



2016 2016



Arbejdstilsynet

Resultater fra Brugerundersøgelse 2016

Januar 2017

SAMLET
HOVEDRAPPORT




Indhold

- 1. Introduktion, læsevejledning og kommentarer til årets resultater (s.4)**
- 2. Virksomhedernes overordnede vurdering af kontakten med Arbejdstilsynet (s.6)**
 - 2.1 Virksomhedernes overordnede vurdering af kontakten
 - 2.2 Forslag til hvordan Arbejdstilsynet bedre understøtter virksomhederne
- 3. Effekt ved at varsle tilsyn (s.9)**
 - 3.1 Var virksomhedens medarbejdere varslet om tilsynet?
 - 3.2 Betydning for Arbejdstilsynets efterfølgende reaktion
 - 3.3 Betydning for virksomhedernes forberedelse
 - 3.4 Sammenhæng mellem virksomhedernes forberedelse og Arbejdstilsynets reaktion
- 4. Virksomhedernes vurdering af selve tilsynsbesøget (s.15)**
 - 4.1 Oplevelsen af tilsynsbesøget
 - 4.2 Udbyttet af tilsynsbesøget
 - 4.3 Tilsynsbesøgets betydning for opmærksomhed og tiltag på arbejdsmiljøområdet
 - 4.4 Forslag til at gøre tilsynsbesøg bedre
- 5. Effekt ved at tildele afgørelser (s.26)**
 - 5.1 Oplevelsen af afgørelserne
 - 5.2 Effekt af de skriftlige afgørelser
 - 5.3 Andre tiltag igangsat efter en afgørelse
- 6. Udbytte af samtale om sundhedsfremme (s.32)**
- 7. Vurdering af andre af Arbejdstilsynets arbejdsmiljøindsatser (s.35)**
 - 7.1 Smiley ordningen (kendskab og betydning)
 - 7.2 Arbejdstilsynets callcenter (kendskab)
 - 7.3 Arbejdstilsynets hjemmeside (kendskab og indtryk)
- 8. Bilag (separat dokument med oplysninger om datagrundlag og anvendt spørgeskema)**

1. Introduktion

- 1. Introduktion, læsevejledning og kommentarer til årets resultater**
- 2. Overordnede vurdering af kontakten med Arbejdstilsynet**
- 3. Effekt ved at varsle tilsyn**
- 4. Vurdering af selve tilsynsbesøget**
- 5. Effekt ved at tildele afgørelser**
- 6. Udbytte af samtale om sundhedsfremme**
- 7. Vurdering af andre af Arbejdstilsynets arbejdsmiljøindsatser**
- 8. Bilag (separat dokument)**

- Denne rapport indeholder hovedresultater fra årets brugerundersøgelse i Arbejdstilsynet. Formålet med undersøgelsen og rapporten er primært at belyse, hvorledes virksomhederne oplever og reagerer på Arbejdstilsynets tilsyn og dermed bidrage til at indkredse relevante forbedringsområder i tilsynsarbejdet.
- Undersøgelsen er baseret på en løbende og stratificeret udvælgelse af virksomheder, hvor Arbejdstilsynet har afsluttet og registreret tilsynsbesøg. Svarene er indsamlet løbende i perioden primo marts til november 2016.
- Via e-mail har 7.031 virksomheder modtaget en invitation til at vurdere det tilsynsbesøg de har haft af Arbejdstilsynet. 3.125 virksomheder har besvaret henvendelsen svarende til en svarprocent på 44%.
- Udvalgte resultater sammenstilles med resultater fra tidligere år.
- Tidligere år er der indsamlet og afrapporteret svar fra såvel virksomheder, der har modtaget "Risikobaseret tilsyn" samt fra en mindre gruppe virksomheder, som har modtaget tilsyn som led i "Særlig indsats". Sidstnævnte tilsynsform ophørte med udgangen af 2015. En ny tilsynsform "Udvidet Risikobaseret tilsyn" er kun delvis medtaget i stikprøven for 2016 og ikke i et omfang, så svar fra denne gruppe er afrapporteret selvstændigt.
- Stikprøvens størrelse, besvarelsesprocenten samt fordelingen af svar på brancher, virksomhedsstørrelser mv. gør, at resultaterne vurderes repræsentative for de risikobaserede tilsyn, Arbejdstilsynet har gennemført i 2016. Se i øvrigt nærmere om datagrundlaget i bilaget.

- I spørgeskemaundersøgelsen er der ved en række spørgsmål anvendt en 5-trins skala samt mulighed for at svare "Ved ikke". I afrapporteringen vises resultaterne grafisk forenklet som en 3-trinsskala, idet de to bedste svarkategorier er sammenlagt og tilsvarende de to dårligste svarkategorier.
- "Ved ikke"- svar er ikke synlige i figurer og indgår ikke i procentfordelinger. Det samlede antal besvarelser angivet på 1-5 skalaen ses som "n=xx" ud for hvert spørgsmål. I bunden af hver figur ses det samlede antal besvarelser som "N=x" og her er "Ved ikke" kategorien inkluderet.
- Ved sammenligninger til 2015 er det andelen af positive svar, der sammenlignes og uden indregning af "Ved ikke".
- I figurer, hvor der benchmarkes til andre datasæt, er der placeret en pil, som viser om andelen af positive svar afviger signifikant fra andelen af positive svar i de data, der sammenholdes med. Pilene kan pege i tre retninger:
 - opad og er grøn  (viser signifikant positiv forskel i andelen af positive svar)
 - ligeud og er orange  (viser ingen signifikant forskel i andelen af positive svar)
 - eller nedad og er rød  (viser signifikant negativ forskel i andelen af positive svar)En positiv eller negativ ændring defineres som signifikant, hvis andelen af positive, der sammenlignes med, ligger uden for 95 procents konfidensintervallet.
- Antallet "N", der angiver det samlede antal besvarelser til hvert spørgsmål (inkl. "Ved ikke"), varierer efter tilsynstype, om det er et opfølgningsspørgsmål eller effektspørgsmål mv. Se det anvendte spørgeskema i bilag hvor kriterier er angivet for hvert spørgsmål.

Resultater

- Brugerundersøgelsen viser overordnet, at hovedparten af de danske virksomheder, der har modtaget et tilsynsbesøg i 2016, er positive og tilfredse med Arbejdstilsynets indsats.
- Resultaterne for 2016 ligger tæt på de niveauer, der blev målt i brugerundersøgelsen for 2015, som igen var noget bedre end resultaterne fra undersøgelsen i 2014.
- Virksomhedernes kvalitative kommentarer indeholder en række bemærkninger og forslag, der kan bruges i det fremadrettede arbejde med at udvikle processen omkring tilsynsindsatsen (optimere oplevet service, kontrol/kvalitet samt produktiviteten hos såvel AT som virksomheden).
- Vores vurdering er, at de summerede resultater i brugerundersøgelsen dækker over en del variation, der bl.a. kan tilskrives udsving i den enkelte tilsynsførendes kompetencer – jf. kvalitative kommentarer.

Anbefalinger

- AT kan fokusere på virksomhedernes oplevelse af den enkelte tilsynsførendes indsats. Er der fx nogle tilsynsførende, der begår sig bedre i nogle brancher end andre? Er der nogle tilsynsførende, der kommunikerer bedre end andre etc.? Det vil kunne skabe grundlag for en målrettet læring og udvikling af medarbejdere og den måde tilsynsarbejdet organiseres på. Fx gennem forbedret feedback fra tilsynsbesøg og systematisk brug heraf i den interne udvikling.
- AT kan arbejde systematisk med udvikling af hele tilsynsprocessen lige fra tilsynsudtag, planlægning, varsel, forberedelse, gennemførelse, tilbage-melding og opfølgning og her stræbe efter at optimere a) service, b) kvalitet og c) produktivitet sidstnævnte for såvel AT som virksomhederne.

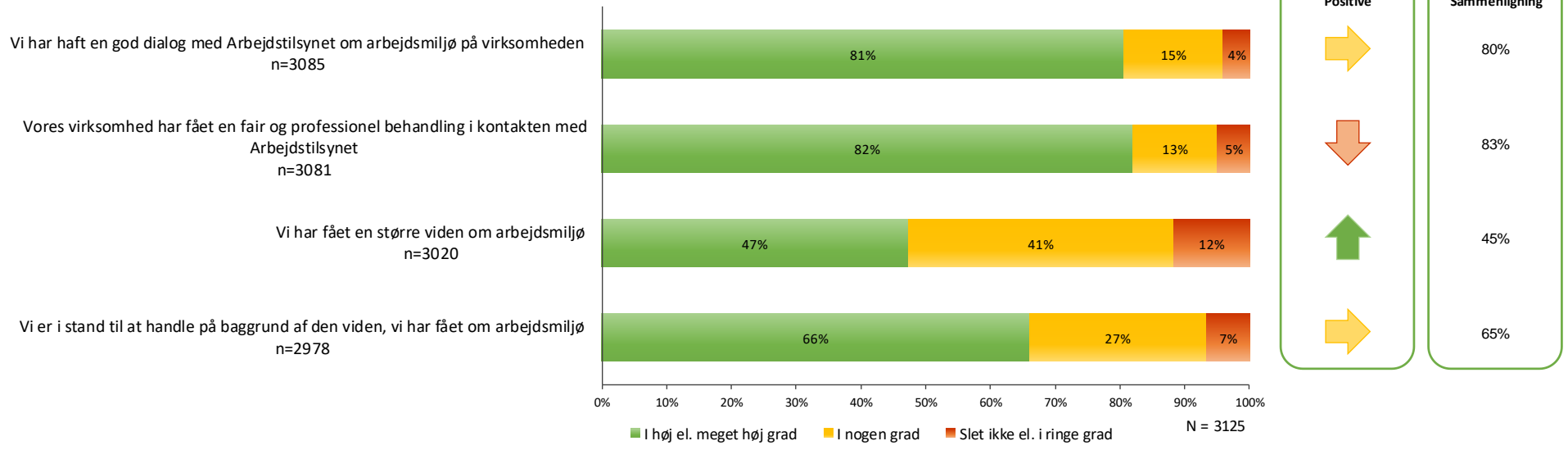
Ovennævnte vil kunne bidrage til at udvikle et ensartet og effektivt tilsynsarbejde.

2. Vurdering af kontakten

1. **Introduktion, læsevejledning og kommentarer til årets resultater**
2. **Overordnede vurdering af kontakten med Arbejdstilsynet**
 - 2.1 Virksomhedernes overordnede vurdering af kontakten
 - 2.2 Forslag til hvordan Arbejdstilsynet bedre understøtter virksomhederne
3. **Effekt ved at varsle tilsyn**
4. **Vurdering af selve tilsynsbesøget**
5. **Effekt ved at tildele afgørelser**
6. **Udbytte af samtale om sundhedsfremme**
7. **Vurdering af andre af Arbejdstilsynets arbejdsmiljøindsatser**
8. **Bilag (separat dokument)**

Virksomhedernes overordnede vurdering af kontakten med AT - sammenlignet med forgående år

Alle virksomheder i 2016



- Virksomhederne er i 2016 fortsat meget positive over for kontakten med AT og holder det forholdsvis høje tilfredshedsniveau, der blev nået i 2015. Med positiv forstås, at de "I høj el. meget høj grad" er enige i de udsagn, der ses i figuren. Den positive andel af svar er markeret med grøn farve på de liggende søjler. Afvigelser i forhold til 2015 ses at være marginale.
- Selv på det mindst positive område bekræfter næsten halvdelen (47 procent), at de "I høj el. meget høj grad" har fået større viden om arbejdsmiljø gennem kontakten med AT. Her har 105 virksomheder svaret "Ved ikke" svarende til forskellen på "n=3020" og "N=3125" i figuren. Der er 12 procent negative, som har angivet, at de "Slet ikke el. i ringe grad" har fået større viden om arbejdsmiljø i kontaktforløbet.

Forslag til hvordan Arbejdstilsynet generelt kan blive bedre til at støtte virksomhedernes arbejdsmiljøindsats

Tema	Antal	Eksempel/ typisk svar
Mere vejledning/inspiration/støtte/dialog	64	En konsulenttjeneste man kunne kontakte, hvis der blandt personale eller ledelse blev opdaget problemer, og hvor en faglig assistance på området var ønskelig, så kunne de sende et katalog over de områder, der kunne støttes som inspiration.
Blot ros til Arbejdstilsynet	52	De to sidste møder, vi har haft med arbejdstilsynet, har vi oplevet som dialog og med et fælles mål om at hjælpe vores arbejdsplads bedst muligt. Det har været givende og rart
Prioritering og tilrettelæggelse af besøg	51	I ferien møder AT op og vil se APVén. Kontoret, hvor APVén hænger, er låst, og formanden med nøglen er på ferie. Dette medfører et påbud: "APV er ikke tilgængelig" Det er latterligt.
Andre forslag	38	Gå i dialog med de ansatte så I sikrer jer, at der ikke opstår problemer. Har de ansatte forstået evt. apv spørgsmål og lign.
Mere forberedte/kompetente AT-medarbejdere	35	De tilsynsførende på byggepladserne bør have en håndværksmæssig baggrund, så man kan drøfte forskellige udfordringer frem for bare at udstikke påbud
Mere positiv/konstruktiv attitude fra AT's medarb.	34	Når der fra AT's side trues med bål og brand ang. manglende indsendelse af APV, selv om det er gjort rettidigt, og man efterfølgende IKKE fremsender en undskyldning, forstår jeg godt den i nogen grad af negative opfattelse af AT.
Mere ensartet behandling	23	Det ville være ønskværdigt, hvis arbejdstilsynet ser ens på samme sag ligegyldigt, hvor i landet problemet er. Vores firma har fabrikker i hver sin landsdel.
Bedre tilbagemelding / opfølgning	13	Ved påbud fra AT savner jeg en tilbagemelding på det svar, vi har sendt til AT
Bedre eller mere skriftlig information	10	Ja ved at forbedre den online løsning AT allerede har og gøre den delbar til medarbejdere over smartphone.
Regler og lovgivning	7	Vi må som firma ikke have en flaske rensbenzin – du må godt have 2 eller flere i dit private hjem. Du kan ikke fjerne klistergummi med andet...!! Eller rens et snavset dæk af – et dæk som en medarbejder har snavset – og vi gør det udenfor... og lægger kluden til tørring – ligeledes udenfor. Fokuser på de steder hvor folk virkelig kommer til skade og del ud af erfaringerne. Hvor tit kommer en cykelsmed til skade – mindre end når han cykler... (Kilde: mail – virksomhed har ikke svaret på spørgeskemaet)
Samlet	327	Alle kommentarer findes i bilag

Der er tale om en skønsmæssig inddeling af forslag i temaer. Temaet "Blot ros til Arbejdstilsynets medarbejdere" indeholder ikke forbedringsforslag men er medtaget alligevel. Her er måske noget man kan gøre mere af.

3. Varsling af tilsyn

1. Introduktion, læsevejledning og kommentarer til årets resultater

2. Overordnede vurdering af kontakten med Arbejdstilsynet

3. Effekt ved at varsle tilsyn

3.1 Var virksomhedens medarbejdere varslet om tilsynet?

3.2 Betydning for Arbejdstilsynets efterfølgende reaktion

3.3 Betydning for virksomhedernes forberedelse

3.4 Sammenhæng mellem virksomhedernes forberedelse og Arbejdstilsynets reaktion

4. Vurdering af selve tilsynsbesøget

5. Effekt ved at tildele afgørelser

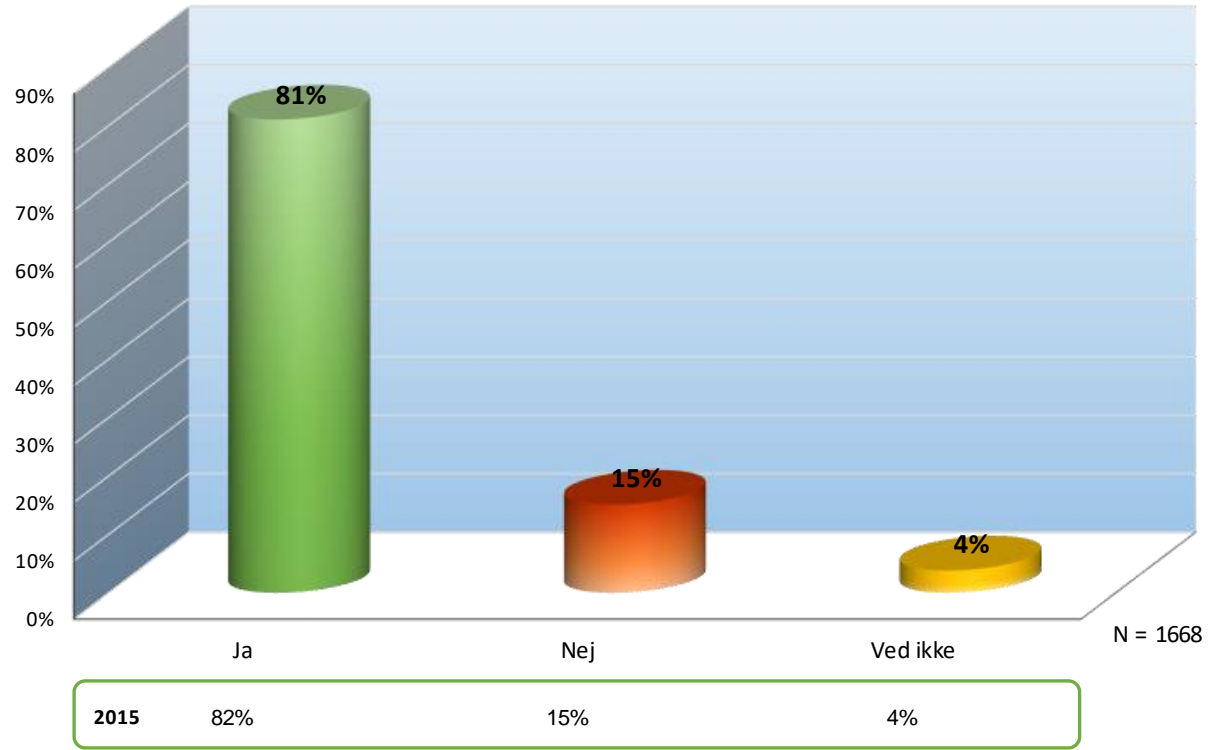
6. Udbytte af samtale om sundhedsfremme

7. Vurdering af andre af Arbejdstilsynets arbejdsmiljøindsatser

8. Bilag (separat dokument)

Var virksomhedens medarbejdere varslet at Arbejdstilsynet ville komme på tilsyn?

2016, Fordeling af alle svar



- Ved Risikobaseret tilsyn tager Arbejdstilsynet i udgangspunkt kontakt til virksomhedens hovedafdeling en til fire mdr. før et tilsynsbesøg.
- Det ses, som tidligere år, at hos de fleste af virksomhederne (81 procent svarende til 1352), var medarbejderne på forhånd orienteret om det forestående tilsyn.
- At nogen ikke er varslet eller vidste om de var varslet, kan enten skyldes at virksomheden reelt ikke har modtaget varslet eller, at informationen er tabt i virksomhedens interne kommunikation.
- Pga. afrundinger summerer procenter ikke til 100.

Varsling af de Risikobaserede tilsyn sammenholdt med hvorvidt tilsynet medførte en reaktion fra Arbejdstilsynets side

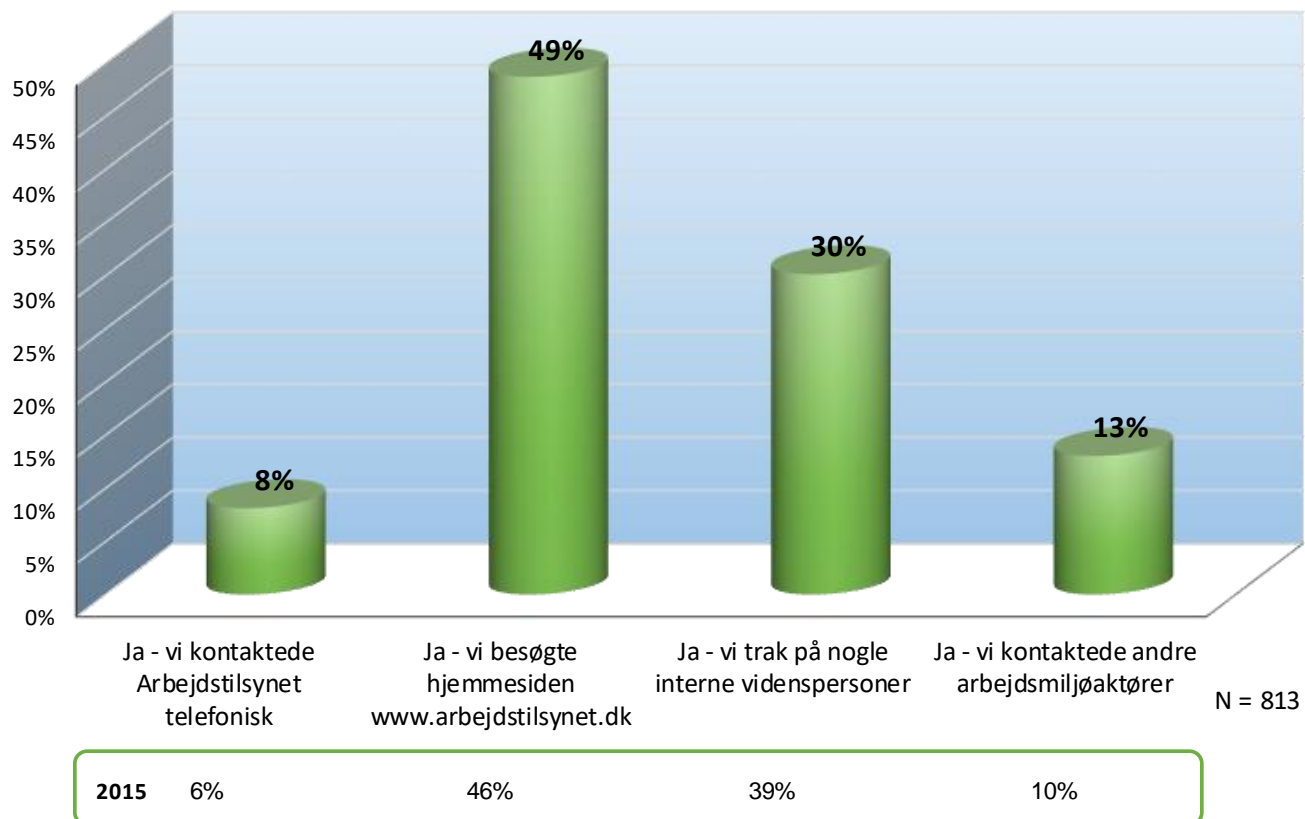
Resultat af de risikobaserede tilsyn	Var virksomheden varslet at der kom tilsyn?		
	Ja	Nej	Ved ikke
Ingen reaktion	65%	53%	45%
Vejledning	9%	10%	13%
Formel afgørelse	12%	21%	25%
Materiel afgørelse	14%	16%	17%
Samlet (N=3125)	100%	100%	100%

- Tabellen viser, at virksomheder, der kan nå at forberede sig på et tilsyn, får en del færre afgørelser både formelle og materielle. Det er således "kun" 26 procent af de virksomheder, der er varslet, der modtager en skriftlig afgørelse mod 37 procent blandt dem, der ikke oplyste, at de var varslet.
- Blandt de virksomheder, der ikke vidste om tilsynet var blevet varslet, har 42 procent modtaget en skriftlig afgørelse. Det kunne tolkes derhen, at disse virksomheder hverken har godt styr på den interne kommunikation eller prioriterer arbejdsmiljøarbejdet særlig højt.

Søgte virksomhederne der var varslet, ekstra arbejdsmiljøinformation inden besøget?

3.3a

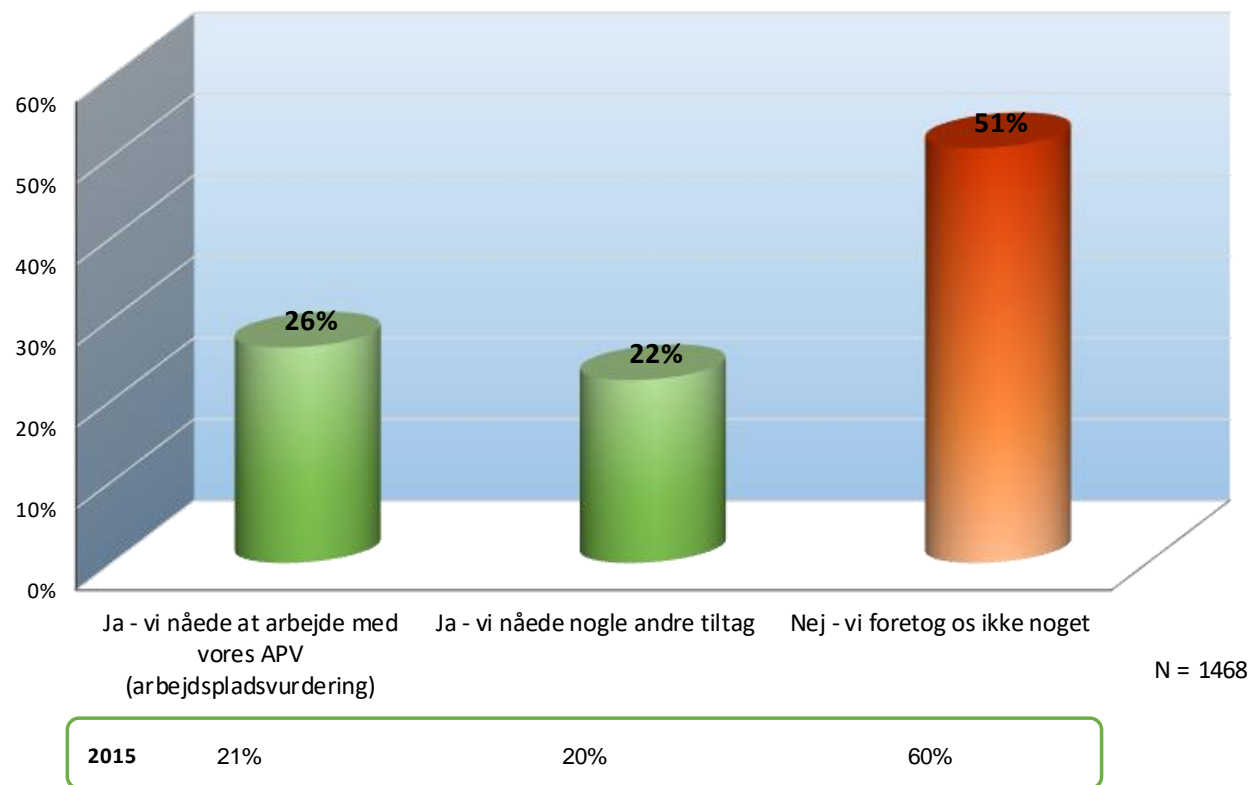
2016, Fordeling af svar fra virksomheder der søgte arbejdsmiljøinformation inden tilsynet



- Der var 1352 virksomheder, der på forhånd vidste, at de ville få et tilsynsbesøg. Heraf oplyste 48 procent (646), at de havde søgt efter arbejdsmiljøinformation inden tilsynet – mod kun 38 procent året før.
- De 646 virksomheder afgav samlet 813 svar, da en virksomhed kan vælge flere svar-kategorier.
- 49 procent af svarene omhandler brug af AT's hjemmeside, som således er den hyppigst anvendte kilde til arbejdsmiljøinformation forud for et varslet tilsynsbesøg.

Gennemførte virksomheder der var varslet, nogle arbejdsmiljøaktiviteter inden besøget?

2016, Fordeling af alle svar



- Af de 1352 virksomheder, der var klar over, at de ville få et tilsynsbesøg, oplyste 749 (51 procent), at de ikke på forhånd gennemførte nogle arbejdsmiljøaktiviteter.
- De resterende 603 virksomheder afgav 719 svar om, at de nåede at arbejde med deres APV og eller andre tiltag.
- Sammenlignet med 2015 ses virksomhederne i 2016 at være blevet mere aktive i forhold til at gennemføre tiltag inden tilsynet.

Reaktioner fra Arbejdstilsynet opdelt efter hvorvidt virksomheden på forhånd havde gennemført nogle arbejdsmiljøaktiviteter før tilsynet

Resultat af de risikobaserede tilsyn	Virksomhedernes aktiviteter efter varsling af tilsyn		
	Ja, vi nåede nogle andre tiltag	Ja, vi nåede at arbejde med vores APV	Nej, vi foretog os ikke noget
Ingen reaktion	63%	67%	64%
Vejledning	11%	8%	9%
Formel afgørelse	11%	11%	14%
Materiel afgørelse	16%	14%	13%
Samlet (N=1.468)	100%	100%	100%

- Virksomheder, der har fået varslet et tilsyn, modtager generelt færre afgørelser end virksomheder, der ikke er varslet jf. figuren i afsnit 3.2. Ovenstående figur viser, at de varslede virksomheder så tilsyneladende får lige mange afgørelser, uanset om de gennemfører arbejdsmiljøaktiviteter inden tilsynsbesøget. Det skyldes sandsynligvis, at virksomheder hvor arbejdsmiljøet er i orden, er klar over dette og derfor ikke foretager sig noget ekstraordinært. Dvs. virksomheder med lidt rod i arbejdsmiljøarbejdet nyder størst fordel af varslingen.

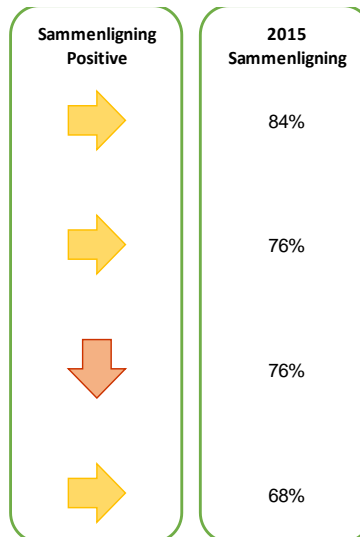
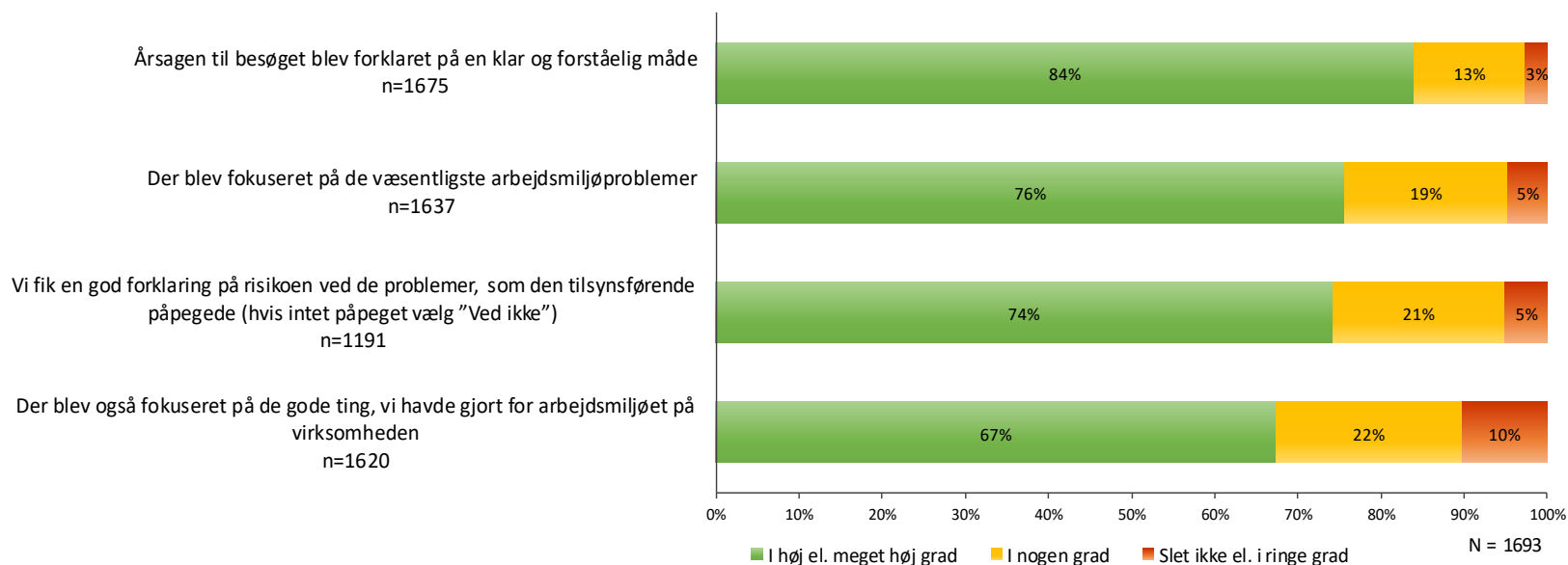
4. Tilsynsbesøget

1. **Introduktion, læsevejledning og kommentarer til årets resultater**
2. **Overordnede vurdering af kontakten med Arbejdstilsynet**
3. **Effekt ved at varsle tilsyn**
4. **Vurdering af selve tilsynsbesøget**
 - 4.1 Oplevelsen af tilsynsbesøget
 - 4.2 Udbyttet af tilsynsbesøget
 - 4.3 Tilsynsbesøgets betydning for opmærksomhed og tiltag på arbejdsmiljøområdet
 - 4.4 Forslag til at gøre tilsynsbesøg bedre
5. **Effekt ved at tildele afgørelser**
6. **Udbytte af samtale om sundhedsfremme**
7. **Vurdering af andre af Arbejdstilsynets arbejdsmiljøindsatser**
8. **Bilag (separat dokument)**

Virksomhedernes oplevelse af tilsynsbesøget

4.1a

Alle virksomheder i 2016

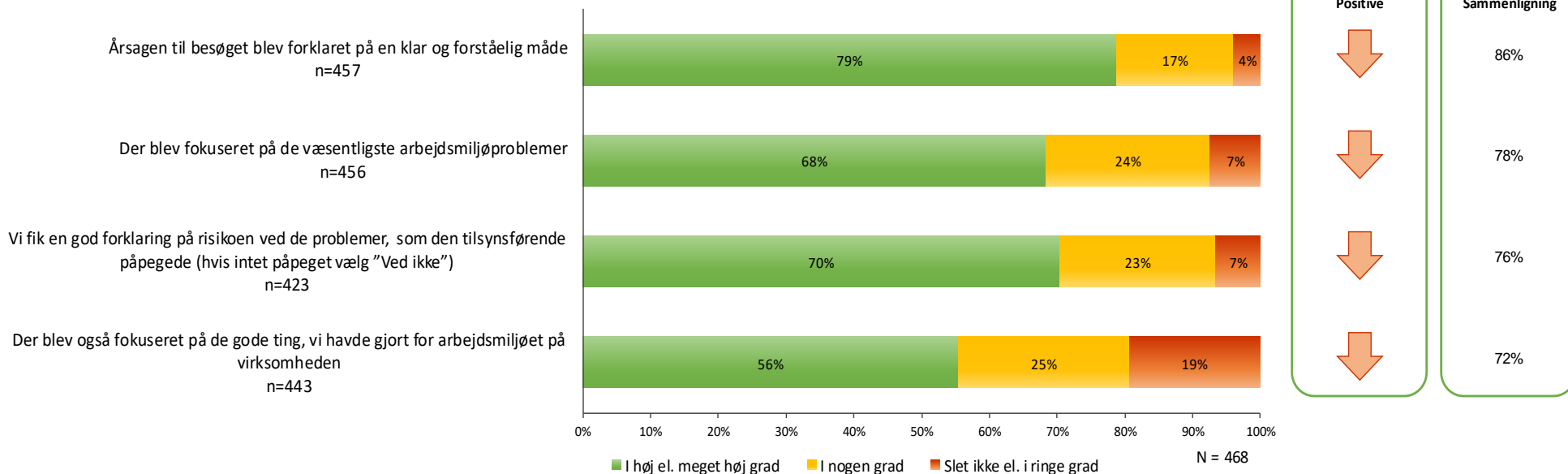


- Der ses næsten ingen ændringer i tilfredsheden i forhold til 2015. I 2015 var der på alle delspørgsmål en positiv fremgang, som det således stort set er lykkedes at fastholdt i 2016.
- Det største problem opleves at være, at de tilsynsførende ikke bemærker de positive tiltag, virksomhederne har gjort for arbejdsmiljøet. 10% mener ikke, der blev fokuseret på den del.

Oplevelsen af tilsynsbesøget blandt virksomheder med og uden afgørelse

4.1b

Med afgørelse

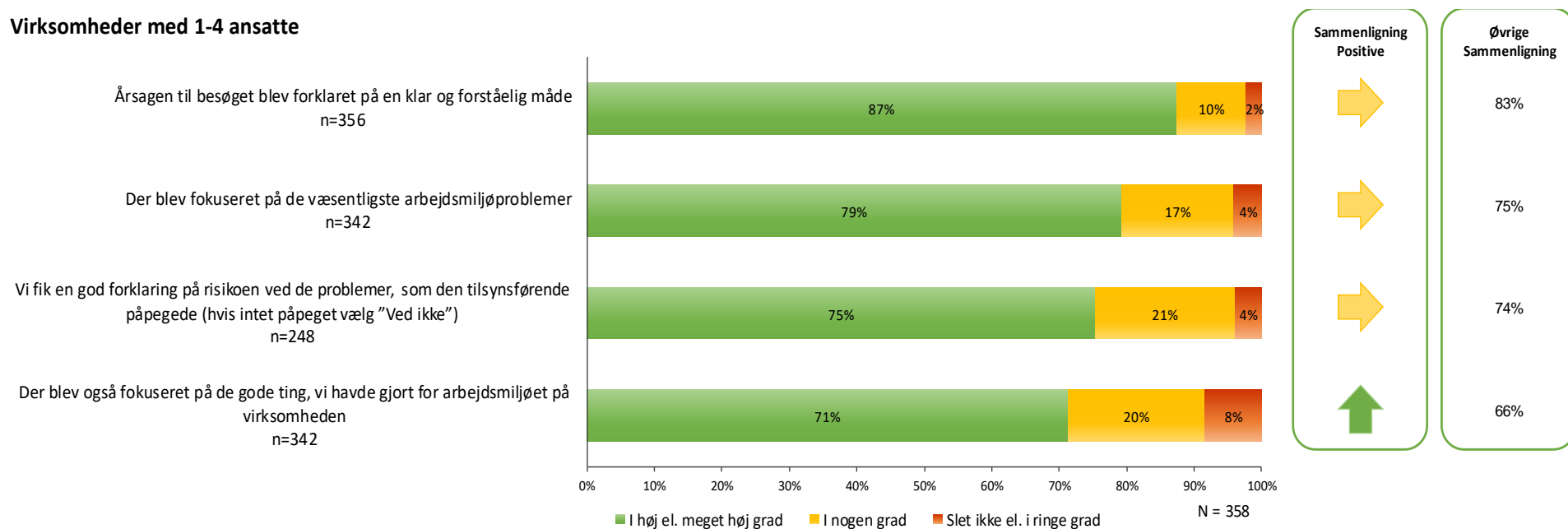


- Blandt virksomheder, der har modtaget en skriftlig afgørelse, ses entydigt en mindre tilfredshed med tilsynsbesøget end hos virksomheder uden afgørelse. Dette er ikke overraskende sammenlignet med 2015, hvor det samme blev observeret.
- Det er 865 af virksomhederne i brugerundersøgelsen, der har fået en afgørelse, men kun 468 af disse virksomheder har fået spørgsmål om oplevelsen af selve tilsynsbesøget. Derfor er N=468.

Oplevelsen af tilsynsbesøget blandt virksomheder med 1-4 ansatte

4.1c

Virksomheder med 1-4 ansatte



- Der ses ikke nogen signifikant forskel på oplevelsen blandt virksomheder med 1-4 medarbejdere og øvrige virksomheder, når der ses på de første tre delspørgsmål. Kun på det fjerde delspørgsmål ses virksomheder med 1-4 ansatte at være mere positive i forhold til de øvrige virksomheder med flere ansatte.
- Resultatet adskiller sig fra 2015, hvor virksomheder med 1-4 ansatte var signifikant mere positive på tre af fire delspørgsmål.
- Virksomheder med 1-4 ansatte er defineret som dem, der har registreret 1-4 ansatte i såvel P-enheden som i CVR-enheden.

Virksomhedernes udbytte af tilsynsbesøget

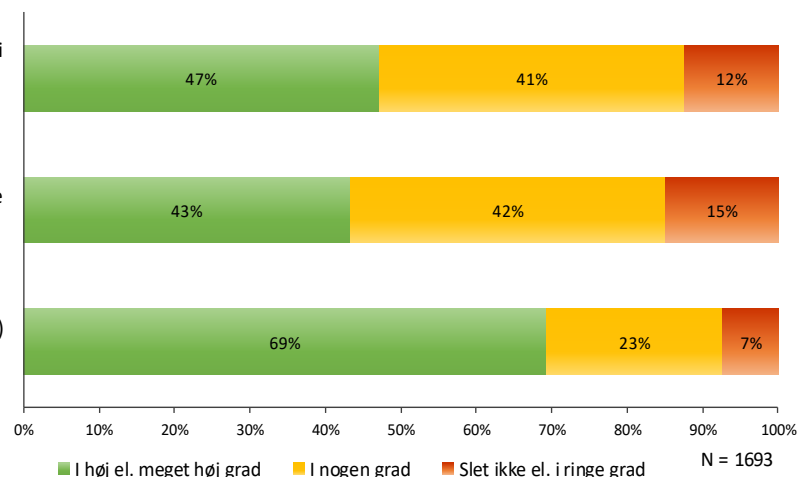
4.2a

Alle virksomheder i 2016

Vi fik en bedre forståelse for, hvorfor det er vigtigt, at arbejdsmiljøforholdene er i orden
n=1574

Den tilsynsførendes vejledning har hjulpet os videre med vores arbejdsmiljøarbejde
n=1564

Efter besøget stod det klart, hvad vi skulle gøre (hvis intet påpeget vælg "Ved ikke")
n=1024



Sammenligning Positive



2015 Sammenligning

48%



43%



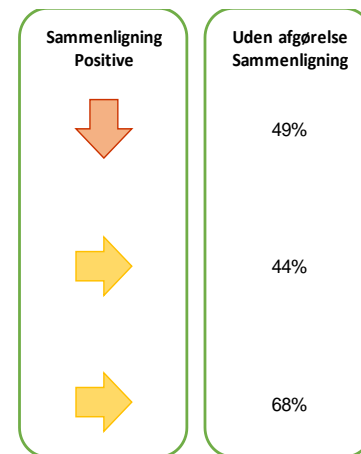
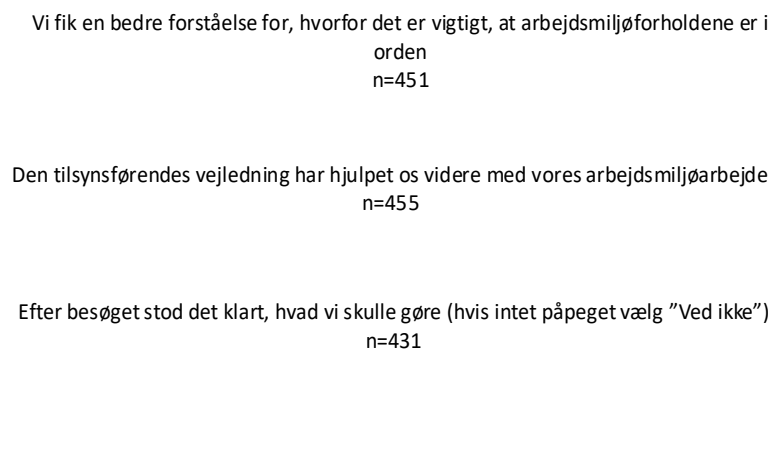
71%

- Som tidligere år svarer virksomhederne generelt mindre positivt på delspørgsmålene om udbyttet af tilsynsbesøget i forhold til oplevelsen af selve tilsynet.
- I 2015 var der en markant fremgang i andelen af positive besvarelser på alle tre delspørgsmål i forhold til 2014 (7 til 13% flere positive). Denne ret store fremgang er det lykkedes at fastholde i 2016.
- Når det er under halvdelen, der oplever, at den tilsynsførendes vejledning har hjulpet dem videre med arbejdsmiljøarbejdet, kan det enten skyldes: 1) at der er et behov for at arbejde videre med arbejdsmiljøet, men at virksomhederne ikke indser dette eller, 2) at der faktisk ikke er et behov eller 3) at der er et behov, men at den tilsynsførendes vejledning ikke har været en hjælp.

Udbyttet af tilsynsbesøget for virksomheder med og uden en skriftlig afgørelse

4.2b

Med afgørelse



- **Virksomheder der modtager en skriftlig afgørelse har tidligere år, på alle tre delspørgsmål, tilkendegivet et væsentlig mindre positiv udbytte af tilsynsbesøget end øvrige virksomheder (op til 21% point færre positive). I 2016 er det kun på det ene delspørgsmål, at virksomheder med en afgørelse er signifikant mindre positive.**

Da udbyttet for alle virksomheder samlet set er nogenlunde uændret siden 2015, tyder det på, at de tilsynsførende og deres skriftlige afgørelser er blevet kommunikeret noget bedre til virksomhederne i 2016.

Udbyttet af tilsynsbesøget for virksomheder med 1-4 ansatte contra øvrige virksomheder med flere ansatte

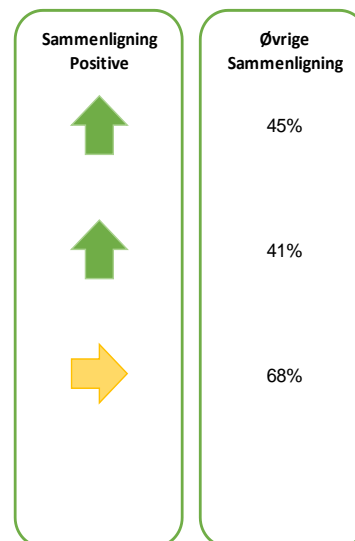
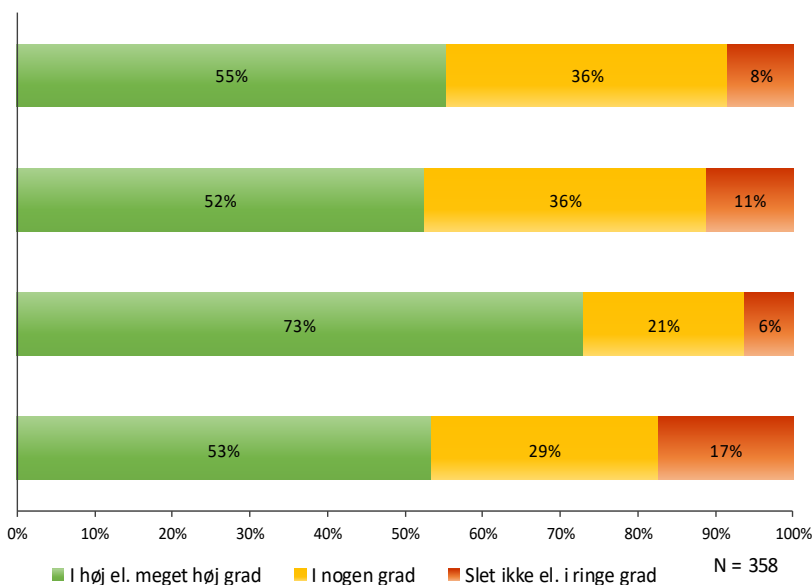
Virksomheder med 1-4 ansatte

Vi fik en bedre forståelse for, hvorfor det er vigtigt, at arbejdsmiljøforholdene er i orden
n=336

Den tilsynsførendes vejledning har hjulpet os videre med vores arbejdsmiljøarbejde
n=324

Efter besøget stod det klart, hvad vi skulle gøre (hvis intet påpeget vælg "Ved ikke")
n=210

Den tilsynsførende kom med relevante eksempler på hvordan arbejdsmiljøforholdene kan forbedres (hvis intet påpeget vælg "Ved ikke")
n=225

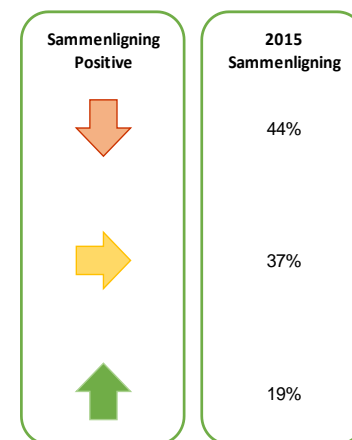
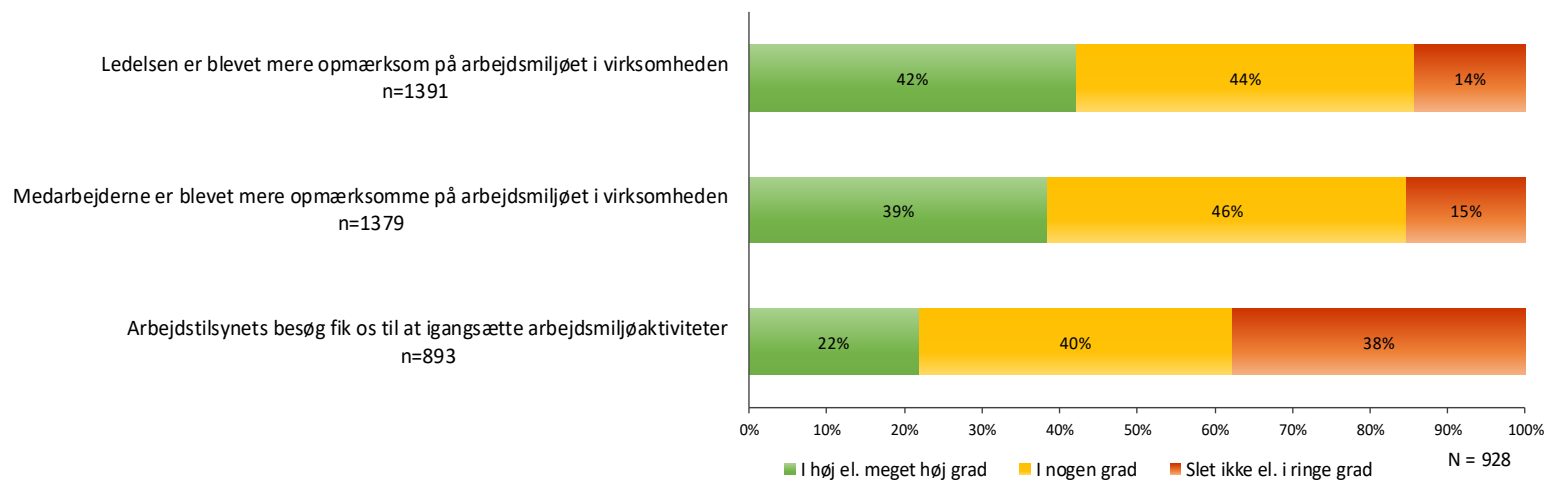


- Spørgsmålet om hvorvidt "Den tilsynsførende kom med relevante eksempler..." er kun præsenteret for virksomheder med 1-4 ansatte.
- Virksomheder med 1-4 ansatte oplever generelt et bedre udbytte af tilsynsbesøget end øvrige virksomheder.
- Det ses at 11 procent af virksomhederne "Slet ikke eller i ringe grad" oplever, at den tilsynsførendes vejledning har hjulpet dem videre med deres arbejdsmiljøarbejde. Denne andel var til sammenligning oppe på 19% i 2015.
- 17% af virksomhederne med 1-4 ansatte mener "Slet ikke eller i ringe grad" at den tilsynsførende kom med relevante eksempler på hvordan arbejdsmiljøforholdene kan forbedres (eksklusive de tilsyn hvor intet blev påpeget af den tilsynsførende). Dette er en mindre forbedring i forhold til 2015 hvor andelen var 19%

Tilsynets betydning for opmærksomheden på arbejdsmiljøet

4.3a

Alle virksomheder i 2016



- Der ses en begrænset positiv holdning til tilsynets betydning for opmærksomheden på arbejdsmiljøet.
- Betydningen steg markant fra 2014 til 2015 men er i 2016 kun steget med hensyn til igangsættelsen af arbejdsmiljøaktiviteter (tredje delspørgsmål der kun stilles til virksomheder *uden* en afgørelse).

Tiltag som virksomheder (uden en afgørelse) har igangsat efter tilsyn

4.3b

Tema	Antal	Eksempel/ typisk svar
Fysiske foranstaltninger	190	Begrænsning af tunge løft og omrokering af varer/lager for at begrænse "skæve" arbejdsstillinger
Uddannelse, formidling og involvering	83	Afdelingsleder og fællestillidsrepræsentant har afholdt individuelle samtaler med alle medarbejderne, for at høre om deres trivsel. Ud fra tilbagemeldingerne er der lavet 3 grupper: struktur / fællesskab og ledelse / medarbejdere. Vi er i gang med at lave handleplaner ud for de 3 hovedemner.
Mere observante på arbejdsmiljøet	76	I det hele taget tænker vi og taler meget mere over arbejdsmiljøet
Andre bemærkninger	67	Efter at have fået rød smiley, og efterfulgt alle foreskrifter mangler vi i den grad at få tilbagemelding fra AT, at alt er i orden, i stedet at være ladt i det uvisse, om vi har gjort procedureerne godt nok.
		Vi er en virksomhed som i forvejen har meget styr på vores arbejdsmiljø, så ved besøget var der ikke meget "nyt under solen..." - hvilket kun er helt ok med os
Nedskrevet/præciseret procedurer mv.	58	Udarbejdelse af ny formular/skabelon til arbejdsmiljøgruppernes opfølgning på arbejdsulykker + nærved ulykker
Undersøgt arbejdsmiljøforholdene	50	Der er altid detaljer og rutiner vi kan gøre bedre. Konsulenten var vidende og belyste flere muligheder. Vi har selv gennemgået vores sikkerheds arbejdsbeskrivelser og anskaffet hjælpeværktøjer og ændret på arbejdsrutiner i specifikke situationer for at vore medarbejdere har mindre fysisk arbejdsbyrde, når de skal løse den type af opgaver.
Samlet	524	Alle kommentarer findes i bilag

Ud af 556 virksomheder der oplyser at de har igangsat en form for tiltag efter tilsynet, har 524 beskrevet disse tiltag kort.

Fysiske foranstaltninger er det hyppigste type tiltag der nævnes. De andre temaer nævnes stort set lige ofte.

Det skal bemærkes at opgørelsen er baseret på subjektive skøn/vurderinger af de enkelte kommentarer – herunder skal bemærkes at flere af beskrivelserne indeholder flere forskellige tiltag.

Virksomhedernes forslag til hvordan tilsynsbesøg gøres bedre

Tema	Antal	Eksempel/ typisk svar
Gode oplevelser ved tilsynsbesøg	206	Det er svært at anvise forbedringer, så hvis bare de personer vi har mødt fra Arbejdstilsynet er repræsentative for deres øvrige kollegaer, så har Arbejdstilsynet et meget solidt fundament for løsning af deres opgaver :-)
Planlæg, forbered og informer bedre om tilsyn	88	Varsling af, hvilke dokumentationer de ønsker fremlagt. Alt for magen tid går med, at finde det frem under selve besøget. Max.tid på et besøg, f.eks. 2 timer. Ofte er hverdagen tilrettelagt med møder og opgaver der er aftalt, som så må tilsidesættes ved uvarslet besøg - det giver udfordringer som ikke fremmer en leders arbejdsmiljø.
Fokuser på de væsentlige og løsbare problemer	56	AT bør i højere grad være fokuseret på at vurdere om arbejdsmiljøet er generelt tilfredsstillende eller ej. Man bør ikke udstede et påbud på en latterlig detalje, hvis de 99,999 % af de vigtigste parametre er OK. Det fremmer ikke opfattelsen af seriositeten af AT.
Savner mere dialog og sparring	43	For vort vedkommende ville vi have meget udbytte af at kunne få lidt dialog om hvordan tingene kunne løses i forhold til hvordan tingene foregår i det virkelige liv i stedet for bare at henvise til nogle foldere og paragraffer, vores mål er i hvert fald at overholde gældende love og retningslinjer hvis det giver mening
Andre ideer der kan gavne AM-indsatsen	42	Hvis AT kunne viderebringe noget af den erfaring man har fra de mange virksomhedsbesøg, der er foretaget i tidens løb, i form af konkrete værktøjer, skemaer mv. kunne det være en stor hjælp i forhold til at forbedre arbejdsmiljøet i hverdagen.
Mere kvalificerede og seriøse tilsynsførende	33	Vi forventede ikke at besøgets formål var at ruste os bedre til at arbejde med arbejdsmiljø, og det oplevede jeg heller ikke at vi fik ud af det. Psykisk arbejdsmiljø er en meget kompleks størrelse, særligt i organisationer under forandring/pres, og i hvilket omfang den tilsynsførende har greb om det står lidt uklart tilbage.
Savner brancheindsigt hos tilsynsførende	32	Det er rigtig vigtigt at den tilsynsførende har indsigt i den type arbejde som virksomheden arbejder med. Det er ikke fornuftigt at en med socialpædagogisk baggrund skal føre tilsyn med tekniske installation og maskine!
Tilsynsførende med bedre og anerkendende attitude	23	Vores tilsynsførende igennem de sidste 10-15 år, kan ikke frigøre sig fra "dem og os"... Hans politiske observans/fordomme, gør det umuligt for ham at bryde denne is, i stedet bliver han intolerant, og efter vores opfattelse/oplevelse, urimelig. Det er ikke et partnerskab vi oplever, men en mistroisk fejlfinderkultur.
Samlet	523	Alle kommentarer findes i bilag

Spørgsmålet er stillet virksomheder, der har oplyst at have et begrænset eller kun i nogen grad positivt udbytte af tilsynsbesøget. Alligevel er mange kommentarer positive (206 ud af 523). Der er mange virksomheder der opfatter, at de selv har meget godt styr på arbejdsmiljøet og derfor ikke rigtig får noget konkret ud af tilsynet, men som bifalder indsatsen eller specifikke forhold.

De resterende 317 svar handler overordnet set mest om forhold der kan forbedres før/under/efter tilsynsprocessen eller den tilsynsførendes kvalifikationer og eller attitude.

Kategoriseringer er subjektive og kun vejledende. Se de konkrete kommentarer for helhedsbilledet.

Fra gruppen af kommentarer kategoriseret som "Andre ideer der kan gavne AM-indsatsen" er der uddraget nogle eksempler på næste side.

Virksomhedernes forslag til hvordan tilsynsbesøg gøres bedre eksempler fra kategorien "Andre ideer der kan gavne AM-indsatsen"

Andre temaer	Eksempler
Erfaring	Hvis AT kunne viderebringe noget af den erfaring man har fra de mange virksomhedsbesøg, der er foretaget i tidens løb, i form af konkrete værktøjer, skemaer mv. kunne det være en stor hjælp i forhold til at forbedre arbejdsmiljøet i hverdagen.
Erfaring	Jeg mener at arbejdstilsynet skal lave en offentlig tilgængelig vidensbank med gode input/ideer (eksempler fra andre virksomheden) på hvordan man kan løse egentlige og mange gange komplicerede opgaver. Samt en videnbank der fortæller hvilke anmærkninger der typisk bliver givet i de enkelte fag så man som lille arbejdsgiver kan vurdere sin egen virksomhed. Så nøgleord er videnbank/erfaringsdeling.
Styring	Stort set var det et godt møde - måske kunne man dele besøget mere op i "temaer" så man ikke blander det psykiske miljø med et besøg i kemiområdet
Frekvens	Komme oftere. Et besøg vil altid være et øjebliks billede. Med de udskiftninger de pt er på lederplan, på mange arbejdspladser kan der i løbet af ganske kort tid ske store forandringer i forhold til arbejdsmiljøet.
Kontakt	Det kunne have været rart at få kontaktoplysninger til den konsulent som var ude på vores plads, da vi efterfølgende kom i tanke om forskellige forhold vi gerne ville spørge ind til.
Fagområde	De må meget gerne vejlede om at skabe stærke relationer mellem kolleger, samt mellem ledelse og kolleger for at styrke det psykiske og sociale arbejdsmiljø.
Materiale	Jeres online lister med risikoanalyser er trælse at udfylde og man skal gentage sig selv en million gange. Et simplere system med skræddersyet lister ville være bedre. Prøv evt. selv at lege en restaurant og udfyld nedestående fra start til slut. http://www.foedevarestyrelsen.dk/Selvbetjening/Guides/Sider/Saadan-laver-du-en-risikoanalyse.aspx .
Forberedelse	Få fremsendt APV først, og så følge op, når de kommer ud på arbejdspladsen. Måltrettet besøg.
Kvittering	Man kan bekræfte at man har modtaget tilbagemelding fra virksomheden, på det tiltag der har været gjort efter besøget. Her tænker jeg på de evt, påbud der blev rejst og derefter meldt tilbage på.
Opfølgning	Når Arbejdstilsynet kommer på besøg og påpeger nogle ting som skal forbedres, og virksomheden udbedrer tingene, kunne det være en god ide at besøge virksomheden igen, når de har meldt tilbage at tingene er udbedret. Det virker useriøs at der ingen opfølgning er.
Samlet	Alle kommentarer findes i bilag

Kategoriseringer er subjektive og kun vejledende. Se de konkrete kommentarer for helhedsbilledet.

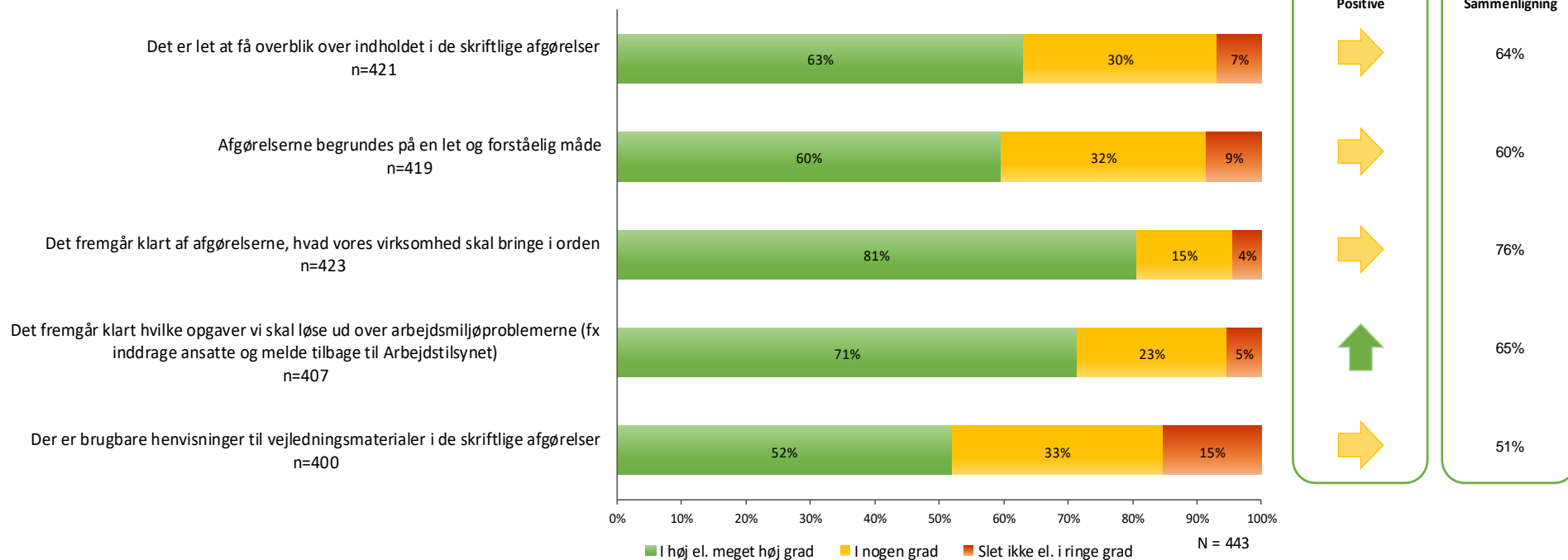
5. Effekt ved at tildele afgørelser

1. **Introduktion, læsevejledning og kommentarer til årets resultater**
2. **Overordnede vurdering af kontakten med Arbejdstilsynet**
3. **Effekt ved at varsle tilsyn**
4. **Vurdering af selve tilsynsbesøget**
5. **Effekt ved at tildele afgørelser**
 - 5.1 Oplevelsen af afgørelserne
 - 5.2 Effekt af de skriftlige afgørelser
 - 5.3 Andre tiltag igangsat efter en afgørelse
6. **Udbytte af samtale om sundhedsfremme**
7. **Vurdering af andre af Arbejdstilsynets arbejdsmiljøindsatser**
8. **Bilag (separat dokument)**

Oplevelsen af de skriftlige afgørelser sammenholdt med sidste år

5.1a

Virksomheder med afgørelser i 2016



- Der ses ingen signifikant ændringer i svarene fra 2015 til 2016 bortset fra fjerde delspørgsmål om det er klart for virksomheden hvilke opgaver der skal løses ud over at løse selve arbejdsmiljøproblemet. Her er andelen af positive virksomheder steget fra 66 procent i 2015 til 71 procent i 2016.
- De flest negative vurderinger gives i forhold til, om afgørelserne vurderes at indeholde brugbare henvisninger til vejledninger mv. (15 procent mod 13 procent i 2015).

Virksomheder med negativ oplevelse af afgørelser fordelt på brancher

5.1b

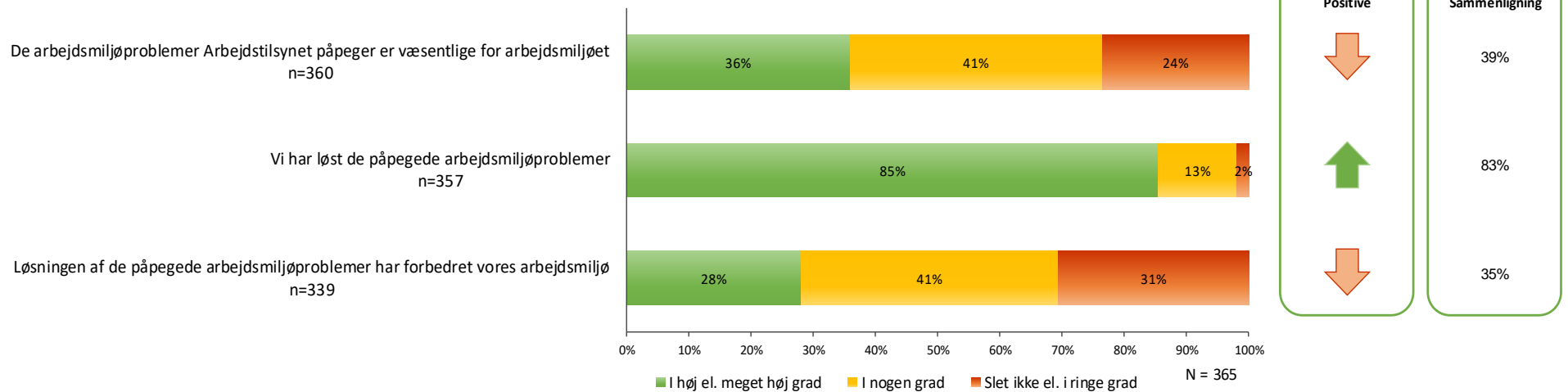
Hovedbrancher (med > 10 besvarelser)	1) Det er let at få overblik over indholdet i de skriftlige afgørelser	2) Afgørelserne begrundes på en let og forståelig måde	3) Det fremgår klart af afgørelserne, hvad virksomheden skal bringe i orden	4) Det fremgår klart hvilke opgaver vi skal løse ud over arb.miljø problemerne	5) Der er brugbare henvisninger til vejledningsmaterialer i de skriftlige afgørelser	N 443
02 Opførelse og nedriv. af byggeri	10%	14%	0%	0%	19%	21
03 Færdiggørelse af byggeri	6%	0%	6%	6%	28%	18
04 Butikker	9%	15%	6%	3%	18%	34
05 Engros	0%	3%	7%	3%	13%	30
10 Metal og maskiner	5%	4%	0%	0%	11%	27
11 Plast, glas og beton	6%	18%	18%	12%	24%	17
13 Transportmidler	24%	8%	0%	0%	16%	25
17 Kontor	9%	11%	6%	11%	17%	35
18 Landbrug, skovbrug og fiskeri	0%	0%	0%	4%	8%	26
20 Nærings- og nydelsesmidler	0%	0%	0%	7%	7%	14
25 Hotel og camping	8%	25%	8%	8%	17%	12
26 Kultur og sport	7%	14%	0%	14%	21%	14
27 Rengøring	18%	18%	9%	0%	18%	11
28 Restauranter og barer	3%	6%	3%	3%	3%	33
29 Transport af gods	14%	7%	7%	7%	7%	14
31 Daginstitutioner	4%	4%	0%	9%	9%	23
35 Undervisning	5%	15%	10%	15%	15%	20

Afgørelser opleves forskelligt i brancherne. Virksomhedernes svar på de fem delspørgsmål viser, at det særligt er i spørgsmål 5, om der er brugbare henvisninger til vejledningsmaterialer, der gives flest negative svar. Det var det også i 2015. Her er der tre brancher hvor over 20% af virksomhederne ikke finder henvisningerne brugbare.

Der er kun medtaget brancher med over 10 besvarelser. "Negativ" er defineret som besvarelser hvor man "Slet ikke el. i ringe grad" er enige i hvert af de fem udsagn.

Effekten af de skriftlige afgørelser sammenholdt med sidste år

Virksomheder med afgørelser i 2016

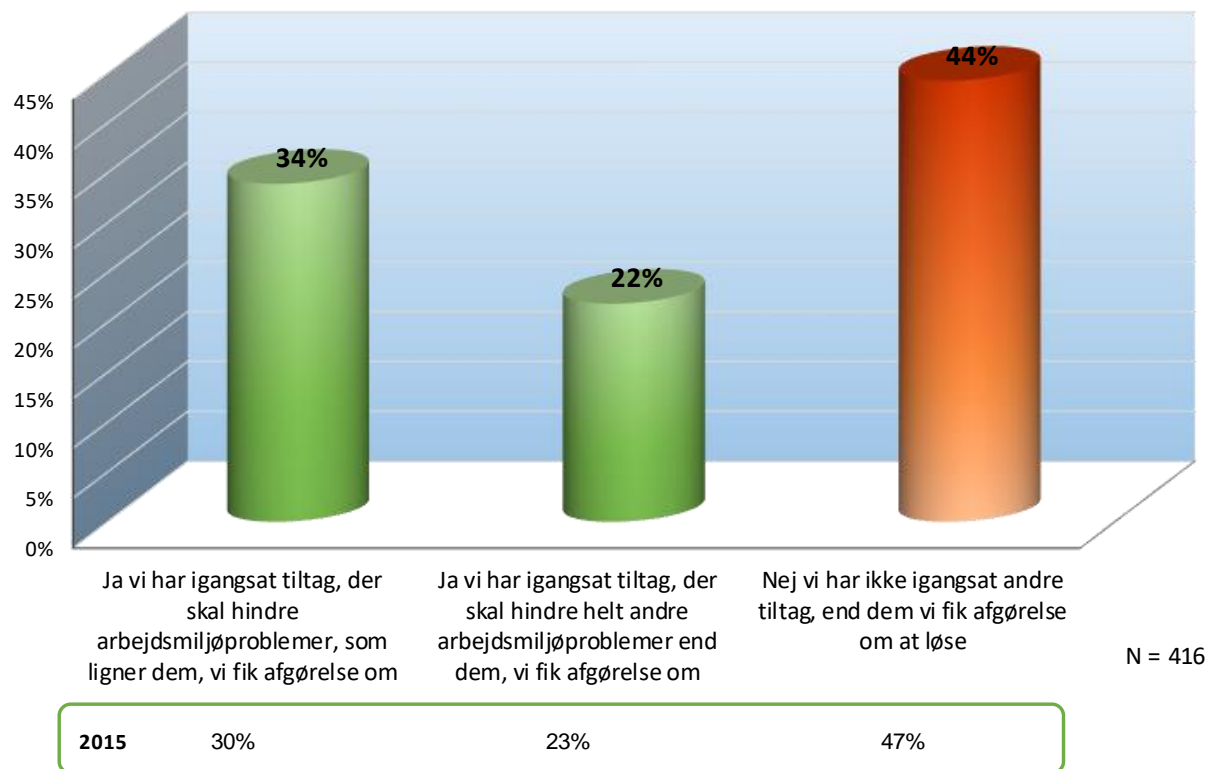


- Virksomhederne vurderer selv, at de i overvejende grad har løst de påpegede arbejdsmiljøproblemer. Således har 98 procent vurderet, at de "I høj el. meget høj grad" og "I nogen grad" har løst problemerne.
- Til gengæld er der 31 procent af virksomhederne, der "Slet ikke el. i ringe grad" mener, at løsninger har forbedret deres arbejdsmiljø.
- Såvel delspørgsmålet om hvorvidt de påpegede problemer er væsentlige, og om løsninger har forbedret arbejdsmiljøet, er en ret stor andel af virksomhederne uenige i, og der er væsentlig færre positive virksomheder i 2016 i forhold til 2015.

Afledt effekt af afgørelser - i form af andre arbejdsmiljøtiltag

5.3a

2016, Fordeling af alle svar



- Det ses, at over halvdelen af de virksomheder, der har fået en afgørelse, efterfølgende har igangsat andre arbejdsmiljøtiltag, der ikke angår selve afgørelsen.
- De fleste tiltag er endda igangsat på helt andre områder end dem, afgørelserne handlede om.
- Der ses en minimalt større effekt af afgørelserne i 2016 i forhold til 2015.

Typer af andre tiltag igangsat efter tilsyn med en afgørelse

5.3b

Tema	Antal	Eksempel/ typisk svar
Fysiske foranstaltninger	60	Vi har som pilotprojekt fået implementeret Bodycam som en del af uniformen, som vi håber på har en præventiv virkning på vores personales risiko for overfald.
Uddannelse, formidling og involvering	22	Bedre instruktioner af vores medarbejdere og de indlejede personer. Vi opfordrer vores indlejnings firmaer til at tage nogle kurser som asbest, truck og lign.
Mere observante på arbejdsmiljøet	20	Vi tænker meget på tunge løft og har ikke tunge ting i højden, som personer skal bære på.
Nedskrevet/præciseret APV, procedurer mv.	19	Fået faste aftaler omkring sikkerheds tjek af maskiner, porte mv. samt forsat fokus på hjælpemidler til løft mv.
Undersøgt arbejdsmiljøforholdene	17	Vi har lavet en fuld APV, men det er helt til grin, da jeg kun har en enkelt medarbejder
Andre bemærkninger	14	Ved næste APV anvendes ekstern arbejdsmiljørådgiver, således at vi får friske øjne til at se på vores arbejdsmiljø.
Samlet	152	Alle kommentarer findes i bilag

Af de 232 virksomheder der fik en afgørelse, og som oplyste at de havde gennemført andre tiltag efter tilsynet, har 152 beskrevet hvilke tiltag det drejer sig om. Mange af disse 152 kommentarer indeholder flere arbejdsmiljøtiltag, så opdeling skal tages med forbehold. Dog er der entydigt mange, der har taget fat på nogle fysiske tiltag for at forbedre arbejdsmiljøet.

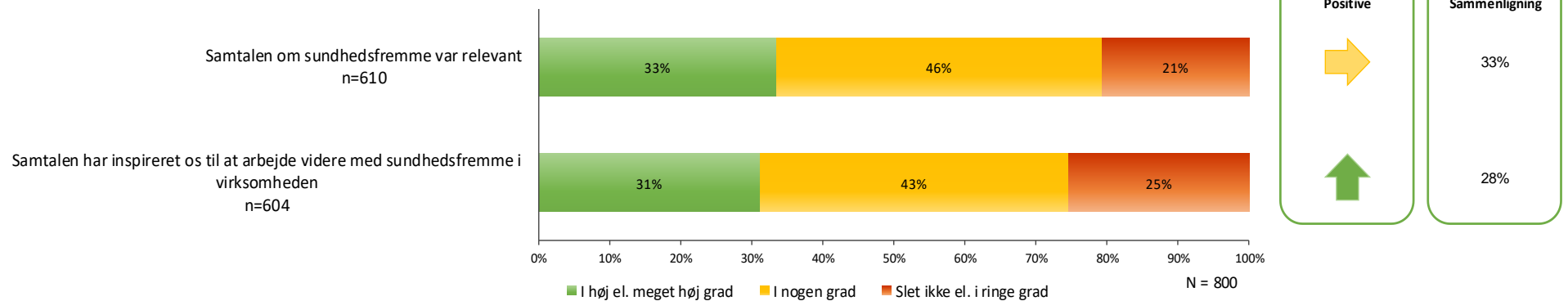
6. Sundhedsfremme

1. **Introduktion, læsevejledning og kommentarer til af årets resultater**
2. **Overordnede vurdering af kontakten med Arbejdstilsynet**
3. **Effekt ved at varsle tilsyn**
4. **Vurdering af selve tilsynsbesøget**
5. **Effekt ved at tildele afgørelser**
6. **Udbyttet af samtale om sundhedsfremme**
 - 6.1 Oplevelsen af samtalen
 - 6.2 Kendskab til temasiden om sundhedsfremme
7. **Vurdering af andre af Arbejdstilsynets arbejdsmiljøindsatser**
8. **Bilag (separat dokument)**

Udbyttet af samtalen med Arbejdstilsynet om sundhedsfremme

6.1

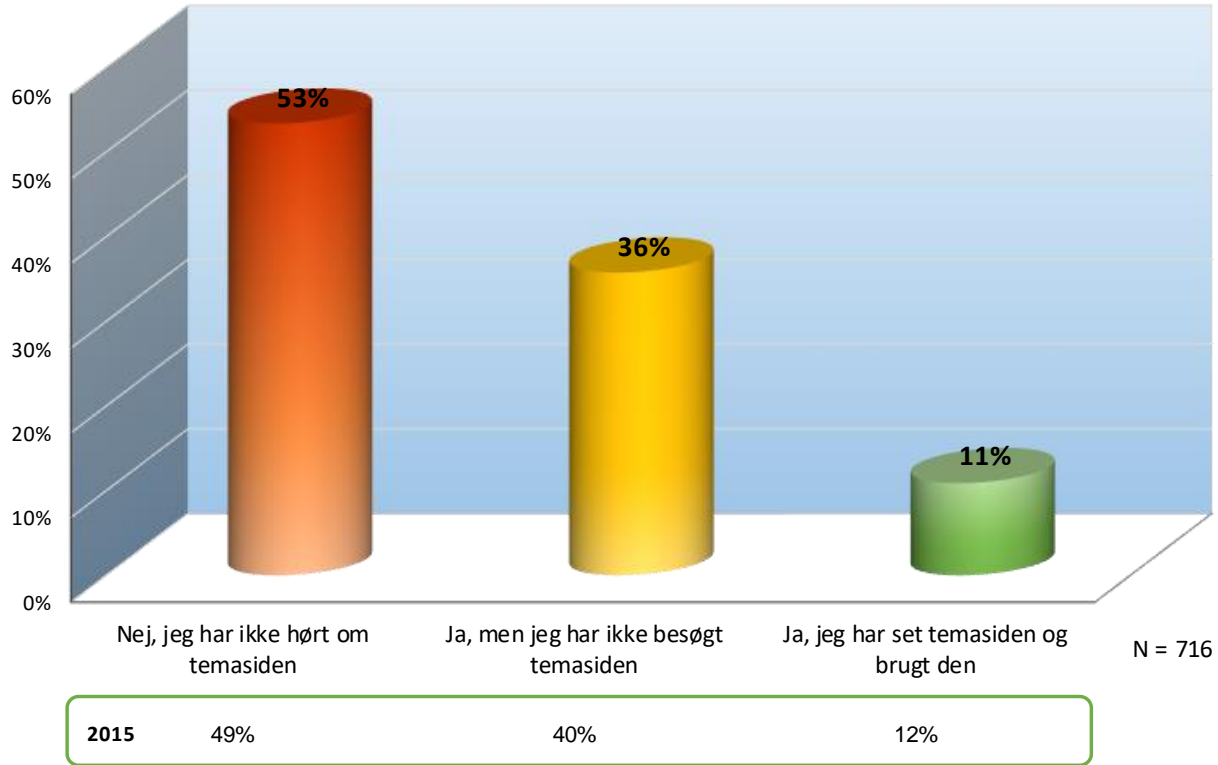
Samtaler om sundhedsfremme i 2016



- Blandt de virksomheder, der har været samtaler med om sundhedsfremme, er der ret mange der "Slet ikke" eller "I ringe grad" har fundet samtalen relevant eller inspirerende. Spredningen i besvarelserne er ret stor blandt virksomhederne, og næsten en fjerdedel har ikke vidst, hvad de skulle svare og har valgt "Ved ikke".
- Samtalerne er oplevet lidt mere inspirerende i 2016 med 31% positive vurderinger mod 28% i 2015 (og 22% i 2014 jf. tidl. rapporter). Den positive udvikling kan skyldes, at samtalerne er blevet bedre og eller, at behovet er blevet mere erkendt for virksomhederne?

Kendskab til temasiden om sundhedsfremme på www.arbejdstilsynet.dk

2016, Fordeling af alle svar



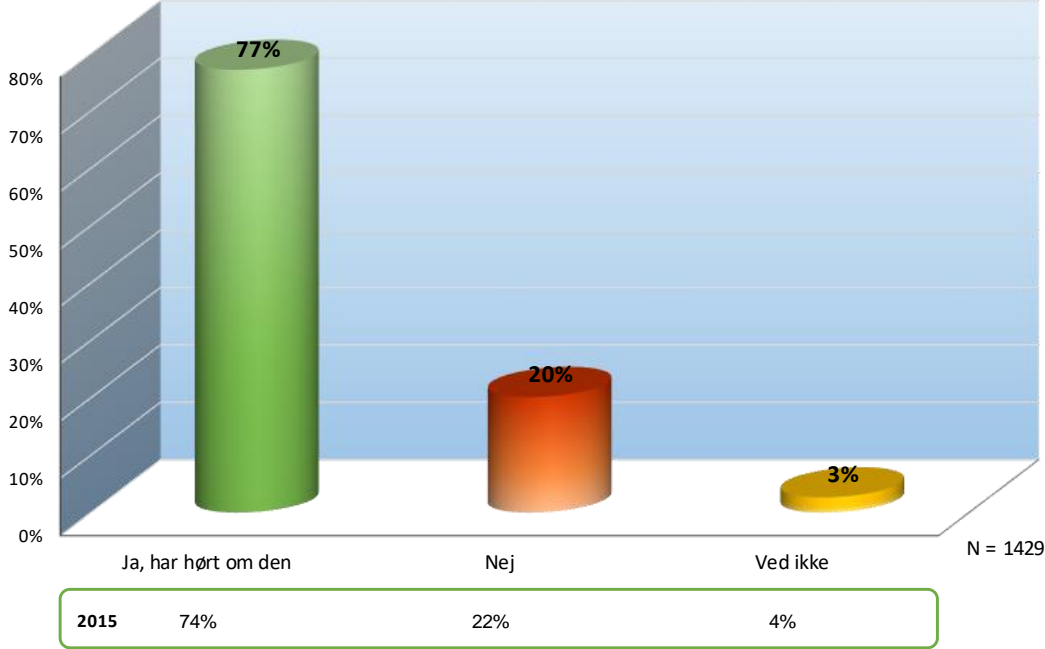
- Der ses i 2016 et mindre kendskab og en marginal mindre anvendelse af temasiden om sundhedsfremme end i 2015.
- Anvendelsen er således langt fra niveauet i 2012 hvor 22% af virksomhederne oplyste, at de havde brugt temasiden (se Brugerundersøgelse 2012).

7. Andre arbejdsmiljøindsatser

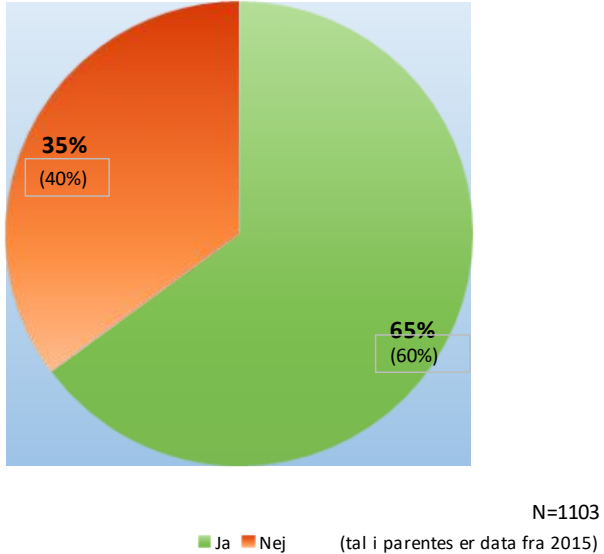
1. **Introduktion, læsevejledning og kommentarer til årets resultater**
2. **Overordnede vurdering af kontakten med Arbejdstilsynet**
3. **Effekt ved at varsle tilsyn**
4. **Vurdering af selve tilsynsbesøget**
5. **Effekt ved at tildele afgørelser**
6. **Udbytte af samtale om sundhedsfremme**
7. **Vurdering af andre af Arbejdstilsynets arbejdsmiljøindsatser**
 - 7.1 Smiley ordningen (kendskab og betydning)
 - 7.2 Arbejdstilsynets callcenter (kendskab)
 - 7.3 Arbejdstilsynets hjemmeside (kendskab og indtryk)
 - 7.4 OnlineAT
8. **Bilag (separat dokument)**

Har virksomhederne tidligere hørt om Arbejdstilsynets smiley, og ved de, hvor man finder dem?

2016, Fordeling af alle svar



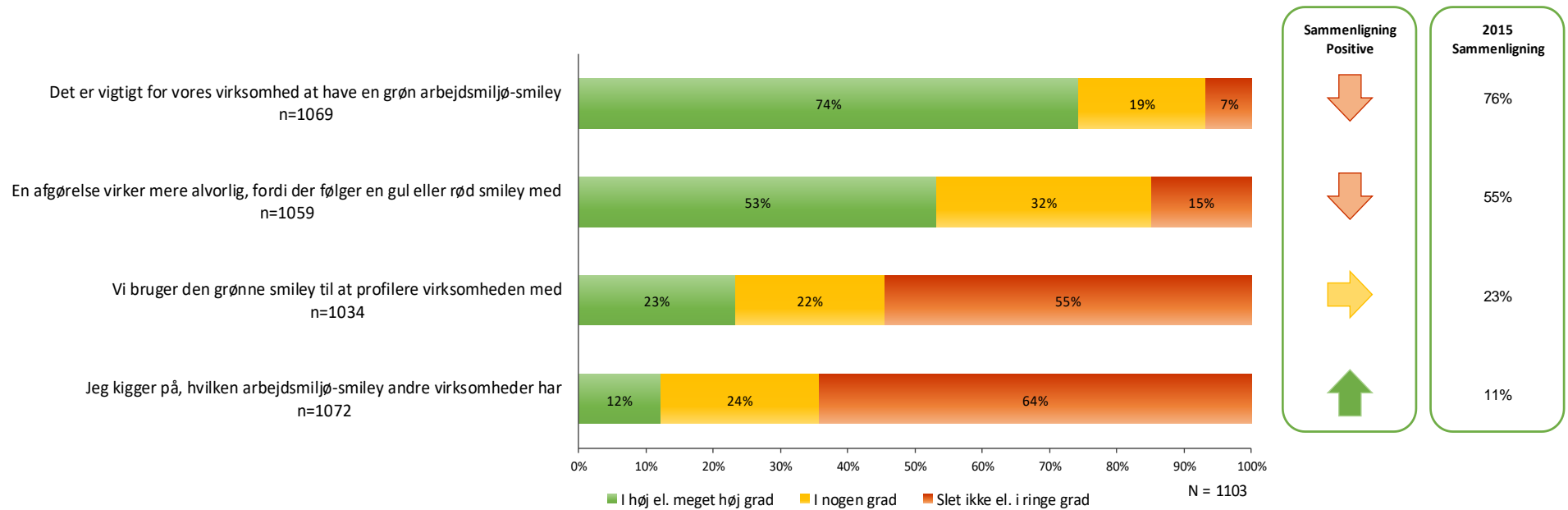
2016, Ved man hvor man finder en virksomheds smiley?



- Tallene viser, at kendskabsniveauet i forhold til smiley-ordningen er steget svagt siden 2015 og blandt dem, der kender til ordningen ved flere (i alt 65 procent) nu, hvor man finder en virksomheds smiley.

Betydningen af at have en arbejdsmiljøsmiley

7.1b

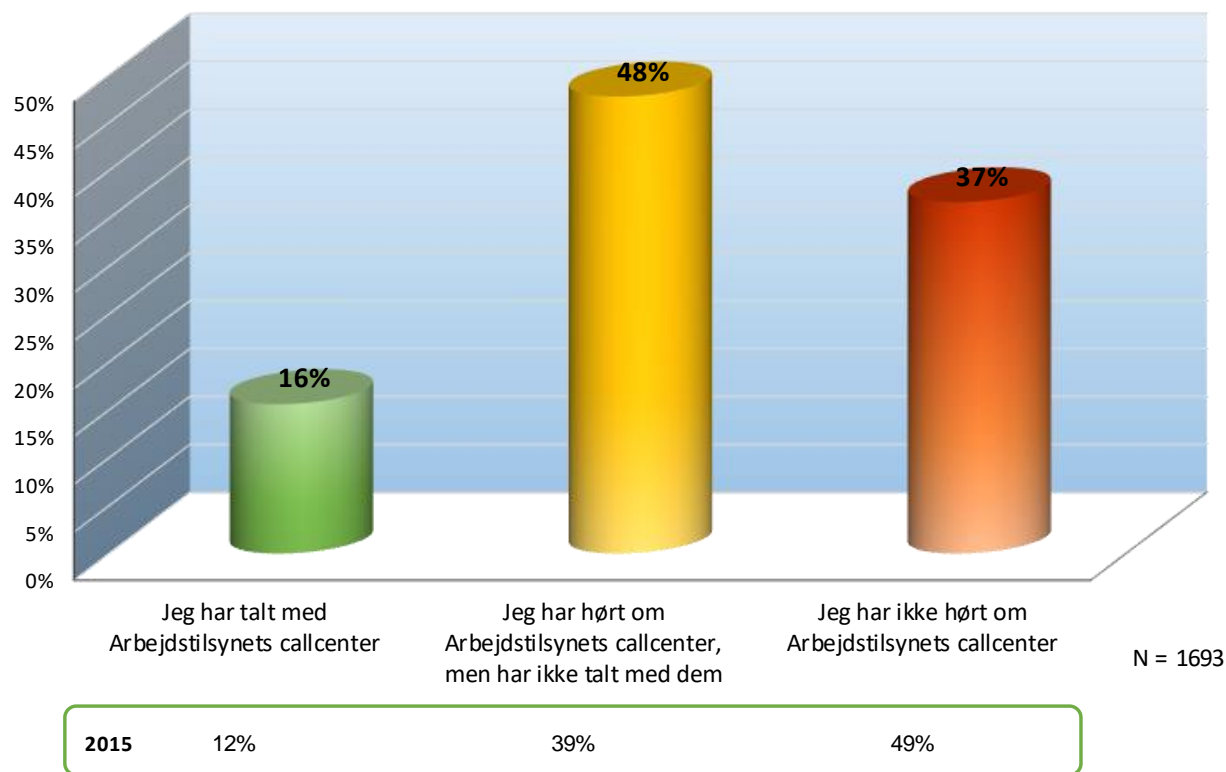


- De fleste virksomheder bruger ikke, eller kun i ringe grad, den grønne smiley. Dette billede er stort set uændret siden 2015 (og 2014).
- Der ses en tilbagegang i forhold til 2015, om hvorvidt virksomhederne vurderer det er vigtigt for dem at have en grøn arbejdsmiljøsmiley, og om afgørelser virker mere alvorlige, når de følges af en gul eller rød smiley.

Virksomhedernes kendskab til og brug af Arbejdstilsynets callcenter

7.2

2016, Fordeling af alle svar

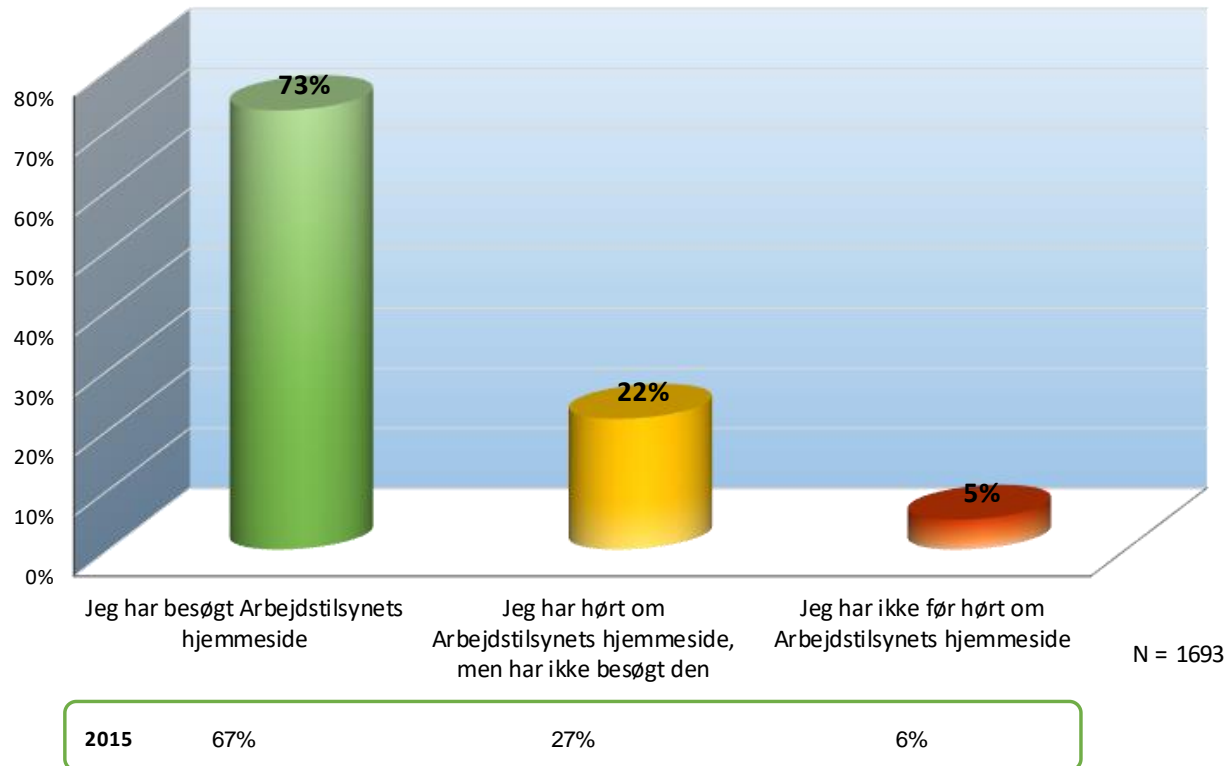


- Blot 37% har ikke hørt om callcentret. Det er markant færre end i 2015, hvor 49% ikke have hørt om det.
- Der er både tale om et øget kendskab og en øget anvendelse af callcentret blandt de adspurgte virksomheder.
- Kendskabsniveau har ellers været stort set uændret de foregående år.

Virksomhedernes kendskab til og brug af Arbejdstilsynets hjemmeside

7.3

2016, Fordeling af alle svar

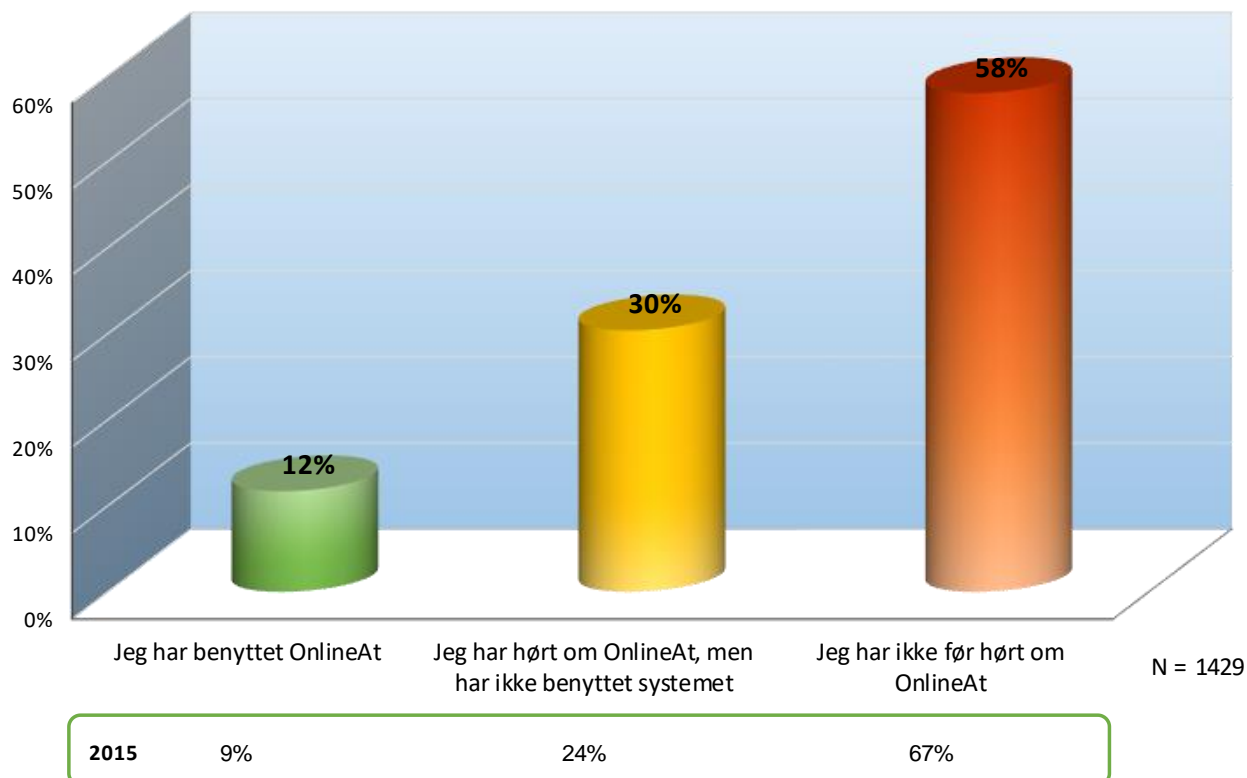


- Virksomhedernes anvendelse af Arbejdstilsynets hjemmeside steg med seks procentpoint fra 2015 til 2016.
- Kun ganske få (5%) er ikke bekendt med hjemmesidens eksistens.

Virksomhedernes kendskab til og brug af OnlineAt

7.4a

2016, Fordeling af alle svar

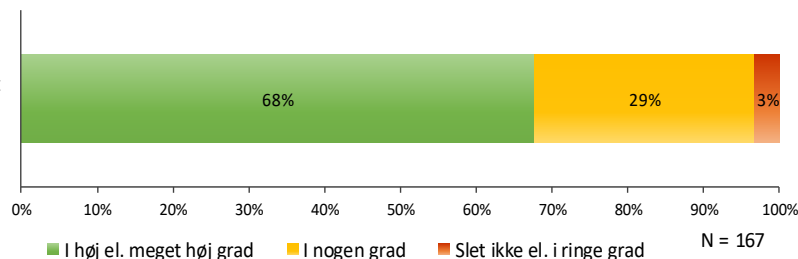


- En ret stor del af virksomhederne (58 procent) har ikke kendskab til OnlineAt.
- Kendskab og anvendelse er dog øget væsentligt i 2016 sammenlignet med 2015.

Virksomhedernes vurdering af OnlineAt

Virksomheder der har brugt OnlineAT 2016

OnlineAt givet et godt overblik over de sager vi har med Arbejdstilsynet
n=155



Sammenligning Positive

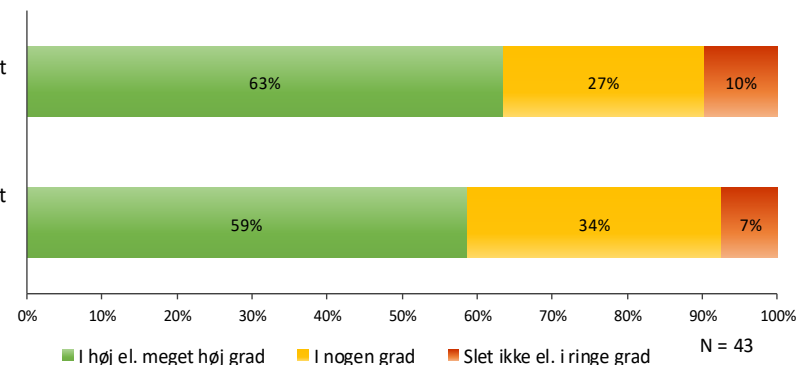


2015 Sammenligning

68%

Virksomheder der har brugt OnlineAT i forbindelse med afgørelser 2016

OnlineAt fungerer godt ved tilbagemelding på afgørelser fra Arbejdstilsynet
n=41



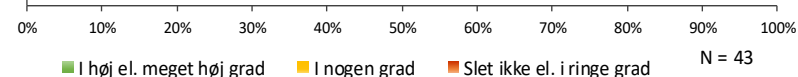
Sammenligning Positive



2015 Sammenligning

54%

OnlineAt giver et godt overblik over hele forløbet, når man som virksomhed har fået en afgørelse
n=41



54%

- De virksomheder, der har anvendt OnlineAt, er gennemgående ret positive.
- Svarene fra virksomheder der har anvendt OnlineAt i forbindelse med en afgørelse, viser en noget større tilfredshed i 2016. Der er dog tale om meget få besvarelser (25 i 2015 og 43 i 2016), så stigningerne er ikke statistisk signifikant.

8. Bilag

1. **Introduktion, læsevejledning og kommentarer til årets resultater**
2. **Overordnede vurdering af kontakten med Arbejdstilsynet**
3. **Effekt ved at varsle tilsyn**
4. **Vurdering af selve tilsynsbesøget**
5. **Effekt ved at tildele afgørelser**
6. **Udbytte af samtale om sundhedsfremme**
7. **Vurdering af andre af Arbejdstilsynets arbejdsmiljøindsatser**
8. **Bilag (separat dokument)**
 - 8.1 Datagrundlag
 - 8.2 Spørgeskema

Kontaktinformation

Jesper Høegh

CapaHouse | Partner

Telefon: +45 42 42 21 00 | E-mail: jh@capahouse.com

Web: www.capahouse.dk | Axeltorv 6, 4. th. 1609 København V