



2017 2017



Resultater fra Brugerundersøgelse 2017

Januar 2018

**SAMLET
HOVEDRAPPORT**




Indhold

- 1. Introduktion, læsevejledning og kommentarer til årets resultater (s.3)**
- 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.31)**
- 7. Vurdering af andre af Arbejdstilsynets arbejdsmiljøindsatser (s.34)**
 - 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. Alle virksomheder er kontaktet i 2017 og svarene er indsamlet løbende gennem 2017 (enkelte svar modtaget uge 1 2018).
- Parallelt med gennemførelsen af brugerundersøgelsen er der gennem 2017 blevet gennemført nogle mindre ad hoc undersøgelser. Derved har udvalgte virksomheder svaret på uddybende spørgsmål som tillæg til spørgeskemaet i perioder henover 2017.
- Via e-mail har 4.637 virksomheder modtaget en invitation til at vurdere det tilsynsbesøg de har haft af Arbejdstilsynet. 1.838 virksomheder har besvaret henvendelsen svarende til en svarprocent på 40%.
- De 1.838 deltagere er opdelt på målinger af effekterne af besøget samt den umiddelbare opfattelse heraf. Derudover vurderes svarene opdelt på forskellige karakteristika på virksomhederne, som f.eks. Størrelse, afgørelser ved besøget, mm. og derfor vil N (population) variere figurene imellem.
- Udvalgte resultater sammenstilles med resultater fra tidligere år.
- Stikprøvens størrelse, besvarelsesprocenten samt fordelingen af svar på brancher, virksomhedsstørrelser mv. gør, at resultaterne vurderes repræsentative for de risikobaserede tilsyn, Arbejdstilsynet har gennemført i 2017. 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 2016 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 2017, er positive over for Arbejdstilsynet og bakker op om indsatsen.
- 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).
- På trods af en stor individuel variation i tilfredshed fra virksomhed til virksomhed, ses der kun få ændringer i virksomhedernes samlede oplevelse af Arbejdstilsynet i 2017.
- CapaHouse vurdering er, som ved de tidligere undersøgelser, at de summerede resultater i brugerundersøgelsen dækker over en del variation, der bl.a. vil kunne tilskrives udsving i kvaliteten af de leverede tilsynsbesøg.

Anbefalinger og ideer

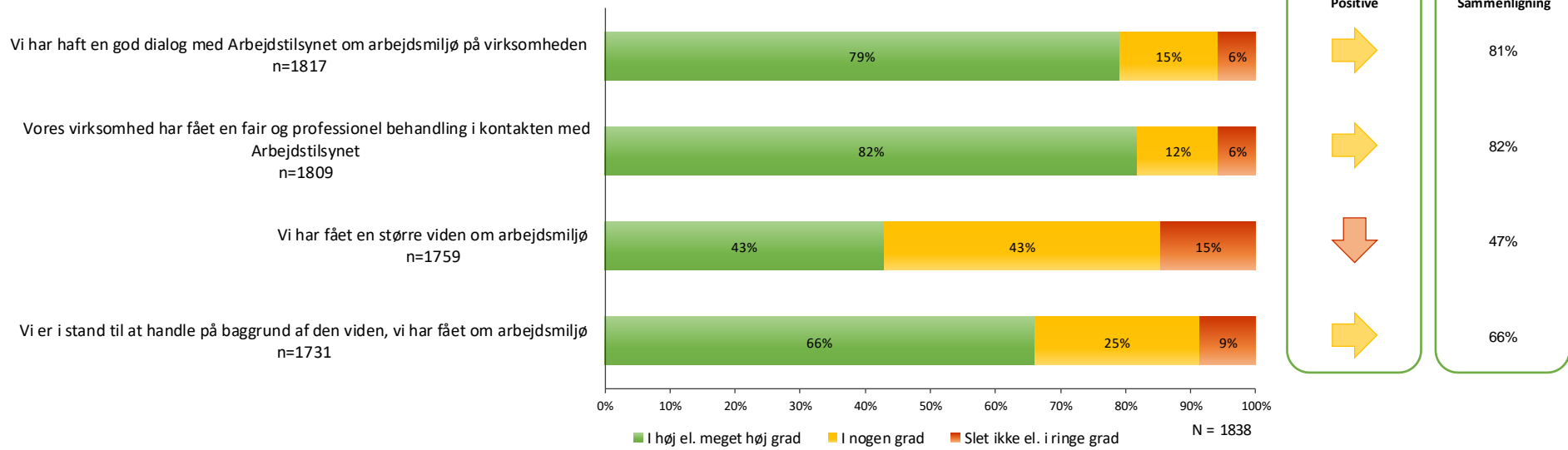
- Det anbefales at undersøge og afdække årsager til en forholdsvis stor variationen i virksomhedernes opfattelse af Arbejdstilsynets tilsyn og service. Kan der identificeres interne serviceparametre hos arbejdstilsynet som kan forklare udsving (mødebooking-forløb, sagsbehandlingstid, medarbejderanciennitet mv) som kan styres bedre fremadrettet?
- Kan der arbejdes strategisk med udvikling af Arbejdstilsynets kontrol- og serviceopgaver. Eksempelvis adskille og eller tydeliggøre de to funktioner mere i kontaktførelset?
- Kan arbejdsmiljøindsatsen styrkes gennem nye samarbejder med andre myndigheder?
- Kan indsatsen styrkes gennem nye individualiserbare digitale værktøjer der kan nå ud til de enkelte medarbejdere (app's)?
- Kan kvaliteten af virksomhedernes måde at organisere arbejdsmiljøarbejdet afdækkes helt eller delvist via andre processer end anmeldte/uanmeldte besøg (selvangivelser, certificeringer...)?

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 2017



- Virksomhederne er i 2017 fortsat meget positive over for kontakten med AT og holder det forholdsvis høje tilfredshedsniveau, der blev nået i 2016. 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 2016 ses at være marginale bortset fra på det mindst positive område hvor 43 procent bekræfter, at de "I høj el. meget høj grad" har fået større viden om arbejdsmiljø gennem kontakten med AT. Her ses et fald på 4 procentpoint. Der er 15 procent negative, som har angivet, at de "Slet ikke el. i ringe grad" har fået større viden om arbejdsmiljø i kontaktforløbet (i 2016 var det 12 procent). Årsagen kan være at virksomhederne generelt har opnået et højere vidensniveau inden mødet med Arbejdstilsynet.

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

Tema	Antal	Eksempel/ typisk svar
Udvælgelse og prioritering af virksomheder for tilsyn	53	Det virker som om man har mere fokus på virksomheder som har udenlandske ansatte, det føles chikanerende.
Varsling og organisering af tilsynsbesøg	25	...Hvis jeg kunne ønske - ville jeg foretrække anmeldte besøg hvor alle dokumentationerne blev drøftet - samt uanmeldte der udelukkende var rundringer.
Faglig niveau og brancheindsigt	13	Lave nogle specialiserede team der ved noget om de typer virksomheder de besøger
Tilsynsførendes attitude og professionalisme	17	Undlad at sætte ekstremt arrogante narcissistiske magtsyge ansatte til udføre tilsyn!
Dialogform, vejledning og inspiration	13	Det er enkelt. Fuck alt det parpir nusseri Det er totalt spild af tid Kom ind af døren som en samarbejdspartner og ikke politi...
Væsentlighedsfokus og pragmatisme ved tilsyn	12	..i stedet for at fokusere på om der er manualer til almindeligt håndværktøj som ingen gider at læse, har fokus på dokumentation for at medarbejderen er uddannet til at bruge værktøjet og er i besiddelse af passende svendebrev.
Tilbage melding og opfølgning på tilsynsbesøg	14	Vi sender dokumentation ind til tiden, men hører ingenting. Da tidsfristen er udløbet tager jeg selv kontakt til AT, og får at vide at sagen er lukket tilfredsstillende. Hvorfor har man så et system der ikke automatisk sender os en mail når sagen lukkes?
Skriftlig information fra AT	22	Klare beskrivelser af hvad der skal være tilstede for forskellige virksomheder og templates hertil. Ideelt set skulle al kommunikation til det offentlige være samlet et sted og mængden automatisk tilpasse sig selskabet.
Obejktiv og ensartet regelfortolkning	7	Det er på en eller anden måde ikke objektivt. Det ærgrer mig. Derfor efterspørger jeg en eller anden form for vidensdatabase om branchen - så både vi og arbejdstilsynet kan sikre at alle i branchen behandles lige.
Overordnet om tilsynssystemet og reglerne	7	Vedr. mærkning af de produkter vi bruger, vil det være en bedre løsning, hvis AT henvender sig til leverandørerne og ikke os som brugere
Andre forslag til AT	11	Det ville være fint, såfremt vi kunne aftale en årlig audit med AT - mod betaling naturligvis.
Diverse bemærkninger	26	Vi havde et godt besøg uden anmærkn. hvilket vi normalt heller ikke har. Årsagen skyldes ikke mindst, at vi i det daglige har en privat arbejdsmiljørådg. tilknyttet som sparringspartner.
Input til brugerundersøgelsen	9	Dette spørgeskema bør sendes ud indenfor en 1 uge efter besøget, da jeg højst sandsynligt ikke kan huske besøget i ovenstående detaljeret = spørgsmål :)
Samlet	229	De enkelte kommentarer findes i bilag

De 1.838 deltagere har afgivet kommentarerne. Der er tale om en skønsmæssig inddeling af forslag i temaer.

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

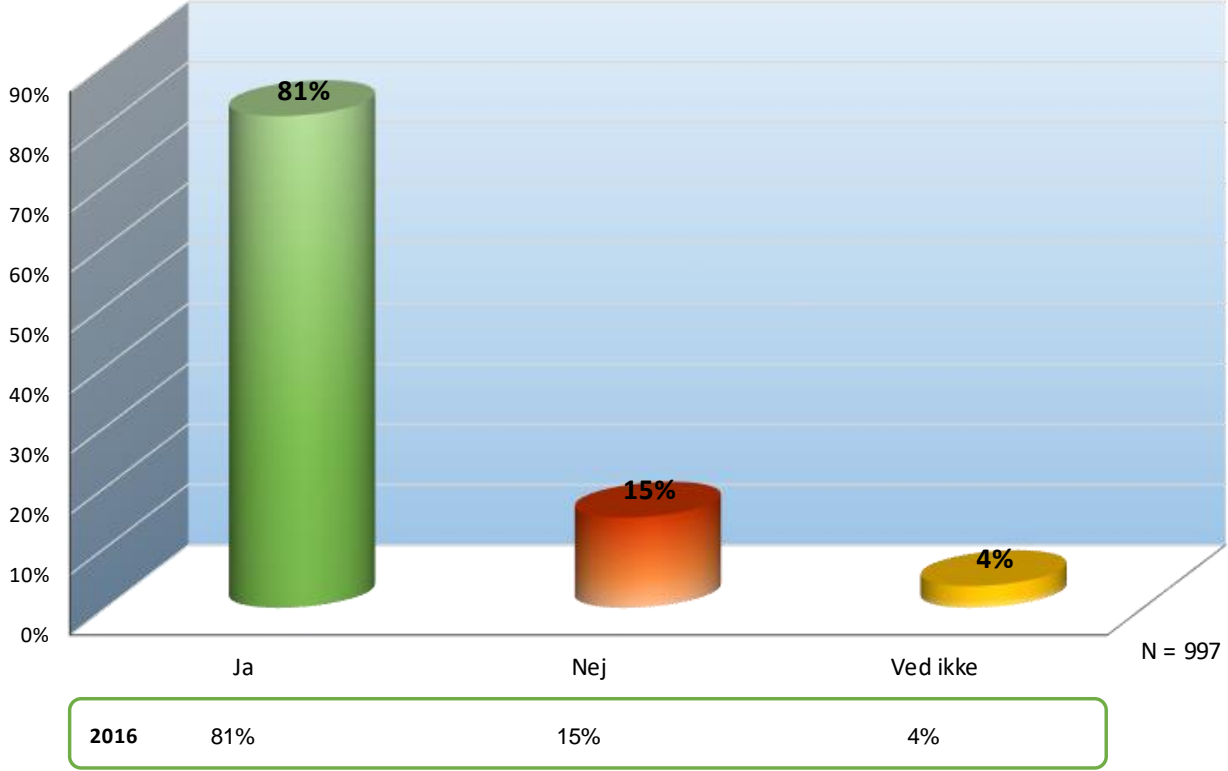
6. Udbytte af samtale om sundhedsfremme

7. Vurdering af andre af Arbejdstilsynets arbejdsmiljøindsatser

8. Bilag (separat dokument)

Var virksomhedens medarbejdere varslet at Arbejdstilsynet ville komme på tilsyn?

2017, Fordeling af alle svar



- Ved Risikobaseret tilsyn tager Arbejdstilsynet i udgangspunkt kontakt til virksomhedens hovedafdeling en til fire mdr. før et tilsynsbesøg.
- Det ses, præcist som i 2016, at hos de fleste af virksomhederne (81 procent svarende til 812), 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.

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

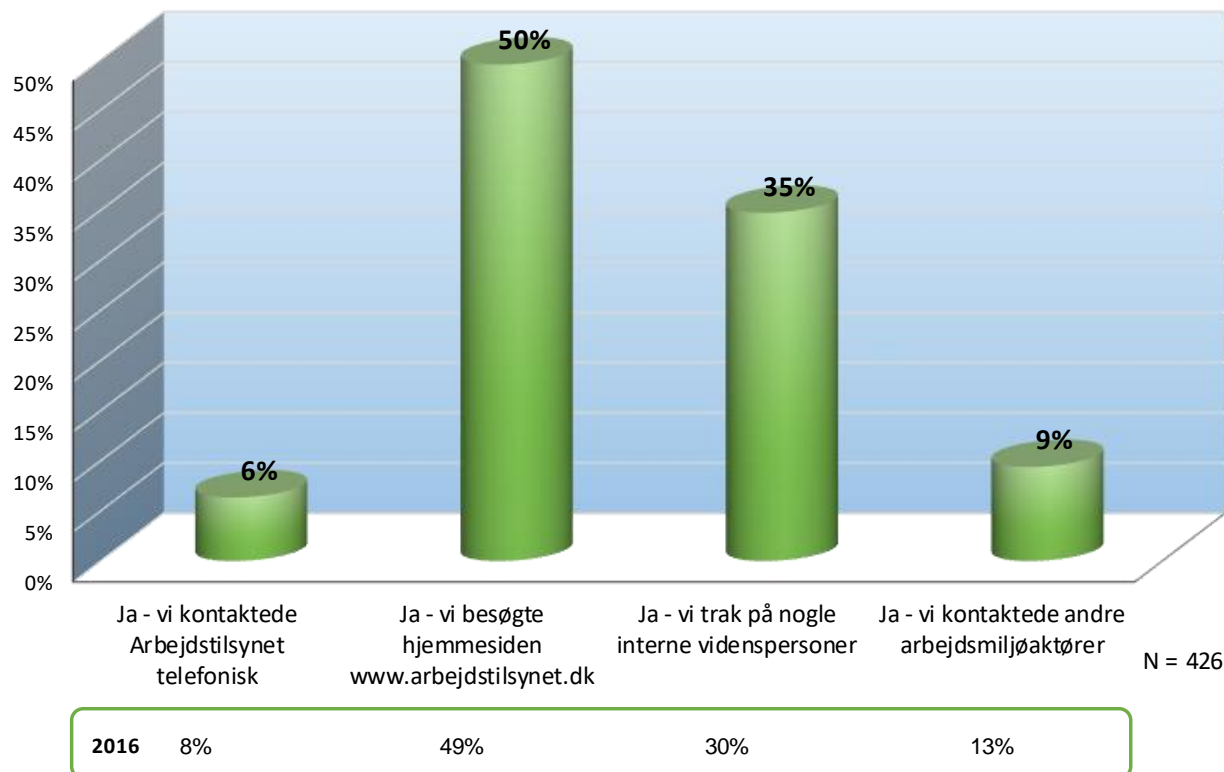
Resultat af de risikobaserede tilsyn	Var virksomheden varslet at der kom tilsyn?		
	Ja	Nej	Ved ikke
Ingen reaktion	58%	56%	58%
Vejledning	13%	7%	11%
Formel afgørelse	13%	21%	17%
Materiel afgørelse	16%	15%	14%
Samlet (N=997)	100%	100%	100%

- Tabellen viser, at virksomheder, der kan nå at forberede sig på et tilsyn, får færre materielle afgørelser. Det er således "kun" 13 procent af de virksomheder, der er varslet, der modtager en "Formel afgørelse" mod 21 procent blandt dem, der ikke oplyste, at de var varslet.

Søgte virksomhederne der var varslet, ekstra arbejdsmiljøinformation inden besøget?

3.3a

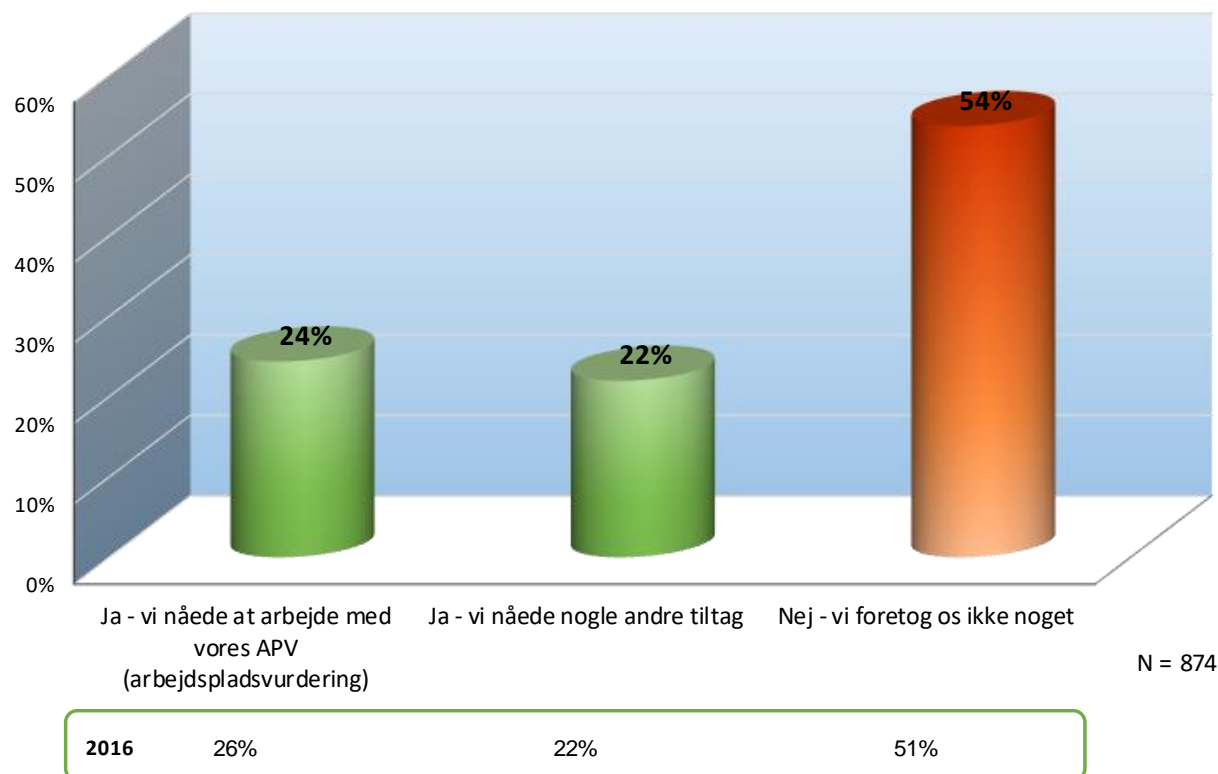
2017, Fordeling af alle svar



- Der var 812 virksomheder, der på forhånd vidste, at de ville få et tilsynsbesøg. Heraf oplyste 43 procent (353), at de havde søgt efter arbejdsmiljøinformation inden tilsynet.
- I 2016 var der 48 procent i 2016 der havde søgt efter arbejdsmiljøinformation inden tilsynet.
- De 353 virksomheder afgav samlet 426 svar, da en virksomhed kan vælge flere svar-kategorier.
- 50 procent af svarene omhandler brug af AT's hjemmeside, som således er den hyppigst anvendte kilde til arbejdsmiljøinformation forud for et varslet tilsynsbesøg.
- Brugen af interne videnspersoner steg fra 30 til 35 procent, hvilket måske kan se som udtryk for, at virksomhederne selv har fået en øget viden om arbejdsmiljøforhold.

Gennemførte virksomheder der var varslet, nogle arbejdsmiljøaktiviteter inden besøget?

2017, Fordeling af alle svar



- Af de 812 virksomheder, der var klar over, at de ville få et tilsynsbesøg, oplyste 469 (54 procent), at de ikke på forhånd gennemførte nogle arbejdsmiljøaktiviteter.
- De resterende 343 virksomheder afgav 405 svar om, at de nåede at arbejde med deres APV og eller andre tiltag.
- Virksomhederne foretager sig mindre i 2017, hvor 54 procent ikke foretog sig noget imod 51 procent i 2016.
- N er i figuren større end antallet af virksomheder da nogle har svaret ja til både at have arbejdet med APV og ja til at de nåede nogle andre tiltag.

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	52%	61%	58%
Vejledning	18%	12%	12%
Formel afgørelse	13%	13%	13%
Materiel afgørelse	17%	15%	16%
Samlet (N=997)	100%	100%	100%

- Ovenstående figur viser, at de varslede virksomheder tilsyneladende stort set får lige mange afgørelser, uanset om de gennemfører arbejdsmiljø-aktiviteter inden tilsynsbesøget eller ej. Det kan måske skyldes, at virksomheder med orden i arbejdsmiljøet er klar over dette, og derfor ikke foretager sig noget ekstraordinært. Dvs. virksomheder med lidt arbejdsmiljøproblemer når at rette lidt op på det.
- Uanset ovenstående fordeling så modtager virksomheder, der har fået varslet et tilsyn, generelt færre afgørelser end virksomheder, der ikke er varslet jf. figuren i afsnit 3.2.

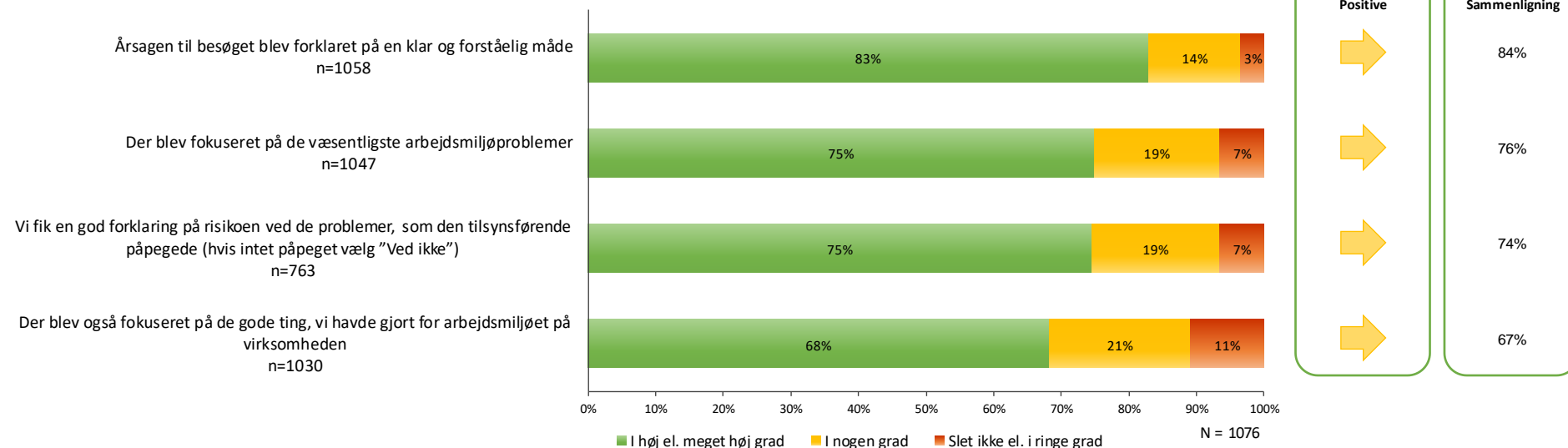
4. Tilsynsbesøget

- 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 2017

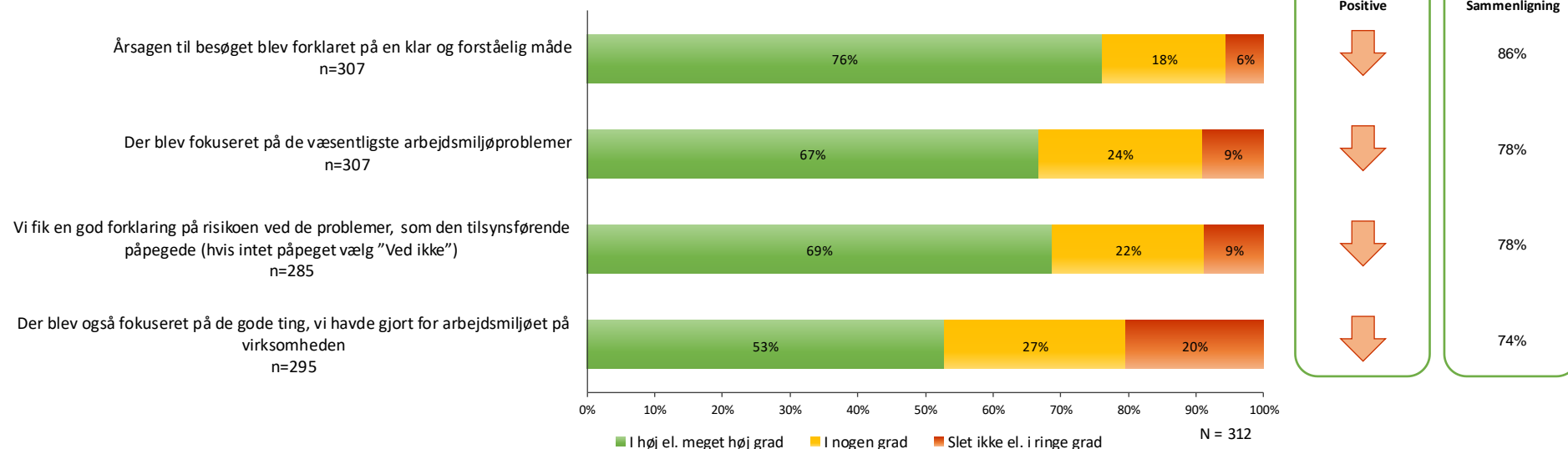


- Virksomhederne oplever ikke, at Arbejdstilsynet er så opmærksomme på de gode arbejdsmiljøinitiativer, virksomhederne selv har arbejdet med. Det er det samme billede, der er set de seneste år, og det understøttes af mange kvalitative kommentarer om at Arbejdstilsynet har et snævert fokus på at finde "hullerne i osten" eller at "hakke nogle punkter af i et skema". Omvendt kan det konstateres, at 68% af virksomhederne trods alt fortsat er positive omkring dette spørgsmål.
- Generelt synes Arbejdstilsynets tilsynsbesøg ikke at have ændret sig væsentligt de seneste år – set ud fra virksomhedernes tilbagemeldinger.

Oplevelsen af tilsynsbesøget blandt virksomheder med og uden afgørelse

4.1b

Med afgørelse

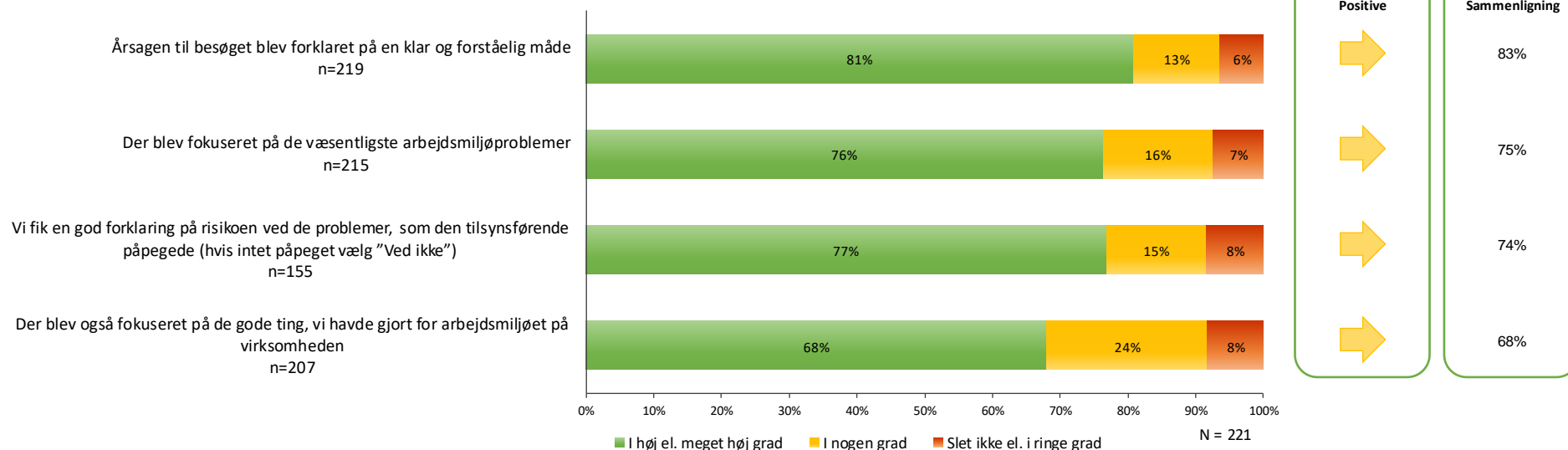


- Virksomheder der modtager en afgørelse efter et tilsynsbesøg er signifikant mindre positive end dem der ikke modtager en formel reaktion fra Arbejdstilsynet. Det gælder i særlig grad på spørgsmålet om hvorvidt der også blev fokuseret på de gode ting virksomheden havde gjort, men det gælder også de øvrige spørgsmål.
- Logisk set burde tilfredsheden med den måde "Årsagen til besøget..." blev forklaret, være ens for virksomheder med og uden en efterfølgende afgørelse. Noget tyder på, at en afgørelse mere virker som en "rød klud" end en "en øjenåbner" på en del af virksomhederne.
- Det er 532 af virksomhederne i brugerundersøgelsen, der har fået en afgørelse, men kun 312 af disse virksomheder har fået spørgsmål om oplevelsen af selve tilsynsbesøget. Derfor er N=312.

Oplevelsen af tilsynsbesøget blandt virksomheder med 1-4 ansatte

4.1c

Virksomheder med 1-4 ansatte

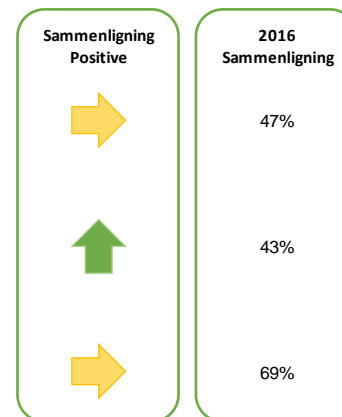
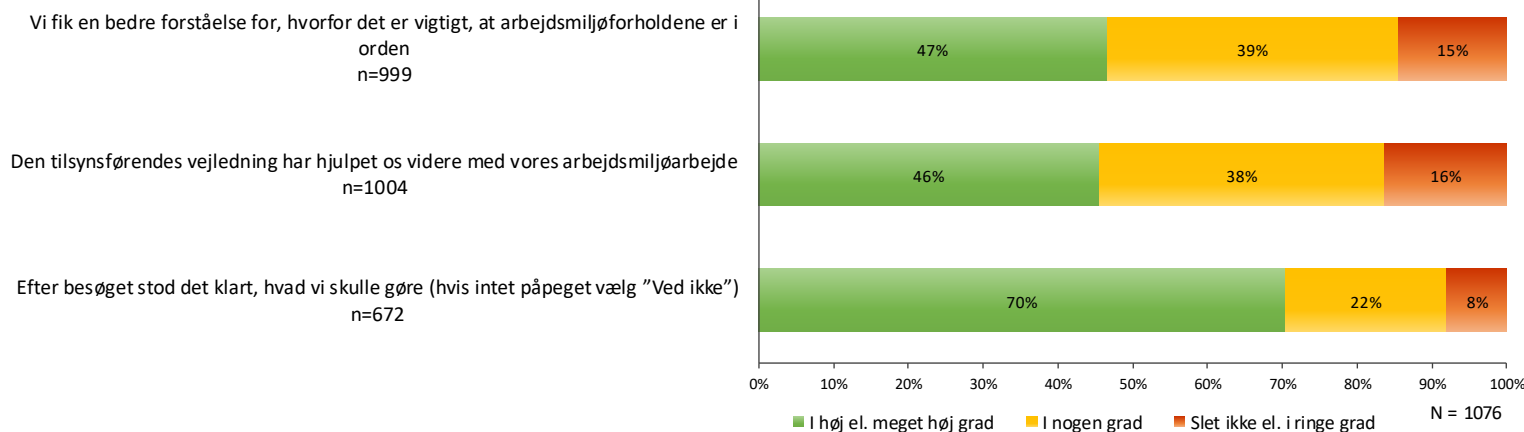


- Der ses ikke nogen signifikant forskel på oplevelsen af tilsynsbesøget blandt virksomheder med 1-4 medarbejdere og øvrige virksomheder
- Dette gjaldt også i 2016 men resultatet adskiller sig fra 2015, hvor virksomheder med 1-4 ansatte var signifikant mere positive på tre af fire delspørgsmål. Virksomheder 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

- hvilken effekt har det efterfølgende haft i virksomheden?

Alle virksomheder i 2017

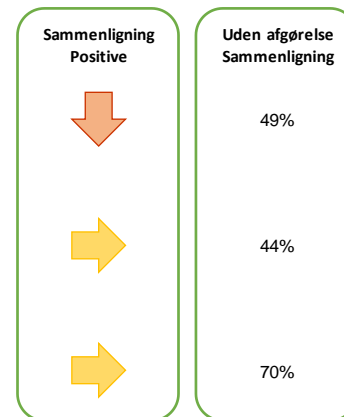
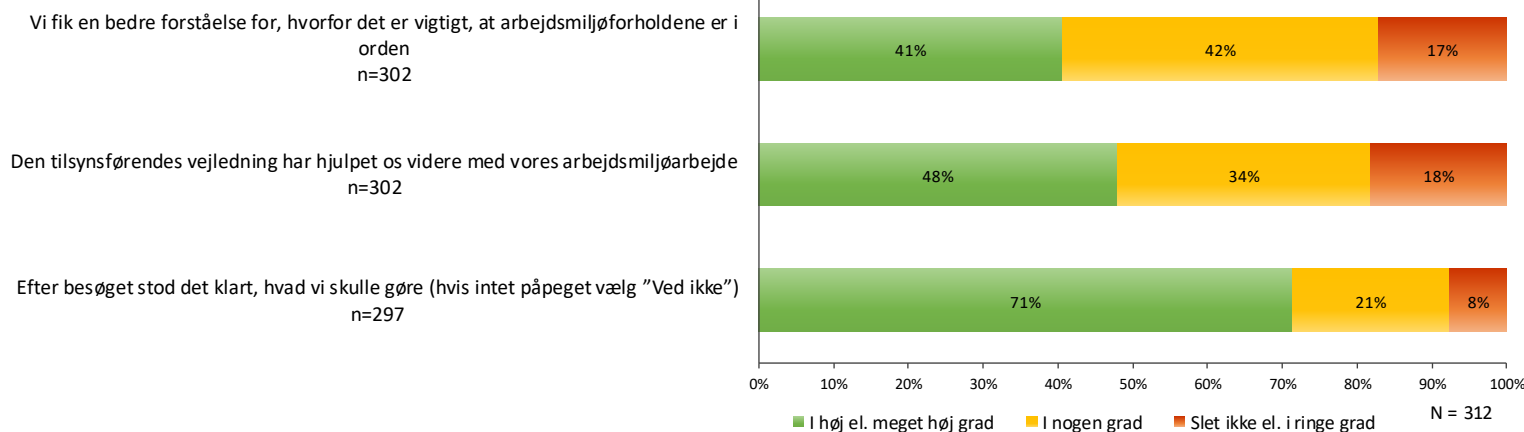


- Den oplevede positive effekt af tilsynsbesøg steg markant i 2015 og er siden blevet fastholdt, endda med en signifikant stigning i 2017 på spørgsmålet om hvorvidt den tilsynsførendes vejledning har hjulpet virksomheden videre med arbejdsmiljøarbejdet.
- Knap halvdelen af virksomhederne oplever nu at tilsynsbesøget i 2017, i høj el meget høj grad, har bidraget til at hjælpe virksomheden videre med arbejdsmiljøarbejdet samt skabt bedre forståelse for, hvorfor der er vigtigt at arbejdsmiljøforholdene er orden.
- Den anden halvdel af virksomhederne der ikke oplever at tilsynsbesøget har hjulpet dem videre med arbejdsmiljøarbejdet, kan enten være i den situation at: 1) der faktisk ikke er et behov for yderligere indsats eller 2) at der er et behov, men at virksomhederne ikke erkender dette 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

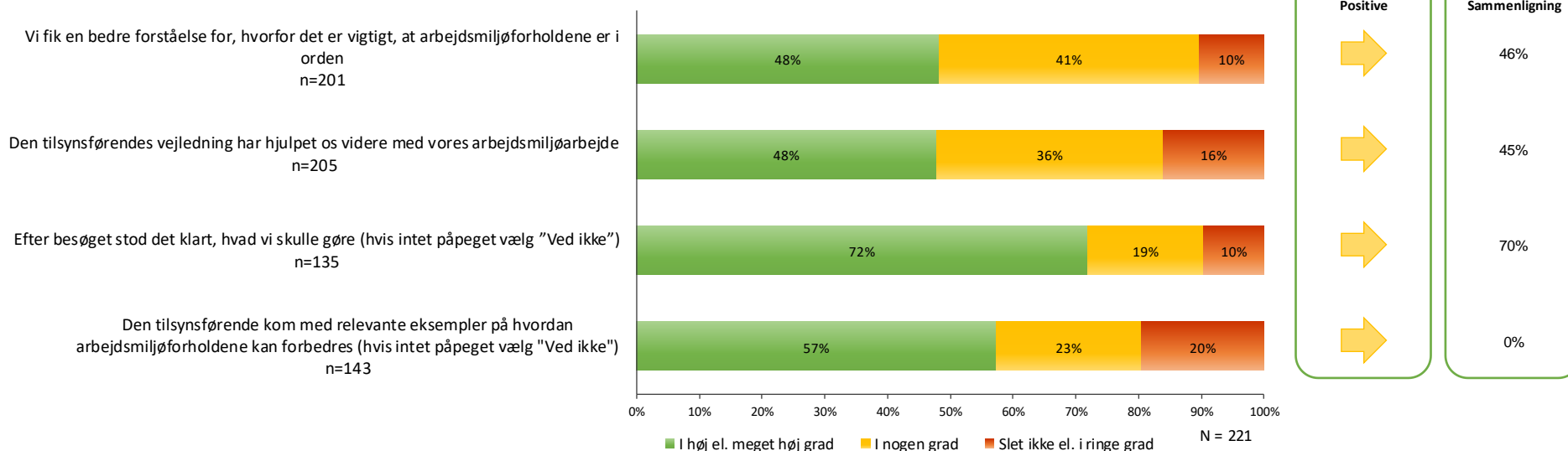
Med afgørelse



- Virksomheder der modtager en skriftlig afgørelse er meget mindre positive i deres oplevelse af tilsynsbesøget end øvrige virksomheder jf. figur 4.1b. Dette samme gælder så ikke for virksomhedernes efterfølgende udbytte af tilsynsbesøget. Her ses virksomhederne med og uden en afgørelse at være lige positive.
- Undtagelsen ses når virksomhederne svarer på om de fik en bedre forståelse for, hvorfor det er vigtigt at arbejdsmiljøforholdene er i orden. Her er virksomhederne der modtog en afgørelse fortsat mindre positive end øvrige virksomheder.
- Kort sagt – efter at modtage en afgørelse opleves et tilsyn mindre godt – men effekten ender med at bliver vurderet på niveau med virksomheder uden afgørelse. Det skyldes måske at de skriftlige afgørelser tvinger en effekt igennem.

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

Virksomheder med 1-4 ansatte

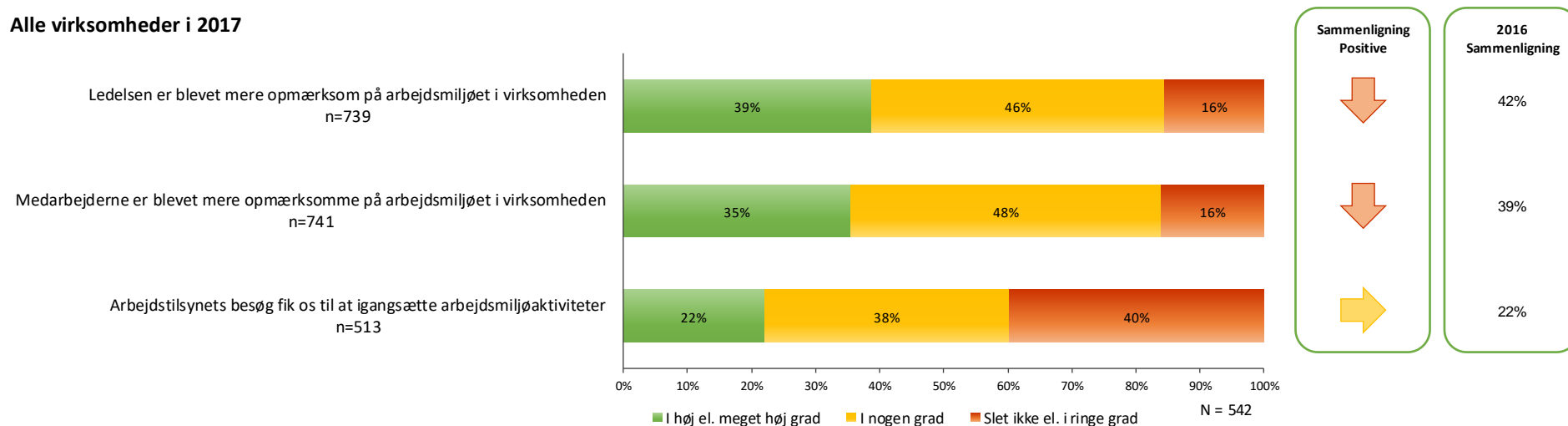


- Virksomheder med 1-4 ansatte har i 2017 generelt ikke oplevet et bedre eller dårligere udbytte af tilsynsbesøget end øvrige virksomheder. Det er i kontrast til 2016, hvor de små virksomheder angav mere positive vurderinger end øvrige virksomheder (signifikant bedre på de to første spørgsmål).
- Spørgsmålet om hvorvidt "Den tilsynsførende kom med relevante eksempler..." er kun præsenteret for virksomheder med 1-4 ansatte og vurderes her positivt enigt af 57 procent af virksomhederne (ud af 143 adspurgte).
- De mindre virksomheder oplever således ikke mere en positiv "særbehandling" i forhold til de større virksomheder – sådan som resultaterne kunne tolkes i 2016.

Tilsynets betydning for opmærksomheden på arbejdsmiljøet

4.3a

Alle virksomheder i 2017



- Der ses en begrænset positiv holdning til tilsynets betydning for opmærksomheden på arbejdsmiljøet, og denne holdning er desuden signifikant mindre positiv i 2017 end i 2016. Det gælder både for ledelsens opmærksomhed og medarbejdernes opmærksomhed.
- At opmærksomheden omkring arbejdsmiljøforholdene ikke øges så meget mere efter et tilsynsbesøg, kan forklares ved, at ledelse og medarbejdere måske på forhånd er blevet mere opmærksomme. En anden forklaring kan være, at tilsynsbesøgene har været mindre effektfulde i 2017 sammenlignet med 2016.
- Spørgsmålet om hvorvidt besøget fik virksomheden til at igangsætte arbejdsmiljøaktiviteter (tredje delspørgsmål) er kun stillet til virksomheder *uden* en afgørelse.

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

4.3b

Tema	Antal	Eksempel/ typisk svar
Fysiske foranstaltninger	97	Udbedring af pallereoler, øjenskyll i 2 afdelinger, fast årlig opfølgning på stiger, håndværktøj m.v.
Mere observante på arbejdsmiljøet	65	Vi har altid brugt meget tid på psykisk arbejdsmiljø, men har nu også det fysiske arbejdsmiljø på dagsorden, da ikke alle forstod vigtigheden af at bruge de indkøbte hjælpemidler.
Nedskrevet/præciseret procedurer mv.	43	En mere struktureret måde at arbejde med vores arbejdsmiljø. Systematisk registrering af næved ulykker samt løsning af dem.
Uddannelse, formidling og involvering	41	Opslag på seneste arbejdsuheld - hvis nogen - på interne infoskærme. Der registreres nu ikke blot på antal, men også dag/skiftehold.
Undersøgt arbejdsmiljøforholdene	17	Undersøgelse af hvorvidt der er mobning blandt medarbejderne.
Andre bemærkninger	35	Arbejdet med nedbringelse af stor arbejdsmængde og tidspres var i gang, da tilsynsbesøget foregik, men dette arbejde blev bedre ved at inddrage de anbefalede AT-vejledninger.
Samlet	298	Alle kommentarer findes i bilag

Ud af 542 virksomheder der *ikke* har modtaget en afgørelse, oplyser 298 om nogle af de tiltag de alligevel har igangsat efter tilsynet. Tiltagene er grupperet i ovenstående kategorier. Det skal her bemærkes at flere af beskrivelserne indeholder flere forskellige typer tiltag.

Fysiske foranstaltninger er det hyppigste type tiltag der nævnes.

Virksomhedernes forslag til hvordan tilsynsbesøg gøres bedre

4.4

Tema	Antal	Eksempel/ typisk svar
Gode oplevelser ved tilsynsbesøg	137	Vi synes det var en god oplevelse vi havde ved besøget. Professionelt og fik svar på de ting vi var i tvivl om. Alt i alt et positivt besøg. Personen var virkelig en der selv havde haft hænderne i bolledejen.
Brancheindsigt/ forståelse for virksomheden	26	Sende en medarbejder, der kender til de udfordringer, som er specifikke for lige netop min branche
Planlæg, forbered og informer om tilsyn	48	Vi bad om at et efterfølgende kontrol besøg ikke blev om onsdagen (hvor jeg som regel har fri) og ikke lige op til jul, da der er travlt og ikke så meget tid. Kontrolbesøget kom onsdag den 21. december, det er bare ikke ok.
Fokus på de væsentlige og løsbare problemer	28	Det virker bare som tidsspild, at kontrolere taxi, bilerne er indrettet efter loven, chaufførerne er helt beviste om rettigheder, og det der er et problem i branchen er TRAFIKKEN og FREMKOMLIGHEDEN, det kan der alligevel ikke gøres noget ved, og det er det, der stresser chaufførerne.
Vigtigt med dialog, sparring og inspiration	27	Dialog frem for kontrol. I dag har virksomheden ved besøg, stort set kun fokus på at undgå en straf, og det bevirker at man ikke får en rigtig dialog om tingene.
Andre ideer der kan gavne AM-indsatsen	34	...men alligevel skulle vi konsultere et rådgivningsfirma som kostede os 13.000kr. Jeg synes det havde været på sin plads at vi fik f.eks. 3 måneder til at rette op på tingene uden at blive pålagt en unødigt ekstraudgift - en udgift der jo går ud over kerneydelsen - børnehaven.
Tilsyn med bedre og anerkendende attitude	23	Fremhæv de gode ting, så vi ved hvad vi skal fortsætte med at gøre. Det er en god motivation for arbejdet.
Kvalificerede og professionelle tilsynsførende	9	Det er min vurdering at AT repæsentanten ikke var uddannet til at ser på en virksomheds vores. Jeg syntes det er et problem at vi som virksomhed skal bruge ½ dag på at gå i gennem vores virksomhed, med en tilsynsførende der ved betydlige min om arbejdsmiljø, end vi som virksomhed gør
Mere ensartede kriterer for tilsyn	10	Vi oplever at en repræsentant godkender vores set-up hvorefter den næste repræsentant udsteder straks påbud på eksakt samme set-up/ting.
Andre bemærkninger	6	Flere havde ringet til arbejdstilsyn men der kom aldrig nogen. Alle os små mester der var lejet ind blev også enige om der måtte være nogen der havde gode forbindelser...
Samlet	332	Alle kommentarer findes i bilag

Spørgsmålet er stillet de 534 virksomheder, der har oplyst at have et begrænset eller kun i nogen grad positivt udbytte af tilsynsbesøget. Alligevel er mange kommentarer positive – herunder de 137 der mest omhandler gode oplevelser ved tilsynsbesøget.

Øvrige kommentarer (195) er fordelt efter hvilke temaer/forslagstyper de primært adresserer. Der kan her være tale om forslag der udspringer af både ris og ros. De omhandler forhold der kan forbedres før/under/efter tilsynsprocessen samt 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"

Emner	Eksempler
Videndeling	Fx lave en pjece med vigtige ting skoler kan fokusere på. Vi fik af vide at mange skoler har de samme problemer med arbejdsmiljø. Så forebyggelse frem for påbud.
Grundigere	Afsætte reel tid til at besøget bliver fyldestgørende. Vedr. psykisk arbejdsmiljø, så hjælper det ikke, at man går rundt og står i døren og spørger om personalet har det godt. Det er ikke så nemt at svare i den situation. I det hele taget være grundigere.
Strategisk	Jeg synes, at samarbejdet med andre instanser, eks. fødevarekontrollen bør styrkes. Ligeledes synes jeg, at det kan være vanskeligt for os, at håndtere tingene anderledes, når f.eks. vores leverandører leverer ting på en måde, og vi skal håndtere det på en anden
Differentiering	Hvis AT rekvirerede materiale der kunne belyse hvor virksomheden 'er henne' mht. arbejdsmiljø, kunne besøget målrettes der kunne så frigøres tid til områder/virksomheder der har ekstra behov for vejledning
Opfølgning	Evt. sende mail med de gode råd, som blev givet. Også selvom de er generelle for andre virksomheder.
Lovgivning	Sætter spørgsmålstegn ved det fornuftige i lovgivningen, som tilsyneladende ikke tillader Arbejdstilsynet at påpege behov for ændringer, uden at give pålæg om rådgivningsfirma.
Opfølgning	Man kan fx anerkende de tiltag der er gjort det enkelte sted. Føles som når der er forskellige medarbejder der kommer, at man ikke ved hvilken type arbejdsplads man kommer til. Hvis man skal lave nogen tiltag efter besøg og indberetter det får man ikke respons, føles som envejskommunikation
Differentiering	Hvis virksomheder får dårlig anmeldelse - overvej at komme uanmeldt næste gang. Vi har internt brugt virkelig meget tid + penge på at være så gennemførte som overhovedet muligt. Dette burde i langt højere grad belønnes - hvor de brodne kar bør straffes ved regelmæssige besøg. Oplevelsen som helhed var meget positiv og konstruktiv.
Gå til kilden	Det er lidt frustrerende, at man nogen gange hænger sig i, hvad vi vil kalde "bagateller" eller ting som en maskine er født med, her var det måske bedre at gå direkte til fabrikanten, som jo har fået OK for at sælge maskinen på det danske marked.
Grundigere	Afsætte reel tid til at besøget bliver fyldestgørende. Vedr. psykisk arbejdsmiljø, så hjælper det ikke, at man går rundt og står i døren og spørger om personalet har det godt. Det er ikke så nemt at svare i den situation. I det hele taget være grundigere.
Samlet	Alle kommentarer findes i bilag

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

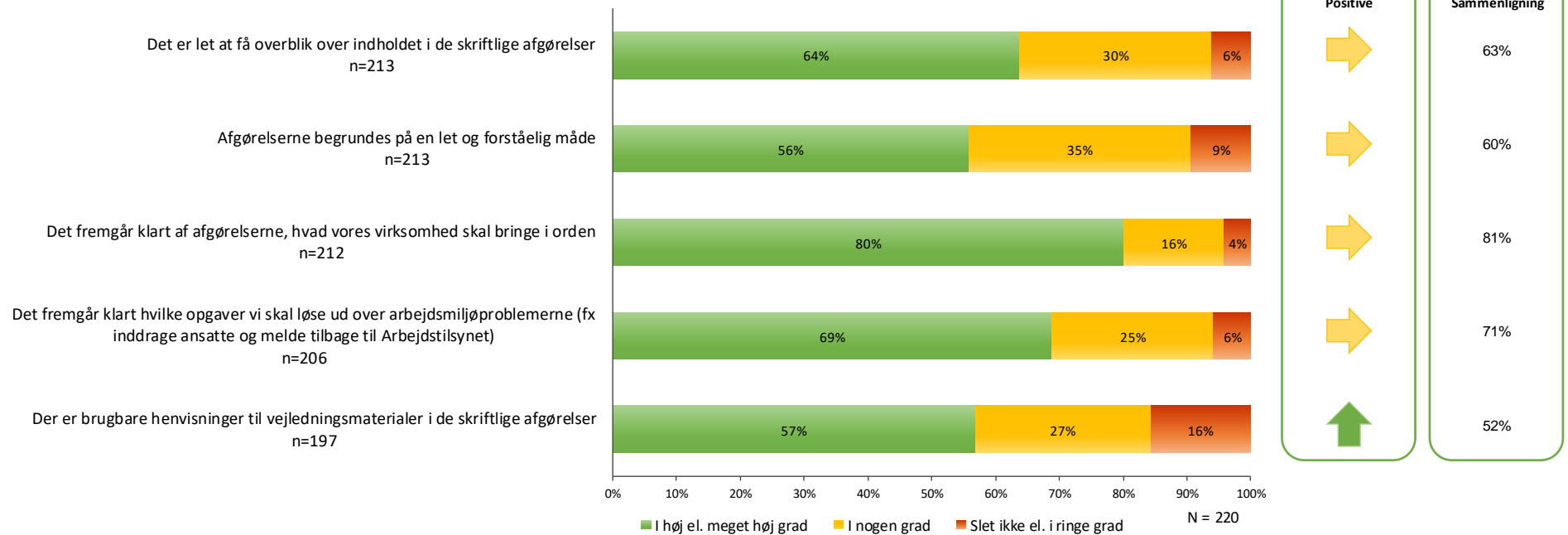
5. Effekt ved at tildele afgørelser

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

5.1

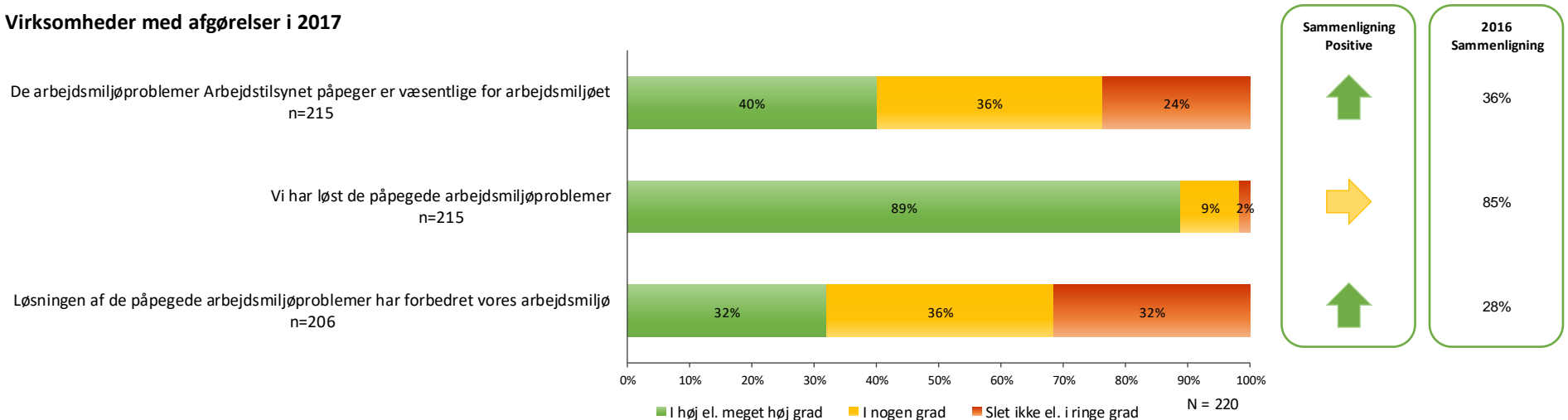
Virksomheder med afgørelser i 2017



- Det ses, at der hvor flest virksomheder oplever kvalitet i de skriftlige afgørelser, er på spørgsmålet om det klart fremgår af afgørelsen hvad virksomheden skal bringe i orden. Der er dog stadig 20 procent som er usikre på opgaven efter at have læst afgørelsen.
- Henvisninger til vejledningsmaterialer opleves af signifikant flere (57 procent) at være brugbare i 2017 sammenlignet med 2016 (52 procent). Der er dog stadig en del (16 procent) der finder henvisningerne ringe eller helt mangler.
- På øvrige parametre ses ingen signifikante udslag i forhold til 2016.

Effekten af de skriftlige afgørelser sammenholdt med sidste år

Virksomheder med afgørelser i 2017

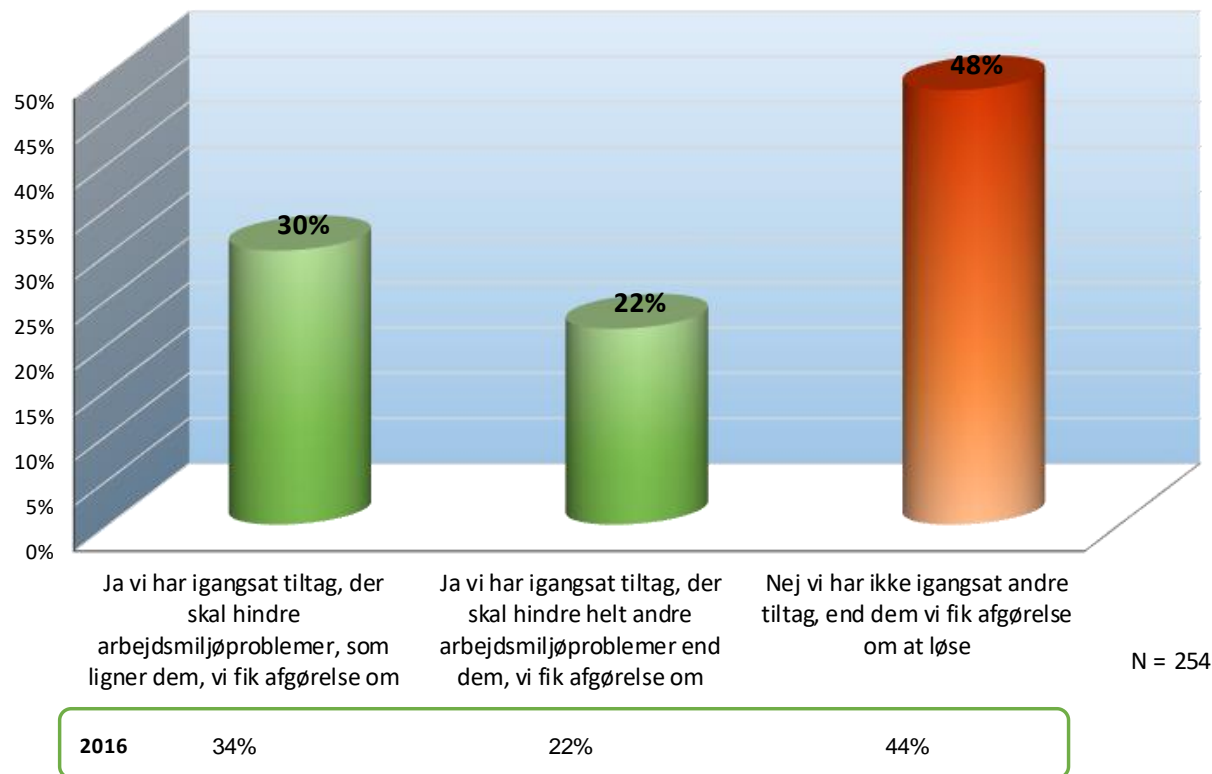


- De fleste virksomheder oplyser at de løser de problemer der påpeges i de skriftlige afgørelser. En lille gruppe (11 procent), måske dem der ikke forstår hvad der skal bringes i orden jf slide 5.1a, løser kun i nogen grad eller slet ikke problemerne.
- Der ses ellers fremgang på alle tre delspørgsmål i forhold til 2016 og fremgangen er signifikant for de to spørgsmål om "De arbejdsmiljøproblemer Arbejdstilsynet påpeger er væsentlige.." og om løsningen har "..forbedret vores arbejdsmiljø". De skriftlige afgørelser opleves således at have givet en større effekt i 2017 end i 2016.

Afledt effekt af afgørelser - i form af andre arbejdsmiljøtiltag

5.3a

2017, Fordeling af alle svar



- Det ses, at mange virksomheder der har fået en afgørelse, efterfølgende har igangsat andre arbejdsmiljøtiltag, der ikke angår selve afgørelsen.
- Det gælder både tiltag der ligner dem afgørelsen handlede om, men også helt andre arbejdsmiljøproblemer.
- Effektniveauet svarer stort set til det der kunne ses i 2016.

Typer af andre tiltag igangsat efter tilsyn med en afgørelse

5.3b

Tema	Antal	Eksempel/ typisk svar
Fysiske foranstaltninger	27	Solafskærmning kontorbygning, løfteredskaber i andre afdelinger, spise knive udskiftet med folieknive, afskærmninger mm
Mere observante på arbejdsmiljøet	9	Efter besøg har vi sat et generelt punkt på dagsordenen "hvordan kan vi forbedre arbejdsmiljøet"
Nedskrevet/præciseret APV, procedurer mv.	13	Vi gennemgår løbende vores hus, og har lige lavet fysisk APV, som tydeliggjorde flere punkter, vi skulle have løst. Dette er vi i fuld gang med.
Uddannelse, formidling og involvering	8	I gang med at oprette en database således at samtlige medarbejdere via mobil tlf. kan tilgå oplysninger uanset hvor de befinder sig. Bliver forhåbentlig implementeret i år 2018
Undersøgt arbejdsmiljøforholdene	8	Under x Menighedsråd hører to kirker. Vi havde besøg i x-kirken, hvor vi fik et påbud om at gennemføre en APV, hvilket var blevet forsømt i en årrække. Vi gennemførte APV'en som påbudt - og gennemførte samtidig en APV i sognets anden kirke
Andre bemærkninger	7	Mere sikker vinduespudsning
Samlet	72	Alle kommentarer findes i bilag

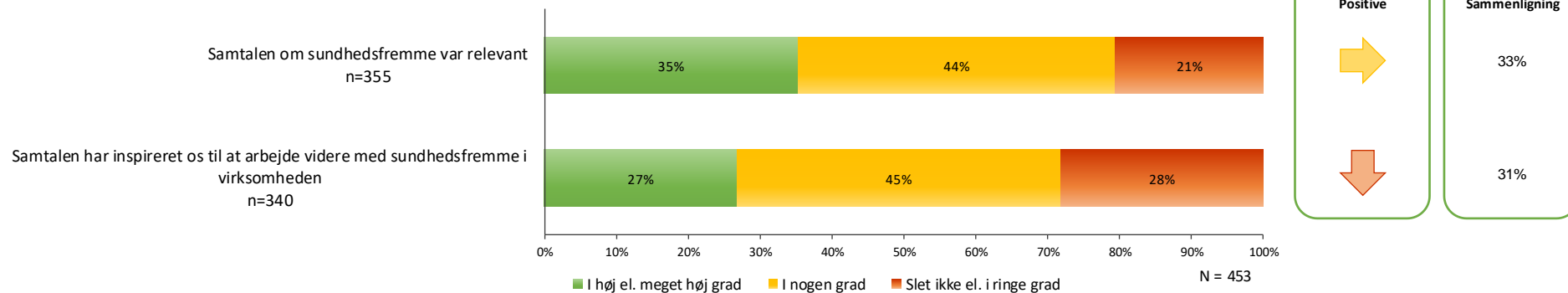
Af de 102 virksomheder der fik en afgørelse, og som samtidigt oplyste at de havde gennemført andre tiltag efter tilsynet, har 72 beskrevet hvilke tiltag det drejer sig om. Mange af kommentarerne indeholder flere arbejdsmiljøtiltag og ikke alle er nærmere beskrevet, så opdelingen skal tages med forbehold. 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

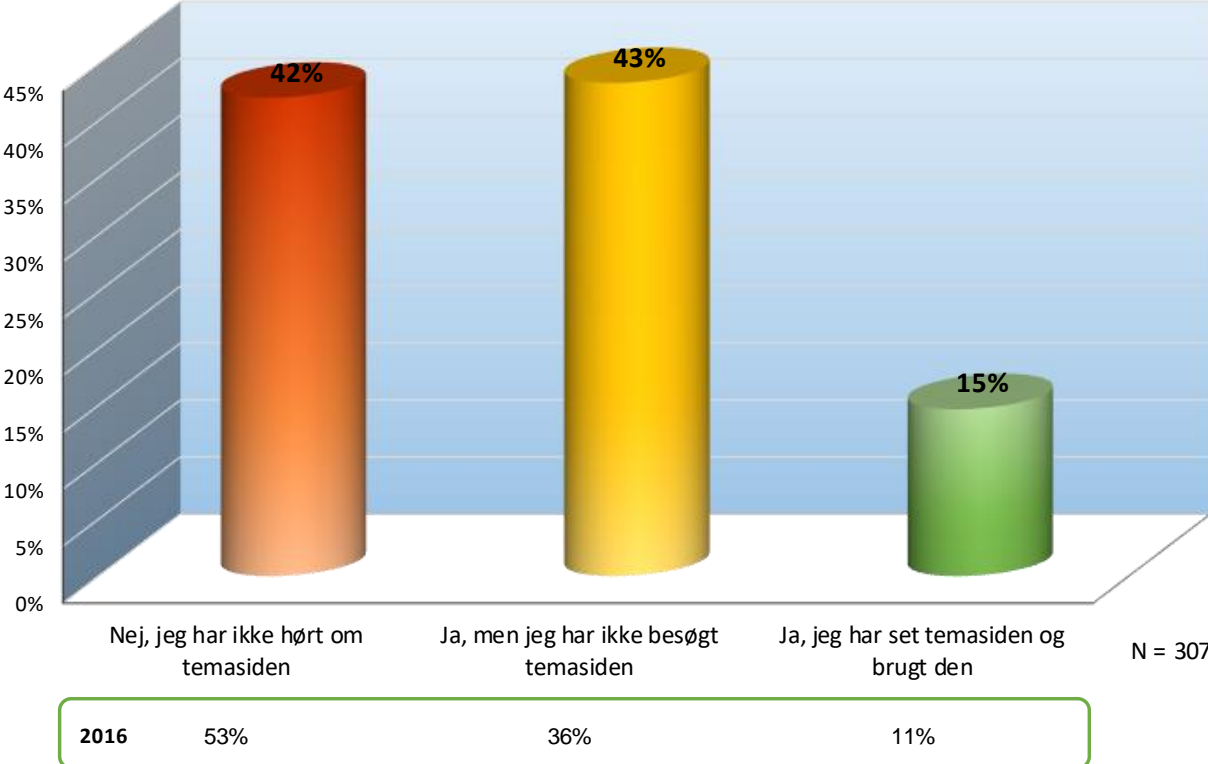
Samtaler om sundhedsfremme i 2017



- 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, og godt en femtedel af virksomhederne har ikke vidst, hvad de skulle svare og har valgt "Ved ikke".
- Den fremgang der kunne konstateres fra 2015 til 2016 angående hvorvidt samtalerne har inspireret til at arbejde videre med sundhedsfremme (fra 28 til 31 procent positive) er nu røget tilbage på 27 procent, hvilket er under niveauet i 2015.

Kendskab til temasiden om sundhedsfremme på www.arbejdstilsynet.dk

2017, Fordeling af alle svar



- **Temasiden om sundhedsfremme kendes og eller har været benyttet af 58 procent af virksomhederne i 2017. Det er markant flere end i 2016 hvor tallet var 47 procent.**
- **Det er kun en mindre del af virksomhederne (15 procent) der rent faktisk har besøgt hjemmesiden.**

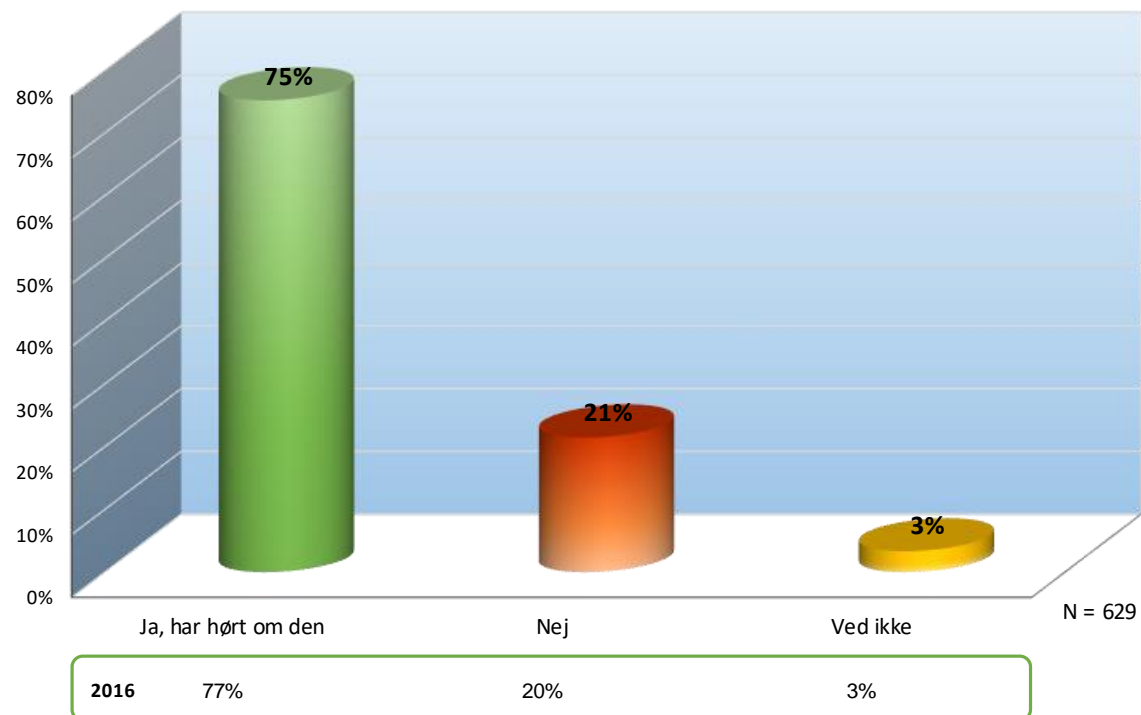
7. Andre arbejdsmiljøindsatser

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)**

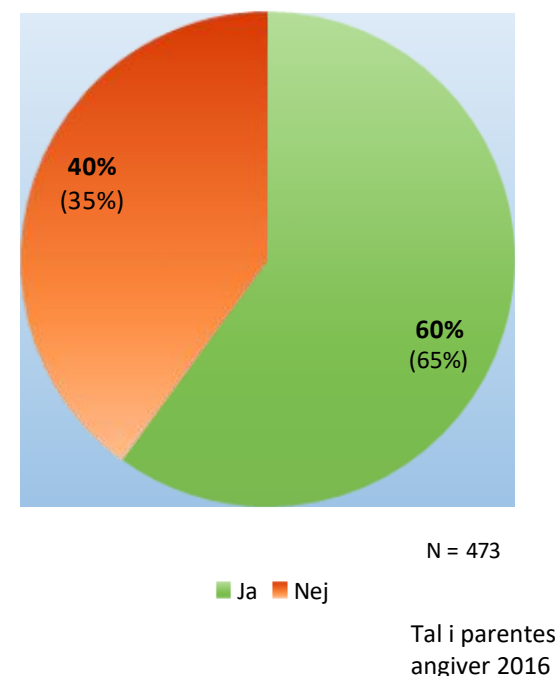
Har virksomhederne tidligere hørt om Arbejdstilsynets smiley, og ved de, hvor man finder dem?

7.1a

2017, fordeling af alle svar



2017, Ved man hvor man finder en virksomheds smiley?

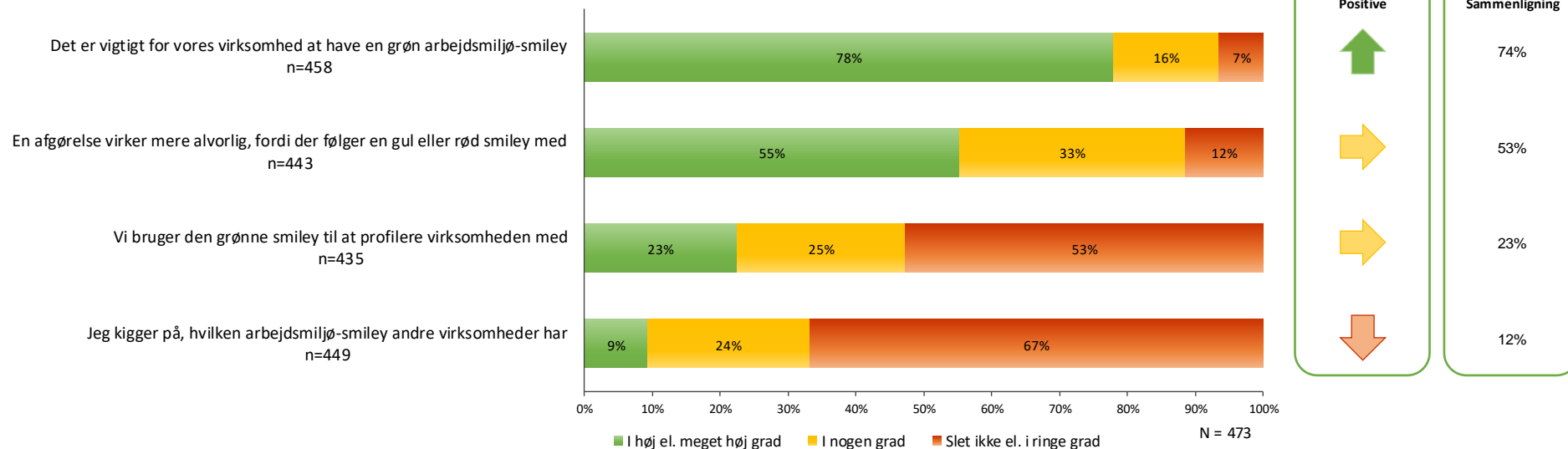


- Tallene viser, at kendskabsniveauet i forhold til smiley-ordningen er stort set uændret fra 2016 til 2017.
- Blandt dem der kender ordningen er det nu færre der ved hvor man finder en virksomheds smiley. Andelen er faldet fra 65 procent i 2016 til 60 procent i 2017.

Betydningen af at have en arbejdsmiljøsmiley

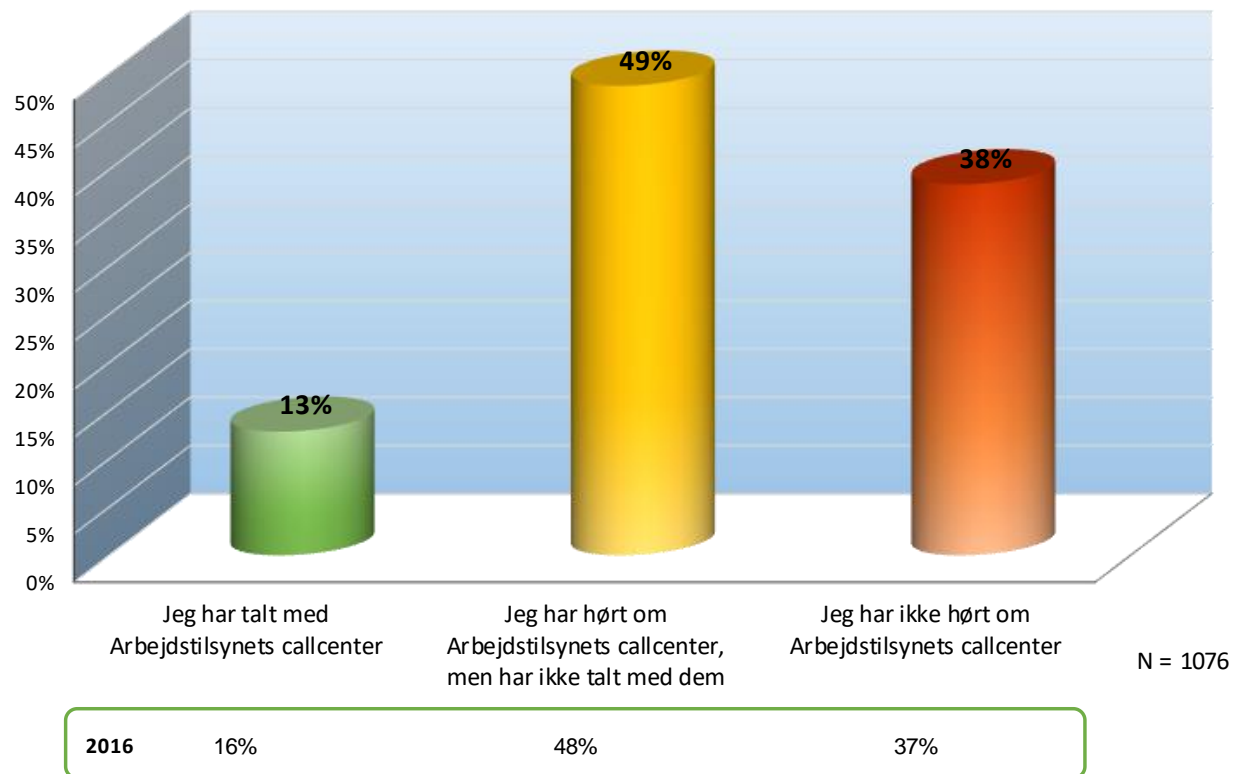
7.1b

Risikobaseret tilsyn i 2017



- De fleste virksomheder bruger ikke, eller kun i ringe grad, den grønne smiley. Omvendt opfattes den som relativt vigtig for virksomheden.
- Paradoksalt nok opfattes betydningen af arbejdsmiljøsmileyen endda at være blevet vigtigere for virksomheden i 2017 i forhold til 2016 (1. delspørgsmål) samtidig med at virksomhederne kigger mindre på andre virksomheders smiley (4. delspørgsmål)!

2017, Fordeling af alle svar

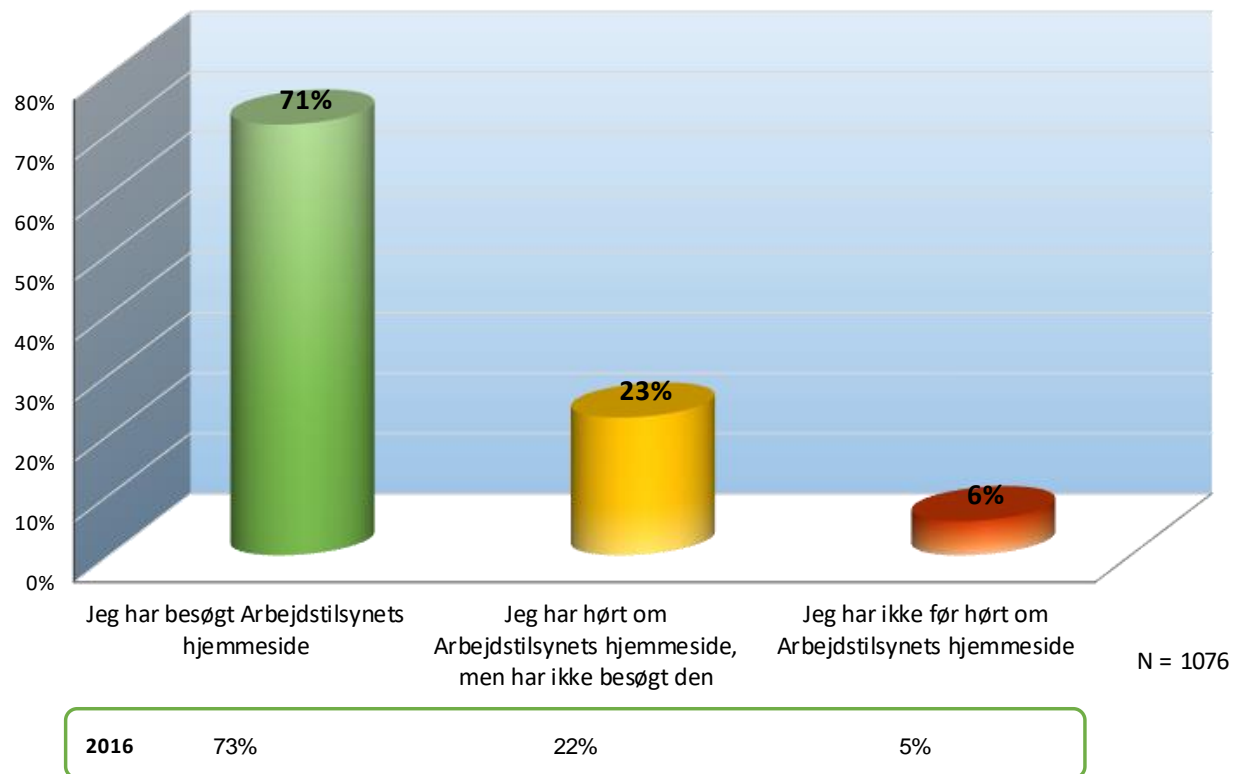


- Kendskabsniveau til Arbejdstilsynets callcenter har stort set holdt sig uændret i 2017 efter, at det nåede et foreløbigt højdepunkt i 2016.
- Blot 38% har ikke hørt om callcentret. Det er markant færre end i 2015, hvor 49% ikke have hørt om det og næsten på niveau med 2016 hvor den kom ned på 37 procent.

Virksomhedernes kendskab til og brug af Arbejdstilsynets hjemmeside

7.3

2017, Fordeling af alle svar

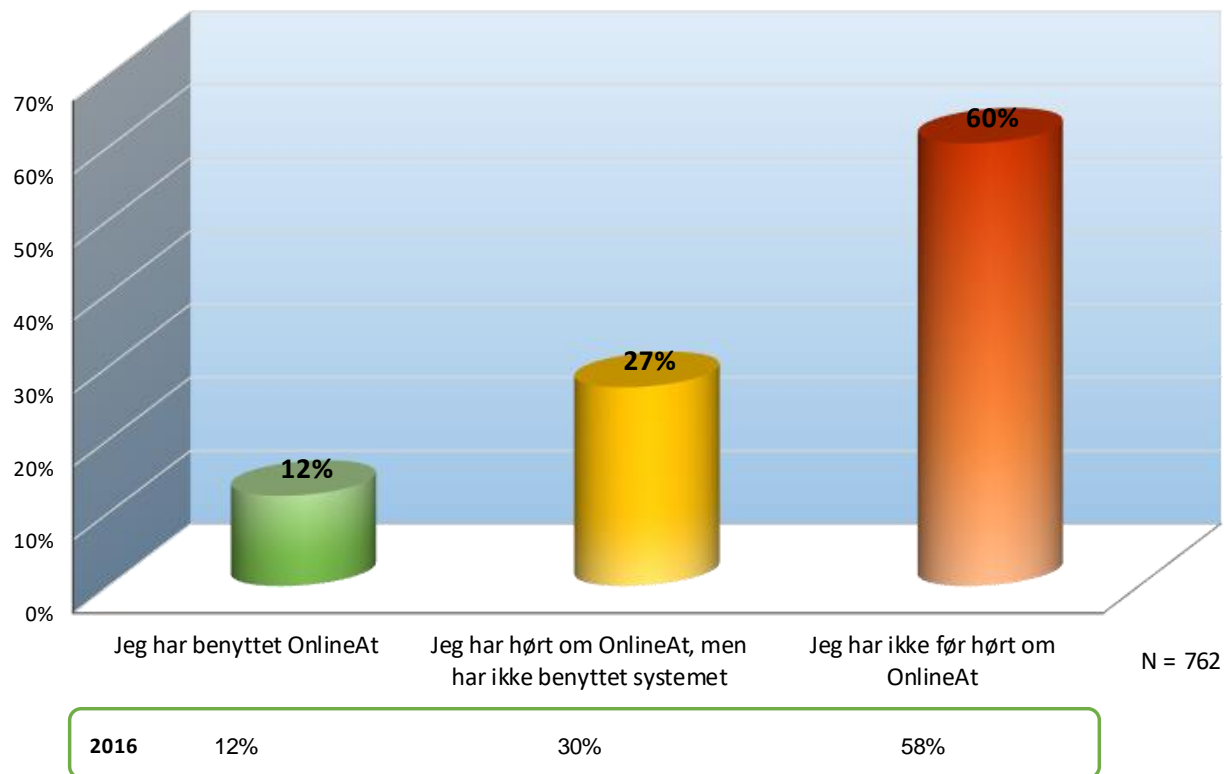


- I 2017 har 71 procent af virksomhederne anvendt Arbejdstilsynets hjemmeside. Anvendelsen steg med seks procentpoint fra 2015 til 2016 og er i 2017 blot faldet 2 procentpoint.
- Kun meget få oplyser, at de ikke har hørt om hjemmesiden.

Virksomhedernes kendskab til og brug af OnlineAt

7.4a

2017, Fordeling af alle svar

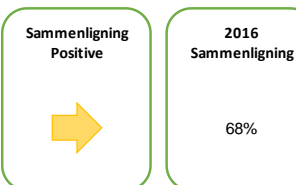
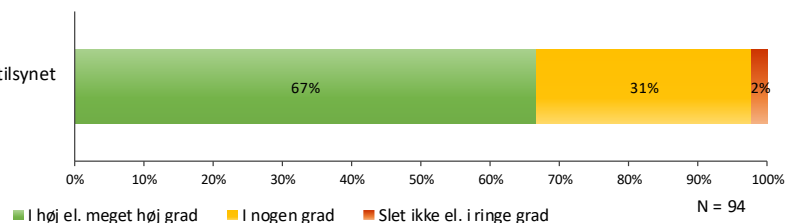


- Kendskab og anvendelse af OnlineAt ses stort set at være uændret fra 2016 til 2017.

Virksomhedernes vurdering af OnlineAt

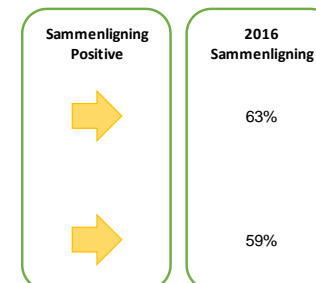
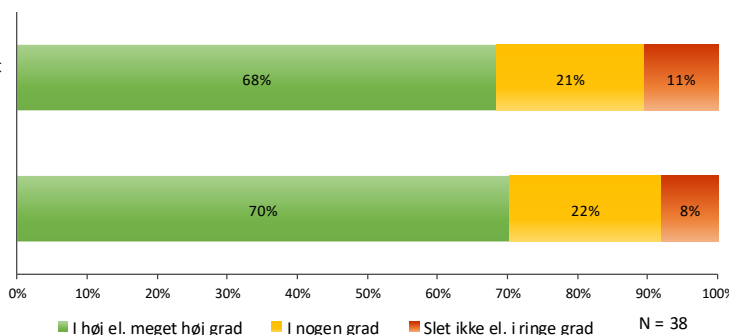
Virksomheder der har brugt OnlineAT 2017

OnlineAt givet et godt overblik over de sager vi har med Arbejdstilsynet
n=90

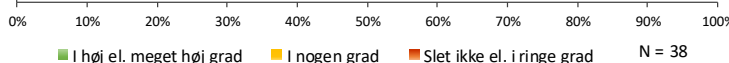


Virksomheder der har brugt OnlineAT i forbindelse med afgørelser 2017

OnlineAt fungerer godt ved tilbagemelding på afgørelser fra Arbejdstilsynet
n=38



OnlineAt giver et godt overblik over hele forløbet, når man som virksomhed har fået en afgørelse
n=37



- De virksomheder, der har anvendt OnlineAt, er gennemgående ret positive. Tilfredsheden er steget en del fra 2016 til 2017 blandt virksomheder der har anvendt OnlineAT i forbindelse med en afgørelse. Stigningen kan dog ikke siges at være statistisk signifikant, da der er tale om relativt få besvarelser (38 virksomheder).

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