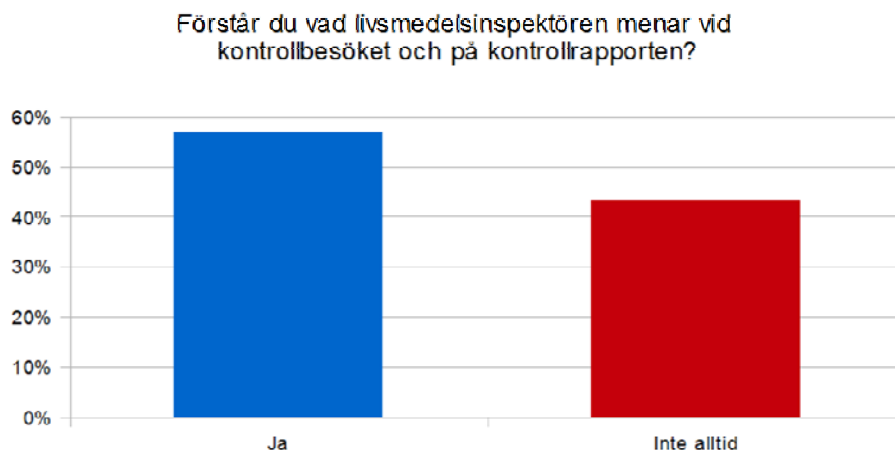
Citat:

”Kommunikationen fungerar bra och det har aldrig varit några problem.”

”Inspektören lyssnar inte på vad vi säger och använder ord som vi inte förstår”

Förstår du vad livsmedelsinspektören menar vid kontrollbesöket och på kontrollrapporten?

Majoriteten av verksamhetsutövarna hade inga problem med att förstå vad livsmedelsinspektören menade under kontrollbesöket och på kontrollrapporten. (Figur 4) Av de som hade svårigheter att förstå vissa saker som inspektören sade eller skrev använde sin livsmedelskonsult som hjälp för att förstå. Två verksamhetsutövare ansåg att det fanns fackord i rapporten som kunde vara svåra. De som förstod vad inspektören menade fick vanligtvis inte några anmärkningar under kontrollbesöket.



Figur 4: Fördelning i procent av hur väl verksamhetsutövarna förstår livsmedelsinspektören vid kontrollbesöket och på kontrollrapporten.

Citat:

”Vi får hjälp av en livsmedelskonsult med att förstå alla texter”

”Om man inte förstår kontrollrapporten går det att slå upp orden”

”Om man inte förstår frågar man konsulten sen”

Får du svar på de frågor du ställer?

Tretton av de tillfrågade verksamhetsutövarna ansåg att de får svar på de frågor de ställer till livsmedelsinspektören. En verksamhetsutövare fick inte svar på de frågor hon har ställt. (Figur 5)



Figur 5: Fördelning i procent av hur många verksamhetsutövare som får svar på sina frågor.

Hur upplever du att få anmärkningar under kontrollbesöket?

Av de som deltog i studien berättade 12 verksamhetsutövare att de tyckte det känns jobbigt när de får anmärkningar under kontrollbesöket. De övriga två verksamhetsutövarna som inte upplevde det jobbigt hade anledningen att de aldrig får anmärkningar. Av de som fick anmärkningar svarade samtliga att de åtgärdar dem.

Citat:

”Det känns jobbigt, alltid något man glömmar”

”Det är jobbigt att få anmärkningar, man blir förbannad”

På frågan om de anmärkningarna de får är rimliga svarade sex verksamhetsutövare att de är rimliga. Sex verksamhetsutövare svarade att inte alla anmärkningar är rimliga och två svarade att de inte får anmärkningar. (Figur 6)



Figur 6: Fördelning i procent av vad verksamhetsutövarna tycker om deras anmärkningar är rimliga.

Citat:

”Det är bara att göra som dom säger. Det är inte dom som skapar reglerna”

”De måste alltid hitta något att anmärka på”

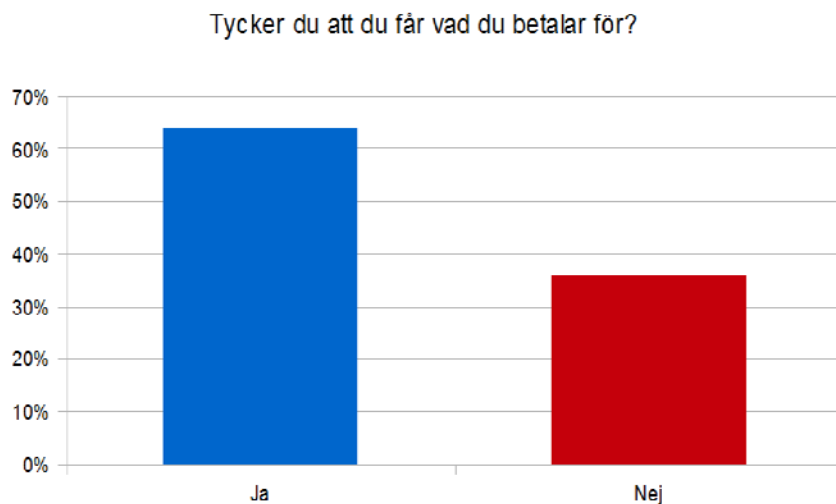
”Inspektören hakar upp sig på sådant som inte är viktigt”

Hur väl stämmer det muntliga samtalet överens med vad som sedan står i kontrollrapporten?

Samtliga fjorton verksamhetsutövare ansåg att det som livsmedelsinspektören säger under livsmedelskontrollen stämmer överens med den kontrollrapport de får.

Tycker du att du får vad du betalar för?

Nio av de fjorton verksamhetsutövarna som intervjuades ansåg att de får vad de betalar för. Fem verksamhetsutövare anser att de inte får vad de betalar för (Figur 7).



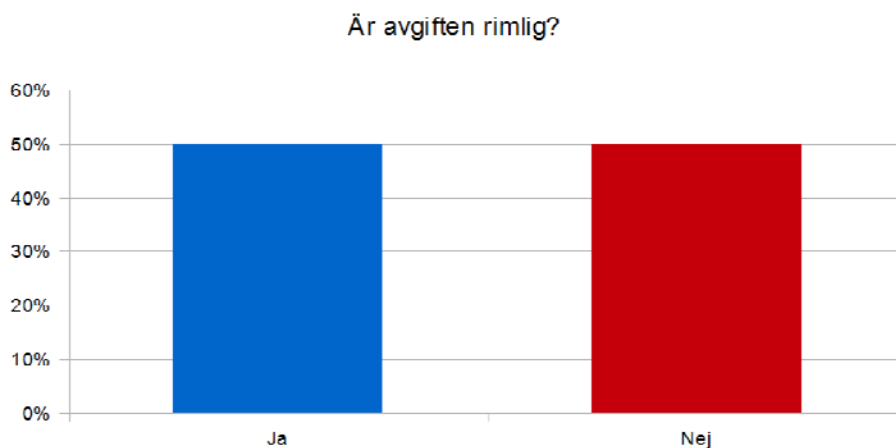
Figur 7: Fördelning i procent av vad verksamhetsutövarna tycker att de får vad de betalar för.

Citat:

”Finns för att vi ska finnas”

Är avgiften rimlig?

Sju verksamhetsutövare ansåg att avgiften för livsmedelskontrollen inte är rimlig. Samtliga av dessa ansåg att avgiften är för dyr. (Figur 8) Av de som ansåg att de får vad de betalar för var det två verksamhetsutövare som tycker avgiften är för dyr.



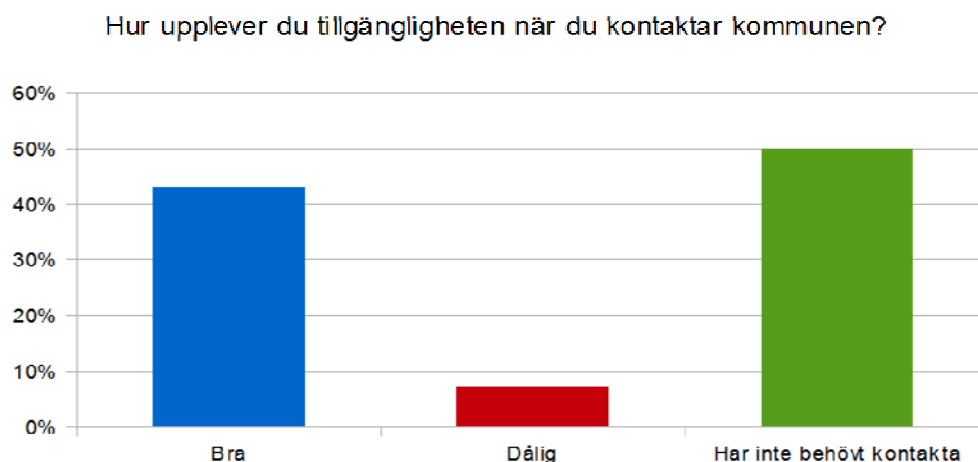
Figur 8: Fördelning i procent av vad verksamhetsutövarna tycker om avgiften.

Citat:

”Man känner sig som en pengarko till kommunen”

Hur upplever du tillgängligheten när du kontaktar kommunen?

Hälften av verksamhetsutövarna hade aldrig behövt kontakta kommunen. Av de som hade kontaktat kommunen ansåg majoriteten att tillgängligheten var bra. En verksamhetsutövare ansåg att tillgängligheten var dålig. (Figur 9)



Figur 9: Fördelning i procent av hur tillgängligheten på Håbo kommun upplevs.

Citat:

”Den är bra. Går att ringa och få svar på en gång”

”När inspektören var sjuk var det svårt att veta vem man skulle prata med. När jag ringer är inspektören aldrig inne”

Finns det något du skulle vilja förändra/förbättra med livsmedelskontrollen?

Vid frågan på vad verksamhetsutövarna vill förändra eller förbättra med livsmedelskontrollen förekom en rad olika svar. Fem av verksamhetsutövarna vill att inspektören ska se helheten istället för att vara petig och påpeka på småsaker. Tre av verksamhetsutövarna ansåg att de ville ändra tidpunkten för kontrollbesöket till en tid då de inte har många kunder i restaurangen medan en verksamhetsutövare ville att inspektionerna ska ske oftare än vad de gör idag. En annan verksamhetsutövare ville ta bort avgiften och istället ge böter till de som får anmärkningar. Övriga kommentarer var att man ska sänka avgiften för livsmedelskontrollen och att man ska ta bort alla korv och thaivagnar då de är ohygieniska. Inspektionen ska ses med ”öppna ögon” och inspektören ska använda sunt förnuft. Krograzzior borde tas bort då det ser dåligt ut inför kunderna. Tre av de intervjuade verksamhetsutövarna tyckte att livsmedelskontrollen fungerar bra som den är och ville inte förändra eller förbättra något.

5. Diskussion

5.1 Metoddiskussion

Den metod som valdes till studien var kvalitativ i form av intervjuer. Med tanke på tidsbegränsningen valdes femton verksamhetsutövare ut att kontaktas. Av dessa blev det ett bortfall på en verksamhetsutövare som valde att inte delta. För att få ett bredare urval hade man kunnat använda sig av enkäter och på det sättet fått ett högre deltagande. Då enkäter ofta har ett stort bortfall valdes det alternativet bort. Genom att genomföra intervjuer kan man även ställa öppnare frågor. För att svaren skulle gå att jämföra med varandra valdes restauranger ut med riskklass 5B.

5.2 Intervjuerna

Studien visade att tretton av fjorton verksamhetsutövare är nöjda med livsmedelskontrollen i Håbo kommun. I en studie gjord av Svenskt näringsliv svarade verksamhetsutövarna att det inte är någon idé att sätta sig emot myndigheten (Svenskt näringsliv 2010). En anledningen till resultatet kan vara att verksamhetsutövarna hade vetskapen om att kommunen skulle ta del av resultatet. Trots att de var anonyma i studien kan det ha påverkat deras åsikter. Andra saker som kan ha påverkat resultatet är hur länge de har jobbat i Håbo kommun samt hur länge sedan de hade sin sista livsmedelskontroll. De som har haft kontrollen för länge sen kan ha glömt bort hur de kände vid besöket medan de som har haft kontroll nyligen har det färskt i minnet.

Majoriteten av studiens deltagare ansåg att de både har positiva och negativa erfarenheter med livsmedelskontrollen. I ett examensarbete om livsmedelskontrollen i Stockholm stad visade det sig att verksamhetsutövarna hade varierande erfarenheter av kontrollen. Det var positivt att brister upptäcktes men bland det negativa var att inspektören kom vid fel tidpunkt. (Åhman 2009) Liknande resultat visade sig i den här studien där de positiva med kontrollen var att brister upptäckts. En del verksamhetsutövare ansåg att inspektören kom vid fel tidpunkt. I ett examensarbete skrivet på Luleå Universitet framkom att tillsynen upplevdes som något positivt då den är till för verksamheten (Lidman och Sandin 2005). En orsak till om upplevelsen av inspektionen kan ha varit om verksamhetsutövaren fått någon anmärkning då detta uppfattades som jobbigt av verksamhetsutövarna.

Av de förväntningar som verksamhetsutövarna hade på livsmedelskontrollen svarade majoriteten att de ska se till att de sköter sig samt att fokus ska ligga på säkerhet och rutiner. I studien på Stockholm stad framkom att förväntningarna som verksamhetsutövarna hade på livsmedelskontrollen var att mathanteringen skulle kontrolleras (Åhman 2009).

De förväntningar som verksamhetsutövarna hade på livsmedelsinspektören var främst att denne ska vara trevlig, göra sitt jobb på ett bra sätt, vara human samt visa respekt och empati. För att kunna genomföra sitt jobb på ett bra sätt ska en livsmedelsinspektör bland annat kunna visa empati, ha god människokänedom och självkänedom (Gustavsson & Setterwall 2012). Alla dessa egenskaper stämmer överens med verksamhetsutövarnas förväntningar på livsmedelsinspektören.

Verksamhetsutövarna tror främst att livsmedelsinspektören förväntar sig att de ska följa sitt egenkontrollprogram och rätta till de avvikelser som de fått. I ett examensarbete där samma fråga ställts till verksamhetsutövarna var förväntningarna att inspektören ska se till helheten (Colleen och Persson 2007). Anledningen till att resultaten kan ha blivit annorlunda i Håbo är att man lagt stort fokus på egenkontrollen under inspektionerna i Håbo kommun.

Majoriteten av verksamhetsutövarna har upplevt att livsmedelsinspektören har varit trevlig under kontrollbesöket. Tre av verksamhetsutövarna har däremot upplevt att livsmedelsinspektören har

varit otrevlig. Att det finns olika uppfattningar om detta kan bero på om verksamhetsutövarna har fått anmärkningar och i vilken grad anmärkningarna har varit. Andra kommentarer var att inspektören hade förutfattade meningar. Hur man bedömer under en inspektion ska inte påverkas av fördomar, egna normer och tidigare upplevelser (Gustavsson & Setterwall 2012). Huruvida inspektören har haft förutfattade meningar eller inte är svårt att fastställa men däremot ska inte en sådan missuppfattning kunna ske.

Majoriteten av verksamhetsutövarna ansåg att kommunikationen fungerade bra. Endast en verksamhetsutövare ansåg att kommunikationen var dålig. I examensarbetet genomfört för Stockholm stad kom man fram till att en negativ erfarenhet av livsmedelskontrollen var en bristande kommunikation (Åhman 2009). Att resultaten skiljer kan bero på att man i Stockholm stad kan få olika livsmedelsinspektörer medan man i Håbo kommun endast har en livsmedelsinspektör. Då man bara har en inspektör kan en relation byggas upp mellan verksamhetsutövarna och inspektören samt att verksamhetsutövarna vet vem de ska vända sig till.

57 % av verksamhetsutövarna hade inga problem att förstå livsmedelsinspektören under kontrollbesöket och på kontrollrapporten. Övriga 43 % förstod inte alltid vad inspektören menade. I Stockholm stad visade det sig att många av verksamhetsutövarna endast delvis kunde förstå kontrollrapporten (Åhman 2009). En anledning till att inte verksamhetsutövarna förstår allt är om fackord används under inspektionen och på rapporten. Alla verksamhetsutövar i Håbo kommun hade en livsmedelskonsult som de sedan frågade om hjälp vilket kan vara en anledning till att de inte frågade inspektören vid oklarheter. En del verksamhetsutövar hade inte svenska som sitt modersmål vilken kan försvåra förståelsen om fackord används.

Majoriteten av verksamhetsutövarna ansåg att de får svar på de frågor de ställer. En verksamhetsutövar fick inte svar på sina frågor. Anledningen till resultatet kan vara att verksamhetsutövarna inte ställer så många frågor då de får hjälp av sin konsult.

Av de tillfrågade ansåg tolv verksamhetsutövar att det känns jobbigt att få anmärkningar. De andra två brukade inte få anmärkningar. Resultatet från en tidigare studie visade att verksamhetsutövarna upplever besöken som nervösa eftersom de var oroliga för att ha missat något (Colleen och Persson 2007). Verksamhetsutövarna hade varierande åsikter av om anmärkningarna var rimliga. Av de som brukade få anmärkningar svarade hälften att de är rimliga medan den andra hälften inte ansåg att alla anmärkningar var rimliga. De tyckte då att inspektören var för petig när denne bedömde. Från tidigare studier visade resultatet att inspektören kunde ge avvikelser för småsaker som för verksamhetsutövarna inte ansågs vara relevant (Colleen och Persson 2007).

Alla verksamhetsutövar ansåg att den informationen de fick under kontrollbesöket stämde överens med vad som sedan stod på kontrollrapporten. Detta tyder på att inspektören är tydlig under kontrollbesöket. Då det var många verksamhetsutövar som inte förstod allt som inspektören sade under kontrollbesöket kan det ha påverkat resultatet.

Majoriteten av verksamhetsutövarna tycker att de får vad de betalar för. Fem av verksamhetsutövarna ansåg att avgiften är för dyr. På frågan om avgiften är rimlig svarade hälften ja medan hälften inte tycker att den är rimlig. Två av verksamhetsutövarna som svarade att de får vad de betalar för ansåg att avgiften inte är rimlig. I en undersökning utförd av svenskt näringsliv visade resultatet att livsmedelsföretagare anser att de betalar mer än de får ut av kontrollen. (Svenskt näringsliv 2010). Anledningen till att resultatet är olika kan bero på att avgiften varierar mellan kommunerna. Några av verksamhetsutövarna i Håbo kommun skulle bli a-klassade vilket kan ha bidragit till resultatet.

Av de verksamhetsutövarna som har kontaktat kommunen ansåg majoriteten att tillgängligheten var bra. En verksamhetsutövar ansåg att den var dålig då ingen kunde svara på frågor när inspektören var borta.

Verksamhetsutövarna hade många olika svar på vad de vill förändra eller förbättra med livsmedelskontrollen. En del förslag är genomförbara medan andra inte är genomförbara. En verksamhetsutövare ville att inspektionerna ska ske oftare än de gör idag. Efter den nya riskklassificeringen är det meningen att verksamheterna ska få fler besök än tidigare. Tre verksamhetsutövare ansåg att tidpunkten för besöket ofta var olägligt. Det finns både positiva och negativa aspekter på att åka ut på en inspektion när restaurangerna har mycket att göra. Det som är positivt är att man ser hur de jobbar när det är mycket att göra. Om man då väljer en sådan tidpunkt får man anpassa besöket till att inte ställa frågor utan gå runt själv i köket. Det negativa kan vara att verksamhetsutövaren blir stressad och vill vara med under kontrollen även fast denne inte hinner egentligen.

5.3 Forskningsetik

Deltagarna blev kontaktade via telefon eller e-post där de blev informerade om studiens syfte och vad resultatet skulle användas till. Samtliga deltagare blev informerade om att de var anonyma i studien. Anledningen till att deltagarna var anonyma var för att de då inte behövde känna någon oro att Håbo kommun skulle veta vilka de är. Om deltagarna inte hade varit anonyma hade resultatet kunnat bli annorlunda.

Reliabilitet och validitet

Reliabilitet handlar om hur pålitlig mätningen är, det vill säga om resultatet visar samma sak om undersökningen genomförs en gång till. Om samma intervjuer skulle genomföras på verksamhetsutövarna skulle resultatet med största sannolikhet bli likadant. Däremot skulle resultatet kunna bli annorlunda om studien genomfördes med andra deltagare eller i en annan kommun.

Validitet handlar om att man mäter det man har för avsikt att mäta. Då syftet var att öka förståelsen och förbättra kommunikationen mellan livsmedelsinspektör och verksamhetsutövare har studien hög validitet. Genom att intervjua verksamhetsutövare har man fått en ökad förståelse för hur de upplever livsmedelstillsynen och utifrån det man genomföra förändringar för att förbättra kontrollen.

5.4 Slutsats

Som slutsats i denna studie kan man konstatera att de flesta verksamhetsutövarna är nöjda med livsmedelskontrollen i Håbo kommun. Majoriteten av deltagarna hade haft både positiva och negativa erfarenheter av kontrollen. Kommunikationen mellan livsmedelsinspektören och verksamhetsutövarna fungerade bra men däremot var det många verksamhetsutövare som inte alltid förstod vad inspektören menade under besöket eller på kontrollrapporten. De flesta verksamhetsutövarna tyckte att det kändes jobbigt att få anmärkningar under kontrollbesöket men många tyckte också att det är bra att felen rättas till.

6. Referenser

Internetkällor

Livsmedelsverket. 2010. <http://www.slv.se/sv/grupp3/Nyheter-och-press/Nyheter1/En-halv-miljon-svenskar-blir-matforgiftade-varje-ar/> 2012-05-24

Södertörns miljö- och hälsoskyddsförbund. (2012)
<http://www.smohf.se/Documents/Livsmedel/Informationsblariskklassning,%20livsmdel.pdf>
2012-05-24

Psykologiguident 2012. <http://www.psykologiguident.se/www/pages/?Lookup=externt+bortfall>
2012-05-24

Böcker och annan litteratur

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Upplaga 2:1, Malmö: Liber s. 131-132, 161-163

Gustavsson, P och Setterwall, A (2012), *Professionella samtal – verktyg för effektiv kontroll*

Olsson, H. & Sörensen, S. (2007). *Forskningsprocessen. Kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. Stockholm: Liber. s. 75-76.

Lagstiftning

EG-förordning 178/2002; Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 178/2002

EG-förordning 852/2004; Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 852/2004

Förordningen 854/2004; Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 854/2004

EG-förordning 882/2004; Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 882/2004

Livsmedelslagen (SFS 2006:804)

Livsmedelsförordningen (SFS 2006:813)

Studier

Antonsson, A-B., Axelsson, U., Birgersdotter, L., & Cerin, P., 2005: *Miljö- och arbetsmiljötillsyn i små företag. En inledande studie*. Svenska miljöinstitutet, Stockholm

Colleen, E. & Persson, J., 2007: *Hur upplevs kontrollbesök av livsmedelsinspektörer och restaurangägare?*. Högskolan Kristianstad, Institutionen för beteendevetenskap, Kristianstad.

Lidman, S., & Sandin, E., 2005: *Från inspektion till upplevd effekt – En kommunikationsprocess upplevd av skyddsombuden*. Luleå universitet, Institutionen för arbetsvetenskap, Luleå.

Ljung, M 2004: *Synen på tillsyn – utvärdering av tillsyn vid anläggningar med Livsmedelsverket som tillsynsmyndighet*. Rapport nr 15, Livsmedelsverket.

Svenskt näringsliv 2010, *Tillsyn- till vilket pris?*.

Åhman M, 2009: *Restaurangernas syn på livsmedelskontroller*. Miljöförvaltningen Stockholm stad.

7. Bilagor

Bilaga I

Intervjufrågor

Är du nöjd med livsmedelskontrollen? Ja/Nej

Hur har dina tidigare erfarenheter varit? Positiva/negativa? Varför?

Vilka förväntningar har du på livsmedelskontrollen?

Vilka förväntningar har du på livsmedelsinspektören?

Vilka förväntningar tror du att livsmedelsinspektören har på dig som verksamhetsutövare?

Hur upplever du att du blir bemött av livsmedelsinspektören?

-Specificera attityden, vänlig/ovänlig etc.

Hur tycker du att kommunikationen fungerar mellan dig och livsmedelsinspektören?

(har du lätt eller svårt att prata med inspektören?)

Förstår du vad livsmedelsinspektören menar vid kontrollbesöket och på kontrollrapporten?

Får du svar på de frågor som du ställer?

Hur upplever du att få anmärkningar under kontrollbesöket?

– Är det rimliga anmärkningar?

– Åtgärdar du dem?

Hur väl stämmer det muntliga samtalet överens med vad som sedan står i kontrollrapporten?

Tycker du att du får vad du betalar för? Ja/Nej

Är avgiften rimlig? Ja/Nej

Hur upplever du tillgängligheten när du kontaktar kommunen?

Finns det något du skulle vilja förändra/förbättra med livsmedelskontrollen?