

## ‘Het gaat om het effect dat je bereikt’

**Vernieuwing van toezicht vraagt van inspecteurs dat zij anders denken en zich anders gedragen. Het programma Cultuur stimuleert dit met diverse activiteiten. ‘De essentie is dat je als inspecteur krijgt wat je wilt bereiken’, zegt programmacoördinator André van den Berg.**

Het staat buiten kijf dat een inspecteur goed op de hoogte moet zijn van de inhoudelijke materie en de regels. Professioneel gedrag en houding zijn echter minstens zo belangrijk, stelt Van den Berg. Hij is bij het Bureau Inspectieraad verantwoordelijk voor de programma’s Cultuur en Opleidingen. ‘Het gaat om het effect dat de inspecteur bereikt. Door een correcte houding verminder je de overlast die bedrijven en instellingen ervaren. Maar het zwaard snijdt aan twee kanten. Door bewust een gedragswijze te kiezen die past bij de geïnspecteerde, vergroot je ook de bereidheid van ondernemer en burger om regels na te leven.’

Dit aspect komt aan bod tijdens de opleidingen De Entree en De Verdieping. Inspecteurs oefenen hoe ze zich in een bepaalde situatie het beste kunnen opstellen. Van den Berg: ‘Een voorbeeld is een agressieve geïnspecteerde. Een klassieke fout is om zelf ook boos te worden. De inspecteur moet voor zichzelf duidelijk krijgen hoe hij dat voorkomt. Hoe kan ik me ook bij een vervelende klant correct opstellen en tegelijkertijd ervoor zorgen dat die begrip krijgt voor de situatie?’



### Meerdere rollen

Volgens Van den Berg handhaaft de inspecteur niet alleen. Hij is ook adviseur, informatieverstrekker, ondersteuner en soms gewoon luisteraar. ‘Dat verschilt per situatie. Als de geïnspecteerde iets niet weet, verstrek jij informatie. Kan die iets niet, dan adviseer je. En als de geïnspecteerde niet wil, moet je handhaven.’

Door die andere werkwijze ontstaat er een grijs gebied, waar niet meteen duidelijk is hoe de inspecteur het beste kan optreden. Dan wordt een sterk beroep gedaan op zijn professionaliteit. Van den Berg vindt het zeer belangrijk dat de inspecteur zijn besluiten laat toetsen door collega’s. ‘Jij maakt zo je eigen handelen transparant. Het voortdurend verhelderen van keuzes bevordert ook een uniformer optreden door inspecteurs.’

### Activiteiten

Het programma Cultuur organiseert het komende jaar diverse grote activiteiten. Inspecteurs kunnen via een werkbezoek een kijkje in de keuken nemen bij een andere inspectie. De aanleiding kan een vraag van de inspecteur zijn. Bijvoorbeeld: wat is systeemtoezicht eigenlijk?

Een andere activiteit is de ervaringsdag. De inspecteur maakt hierbij intensief kennis met de betekenis van de vernieuwing van toezicht voor zijn eigen werkzaamheden. Naar verwachting zullen enkele duizenden inspecteurs in 2009 en 2010 zo’n dag volgen. In oktober 2009 vindt de Dag van de inspecteur plaats. Dit is een grootschalig werksymposium. De bijeenkomst is bedoeld om inspecteurs te motiveren, kennis te delen en successen te vieren. ‘Inspecteren is een vak om trots op te zijn. Daarin investeren geeft energie én heeft effect’, besluit André van den Berg.