

Brandveiligheidsbesef bij horeca en aanverwante bedrijven

Onderzoek naar de ervaringen van horeca-ondernemers met voorschriften en gemeentebeleid

NIPO Consult

drs. E. Hermans
mw. mr. M. Daniëls
drs. S. Mulder

GRAND CAFE

WIR V



Samenvatting

Achtergrond en doel

De cafébrand in Volendam op nieuwjaarsnacht 2001 heeft de brandveiligheid in Nederland duidelijk op de agenda gezet. Voor de commissie-Alders, die de brand onderzoekt, is het belangrijk de ervaringen en meningen te horen van horeca-exploitanten en exploitanten van aanverwante bedrijven.

NIPO Consult heeft in opdracht van de commissie onderzoek gedaan naar de kennis van deze exploitanten inzake de brandveiligheidseisen van de gemeente. Het onderzoek richt zich voorts op de naleving van deze eisen en de brandveiligheid in het eigen bedrijf.

Aanvullend heeft de commissie NIPO *Consult* verzocht onderzoek te doen naar deze aspecten bij de overige openbare gebouwen. Het onderzoek onder beheerders, bedrijfsleiders en eigenaren van overige openbare gebouwen heeft aansluitend aan het onderhavige onderzoek plaatsgevonden.¹ De resultaten van dit aanvullend onderzoek staan beschreven in een separate rapportage.

Aan de hand van de resultaten van telefonisch onderzoek onder 400 bedrijven en vier kwalitatieve groepsdiscussies geven we een beeld van de brandveiligheidsituatie bij horeca- en aanverwante bedrijven. Deze samenvatting beschrijft de belangrijkste conclusies van het onderzoek.

Belangrijkste bevindingen

Horeca-ondernemer tevreden met brandveiligheid in eigen zaak

De horeca en aanverwante bedrijven achten voor het overgrote deel de exploitant of de eigenaar primair verantwoordelijk voor de brandveiligheid in de onderneming. Het is echter niet altijd even duidelijk wie de eindverantwoordelijkheid heeft.

Horeca-exploitanten hebben naar eigen zeggen vrijwel allemaal voldoende kennis van de brandveiligheidseisen die gelden voor hun onderneming: negen tiende van de ondernemers geeft aan te weten aan welke eisen voldaan moet zijn.

De ondernemers geven voorts een positief oordeel over de feitelijke brandveiligheidsituatie in hun eigen onderneming, zowel op dit moment als een jaar geleden. Opvallend is dat het oordeel over de situatie dit jaar nog positiever is dan het oordeel over de brandveiligheid één jaar geleden. Het rapportcijfer dat bedrijven geven voor de brandveiligheid op dit moment, ligt

gemiddeld op 8,2. De ondernemingen vonden hun brandveiligheid in 2000 gemiddeld een 7,6 waard.

Controle beïnvloedt brandveiligheid positief

Het merendeel (62%) van de bedrijven zegt in 2001 onderzocht te zijn. Bij cafés is dit percentage zelfs hoger (68%). Blijkbaar zijn de cafés in 2001 intensiever gecontroleerd dan de periode daarvoor. Er bestaat een samenhang tussen de intensiteit van controles en de brandveiligheid. Bedrijven die onlangs gecontroleerd zijn, beoordelen de brandveiligheid positiever dan bedrijven die niet gecontroleerd zijn.

Bij één op de vijf bedrijven zijn bij de laatste controle onregelmatigheden aangetroffen. Voorts valt op dat jaarlijkse controle de kans op het aantreffen van onregelmatigheden en overtredingen verkleint: controle heeft een positief effect op het opvolgen van brandveiligheids-eisen. In de ogen van de ondernemers is controle nu belangrijker dan voorheen.

Gemeente als beleidshandhaver onder vuur

Een volgend onderzoeksthema betreft de ervaring die horecaondernemers hebben ten aanzien van de regelgeving en handhaving van het brandveiligheidsbeleid van de gemeente. Regels zijn wel noodzakelijk in de ogen van de exploitant, maar zijn volgens hen vaak tegenstrijdig en complex.

De bedrijven waarderen het beleid van de gemeente positief wanneer zij regelmatig gecontroleerd worden. De ondernemers noemen de aanschrijving van de gemeente het meest gebruikte dwangmiddel.

Communicatie met de gemeente: gespannen relatie

We stellen vast dat er een vertrouwensbreuk tussen vooral de zelfstandige horecabedrijven en de gemeentelijke instanties is. Horecabedrijven hebben een vrij ongenueanceerd oordeel over de gemeentelijke instanties, en denken dat de overheid ook een verkeerd beeld van hen heeft. Het gebrek aan voldoende onderling vertrouwen staat een constructieve samenwerking in de weg.

Publieke belangstelling voor brandveiligheid

Volgens de horeca en aanverwante bedrijven vinden consumenten brandveiligheid een belangrijk onderwerp. Vlak na de ramp in Volendam was het brandveiligheidsbesef sterk aanwezig, na verloop van tijd verslapt die aandacht wat.

Over een keurmerk voor brandveiligheid oordelen de bedrijven wisselend. Een aantal bedrijven vindt dat alle ondernemingen aan de regels moeten voldoen, zodat een keurmerk niet nodig is. Anderen stellen een keurmerk voor de gemeente voor.

¹ Brandveiligheidsbesef in overige openbare gebouwen en instellingen, NIPO Consult juni 2001, Z1254

Inleiding

Achtergrond

De brandveiligheid in Nederland staat op dit moment volop in de belangstelling. Een aantal gebeurtenissen in de afgelopen jaren is hier debet aan. Als belangrijkste hiervan noemen we de vuurwerkramp in Enschede in mei 2000 en de cafébrand in Volendam op nieuwjaarsnacht dit jaar.

De gebeurtenissen in Volendam zijn voor de overheid aanleiding geweest een nader onderzoek in te stellen. Zij heeft daartoe een commissie in het leven geroepen, de Commissie onderzoek cafébrand nieuwjaarsnacht, die onder voorzitterschap van de Groningse commissaris van de koningin Alders de brand onderzoekt.

De Commissie heeft NIPO *Consult* verzocht onderzoek te doen naar de ervaringen van eigenaren en exploitanten van de horeca en aanverwante bedrijven ten aanzien van de brandveiligheids-situatie in de eigen onderneming en het brandveiligheidsbeleid van de gemeente. NIPO *Consult* heeft het onderzoek gesplitst in een kwantitatief en een kwalitatief gedeelte.

Deze eindrapportage bestaat uit de resultaten van het telefonisch onderzoek en de uitkomsten van de kwalitatieve groepsdiscussies. Het rapport schetst hiermee een totaalbeeld van het gehele onderzoek.

Doelstelling

Voor de commissie is het van belang te weten of eigenaren en exploitanten van horeca-gelegenheden en aanverwante bedrijven op de hoogte zijn van de eisen van brandveiligheid zoals hun gemeente die stelt. Ook is van belang om vast te stellen of de ondernemers deze eisen navolgen en hoe zij de brandveiligheidsituatie in hun eigen bedrijf beoordelen.

In dit kader is een aantal onderzoeksvragen geformuleerd:

- Wat is de ervaring van exploitanten van gelegenheden met een horecafunctie met het brandveiligheidsbeleid van (lokale) overheden?
- Hoe kan de brandveiligheid in deze gelegenheden verbeterd worden?
- Wat is er bij exploitanten bekend op het gebied van brandveiligheid en in hoeverre zijn ze bereid en in staat er iets aan te doen?

Het telefonisch onderzoek en de kwalitatieve sessies met ondernemers leveren informatie

waarmee de commissie deze vragen kan beantwoorden. Hiermee kan de commissie aangeven hoe er in de toekomst omgegaan wordt met de verantwoordelijkheid van de verschillende betrokkenen, en hoe de brandveiligheid in het algemeen, en die van horecagelegenheden in het bijzonder, verbeterd kan worden.

Onderzoeksmethode

Voor het verzamelen van de benodigde informatie is enerzijds gebruik gemaakt van de methode van computergestuurd telefonisch onderzoek. Anderzijds hebben betrokkenen uit de horeca en aanverwante bedrijven in groepssessies gediscussieerd over hun ervaringen en meningen inzake brandveiligheid.

Ook lichten we hier kort het onderzoek toe dat door de FNV-Horecabond is gehouden onder hun leden.

Kwantitatief onderzoek

Het telefonisch veldwerk is uitgevoerd op woensdag 9 mei 2001 door Nipofon, de afdeling voor telefonisch onderzoek van het NIPO.

De gesprekken hebben plaatsgevonden met de eigenaar, bedrijfsleider of exploitant, of, bij grotere ondernemingen en instellingen, met de functionaris die verantwoordelijk is voor de brandveiligheid.

Aan het onderzoek hebben in totaal 423 horecabedrijven en aanverwante instellingen meegewerkt. Hiervoor zijn in totaal 1.317 vestigingen benaderd. Onderstaande tabel geeft een overzicht van zowel de respons als non-respons.

1. Respons en non-respons

	Absoluut	%
<i>Respons</i>		
Volledig gevoerd gesprek	423	32
Echter geen mogelijkheid die dag	196	15
<i>Non-respons</i>		
Weigering persoon ziek of afwezig	81	6
Weigering principieel / te druk etc.	133	10
Geen gehoor / in gesprek / antwoordapparaat	484	37
Totaal	1317	100

Van de 833 oproepen hadden er 619 (74%) een positieve respons. In totaal hebben 423 bedrijven daadwerkelijk het gesprek gevoerd (51%). 196 respondenten (23%) gaven aan het gesprek wel te willen voeren, maar op dat moment geen gelegenheid te hebben. Omdat het onderzoek op één dag plaatsvond, kon geen nieuwe afspraak gemaakt worden.

De netto respons (verhouding tussen aantal geslaagde gesprekken en totaal aantal weigeringen) bedraagt 66%. Dit is zeer hoog vergeleken met andere onderzoeken in het bedrijfsleven, waar het percentage vaak ongeveer de helft is. Hieruit kunnen we concluderen

dat de benaderde horecabedrijven veel belang hechten aan het onderwerp brandveiligheid. De bereidheid tot medewerking aan een eventueel vervolgonderzoek ligt op 93%. Onmiskenbaar is dit een aanwijzing dat het onderwerp leeft in de horecabranche en de sector bereid is tijd en moeite te investeren in een dialoog over dit onderwerp.

Om een steekproef te kunnen samenstellen, op basis waarvan valide uitspraken over de horecasector kunnen worden gedaan, is inzicht nodig in de opbouw en samenstelling van de sector naar branche en grootteklasse (aantal werkzame personen). Dit inzicht is verkregen met behulp van de NIPO Business Monitor.

Voor een representatief resultaat en om uitspraken te kunnen doen naar branche, grootteklasse of regio, is tijdens het veldwerk disproportioneel gestratificeerd naar branche, grootteklasse en regio. Tijdens de analyse zijn de steekproefresultaten herwogen naar de NIPO-populatiecijfers.

2. Netto aantal gesprekken en geschat aantal vestigingen

Categorie onderneming	Aantal respondenten	Schatting aantal vestigingen
Cafés ²	153	11.686
Hotels ³	51	1.766
Restaurants	131	12.852
Aanverwante bedrijven ⁴	88	2.126
Totaal	423	28.430

207

Voor de gebruikte tabellen verwijzen we gemakshalve naar de aparte tabellenset die aan deze rapportage wordt toegevoegd.

Kwalitatieve groepsdiscussies

Als eerste heeft een focusgroep bestaand uit 6 horeca-ondernemers uit Amsterdam op maandag 21 mei 2001 onder leiding van een professionele moderator van gedachten gewisseld over hun meningen en ervaringen ten aanzien van brandveiligheid in hun bedrijf en de regelgeving en controle hiervan door de gemeente. Vervolgens is ditzelfde gedaan bij een groep van 7 betrokkenen van aanverwante bedrijven.

In Den Bosch heeft NIPO *Consult* op dinsdag 22 mei 2001 discussies gevoerd met 2 groepen ondernemers uit Den Bosch en omgeving met een vergelijkbare achtergrond als de groepen in Amsterdam.

De informatie uit deze sessies is in deze rapportage bij de gegevens van het kwantitatieve onderzoek gevoegd. Waar dit het beeld kan verhelderen hebben we specifieke informatie uit de sessies genoemd of markante uitspraken geciteerd.

Vergelijking met FNV-onderzoek

De Horecabond van de FNV heeft begin 2001 een enquête gehouden onder hun leden over de brandveiligheid in de sector. Wellicht bestaat de behoefte om de resultaten uit het onderzoek van NIPO *Consult* te vergelijken met de uitkomsten van het onderzoek dat door FNV gehouden is. De onderzoeken zijn echter niet op dezelfde leest geschoeid, waardoor een vergelijking al snel mank gaat.

De verschillen doen zich vooral voor op de volgende aspecten:

- het NIPO *Consult* -onderzoek is gericht op de gehele sector, en daardoor representatief voor de hele horecabranche; in het FNV-onderzoek zijn alleen aangesloten leden geraadpleegd;
- de respons bij het NIPO *Consult* -onderzoek is met 74% zeer hoog; op de enquête van het FNV-onderzoek reageerde 6% van de aangeschreven leden: dit is een te laag percentage om harde conclusies te trekken;
- de vraagstellingen in het NIPO *Consult* -onderzoek betreffen een totale beoordeling door de respondent; in het FNV-onderzoek werden andersoortige vragen gesteld die zich meer richtten op de mogelijkheden van verbetering.

Uit het bovenstaande vloeit voort, dat vergelijking van de beide onderzoeken niet mogelijk is. Elk onderzoek moet daarom op de eigen merites bekeken en beoordeeld worden.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 gaan wij in op de interne organisatie van de horeca en aanverwante bedrijven. Het bespreekt de primaire verantwoordelijkheid, de mate waarin de ondernemers bekend zijn met de brandveiligheidseisen, en hoe zij de brandveiligheid in hun eigen onderneming beoordelen.

In hoofdstuk 2 stellen wij het controlebeleid van de gemeente aan de orde. Daarnaast bespreken we in hoeverre bij de ondernemingen overtredingen of onregelmatigheden zijn geconstateerd.

De gemeente als regelgever en handhaver van het brandveiligheidsbeleid beschrijven we in hoofdstuk 3. Ook komt de mening van de exploitanten over dit beleid ter sprake.

In hoofdstuk 4 behandelen we de communicatie tussen de bedrijven en de gemeente.

In hoofdstuk 5 ten slotte beschrijven we het oordeel van de horeca en aanverwante bedrijven over de mening van de consument ten aanzien van de brandveiligheid in de horecagelegenheden.

Ieder hoofdstuk sluiten we af met een slotconclusie waarin we sterke en zwakke punten vermelden. Daarnaast stippen we mogelijke kansen voor verbetering van het brandveiligheidsbeleid aan.

² Inclusief bar-dancings, discotheken, nachtclubs en zalenverhuur

³ Inclusief hotel-restaurants

⁴ Hiertoe behoren bedrijfskantines, sportkantines, sociëteiten, en buffetten in buurt- en clubhuizen.

Horecaondernemer tevreden met brandveiligheid in eigen zaak

In dit hoofdstuk beschrijven we de interne organisatie van horecabedrijven. Achtereenvolgens komen aan bod hoe horeca-ondernemers aankijken tegen verantwoordelijkheid inzake brandveiligheid in hun bedrijf, en wat hun kennis op het terrein van brandveiligheid is. Ook gaan we in dit hoofdstuk in op hun oordeel over de brandveiligheid in het eigen pand nu en vorig jaar.

Daarbij maken we een onderscheid tussen de horeca en de aanverwante bedrijven. Onder deze laatste groep verstaan we aan horeca verwante gelegenheden zoals bedrijfs- en sportkantines, sociëteiten en buffetten in buurt- en clubhuizen.

Tot slot geven we de conclusies weer van zowel sterke als zwakke aspecten en noemen we enkele kansrijke 'best practices'.

209

1.1 Horecabedrijven ondernemen en beslissen zelfstandig

Ondernemers zien brandveiligheid als hun eigen zaak, een onderwerp dat zij bediscussiëren met bijvoorbeeld collega-horecabedrijven. Ook in belangorganisaties of plaatselijke verenigingen staat brandveiligheid niet op de gezamenlijke agenda. Horeca-ondernemers treden vrij solistisch op. Dit heeft tot gevolg, dat het moeilijk is hen als groep aan te spreken. Een individuele benadering, hoewel lastiger te realiseren, heeft grotere kans van slagen.

"Horeca-ondernemers zijn redelijk individualistisch, in de regel."

1.2 Exploitant / ondernemer eerst verantwoordelijke voor brandveiligheid

Bij de interne organisatie van horecagelegenheden is van belang dat duidelijk is wie de verantwoordelijkheid heeft met betrekking tot de brandveiligheid. De hieraan verbonden aspecten worden hieronder uiteengezet.

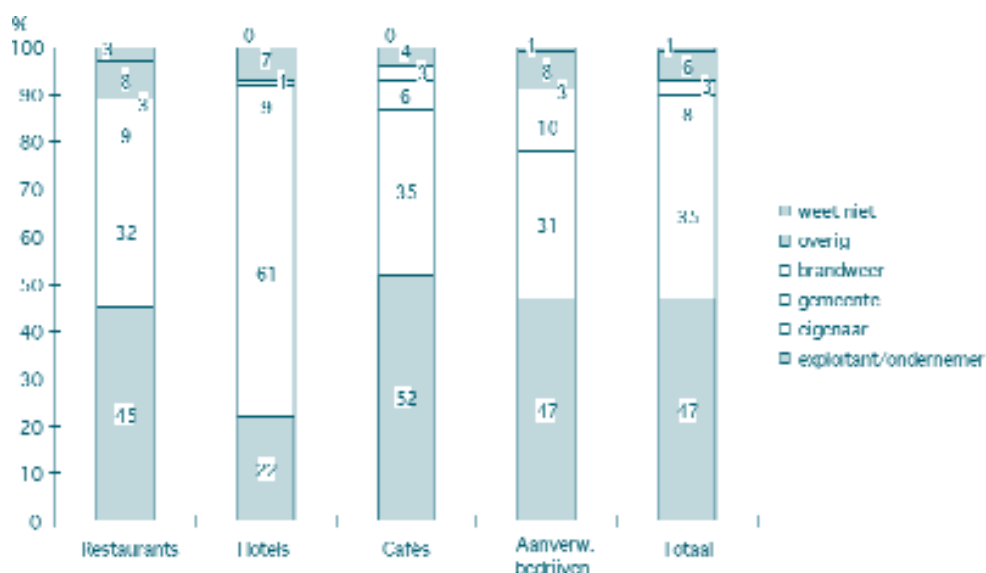
1.2.1 Exploitanten en eigenaren bekend met eigen verantwoordelijkheid, bedrijfsleiders niet altijd

Bijna de helft (47%) van de horecabedrijven acht de exploitant primair verantwoordelijk voor de brandveiligheid in de onderneming, en ongeveer één derde (35%) de eigenaar.

Bij de hotels en hotel-restaurants is de situatie anders. Hier vindt men overduidelijk de eigenaar van het pand de eerst verantwoordelijke persoon (61%). Eenvijfde (22%) wijst de exploitant hiervoor aan. Dit verschil met het gemiddelde is waarschijnlijk gelegen in het feit dat de exploitant / ondernemer bij hotels veelal ook de eigenaar van het pand is.

De zwaarte van het verantwoordelijkheidsgevoel lijkt bij hotels nadrukkelijker aanwezig te zijn en een grotere rol te spelen. Dit is te verklaren door het feit dat hotels te maken hebben met een verdergaande verantwoordelijkheid voor hun klanten die te maken heeft met het overnachten.

3. Primair verantwoordelijke persoon / instantie betreffende brandveiligheid volgens horecabedrijven



Bron: NIPO, 2001

In de praktijk blijken bedrijfsleiders vaak (mede)verantwoordelijk voor de brandveiligheid, maar zijn hiervan niet altijd op de hoogte. Wie nu precies verantwoordelijk is in de eigen zaak, en tot hoever die verantwoordelijkheid strekt, is vaak slechts ten dele bekend.

Horeca-exploitanten zien ook af en toe de klant als medeverantwoordelijke voor de brandveiligheid in horecabedrijven: *'voor de voorzieningen is de eigenaar verantwoordelijk, voor het gedrag de klant'*. Horecaondernemers signaleren in dit verband een toegenomen bewustzijn bij de consument (zie paragraaf 5.1).

1.2.2 Omvang van organisatie medebepalend voor verantwoordelijkheidsbesef

Hoe groter het bedrijf, des te onduidelijker wie nu daadwerkelijk (eind)verantwoordelijk is. In de praktijk maakt het daarbij verschil of het horecabedrijf een zelfstandige onderneming is, of dat de activiteiten onderdeel uitmaken van een aan de horeca verwante instelling (bijvoorbeeld een sportkantine of bedrijfsrestaurant). Het is dan de vraag wie de eindverantwoordelijke is: het hoofd van de facilitaire dienst waar de interne horeca-activiteiten meestal toe behoren, of de chef van het horecagedeelte van het bedrijf of de instelling.

Zodra er sprake is van een splitsing tussen de activiteiten van de eigenaar en de exploitant neemt de onduidelijkheid over de verdeling van de verantwoordelijkheid toe.

1.3 Ondernemers tevreden over eigen kennis brandveiligheid

Ondernemers beoordelen het eigen kennisniveau positief: gemiddeld acht 91% zichzelf op de hoogte van de eisen voor brandveiligheid. De cafés springen hierbij positief in het oog (95%). Eigenaren van restaurants zijn minder dan gemiddeld te spreken over de eigen kennis van brandveiligheid (86%).

1.3.1 Kennis bij personeel soms probleem

Toch geven ondernemers in de kwalitatieve groepsessies aan, dat niet iedereen in het bedrijf genoeg weet. Vooral parttimers, oproepmedewerkers en seizoenskrachten missen nogal eens essentiële brandveiligheidskennis. Voor de ondernemer is het niet steeds haalbaar om al het personeel hierin op te leiden.

“Soms werkt dat zakelijk gezien niet, bijvoorbeeld om een werknemer een uur eerder te laten komen.”

Het komt voor dat vaste medewerkers opleidingen volgen voor hun functie als horeca-medewerker. Het blijkt echter dat hierin weinig tot geen aandacht aan brandveiligheid wordt gegeven. Kennelijk is brandveiligheidskennis geen vast onderdeel bij de opleiding sociale hygiëne of op de Hotelschool. Alleen BHV-cursussen besteden hier structureel aandacht aan. Ondernemers vinden het bespreken van de (brand)veiligheid met het personeel wel van groter belang dan voorheen, maar organiseren hier verder niets concreets voor. Slechts enkelen geven blijk van een structureel overleg hierover.

1.3.2 ‘Marginale’ horeca bezuinigt

Horecabedrijven lijken in het algemeen vrij laconiek in hun gedrag ten aanzien van veiligheidseisen. De horeca heeft onder meer daardoor vaak een negatief imago. Horecaondernemers geven aan dat de sector bestaat uit professionelere en minder professionele bedrijven. Deze groepen verschillen nogal in de aandacht die de exploitanten aan brandveiligheid willen geven. De bovenlaag, de meest professionele bedrijven, en de middenlaag hebben voldoende aandacht voor veiligheid, en investeren hier ook in. Er is echter een kleine groep (de geconsulteerde ondernemers schatten dat deze groep 10% tot 15% van de sector uitmaakt) waar dit anders lijkt te zijn:

“Er bestaat een onderlaag die met zwartwerkers het hoofd boven water probeert te houden.”

Voorals deze groep zal geen aandacht en middelen investeren in brandveiligheid van het bedrijf.

Is het bedrijf onderdeel van een horecaketten, dan wordt kennis en voorlichting over brandveiligheid meestal vanuit het hoofdbedrijf geregeld en vormt het een vast onderdeel van de bedrijfsinformatie.

Over het algemeen worden discotheken als ‘moeilijkere’ brandveiligheidsobjecten gezien. Zij lijken een soort frontlinie van de brandveiligheid te vormen omdat kennis op een hoog niveau ligt en er soms een eigen veiligheidsdienst aanwezig is.

“Ik ben bijna beter op de hoogte dan de brandweer zelf!”

Bij kleinere horecagelegenheden wordt echter weinig aan brandveiligheidskennis gedaan.

“Soms is het zo druk dat het gevaarlijk wordt, maar het geld gaat eerst.”

Horeca-ondernemers bij (semi-)overheden en vrijwilligersorganisaties kennen geen specifieke drempels om op de hoogte te blijven van brandveiligheidsaspecten. Daar kan echter juist door de kleine omvang of de zwakke organisatiestructuur een hiaat in kennis optreden.

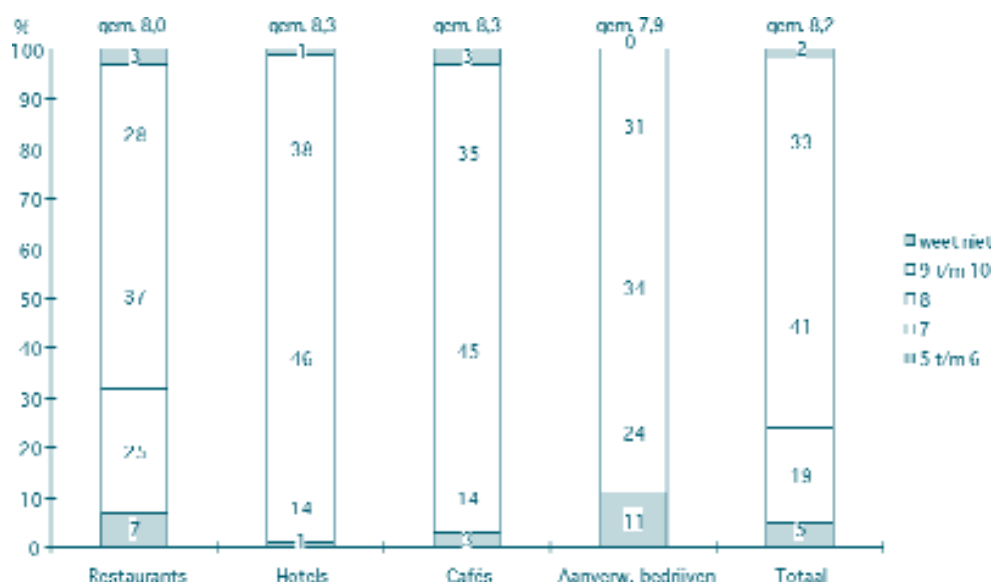
1.4 Merendeel ondernemers beoordeelt huidige brandveiligheid voldoende

Ongeveer één op de tien bedrijven (9%) voldoet volgens de eigenaar / exploitant niet aan de eisen die de gemeente stelt op het gebied van brandveiligheid (2.500 bedrijven). Het merendeel van de bedrijven (91%) voldoet, naar eigen zeggen, dus wel aan de brandveiligheidsvoorschriften.

1.4.1 Brandveiligheid anno 2001 beter geacht dan in 2000

Het overgrote deel van de ondernemers in de horeca beoordeelt de huidige brandveiligheidsituatie in hun bedrijf als voldoende: 74% geeft zelfs een rapportcijfer van 8 of hoger. De bedrijven die hun eigen brandveiligheid onvoldoende of net voldoende vinden (5% van de populatie), vertegenwoordigen in absolute termen ongeveer 1.400 horecaondernemingen. Er is dus een beperkt aantal ondernemers dat niet aan de gemeentelijke eisen voldoet maar naar hun mening de brandveiligheidsvoorzieningen van de eigen onderneming wel adequaat vindt.

4. Rapportcijfer betreffende brandveiligheid in de eigen onderneming mei 2001

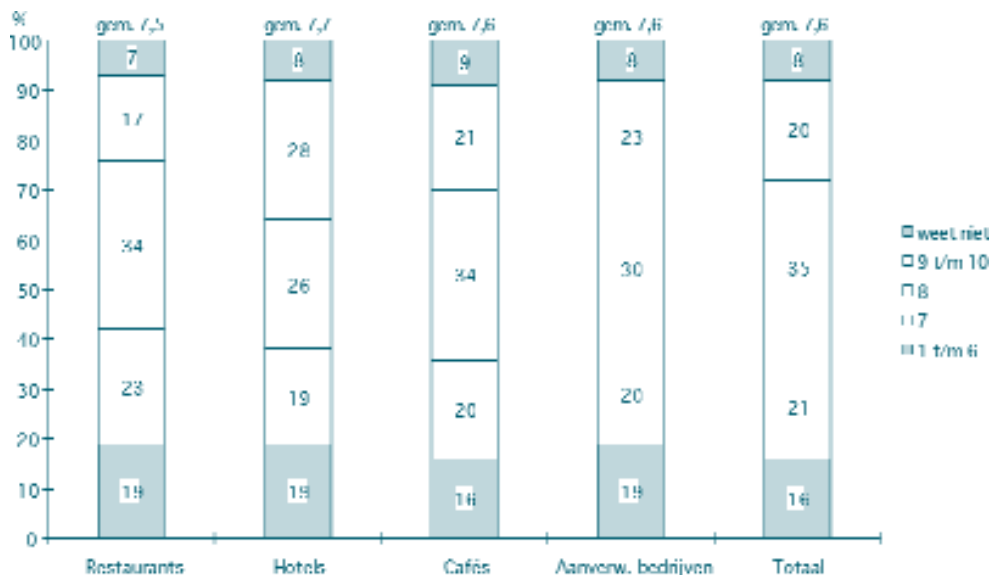


Bron: NIPO, 2001

Volgens een aanzienlijk deel (29%) van de ondernemers is de brandveiligheid ten opzichte van vorig jaar verbeterd. Over de situatie in 2000 geeft circa de helft van de horecabedrijven voor de brandveiligheid in hun bedrijf een 8 of hoger.

In vergelijking met vorig jaar vinden circa 7.800 bedrijven de situatie verbeterd; ruim 18.000 ondernemingen (64%) beoordelen de brandveiligheidsituatie gelijk aan die van het vorig jaar, en naar schatting 150 horecaondernemers (0%) vinden de situatie verslechterd.

5. Rapportcijfer voor brandveiligheid in de eigen onderneming mei 2000



Bron: NIPO, 2001

Bedrijven die in de brandveiligheid van de onderneming geïnvesteerd hebben, realiseren naar eigen zeggen forse verbeteringen. Het gemiddelde rapportcijfer stijgt van 6,3 in 2000 naar 8,3 in 2001.

213

1.4.2 Technische aspecten op orde, soms strijdige eisen

Ondernemers geven zelf aan goed te voldoen aan de eisen omtrent blusmiddelen en andere technische voorschriften, soms zelfs meer dan in hun situatie vereist is (twee in plaats van één brandhaspel). Maar vaak botsen de regels inzake brandveiligheid met die omtrent geluidshinder of monumentenzorg. Horecabedrijven kunnen hier geen wijs uit worden, en geven af op de onduidelijkheid hierover vanuit de overheid. Toch is brandveiligheid het belangrijkste:

“Bij tegenstrijdig beleid kies ik voor het veiligste.”

Vooraf horecaondernemingen maken melding van de inconsequente regelgeving:

“Voor de brandweer moet de deur naar buiten opengaan, en voor de Monumentenzorg naar binnen!”

Aanverwante horeca doen geen specifieke uitspraken hierover.

Voorts hebben de horecabedrijven de indruk dat de keuze in het palet van tegenstrijdige regels op zichzelf wordt afgewenteld: de betreffende regelgevende instantie verwijst hen naar de andere regelgever:

“Ben ik hier bij het kastje of bij de muur?”

1.5 Conclusies

Het bovenstaande geeft aanleiding om een aantal sterke en zwakke kanten van de interne organisatie van horecabedrijven aan te stippen.

1.5.1 Sterke kanten

Ondernemers vinden hun kennis en brandveiligheidsituatie van voldoende niveau. We zien voorts, dat zij de technische voorzieningen ter ondersteuning van een brandveilig pand goed op orde hebben.

1.5.2 Zwakke kanten

We zien dat de bedrijven zich solistisch opstellen: dit bemoeilijkt een brede en gestructureerde aanpak van de sector. Het bestaan van kleine horecabedrijven en informele organisaties met een zwakke bedrijfsstructuur versterken dat beeld.

Een valkuil wordt voorts onder meer gevormd door de vraag wie de voor brandveiligheid specifiek verantwoordelijke persoon is. Splitsing tussen de eigenaar en de exploitant maakt de helderheid over wie nu eindverantwoordelijke is nog onduidelijker.

Ook het kennisniveau inzake brandveiligheid van parttime of tijdelijk personeel laat te wensen over door verloop en andere prioriteiten.

Regels over brandveiligheidseisen botsen met andere regelgeving. Hierdoor worden horeca-ondernemers geconfronteerd met tegenstrijdig beleid, wat onzekerheid en risico's met zich meebrengt.

1.5.3 Best practices

We geven een tweetal praktijkvoorbeelden als kansen voor het vergroten van brandveiligheidskennis.

Volgens een uitbater van een sportkantine organiseert de KNVB regelmatig goed gewaardeerde 'veiligheidsavonden' waar met behulp van beeldmateriaal diverse aspecten van veiligheid de revue passeren: eten, keuken, hygiëne, brandveiligheid, etc.

Een zelfstandig horeca-ondernemer leidt nieuw personeel op door een instructievideofilm te tonen met voorbeelden van brandonveilige situaties. Tevens oefent hij met het gebruik van branddekens en blusmiddelen.

Controle beïnvloedt brandveiligheid positief

In dit hoofdstuk beschrijven we het aantal bedrijven dat wordt gecontroleerd en de resultaten van deze controles. Ook leggen we een verband tussen de controle-intensiteit, het controle-resultaat en de brandveiligheidsituatie. Tot slot belichten we aan de hand van de conclusies de sterke en zwakke kanten van het beleid.

2.1 Controlebeleid lijkt geïntensiveerd

Controles zijn volgens horecaondernemers nodig, al is het alleen maar om zelf de zekerheid te krijgen dat de onderneming voldoet aan de gestelde normen en eisen. Het merendeel van de horecabedrijven zegt sinds 1996 gecontroleerd te zijn.

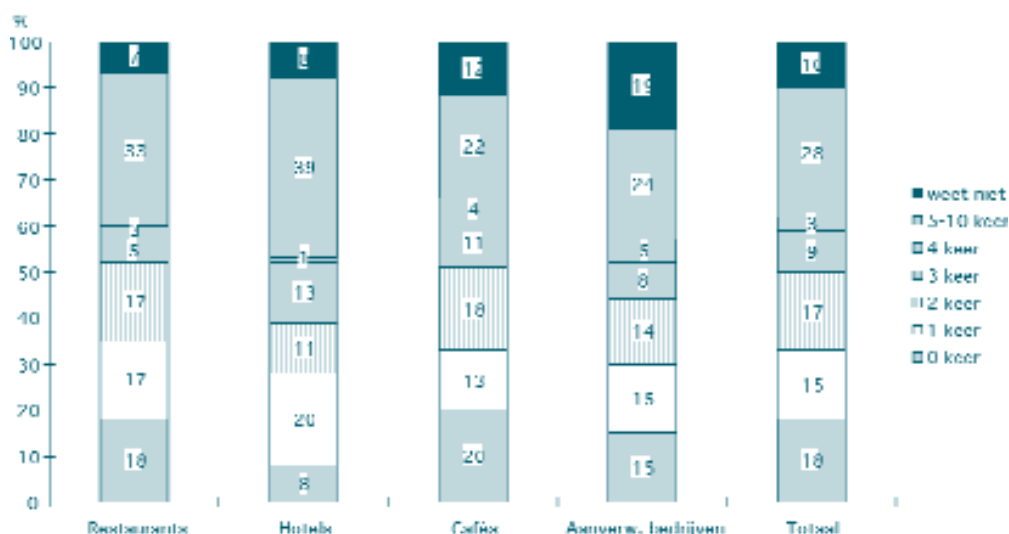
215

2.1.1 Ruim helft horecagelegenheden in 2001 gecontroleerd

Circa driekwart van de horecaondernemers geeft aan tenminste éénmaal in de afgelopen vijf jaar gecontroleerd te zijn op brandveiligheid.

We kunnen vaststellen dat bijna éénderde van de ondervraagde horeca-exploitanten ten minste eens per jaar gecontroleerd wordt. Het gemiddeld aantal controles sinds 1996 bedraagt 2,7. Éénderde geeft aan in de afgelopen vijf jaar 1 of 2 keer gecontroleerd te zijn.

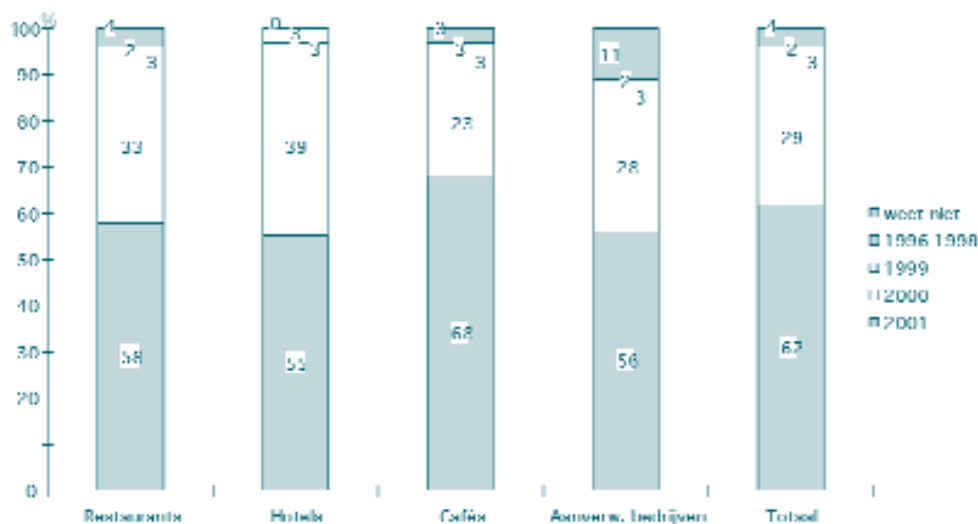
6. Aantal malen controle bij horecabedrijven in de periode 1996 – 2001



Bron: NIPO, 2001

Van de gecontroleerde bedrijven is 90% in het jaar 2001 of 2000 nagelopen. Ongeveer zestiende (62%) van de gecontroleerde bedrijven is in dit jaar nog gecontroleerd. We zien dat van de in 2001 gecontroleerde bedrijven een opmerkelijk groot aantal cafés aangeeft gecontroleerd te zijn (68%). Deze categorie zegt overigens ook dat zij in 2000 iets minder vaak gecontroleerd zijn dan gemiddeld.

7. Jaar van laatste controle bij horecabedrijven (ten minste 1 keer gecontroleerd) (periode '96-'01)



Bron: NIPO, 2001

De gecontroleerde bedrijven waar noch bij de laatste controle, noch in het verleden, onregelmatigheden zijn geconstateerd beoordelen hun eigen brandveiligheid het meest positief (8,4 voor de huidige brandveiligheid, 8,0 voor de brandveiligheid in 2000). Viertiende van deze bedrijven geeft zelfs het rapportcijfer 9 of 10 voor hun huidige brandveiligheid.

2.1.2 Eén op de vijf bedrijven laatste vijf jaar niet gecontroleerd

Bijna een vijfde van de bedrijven (in absolute termen ongeveer 5.100 ondernemingen) zegt in de periode sinds 1996 in het geheel niet gecontroleerd te zijn. Hotels en hotel-restaurants zijn in het verleden intensiever gecontroleerd dan collega-ondernemers. De resultaten wijzen uit, dat cafés in het verleden juist minder intensief gecontroleerd zijn.

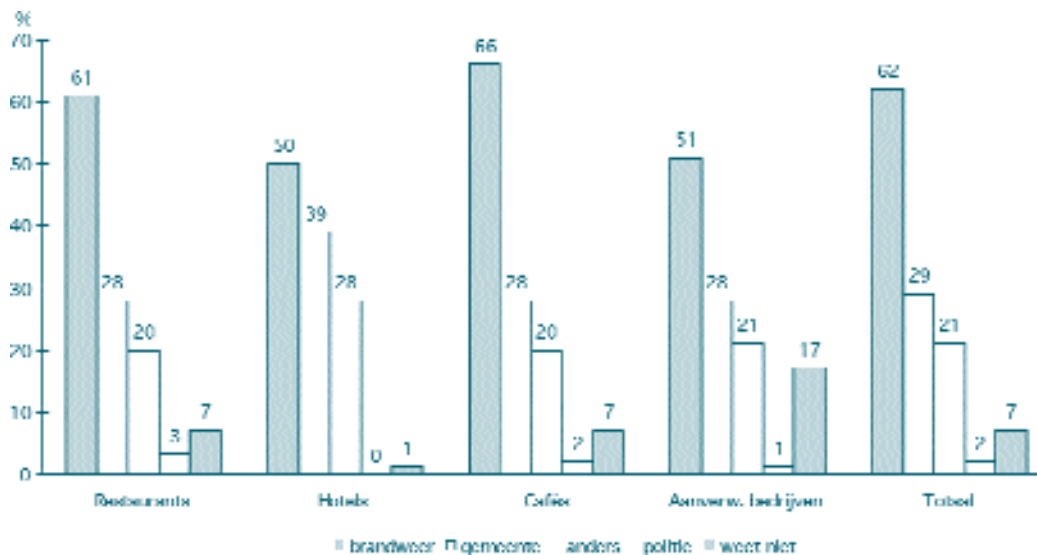
Bedrijven die zeggen niet gecontroleerd te zijn, waarderen de brandveiligheid in hun onderneming nu én vorig jaar gemiddeld lager dan wél gecontroleerde bedrijven: de niet-gecontroleerde bedrijven geven een gemiddeld cijfer van 7,8 (huidige brandveiligheid) en 7,2 (brandveiligheid een jaar geleden). De wél gecontroleerde bedrijven geven gemiddelden tussen de 8,1 en 8,4 (huidige brandveiligheid) en 7,1 en 8,0 (brandveiligheid een jaar geleden).

2.1.3 Naast brandweer en gemeente voeren ook verzekeraars en leveranciers controles uit

Op de vraag welke instantie de controle heeft uitgevoerd, noemt het merendeel van de

ondernemingen als eerste de brandweer, en vervolgens de gemeente. Vooral de bedrijven waar de brandveiligheid verbeterd is ten opzichte van een jaar geleden vermelden specifiek deze instanties. Van de overige controlerende instellingen springen vooral de verzekeringsmaatschappijen en de leveranciers van brandveiligheidsapparatuur eruit.

8. Controlerende instantie bij horecabedrijven



Bron: NIPO, 2001

2.1.4 Controles moeten nut hebben

Grote irritatie wekt het gedrag van politie en brandweer in geval van, in de ogen van de horeca-ondernemers, onbenullige terechtwijzingen. Controles op het terras of in het kader van de arbeidsinspectie dwingen bij de horecabedrijven geen respect af. Volgens de ondernemers worden dergelijke controles eerder uitgevoerd dan de echt belangrijke controles:

“Zij denken dat daar de prioriteit ligt, en niet bij veiligheid. Dingen die makkelijk zijn doen ze het eerste.”

Ook is er kritiek op de snelheid waarmee politie en brandweer reageren wanneer hun hulp of steun echt gewenst is. Ook als ondernemers zelf om controle vragen, krijgen zij soms te maken met een wachtlijst:

“Moet ik dan wachten tot er brand is?”

Horeca-ondernemers stellen controles wel op prijs: zij ervaren het als prettig dat een instantie goedkeuring verleent over de brandveiligheid in hun zaak. Bovendien vinden exploitanten het vanzelfsprekend dat alle bedrijven gecontroleerd worden. Sommigen hebben wel twijfel over de kwaliteit van de controles.

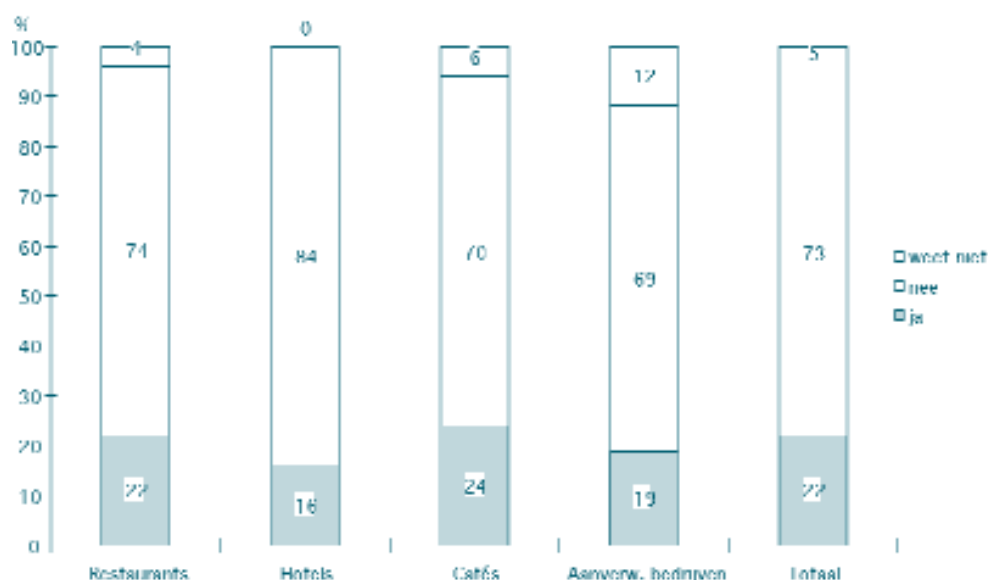
2.2 Bij één op de vijf horecabedrijven zijn bij laatste controle onregelmatigheden aangetroffen

Bij circa 5.200 horecabedrijven (22% van de sector) zijn bij de laatste controle onregelmatigheden aangetroffen. Onregelmatigheden lijken iets vaker voor te komen bij cafés en restaurants dan bij hotels.

Bijna driekwart van de gecontroleerde bedrijven deelt mee dat er geen overtredingen of onregelmatigheden waargenomen zijn tijdens de laatste controle. Bij driekwart (74%) van deze groep zijn ook in het verleden geen onregelmatigheden ontdekt.

Hotels en hotel-restaurants leven de brandveiligheidsvoorschriften het beste na: 16% werd op onregelmatigheden gewezen bij de laatste controle, en 5% bij een controle in het verleden.

9. Onregelmatigheden geconstateerd na laatste controle bij horecabedrijven



Bron: NIPO, 2001

Van de horecagelegenheden die volgens eigen opgave sinds 1996 minder dan 3 keer zijn gecontroleerd, geeft ongeveer zestiende aan dat bij de laatste controle onregelmatigheden zijn vastgesteld.

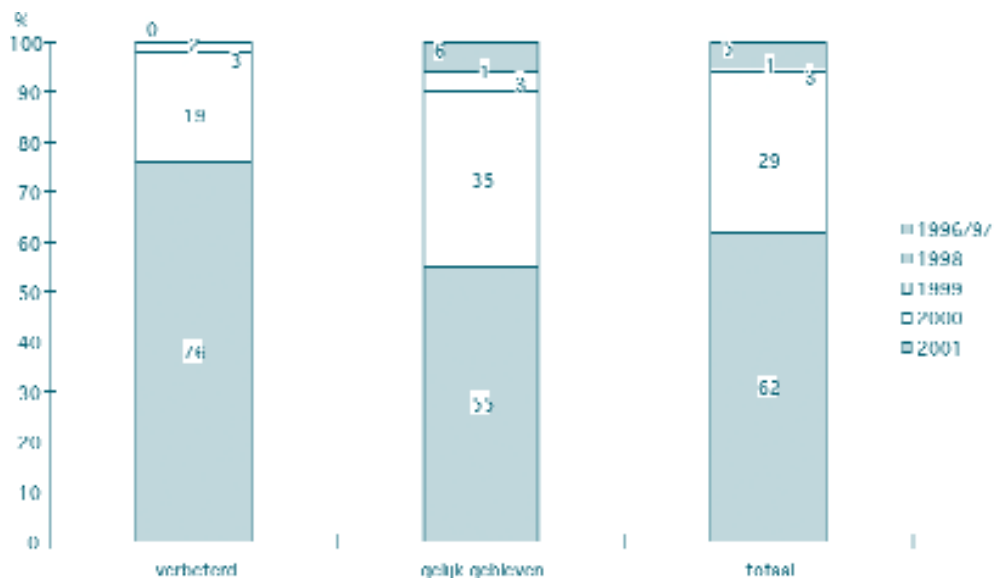
We constateren bij de gecontroleerde bedrijven enkele opvallende zaken. Bij bedrijven die vaker gecontroleerd zijn, worden bij de controle minder onregelmatigheden aangetroffen. Kennelijk gaat van de controles een preventieve en educatieve werking uit. Dit zien we terug in de kennis die men zegt te hebben over brandveiligheid: ondernemers die regelmatig gecontroleerd zijn schatten het eigen kennisniveau hoger in dan ondernemers die minder vaak door controleurs bezocht zijn. Er bestaat ook een samenhang tussen controle-intensiteit en beoordeling van de brandveiligheid. Naarmate de onderneming vaker is gecontroleerd, neemt de positieve beoordeling over de veiligheidsituatie toe.

2.2.1 In 2001 gecontroleerde bedrijven signaleren dat brandveiligheid van onderneming is toegenomen

We zien een duidelijk verschil tussen de bedrijven die hun brandveiligheidsituatie nú verbeterd vinden ten opzichte van de situatie vorig jaar, en de ondernemingen die de situatie gelijk achten aan die van vorig jaar.

Bedrijven waarin de situatie verbeterd is ten opzichte van het vorig jaar blijken voor een groot deel in 2001 gecontroleerd te zijn. Bij ruim eenderde van de bedrijven die hun brandveiligheid verbeterd vinden, zijn tijdens de laatste controle onregelmatigheden geconstateerd.

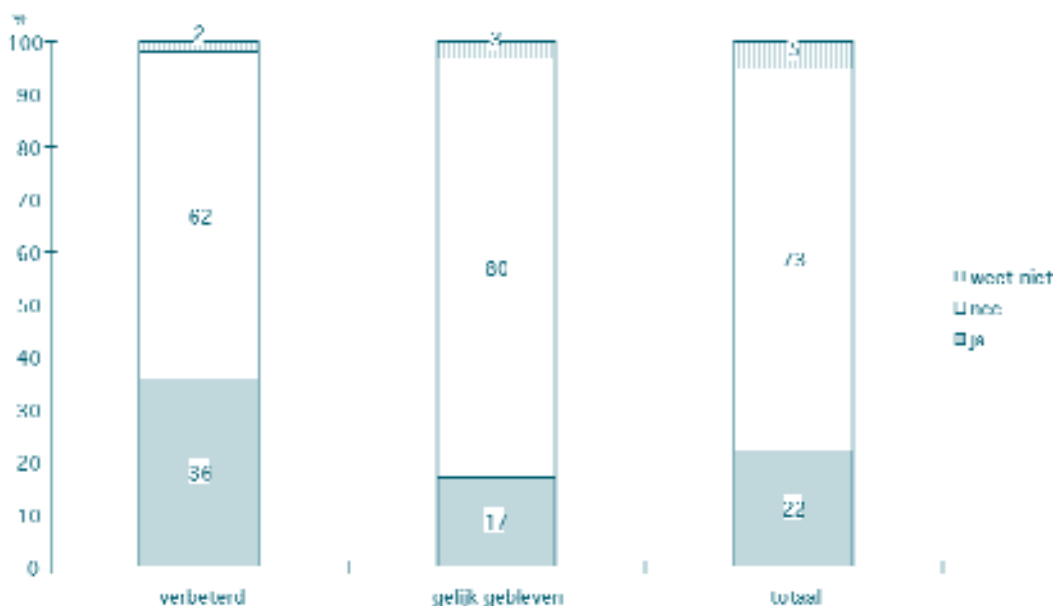
10. Jaar van laatste controle in horecabedrijven met verbeterde of gelijk gebleven brandveiligheid



Bron: NIPO, 2001

Bij ondernemingen met een gepercipieerde verbeterde brandveiligheidsituatie zijn vaker onregelmatigheden of overtredingen vastgesteld dan bij de bedrijven die de brandveiligheidsituatie als gelijk gebleven beoordelen.

11. Onregelmatigheden bij laatste controle in horecabedrijven met verbeterde of gelijk gebleven brandveiligheid



Bron: NIPO, 2001

2.2.2 Controle in ogen van horeca nu belangrijker

Horeca-ondernemers hebben de indruk dat brandveiligheid nu meer in de aandacht staat dan vóór de ramp in Volendam. Zeker bij grotere evenementen waar veel horecagelegenheden bij betrokken zijn, zoals carnaval of bepaalde lokale festivals, blijkt er vaker gecontroleerd te worden dan voorgaande jaren. Toch blijkt er een vrij selectief controlebeleid gevoerd te worden. Juist kleine bedrijven worden summier onder de loep genomen. Exploitanten vinden dit geen juiste manier van werken door de gemeentelijke instellingen.

2.3 Conclusies

Met de aspecten die hierboven naar voren zijn gekomen wordt een aantal sterke en zwakke punten duidelijk.

2.3.1 Sterke kanten

Controles vindt men noodzakelijk, het geeft de ondernemer een goed gevoel te voldoen aan de gestelde eisen. Hoe vaker dit gebeurt, des te beter en sneller kunnen exploitanten hun bedrijf aanpassen.

2.3.2 Zwakke kanten

We zien dat een substantieel deel van de horecabedrijven in de afgelopen vijf jaar nooit gecontroleerd is. De geloofwaardigheid van de gemeente als beleidsbepaler wordt hierdoor fors ondermijnd.

2.3.3 Kansen

Jaarlijkse controles geven horeca-ondernemers meer zekerheid over de brandveiligheid in hun eigen zaak en maken het gemeentelijk controlebeleid geloofwaardiger.

Gemeente als beleidshandhaver onder vuur

Dit hoofdstuk beschrijft de perceptie van horeca-ondernemers met betrekking tot regelgeving, controle en handhaving van de verschillende regels die gemeentelijke overheden stellen. Eerst komt de complexiteit van de regelgeving ter sprake. Vervolgens gaan we in op de handhaving en de dwangmiddelen. Tot slot worden met de conclusies de sterke en zwakke kanten van het beleid belicht.

3.1 DMU bij gemeente: complex, intern strijdig, willekeurig

We zien een soort moedeloosheid bij horeca-ondernemers zodra de regelgeving van de gemeente ter sprake komt. In het algemeen oordelen de ondernemers dat de regels wel nodig zijn, maar dat deze op dit moment niet consistent en helder overkomen.

221

3.1.1 Veel loketten, veel willekeur

Een horecabedrijf heeft met verschillende regels te maken. Regelmatig genoemd worden regels afkomstig van Milieudiensten, Warenwet en Arbo-diensten. Behalve dat er sprake is van tegenstrijdig beleid, zoals geconstateerd is in het eerste hoofdstuk, lijken de verschillende gemeentelijke diensten langs elkaar heen te werken:

“Die regels zijn wel nodig, maar ze moeten wel makkelijker gemaakt worden.”

Processen nemen erg veel tijd in beslag en er ontstaat afhankelijkheid van het ad hoc beleid van individuele ambtenaren. Ook tussen gemeenten onderling bestaan verschillen.

3.1.2 Eén loket met brandweer als adviseur

Horecabedrijven zien de regelgeving liever simpeler en transparanter. Bij voorkeur worden regels en vergunningen vanuit één loket aangestuurd. De één loket gedachte zien we verder ingevuld met ideeën zoals een boekje waarin alle regels staan vermeld waaraan een horeca-ondernemer moet voldoen (een soort checklist voor zelfdiagnose).

Er bestaat een onmiskenbare behoefte aan goede advisering op het gebied van brandveiligheid. De brandweer zou deze adviezen moeten leveren volgens de ondernemer (dit is nu dus nog niet altijd het geval). Juist in het ondersteunen van bedrijven kunnen brandweer en politie een positief imago opbouwen. De ondernemers vinden het brandveiligheidsbeleid een gezamenlijke kwestie en verantwoordelijkheid:

“Hun benadering is ‘Jij hebt een probleem’, ik vind dat het een gezamenlijk probleem is!”

Feit blijft volgens de horeca-exploitanten, dat gemeenten wakker geschud zijn na de ramp in Volendam en nu de regels strikter en strenger toepassen. Wel signaleren we hier regionale verschillen. Er zijn indicaties dat de brandveiligheidsproblematiek in Amsterdam ingewikkelder in elkaar steekt dan in steden in de regio. Ook lijkt de communicatie met de gemeente in Amsterdam moeizamer te verlopen dan elders.

Opvallend is dat, ondanks de toegenomen aandacht voor regelgeving en handhaving, officiële instanties (brandweer, gemeente) nu minder geneigd zijn uitspraken te doen over interpretatie van bepaalde voorschriften. Kennelijk is door de toegenomen aandacht (media) ook de angst toegenomen verkeerde beslissingen te nemen en worden verantwoordelijkheden ontweken.

3.1.3 Aan horeca verwante bedrijven minder kritisch over regelgeving

In de praktijk blijkt dat horeca die onderdeel uitmaakt van een groter bedrijf of instelling anders tegen deze materie aankijkt. De exploitanten hebben hier minder moeite met regels en vergunningen. Wellicht heeft dit te maken met het feit dat dergelijke horeca-activiteiten minder in de spotlights staan dan de horecabedrijven.

3.1.4 Bereidheid tot meewerken groot

De bereidheid om mee te werken aan het brandveiligheidsbeleid van de gemeente is groot: er komt duidelijk een positieve attitude naar voren, ondernemers vinden regelgeving op zich vanzelfsprekend. Zij verwachten dan wel voldoende inzet van de gemeente:

"Het moet wel van twee kanten komen!"

Het aanpassen van het bedrijf aan de regels kost tijd en geld, daar moeten gemeentelijke instellingen begrip voor hebben.

3.1.5 Minderheid ziet mogelijkheden tot verbetering

Overigens ziet slechts een minderheid mogelijkheden tot het aanbrengen van verbeteringen. Dit valt te verklaren vanuit de overtuiging van de meeste ondernemers dat zij voldoen aan de (technische) brandveiligheids-eisen.

Eerder constateerden wij al, dat 5% van de bedrijven een 6 of 5 voor de huidige situatie van de brandveiligheid in hun bedrijf gaf. Het grootste deel van deze groep geeft aan verschillende verbeteringen te kunnen aanbrengen (75%), waarvan de helft zegt dit ook daadwerkelijk te zullen realiseren vóór het eind van het jaar 2001. Men schat gemiddeld circa NLG 8.000 hiervoor kwijt te zijn. Totaal komt dit in absolute termen neer op circa NLG 11,5 miljoen voor ruim 1.400 bedrijven.

Horecabedrijven die geen verbeteringen zullen doorvoeren, of aangeven geen mogelijkheden te zien, wijten dit aan te hoge kosten, onvoldoende medewerking van de gemeente, te weinig eigen kennis en dergelijke. Ook zien zij als belemmering de hoeveelheid tijd die het aanbrengen van aanpassingen kost, het feit dat (bouw)technisch gezien geen verbeteringen mogelijk zijn aan het pand, of, in het geval de zaak draait op vrijwilligers, geen medewerking van deze mensen te verwachten is.

3.2 Aanschrijving gemeente meest ingezette dwangmiddel

Ter ondersteuning van het brandveiligheidsbeleid kent de gemeente een aantal maatregelen die ingezet kunnen worden om brandveiligheid te controleren en te handhaven. Het onderzoek toont evenwel aan dat de overheid tamelijk terughoudend is met het benutten van deze

mogelijkheden: de helft van de horecabedrijven (48%) waar onregelmatigheden zijn geconstateerd, zijn met geen enkele maatregel in aanraking komen. Het blijft in een groot aantal gevallen zichtbaar bij een (mondeling) verslag van de controlerende instantie (meestal brandweer).

Een aanschrijving is het meest ingezette middel: veertiende (41%) van de ondernemingen, waar bij controle onregelmatigheden aan het licht kwamen, ontving een aanschrijving van de gemeente. Slechts enkele bedrijven hebben te maken gehad met de dreiging van sluiting van de zaak, of het intrekken van de vergunning.

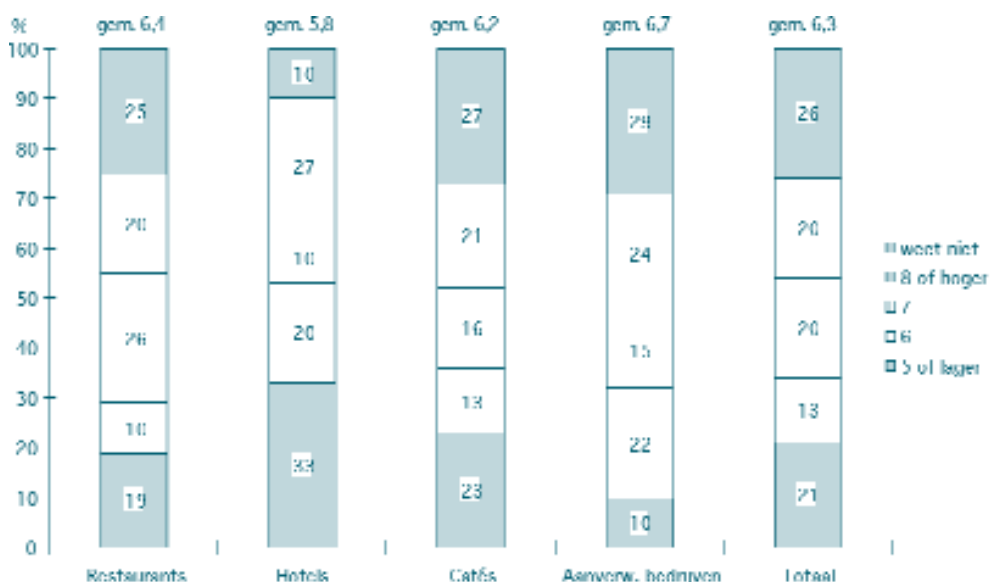
Vooraf de ondernemingen die vinden dat hun brandveiligheidsbeleid verbeterd is (in vergelijking met 2001) maken melding van de aanschrijving en de intrekking van de vergunning.

Ruim de helft (56%) van de bedrijven waar geen onregelmatigheden zijn vastgesteld en die dus ook nooit te maken hebben gehad met maatregelen, zijn bekend met één of meer maatregelen. Zij noemen vooral sluiting (32%), dreiging met sluiting (17%) en de boete (21%). Daarnaast geeft een groot aantal ondernemers (44%) aan in het geheel geen dwangmiddelen te kennen.

3.3 Waardering gemeentelijk brandveiligheidsbeleid matig

Eenderde van alle horeca-exploitanten waardeert het brandveiligheidsbeleid van de gemeente met een 6 of lager. Het gemiddelde ligt op een 6,3. Hotel(-restaurants) geven het laagste gemiddelde (5,8). Deze groep is het meest uitgesproken in het (negatieve) oordeel over het gemeentelijk beleid: ongeveer de helft geeft een 6 of lager.

12. Rapportcijfer voor gemeentelijk brandveiligheidsbeleid bij horecabedrijven



Bron: NIPO, 2001

3.4 Niet gecontroleerde bedrijven vinden gemeentebesleid flink onvoldoende

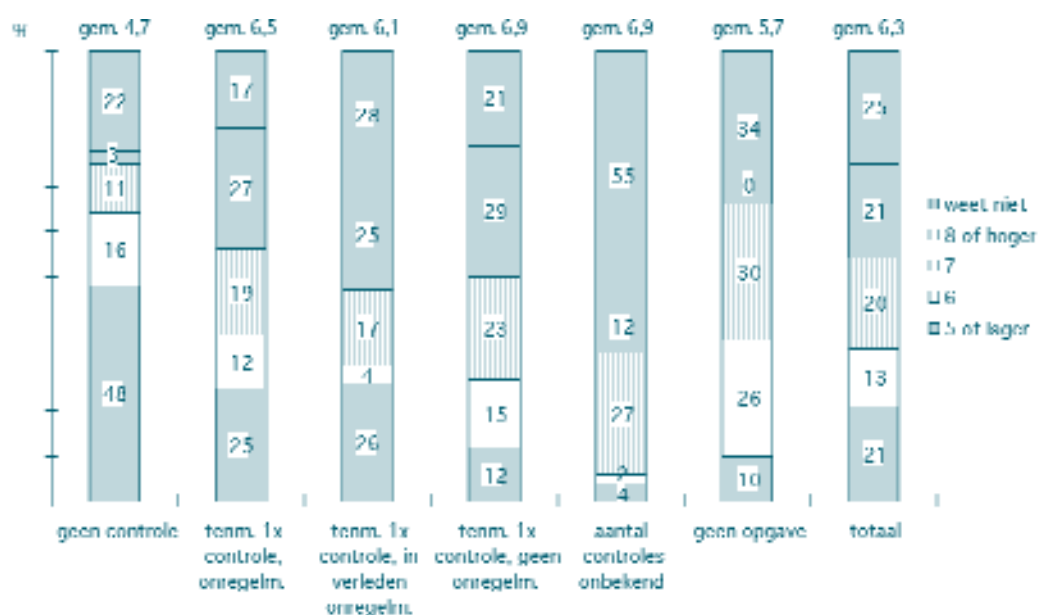
Het onderzoek wijst op een samenhang tussen de (intensiteit van) controle door de gemeente en de beoordeling van het gevoerde beleid. Naarmate bedrijven minder vaak gecontroleerd zijn, neemt de waardering voor het beleid duidelijk af.

Ondernemingen die sinds 1996 nog nooit gecontroleerd zijn, geven een opvallend laag cijfer: zij waarderen het beleid met een 4,7. Van de bedrijven die niet gecontroleerd zijn geeft bijna de helft een onvoldoende.

Horeca-exploitanten van gecontroleerde gelegenheden waarderen het gemeentelijk beleid gemiddeld positiever (variërend van 6,1 tot en met 6,9). Gecontroleerde bedrijven geven minder vaak een onvoldoende (26% als onregelmatigheden zijn geconstateerd, 12% als geen onregelmatigheden zijn geconstateerd).

Kennelijk heeft de zichtbaarheid van inspanningen van de gemeente op het gebied van brandveiligheid invloed op de waardering die horecabedrijven voor dit beleid hebben.

13. Rapportcijfer gegeven door horecaondernemingen, al dan niet gecontroleerd, al dan niet onregelmatigheden aangetroffen



Bron: NIPO, 2001

3.5 Conclusies

Het bovenstaande brengt ons tot het formuleren van enkele sterke en zwakke punten.

3.5.1 Sterke kanten

Horeca-ondernemers achten regelgeving vanuit de gemeente onontkoombaar en willen daar hun bedrijf ook graag op aanpassen. De in hoofdstuk 2 genoemde controles achten zij hierbij noodzakelijk.

3.5.2 Zwakke kanten

Regels blijken in de praktijk erg complex te zijn, willekeurig, en door vele verschillende instanties opgelegd te worden. Het ontbreekt aan duidelijkheid en helderheid.

Daarnaast tekent zich een trend af waarbij gemeentelijke instanties, uit angst voor verkeerde beslissingen, geen duidelijkheid verschaffen over interpretatie van voorschriften.

3.5.3 Kansen

Naast het opzetten van één loket voor alle regelgeving en vergunningen zien ondernemers mogelijkheden in een 'toolkit' waarin duidelijk op een rij alle eisen staan vermeld waaraan de horecaondernemer moet voldoen.

Ook zien horeca-exploitanten een adviesfunctie voor brandweer en politie weggelegd. Daarbij gaan zij er vanuit dat brandveiligheid een gezamenlijke verantwoordelijkheid en taak is. Alle betrokkenen moeten vanuit dit besef en met een duidelijke rolverdeling samenwerken aan brandveiligheid.

Communicatie met gemeente: gespannen relatie

In dit hoofdstuk zetten we uiteen, hoe horeca-ondernemers aankijken tegen de samenwerking met de gemeentelijke overheid. Vertrouwen speelt hierbij een grote rol.

4.1 Vertrouwensbreuk vooral bij horecabedrijven

De communicatie tussen met name de horecabedrijven en gemeentelijke instellingen laat in de praktijk duidelijk te wensen over.

4.1.1 Ongenuanceerd oordeel

Horeca-exploitanten hebben een vrij ongenueerd beeld van gemeentelijke instanties. De ondernemers zien in het optreden van bijvoorbeeld de politie of brandweer in hun gemeente een bevestiging van het onprofessionele gedrag van alle soorten overheden. *“De brandweer is niet meewerkend, wil niet eens overleggen.”*

Daarnaast hebben horeca-ondernemers de indruk dat overheden alle bedrijven op dezelfde wijze benaderen. De houding van een kleine groep dubieuze exploitanten (die naar schatting van de ondernemers ongeveer 10% tot 15% van het geheel uitmaken) brengt volgens hen mee dat het imago van de sector bij overheden negatief naar voren komt.

Horecaondernemingen en de gemeente lijken tegenover elkaar te staan, in plaats van dat zij samen werken aan verbetering van (brand)veiligheid in de ondernemingen. Ook de eerder genoemde neiging van gemeentelijke instellingen om geen duidelijke uitspraken meer te (durven) doen over brandveiligheid draagt hieraan bij. Dit bevestigt ons beeld dat partijen elkaar bestrijden in plaats van met elkaar samenwerken.

4.1.2 Aanverwante bedrijven zien in gemeente geen ‘tegenstander’

Het hierboven geschetste beeld over de horecabedrijven en de gemeente zien we niet terug bij de ervaringen en meningen van de aan horeca verwante bedrijven. Zeker de exploitanten van horeca-activiteiten die verricht worden in overheidsgebouwen zeggen geen hinder te ondervinden in de samenwerking.

4.2 Conclusies

De sterke en zwakke kanten van het bovenstaande zetten we in de onderstaande paragrafen uiteen.

4.2.1 Sterke kanten

We zien dat de communicatie tussen de gemeente enerzijds en de aanverwante bedrijven anderzijds voldoende op elkaar aansluit. Zij hebben een samenwerkingsvorm gevonden die recht doet aan beide partijen.

4.2.2 Zwakke kanten

Bij de zelfstandige horeca-ondernemingen is er duidelijk sprake van een ongenueanceerd beeld over de gemeente, dat door kleine gebeurtenissen vaak versterkt wordt. Ook menen horeca-bedrijven dat overheden een negatief beeld van de sector hebben. Van samenwerking is geen sprake; beide partijen staan eerder tegenover elkaar.

4.2.3 Kansen

Door het opzetten van een dialoog tussen de horeca-ondernemers en de betrokkenen bij de gemeentelijke instanties is het mogelijk een effectieve en noodzakelijke communicatie op gang te brengen. De kans op een structurele samenwerking wordt hierdoor vergroot, zodat gemeente en horeca zich samen sterk maken voor de brandveiligheid in horecagelegenheden.

Publieke belangstelling voor brandveiligheid

Consumenten hechten volgens de horecabedrijven belang aan brandveiligheid. In dit hoofdstuk beschrijven we de perceptie van de horeca over de mening van het publiek over brandveiligheid na de ramp in Volendam. We zien dat de aandacht voor brandveiligheid na verloop van tijd bij consumenten verslapt, maar wel meer in de beleving van het publiek speelt dan voor die tijd. Onder ondernemers, en volgens hen ook onder consumenten, bestaat geen behoefte aan een keurmerk van 'brandveilige' bedrijven.

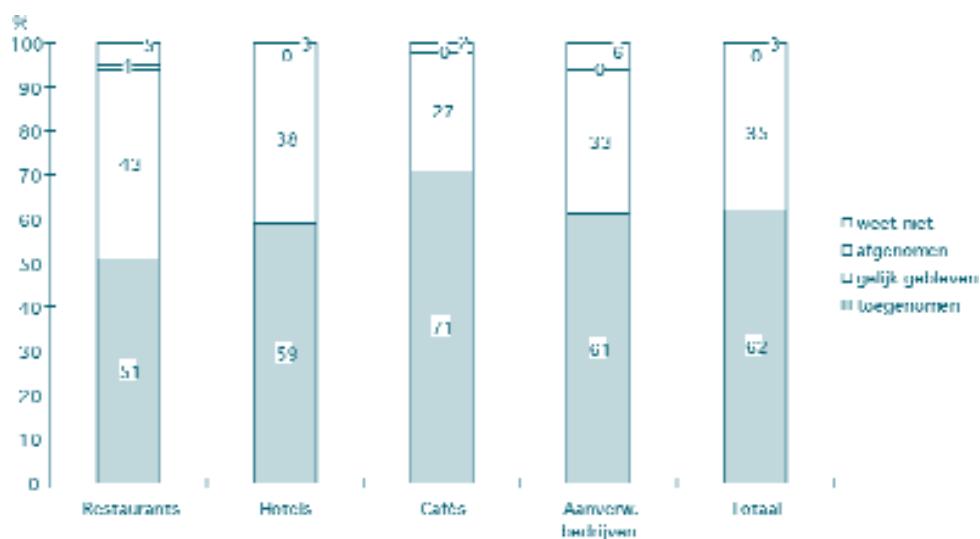
5.1 Consument hecht belang aan brandveiligheid

Volgens de horeca-exploitanten speelt bij het merendeel (68%) van de klanten brandveiligheid mee bij de keuze van de horecagelegenheid. Naar hun mening vinden klanten de brandveiligheid in een horecabedrijf (zeer) belangrijk.

Daarnaast valt op, dat een derde van de caféhouders (29%) aangeeft dat klanten brandveiligheid (zeer) onbelangrijk vinden bij de keuze van de horecagelegenheid.

Circa zestiende (62%) van de horeca-ondernemers ondervindt dat het belang dat consumenten hechten aan brandveiligheid, is toegenomen na de cafébrand in Volendam. Cafébazen zijn zelfs bijna driekwart (72%) deze mening toegedaan.

14. Verandering van belang dat klant, volgens horecabedrijven, hecht aan brandveiligheid, na ramp te Volendam



Bron: NIPO, 2001

Er bestaat samenhang tussen de waardering voor het beleid van de gemeente door de horeca-ondernemers enerzijds, en het belang dat de consument toekent aan brandveiligheid anderzijds. Horeca-exploitanten die inschatten dat brandveiligheid voor de consument een issue is, brengen meer waardering op voor het gemeentebestuur.

Horeca-ondernemers signaleren een verhoogde belangstelling bij consumenten vlak na de ramp in Volendam. Volgens de ondernemers waren consumenten in de eerste periode van 2001 alerter op (brand)veiligheid, maar ebde deze de publieke belangstelling later iets weg. Een aantal exploitanten geeft zelfs aan, dat consumenten continu vragen naar de situatie van de brandveiligheid in de zaak, tot grote ergernis van de ondernemer. Vaak gebeurt dit op een lollige manier.

“Ze maken wel grappen, maar blijven terugkomen.”

Ondernemers stellen echter dat hoewel klanten vaker informeren naar brandveiligheid, weinig klanten zich laten afschrikken als de situatie niet aan de voorschriften voldoet.

5.2 Keurmerk overstreden

Tijdens de kwalitatieve groepsessies is aan de deelnemers de vraag gesteld of een (vrijwillig) keurmerk voor brandveiligheid wenselijk zou zijn.

Deze vraag is niet in de kwantitatieve fase aan de respondenten gesteld, maar extra toegevoegd aan de discussies met deelnemers uit horeca- en aanverwante bedrijven.

Een keurmerk als garantie van een brandveilige zaak is volgens enkele horeca-ondernemers het onderzoeken waard. Andere ondernemers denken echter dat dit niet bij consumenten aangekaart moet worden, omdat deze er dan alleen maar ongerust door worden:

“Het werkt allemaal averechts als je dat doet, want iedereen gaat erbij stilstaan.”

Zij vinden dat in feite dat er geen brandveilige bedrijven mogen bestaan.

Een aantal exploitanten zegt tot slot dat de gemeente, of de brandweer als de aangewezen instantie voor brandveiligheid, een keurmerk dient te krijgen: hieraan is een goede samenwerking tussen overheid en horecasector herkenbaar.

