



*André van den Berg, programmamanager  
Professionalisering bij de Inspectieraad:  
“Door onbevooroordeeld te inspecteren,  
kun je de overlast die bedrijven ervaren flink  
verminderen.”*

## ‘Modern toe

**Een moderne inspecteur houdt toezicht vanuit vertrouwen. En dat zo effectief en efficiënt mogelijk. Volgens André van den Berg, programmamanager bij de Inspectieraad, lukt dat alleen als inspecteurs van alle markten thuis zijn. „Professioneel toezicht gaat veel verder dan deskundig toezicht. Het vraagt van inspecteurs ook dat zij anders denken en zich anders gedragen.”**

Voor toezichthouders is het vak er de laatste jaren niet eenvoudiger op geworden. Naast het handhaven is de rol van adviseur, informatieverstrekker en ondersteuner erbij gekomen. Rekening houden met de specifieke bedrijfssituatie en meedenken met oplossingen. Volgens Van den Berg vereist dat een cultuuromslag in houding, werkwijze en gedrag, die niet van de ene op de andere dag te realiseren is. Van den Berg ondersteunt toezichthouders van de rijksinspecties hierbij met het programma ‘Professionalisering’.

### **Vindt u dat er te weinig aandacht wordt geschonken aan de ‘zachte kant’ van handhaving?**

„Inspecteurs zijn de laatste jaren overspoeld door nieuwe initiatieven. Systeemtoezicht, risicobenadering, concernaanpak, signaaltoezicht, noem maar op. Veel aandacht gaat uit naar de inhoudelijke en procesmatige materie en regels. En terecht. Een inspecteur moet daarvan goed op de hoogte zijn. Maar professioneel toezicht gaat veel verder dan alleen deskundig toezicht. Het vraagt van inspecteurs ook dat zij anders denken en zich anders gedragen. Het is dus

# zicht vraagt een andere houding'

belangrijk dat er ook aandacht aan sociale vaardigheden wordt besteed. Een inspecteur die zich correct gedraagt en echt luistert naar het verhaal van de geïnspecteerde vergroot de bereidheid bij ondernemers om regels na te leven, zo blijkt uit onderzoek van de Universiteit van Amsterdam. Een toezichthouder kan inhoudelijk zeer bekwaam zijn, maar als hij zich als een botte hork gedraagt, dan is hij uiteindelijk niet effectief."

## Hoe gedraagt een moderne inspecteur zich?

„Afhankelijk van de situatie kiest de inspecteur bewust voor een bepaalde houding die tot de beste naleving leidt. Als de geïnspecteerde iets niet weet, verstrek je informatie. Kan die iets niet, dan adviseer je. En als de geïnspecteerde niet wil, dan handhaaf je. Deze aanpak doet een beroep op alle professionele kwaliteiten van een inspecteur. Daarnaast laat het ruimte open om in iedere situatie de meest effectieve route te bewandelen. Laatst ontdekte een inspecteur van de Inspectie Verkeer en Waterstaat bij een controle van een vrachtwagen van een gerenommeerd bedrijf dat de vrachtbrief niet overeenkwam met de lading. Hij vond dat vreemd en besloot eerst eens met het bedrijf te gaan praten. Na een korte speurtocht kwam het bedrijf erachter dat dit veroorzaakt werd door een fout in hun software. Als de inspecteur niet verder had gekeken dan zijn checklist en direct een boete had uitgeschreven, dan was het probleem niet opgelost en had hij bovendien een hoop kwaad bloed gezet. Dat leidt niet tot een betere naleving."

## Veel inspectiediensten hanteren een handhavingstrategie. Bijt dat niet met de extra handelingsruimte die u voor ogen heeft?

„Nee, zeker niet, het versterkt elkaar juist. Een strategie is ook een onderdeel van een professionele handhaving. Die kun je gebruiken om te zorgen dat een bepaalde overtreding in de meeste gevallen tot dezelfde handhavingactie leidt. Of om te bepalen of je überhaupt wel of niet gaat handhaven. Kijk, bij een overtreding van een kernvoorschrift is dat volstrekt helder: meteen optreden. Maar er is een groot grijs gebied waar dat niet op voorhand duidelijk is, of waar strikte handhaving niet het beste resultaat oplevert. Als professional moet je dan ook kunnen afwijken. De werkelijkheid is niet volledig in richtlijnen te vangen. De strategie moet geen keurslijf zijn."

## Een groot grijs gebied, daar ligt gevaar voor willekeur op de loer.

„Daarom is het erg belangrijk dat inspecteurs elkaars benadering en besluiten toetsen. Zeker als je afwijkt

van een richtlijn. Dat maakt het toezicht transparant en uniform. Je bent onderdeel van een team, maak daar gebruik van! Uiteraard gaan inspecteurs liever op pad dan dat ze in een duf kantoor over toezicht praten. Maar voor een goede en effectieve handhaving is dat essentieel. Niemand zit meer te wachten op een toezichthouder die als kleine zelfstandige met een autootje door het land crosst."

## In uw programma staat het begrip 'vertrouwen' centraal. Het bekende motto 'vertrouwen is goed, controleren is beter' kan daarmee definitief de prullenbak in?

„Ik realiseer me terdege dat uitgaan van vertrouwen op gespannen voet staat met de taak van de toezichthouder: controleren of een bedrijf zich houdt aan wet- en regelgeving. Het druist in tegen de aard van het beestje en heeft risico's in zich. Toch vind ik dat je bij bedrijven inspecties kunt overslaan als zij jaar na jaar hun verantwoordelijkheid blijken te nemen en het interne toezicht goed

---

## Praktijkdagen voor rijksinspecteurs

De Inspectieraad organiseert vanaf komend najaar diverse praktijkdagen voor toezichthouders van de rijksinspecties. Op donderdag 15 oktober vindt de 'Dag van de Inspecteur' plaats; een groot werksymposium waarop het vak van inspecteurs centraal staat en inspecteurs onderling kennis kunnen delen. Het symposium is tevens de aftrap voor een lange reeks 'Ervaringsdagen'. Inspecteurs kunnen tijdens deze dagen aan den lijve ondervinden wat vernieuwing van het toezicht concreet inhoudt. Wat betekent het om samen te werken? Wat ervaart een bedrijf als het aan die samenwerking ontbreekt? Wat betekent het om te handelen vanuit vertrouwen en welk effect kan dit hebben? Toezichthouders van de rijksinspecties kunnen zich voor de 'Dag van de Inspecteur' aanmelden via: [www.beroep-inspecteur.nl](http://www.beroep-inspecteur.nl). De aanmelding voor de Ervaringsdagen verloopt via de eigen inspectiedienst.

>>



voor elkaar hebben. Vertrouwen heeft bovendien niet alleen effect op de kwantitatieve toezichtlast, maar ook op de kwaliteit. Ondernemers hebben een hekel aan inspecteurs die al op voorhand veronderstellen dat het bedrijf de boel aan het flessen is. Door onbevooroordeeld te inspecteren, kun je de overlast die bedrijven ervaren flink verminderen.”

#### **Hoe gaat u inspecteurs daarbij helpen?**

„Komend najaar start een nieuwe cursus: ‘Gedrag met effect’, waarin de deelnemers leren om het eigen gedrag in te zetten als effectief handhavinginstrument. Daarnaast organiseert de Inspectieraad activiteiten waarin inspecteurs van elkaar kunnen leren en zelf ervaren hoe het is om onder toezicht te staan. Op 15 oktober vindt het werksymposium ‘Dag van de Inspecteur’ plaats, daarna starten we met zogenaamde

‘Ervaringsdagen’. Alle 2500 tot 3000 rijksinspecteurs gaan in 2009 en 2010 aan zo’n dag deelnemen. Zij worden geconfronteerd met allerhande praktijksituaties die ze samen oplossen. Hoe ervaart een bedrijf de toezichtlast? Wat is het effect van echt samenwerken? Wat betekent het om te handelen vanuit vertrouwen? Het UWV heeft al sinds 2005 ervaring opgedaan met ervaringsdagen en is erg enthousiast. De medewerkers ervoeren dat iedereen afzonderlijk de taken goed uitvoerde, maar dat je als klant toch ontevreden kunt zijn over de totale dienstverlening. Op basis van de uitkomsten hebben zij de dienstverlening en werkprocessen verbeterd. Iemand is eerder geneigd om te veranderen als die zelf de voordelen hiervan ervaart én begrijpt.”

**Ongeveer zeventig procent van het toezicht wordt uitgevoerd door lokale**

#### **inspecteurs. Kunnen zij ook deelnemen aan de activiteiten van de Inspectieraad?**

„Op dit moment kunnen helaas alleen toezichthouders van de rijksinspecties zich aanmelden. Ik hoop dat gemeenten, provincies en waterschappen aanhaken bij onze activiteiten. Dan kunnen we samen een enorme stap zetten. De Regiegroep Regeldruk van de ministeries van Financiën en Economische Zaken onderzoekt momenteel of dat mogelijk is.”

**Nadere inlichtingen:**  
**Bureau Inspectieraad:**  
[www.inspectieloket.nl](http://www.inspectieloket.nl),  
[info@inspectieraad.nl](mailto:info@inspectieraad.nl)

Tekst: Walter Oudshoorn  
Foto's: Henriëtte Guest

---

## **Loopbaan**

André van den Berg (1958) studeerde sociale psychologie en werktuigbouwkunde. Een groot deel van zijn carrière besteedde hij aan veranderprocessen en kwaliteitsverbetering binnen de gezondheidszorg, onder andere in dienst van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Van den Berg werkte van 2003 tot en met 2007 als senior (coördinerend) medewerker Toezicht bij de Inspectie Werk en Inkomen. Sinds januari 2008 is hij programmamanager Professionalisering bij Bureau Inspectieraad.

---