

Keizersgracht 174
Postbus 2960
1000 CZ Amsterdam
t +31 (0)20 575 67 20
f +31 (0)20 575 67 21
www.kennisland.nl



Foto: Doug Powell

Keukengeheimen op straat

Transparantie en voedselveiligheid

Door: Sanderijn Cels

Maart 2009

Als je volgend jaar in New York verblijft en besluit een hapje te gaan eten, zal je op het raam van de restaurants een plakkaat zien hangen. Er zal een A, B of C op staan. Je zal waarschijnlijk denken dat het hier om de waardering van de lokale Johannes van Dam of een andersoortige restaurantrecensie gaat, maar dat is niet het geval. Het is een keurmerk van de overheid.

Wie een A kiest, stapt binnen in een schone zaak, die volgens de laatste inspectie uitstekend aan de hygiënevereisten voldeed. Een B-zaak doet het redelijk en C is vies bevonden, maar zal waarschijnlijk hard werken om de toestand te verbeteren, omdat de inspecteur binnenkort weer langs komt én

omdat het publiek de zaak voorbij loopt. Wie immers een C op de deur heeft staan, verliest klanten aan een buurman die een A-keurmerk bezit. Het systeem is dus een aanmoediging voor restaurants om hard aan de slag te gaan - *to clean up your act*, zouden de Amerikanen zelf zeggen.

Momenteel zet de stad New York haar inspectiebevindingen online met behulp van een puntensysteem. (De url is achterin dit document te vinden.) Maar vanaf 2010 stapt de lokale overheid dus over op een eenvoudig openbaar keurmerk - ofwel: op een nieuwe vorm van publieksvoorlichting ter plaatse.

Een vereniging van restauranthouders protesteerde tegen dit nieuwe inspectiesysteem. Het was te simpel; een keurmerk was slechts een weergave van de toestand op een bepaald moment. Als je net even pech hebt in de keuken op het moment dat er een inspecteur langs komt, zit je onterecht met een lage waardering in je maag. Maar burgemeester Bloomberg was niet te vermurwen. "Come on," zei hij. *"If you can't pass an inspection one time, you can't pass an inspection every time."*

Achtergrond

De basis voor dit keurmerkensysteem werd gelegd in 1997 in Los Angeles County. KCBS, een lokale tv-zender, had met een verborgen camera de wantoestanden in de keukens van restaurants vastgelegd en zond de bevindingen in een drieluik uit. Met groot afgrijzen onder het publiek tot gevolg, zo slecht was het met de hygiëne gesteld.

De Los Angeles County Board of Supervisors gaf hier gehoor aan en nam binnen een maand na de tv-uitzending een wet aan waarin openbaarheid werd vereist inzake restauranthygiëne. De openbare informatie moest aansluiten bij de ABC-notering van de Los Angeles County Department of Health Services (DHS). Dat was een goede oplossing voor het probleem: het zou restaurants immers aanzetten tot het verbeteren van de hygiëne, omdat klanten een C-restaurant voorbij zouden lopen.

De overheid had ook voor een andere, traditionele oplossing kunnen kiezen: strenger toezicht houden zonder het publiek bij de kwestie te betrekken. Dit is een aanpak die in Nederland niet onbekend is. In zo'n geval zouden er louter meer en strengere controles worden beloofd en zou er wellicht budget worden vrijgemaakt om hierin te voorzien, maar zouden burgers verder geen rol spelen in de oplossing van het probleem.

Het systeem bleek te werken. Onafhankelijk onderzoek in 2003 wees uit dat een A-waardering meer omzet genereerde voor een restaurant (+ 5,7 procent) en dat een C-notering klandizie enigszins afschrok (de omzet slonk met 1 procent). Restaurants bleken hun best te doen om schoner te worden. Het aantal met een A gewaardeerde zaken nam fors toe: van 40 procent in 1998 naar maar liefst 83 procent in 2007. Wetenschappelijk onderzoek wees bovendien uit dat het totaal aantal aan voedselgerelateerde ziektes dat in restaurants was opgelopen met 20 procent was verminderd. En in 2007 bleek uit een onderzoek van de DHS dat 91 procent van de bevolking tevreden was met het systeem. Met andere woorden: het was een groot succes.

Geen wonder dus dat burgemeester Bloomberg van New York hierop wil voortbouwen. Het systeem werkt én het is ook nog eens relatief goedkoop. Want het handhavingsmodel voorziet in een toename van inspecties als een restaurant vies is. Hoe slechter het etablissement scoort, des te vaker de inspecteur zal langskomen. Omdat uit de effecten in LA is gebleken dat er op den duur een fikse toename is in de A-categorie, zal er op den duur weinig geïnspecteerd hoeven te worden en worden er toch relatief goede resultaten geboekt. In eerste instantie nemen de kosten in NYC toe, omdat Bloomberg meer inspecteurs aanstelt, maar het model voorziet dus in een terugloop van deze initiële extra kosten op de lange termijn.

Risico's

Het communiceren van inspectiebevindingen via een simpel, voor publiek begrijpelijk keurmerk lijkt een eenvoudige aangelegenheid. Maar er zitten lastige aspecten aan. Hoe bepaalt een overheid *wat* ze naar buiten brengt en *hoe* ze dat naar buiten brengt? Als je bijvoorbeeld alleen iets over hygiëne communiceert middels een keurmerk, geeft dat niet aan of het eten smaakt of dat de bediening aardig is. Ergo: zo'n keurmerk geeft niet weer of een restaurant als *geheel* wel een goed restaurant is. Het publiek is echter wel op zoek naar zo'n restaurant, maar is geneigd om een C-restaurant, dat wellicht het beste scoort op dat lekkere eten en die leuke bediening, voorbij te lopen.

Bovendien loopt de overheid het risico dat een standaardsysteem geen rekening houdt met de bereidingswijzen van etnische groeperingen die er een eigen culinaire cultuur op na houden. Nuances kunnen niet gecommuniceerd worden via A, B of C. En zodra je er kleine lettertjes aan toe gaat voegen, werkt het systeem niet meer.

Daarnaast moet de overheid ook uitkijken voor de effecten die zo'n notering met zich meebrengt, waarschuwt Harvard-professor Archon Fung. Want voordat je er erg in hebt, beïnvloedt de overheid het marktgedrag - in dit geval het gedrag van de restauranthouders die op een andere manier met elkaar gaan in competitie gaan dan voorheen. Concurrerden ze vroeger op een reeks factoren - van hygiëne tot en met lekker eten en een prettige bediening, nu wordt die reeks teruggebracht naar die ene factor waar het in het voorlichtingssysteem om draait. Want die ene factor maakt de letter op hun voorraam uit en dientengevolge ook het gedrag van de klanten.

Sommige overheidsvoorlichters veronderstellen wellicht dat het om feiten gaat die in werkelijkheid toch al aan de orde zijn en die gewoon naar buiten gebracht worden, dus dat zo'n ABC-systeem weinig kwaad kan. Maar Fung geeft aan dat deze vorm van publieksvoorlichting effecten kan hebben waar de overheid van te voren goed bij stil moet staan. Want naast de bedoelde gevolgen kan het evengoed om onbedoelde gaan. Voordat ze er erg in heeft, verstoort de overheid de markt op een ongewenste manier. Daar zijn genoeg voorbeelden van te vinden.

Deze ABC-waardering van restaurants is echter een succesvoorbeeld gebleken. Het systeem uit LA County wordt langzaam door overheden in het hele land ingevoerd. Voor de vele Nederlanders die naar New York reizen, zal de invoering

ervan goed nieuws zijn. Want NYC heeft nu wel een heel karig inspectiesysteem. De stad heeft slechts 60 inspecteurs in dienst die jaarlijks circa 25.000 restaurants af moeten gaan. Die worden nu één keer per jaar gecontroleerd, volgens officiële bronnen. Maar lokale ingewijden denken dat dit bij lange na niet wordt gehaald.

Extra informatie

Links:

- Foto afkomstig van Doug Powell, hij blogt o.a. over voedselveiligheid : <http://barfblog.foodsafety.ksu.edu/>
- Meer informatie over het ontstaan van de *restaurant ratings* in Californië: http://en.wikipedia.org/wiki/Restaurant_rating#Los_Angeles_County
- De website van LA County met de restaurantwaarderingen: <http://publichealth.lacounty.gov/rating/>
- Artikel in 'The New York Times' over de plannen van Bloomberg: <http://www.nytimes.com/2009/02/26/nyregion/26inspect.html>
- De huidige website van New York met de resultaten van restaurantinspecties inzake hygiëne: <http://167.153.150.32/RI/web/index.do;jsessionid=3D16B2434E13AFC783E1E451DB231664?method=goldenAppleList>
- Een impressie van een inspectiebezoek aan een Amerikaans restaurant: <http://www.ocreger.com/multimedia/restaurant08/>
- Een nationaal voorbeeld van een door de overheid aangeboden vergelijkingstool voor verzorgingstehuizen: <http://www.medicare.gov/NHCompare/Include/DataSection/Questions/ProximitySearch.asp?PrevPage=%3C+Previous+Step&pagelist=Home&dest=NAV%7CHome&bhcp=1>
- Twee wetenschappelijke studies naar de effecten van het rating-systeem in LA County: <http://www.stanford.edu/~pleslie/restaurants.pdf> en <http://www.cspinet.org/dirtydining/HospitalizationsStudy.pdf>
- Een interview met professor Archon Fung van de Harvard Kennedy School: <http://www.hks.harvard.edu/news-events/publications/insight/democratic/archon-fung>
- Een voorbeeld van minder succesvolle restaurant ratings in Toronto (met kleuren), ook vanuit de overheid geïnitieerd: http://www.citynews.ca/news/news_29233.aspx en http://www.citynews.ca/news/news_29280.aspx en http://www.citynews.ca/news/news_29321.aspx