

# Hur hjälper vi varandra att lyckas?

- Företagsklimat kräver dialog och intern samverkan.

Ulrika Riseby |

2022

Företagare

Villaägare

Husbilsägare

Idrottsintresserad

Tjänsteperson

Politiker

Arbetsgivare

Mamma

Anhörig



***GREAT är en fullservicebyrå inom företagsklimat. Genom analyser, strategiarbete, dialog och utbildningsinsatser arbetar vi med att förbättra företagsklimatet i Sveriges kommuner.***



# Vad skall vi hinna med på 2h och 20 min

- ▷ Service i en myndighetsutövande organisation
  - ▷ Företagaren som viktig målgrupp i hela kommunen
  - ▷ Företagens upplevelse av kommunens service
  - ▷ Verksamhetsutveckling för ett mer pricksäkert resultat
  - ▷ Några tips kopplat till kommunikation
- 
- ▷ Nga bikupor
  - ▷ Lunch kl 12,00
  - ▷ Fika kl 10,20

**Vad är service?**



*Det är riktigt bra tillgänglighet. Lätta att få kontakt med och lätta att boka upp möten med. Bra återkoppling.*

*Telefon har jag gett upp, det är svårt att få tag på dem. Handläggarna är även ganska dåliga på att återkoppla.*



*Jag tyckte att den informationen jag fick innan tillsynen var väldigt bra och det stod tydligt vad som skulle göras”.*

*De bör försöka att använda ett språk som är för oss som inget kan. Inte ens när jag fick det beviljat förstod jag exakt vad det stod. Betydde det att jag fick använda carporten?*



*Alldeles utmärkt service. Väldigt förstående och inte som tidigare då dem bara identifierade problemet och sen gick. De vill hitta lösningar på problem. Det funkar positivt. Det blir en stjärna i kanten.*

*Den första som var här log och var trevlig. Den andra var trevlig men kändes lite stel och var snål med leenden och då blir det alltid en annan stämning. Jag känner mig mer obekväm och nervös då.*



## Kompetens/vägledning

*Det är lite både och. Vi har skickat in förslag och kan få till svara att det inte går men sen får vi inte reda på varför och vad som krävs utan får då skicka in flera olika förslag. Jag skulle vilja att man säger lite tidigare vad man vill ändra på....jag skulle önska att de kunde samköra mer och att vi kunde få allting på en gång*

*Jag känner att om man slår ned på något i en ansökan så måste man ge mer stöd. Vi kan ju inte detta och vet vad som förväntas.*





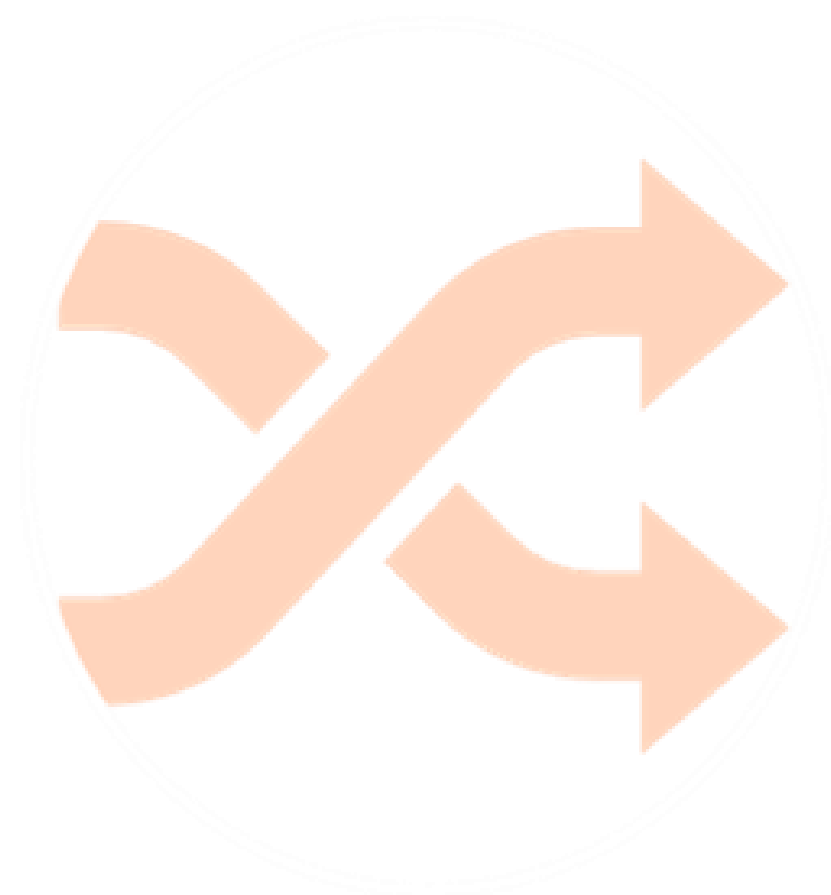
*Det är också viktigt att handläggare lägger bort sina personliga åsikter. Jag kan jobba med 4 -5 olika personer och alla har sin uppfattning. Man måste lyfta sig från sitt eget tyckande.*

*Det skiljer alltid lite mellan olika handläggare vad de vill ha in - varför är det så?*

*Jag skulle vilja att de går igenom ordentligt och skickar alla kompletteringar på en gång. Vi har en arkitekt som fick rita om 7 ggr. Sen är det det här med tiden, att det tar för lång tid. Vi har ju tidsplaner som vi måste följa och ...att vi många gånger tappar underleverantörer för de måste vidare till andra jobb.*

*Det var efter slutbesiktningen som det blev riktigt krångligt. Vi gjorde nämligen några ändringar och då ska det göras en ändringsanmälan. Men då fick vi göra om allt och de tog en ändring i taget och det tog 5 månader för oss att få slutbeskedet. ...Det var katastrof hur det här hanterades med massa nya saker och kompletteringar som tog tid och kostade pengar.*





*När jag skulle starta min restaurang så var det olika besked från olika delar av kommunen? Kan dom inte samverka?*

*I en annan Kommun som jag har bott i så har de en lotsfunktion där jag kan träffa alla myndighetspersoner vid ett och samma möte så att jag får alla information samtidigt – det var bra!*

# Service i en myndighetsutövande organisation



**Tillgänglighet:**  
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person samt tillgång till digitala tjänster.



**Information:**  
Muntlig och skriftlig information samt information på webben.



**Bemötande:**  
Attityd och engagemang.



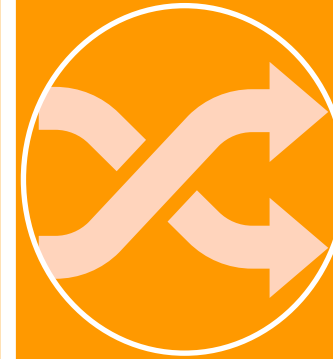
**Kompetens:**  
Kunskap om ämnet, förmåga att förstå företagarens problem. Att ge råd och vägledning.



**Rättssäkerhet:**  
Tydligheten i lagar och regler, hur ställningstaganden/ beslut motiverats.



**Effektivitet:**  
Tid och rutiner för handläggningen samt förmåga att hålla överenskomna tidsramar.



**Samverkan:**  
Kunskap och respekt för angränsande områden



# Bikupa: Vad är viktigast för er?



**Tillgänglighet:**  
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person samt tillgång till digitala tjänster.



**Information:**  
Muntlig och skriftlig information samt information på webben.



**Bemötande:**  
Attityd och engagemang.



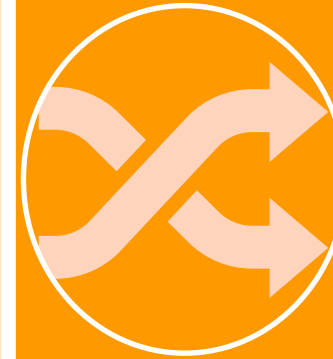
**Kompetens:**  
Kunskap om ämnet, förmåga att förstå företagarens problem. Att ge råd och vägledning.



**Rättssäkerhet:**  
Tydligheten i lagar och regler, hur ställningstaganden/ beslut motiverats.



**Effektivitet:**  
Tid och rutiner för handläggningen samt förmåga att hålla överenskomna tidsramar.



**Samverkan:**  
Kunskap och respekt för angränsande områden



# Kommunen och företagaren.

GREAT



# Tillväxtspiralen!

Ökat välstånd  
och livskvalitet

Fler  
medborgare

Fler växande  
företag

Fler  
företagsamma

Ökad konkurrenskraft  
Ökade skatteintäkter



Bra företagsklimat

Hållbar tillväxt  
& attraktiv kommun

Ökat utbud av  
vårldstjänster

Livschanser  
Förbättrad integration  
Sänkt arbetslöshet

Fler investerings-  
möjligheter



# Olika i olika kommuner?

- ▷ Grannkommuner gör olika?
- ▷ Lika stora städer gör olika?
  
- ▷ Taxor
- ▷ Handläggningstider
- ▷ Processer



# Vem ansvarar för näringslivsfrågorna?

GREAT



# Ni möter många Företagare

Företagaren som  
utvecklingspartner/avtalspart

Företagaren som arbetsgivare

Företagaren som medborgare

Företagaren som politiker

Företagaren som kund

Företagaren som  
styrelseledamot i en förening.

# Företagaren möter många Valdemarsviks kommun



Myndighetsutövning

Upphandling och  
entreprenadstyrning

Arbetsmarknad/  
utanförskap

Skola/arbetsliv

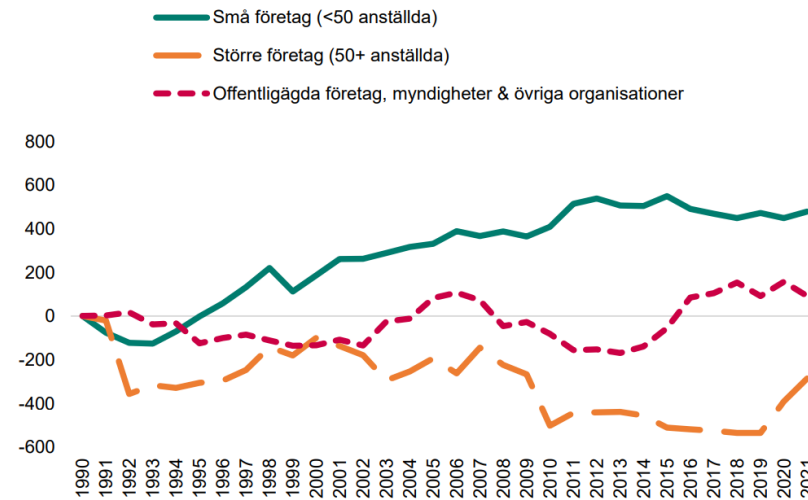
Exploatering och planering

Kundservice/Kontaktcenter

Trygghet/ attraktivitet

Destinationsutveckling

- ▷ 98 % av era företag är små (under 50 anställda)
- ▷ De skapar 1522 jobb i kommunen
- ▷ Bidrar med 114 miljoner kronor/35% av skatteintäkterna
- ▷ Hög andel företagare (ca 18% jmf med 10% i Sverige)
- ▷ Genomsnittlig vinstmarginal är 6% (Jmf med Sverige 12% och Östergötlands län 12%) (2018)



Utveckling antal jobb 1990-2021

Små företag (<50 anställda)	479
Större företag (50+ anställda)	-286
Offentligägda företag, myndigheter & övriga organisationer	91

## Företagarfakta 2022

# Företagaren är arbetsgivare - hjälp dem hjälpa er!

GREAT



# Kommuner som lyckas!

Kommun  
ledning

Näringslivsfrågor är prioriterade  
och kommunicerade.

Förvaltning

Engagerade och tydliga ledare som  
ser kommunen som en helhet.

Respekt

Respekt och förståelse mellan  
kommunen och företagen.





Gemensam syn i hela kommunen!

**GREAT**

De flesta  
företagare är  
seriösa

De flesta  
företagare vill  
göra rätt

Det skall vara  
lätt att göra  
rätt!

# Bikupa: Vad kan du göra för att underlätta?

**GREAT**



*Kaffepaus*



**Företagens syn på service?**

# Mäta företagsklimat

GREAT



Öppen jämförelse  
Företagsklimat 2021

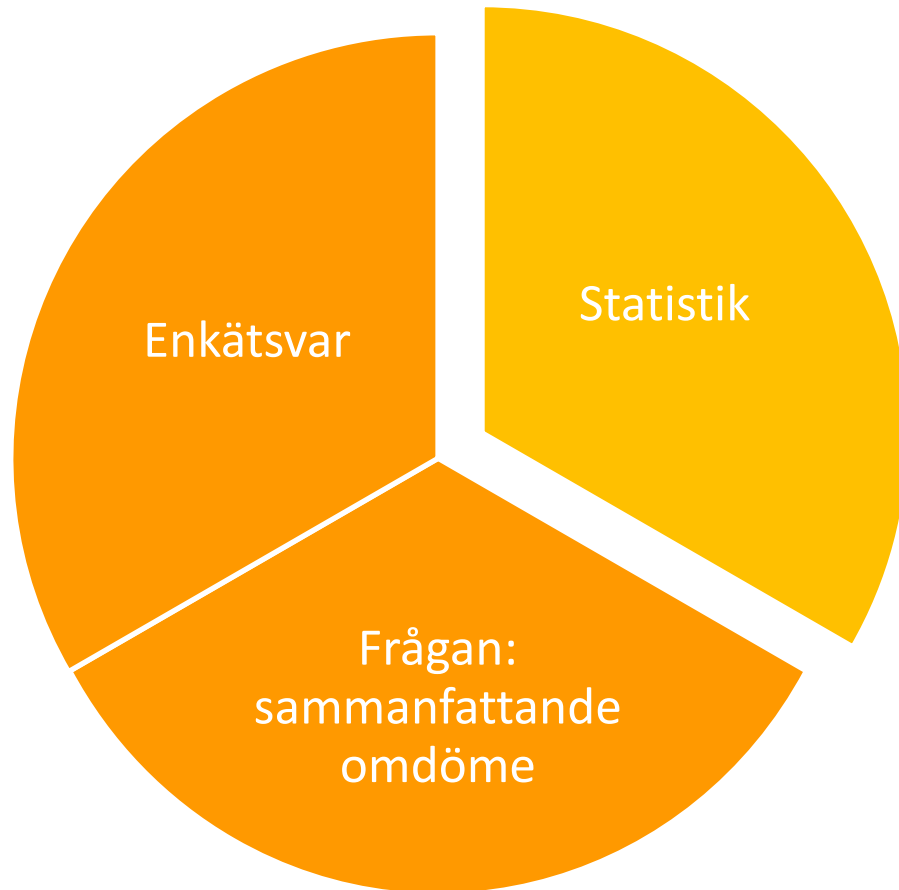


# Svenskt Näringsliv





# Vad är rankingen?



- ▷ Enkät till företagen med 15 frågor
- ▷ Betyg 1-6
- ▷ Små marginaler
- ▷ Politisk
- ▷ Statistik påverkar
  
- ▷ Diversifierande
  
- ▷ Valdemarsvik
- ▷ 2022 – plats 269 +3
- ▷ 2019 – bäst 221



## Om de deltagande företagen 2022

104 företag har svarat vilket är en svarsfrekvens på 54%. Av de svarande är 81% män. 40% av de svarande är över 54 år.

71% av de deltagande företagen har haft någon form av kontakt med kommunen senaste året.

Av de som har haft kontakt med kommunen så hade de flesta haft kontakt gällande Tillstånd och Tillsyn.

29% av de svarande har inte haft någon kontakt med kommunen det senaste året.

59% har mellan 1-5 anställda och 19 % har mellan 6-25 anställda.

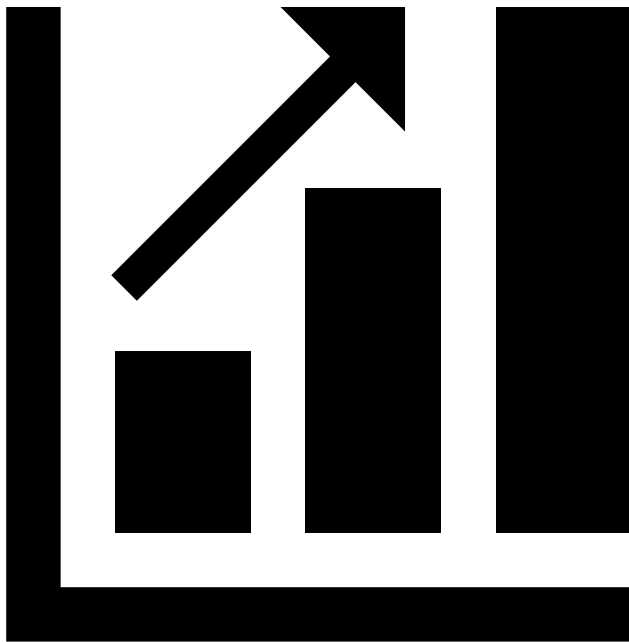
Bygg, Industri och Handel är de största branscherna i undersökningen.

## Resultat enkätsvar



- ▷ Valdemarsvik ökar (+0.1) på enkätens viktigaste fråga *Vilket sammanfattande omdöme vill du ge kommunens företagsklimat*
- ▷ Betyget är 3.0 vilket är ett godtagbart resultat men något under rikssnittet.
- ▷ Snittet i Sverige är 3.4

## Valdemarsvik styrkor



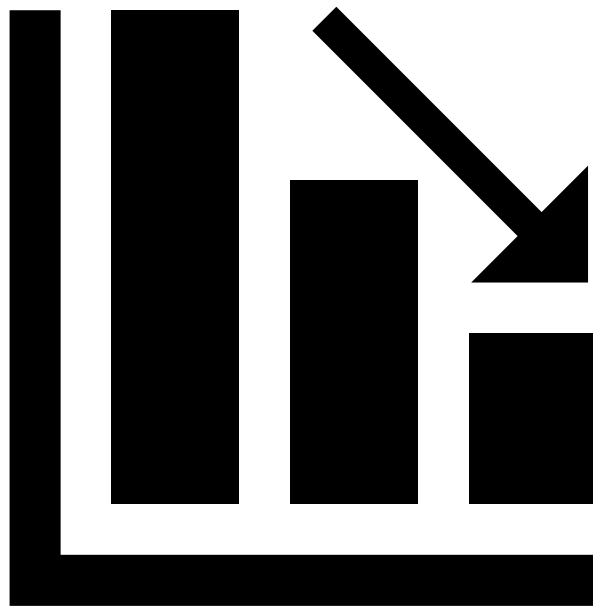
Ökar endast inom sex områden.

- ▷ Mobilnät och bredband
- ▷ Kommunpolitikens attityder
- ▷ Kommunens service och bemötande
- ▷ Dialogen med kommunens beslutsfattare
- ▷ Upphandling

Inom tre områden är det oförändrat.

- ▷ Skolans kontakter med lokala näringslivet
- ▷ Tillgång till relevant kompetens
- ▷ Information till företag

## Håll koll på



Valdemarsvik tappar inom sex områden och det är både frågor som kräver större politiska beslut och frågor gällande service och bemötande.

- ▷ Påverkan av brottslighet/otrygghet
- ▷ Konkurrens från kommunens verksamheter
- ▷ Allmänhetens attityder
- ▷ Företagens engagemang för företagsklimatet
- ▷ Tjänstemännens attityder
- ▷ Vägnät, tåg och flygförbindelser

# Störst skillnad mellan er och andra kommuner

- ▷ Valdemarsvik har sämre betyg än snittet i Sverige inom alla områden utom ett.
- ▷ Störst skillnad åt det negativa hållet är det på:
  1. Vägnät, tåg och flygförbindelser
  2. Mobilnät och bredband
  3. Tjänstemännens attityder
  4. Skolans kontakter med lokala näringslivet



# Sveriges kommuner och regioner

Öppen jämförelse  
Företagsklimat 2021



- ▷ NKI är Nöjd Kund Index.
- ▷ Resultatet baseras på en NKI-modell med ett värde mellan 0-100, där 100 är högsta betyg.
- ▷ NKI beräknas både på total nivå, samt för varje myndighetsområde.
- ▷ NKI kan brytas isär på branscher, storlek på företag, servicefaktorer mm.
- ▷ Snitt i Sverige 2021 är NKI 74.

	NKI 1-100	Bedömning
	>80	Mycket högt
	70-80	Högt
	62-69	Godkänt
	50-61	Lågt
	<50	Mycket lågt



**Tillgänglighet:**  
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person samt tillgång till digitala tjänster.



**Information:**  
Muntlig och skriftlig information samt information på webben.



**Bemötande:**  
Attityd och engagemang.



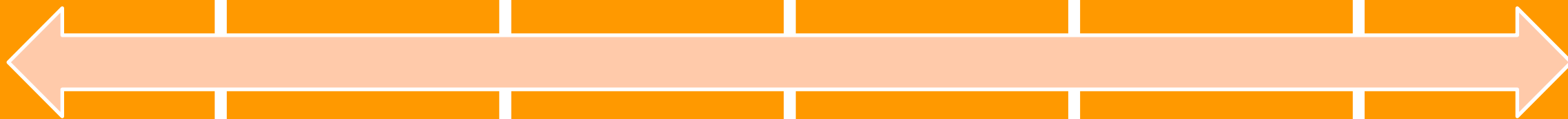
**Kompetens:**  
Kunskap om ämnet, förmåga att förstå företagarens problem. Att ge råd och vägledning.



**Rättssäkerhet:**  
Tydligheten i lagar och regler, hur ställningstaganden/ beslut motiverats.



**Effektivitet:**  
Tid och rutiner för handläggningen samt förmåga att hålla överenskomna tidsramar.





# Valdemarsvik: 2022 (första året) – 65 svar NKI 73

## Snitt i Sverige NKI 74 (2021)



### Brandskydd:

**Inget NKI**

Snitt i Sverige NKI 82  
(2021)



### Miljö och hälsoskydd:

**NKI 78 (2022)**

Snitt i Sverige NKI 71 (2021)



### Bygglov:

**NKI 62 (2022)**

Snitt i Sverige NKI 66  
(2021)



### Livsmedelstillsyn:

**NKI 73 (2022)**

Snitt i Sverige NKI 78  
(2021)



### Markupplåtelse:

**Inget NKI**

Snitt i Sverige NKI 76  
(2021)



### Serveringstillstånd:

**Inget NKI**

Snitt i Sverige NKI 77  
(2021)



### Upphandling: NUI

**Mäter inte NUI**

Snitt i Sverige NUI 65  
(2021)



## Information:

**NKI 70 (2022)**

Snitt i Sverige NKI 73  
(2021)



## Tillgänglighet:

**NKI 74 (2022)**

Snitt I Sverige NKI 75  
(2021)



## Bemötande:

**NKI 80 (2022)**

Snitt I Sverige NKI 80  
(2021)



## Kompetens:

**NKI 75 (2022)**

Snitt I Sverige NKI 76  
(2021)



## Rättssäkerhet:

**NKI 73 (2022)**

Snitt I Sverige NKI 76  
(2021)



## Effektivitet:

**NKI 74 (2022)**


Snitt I Sverige NKI 74  
(2021)

## **Kommungrupp B5 (Antal svar 826)**

- ▷ NKI 78
- ▷ Hotell och restaurang är största branschen , nöjdast är hotell och restaurang, skola, vård och omsorg och handel.
- ▷ De oerfarna är lite mer nöjda än de erfarna.
- ▷ Brev är mest populärt NKI 84 men E-post är vanligast NKI 76.
- ▷ 56% har fått full info om kostnad, NKI 86
- ▷ 17% har INTE fått full info om kostnad, NKI 62

## **Valdemarsvik (Antal svar 65)**

- ▷ NKI 73
- ▷ Övrigt är den största branschen och nöjdast är Jordbruk – NKI 78 och 82
- ▷ Hotell/Restaurang NKI 76
- ▷ De oerfarna är lite mer nöjda än de erfarna.
- ▷ Personligt möte är mest populärt NKI 79 och detta kontaktsätt är även vanligast.
- ▷ E-post är minst polpulärt (ca 30%) NKI 66
- ▷ 57% har fått full info om kostnad, NKI 82
- ▷ 21% har INTE fått full info om kostnad, NKI 63



Jag är stolt över att jobba på kommunen!

Han där, min granne, är företagare och han tror minsann att han är något.

Ser du den felparkerade kommunbilen där ute?

# Snackise Märket

Vilken bra service jag fick när jag sökte bygglov!

Kommunen är ju inte klok.

Barnomsorgen funkar perfekt för mig!

Det vet man ju hur det är med företagare... bara plockar ut vinst....

Ja jag jobbar ju inte på upphandling – dom är ju inte kloka!

## Nöjd Kund Index

- SKR
- Ca 200 kommuner
- Mäts löpande
- Faktiska ärenden
- Myndighetsutövning
  
- Upplevd service

## Lokalt företagsklimat

- Svenskt näringsliv
- 290 kommuner
- Varje år
- Ca 65% har haft ett ärende.
- Företagsklimat – bredare perspektiv
  
- Uppfattad service

## Varumärket

- Medborgare, media och besökare
- Alltid
- Alla har en åsikt
- Alla kan sprida en dålig bild
- Alla kan sprida en bra bild.

# Bikupa: Hur tänker ni kring mätningarna – påverkar de?

**GREAT**



## Några snabba tips framåt



- ▷ Tjänstedesign för bättre resultat
- ▷ Extern och intern kommunikation
- ▷ Samverkan och arbetssätt.

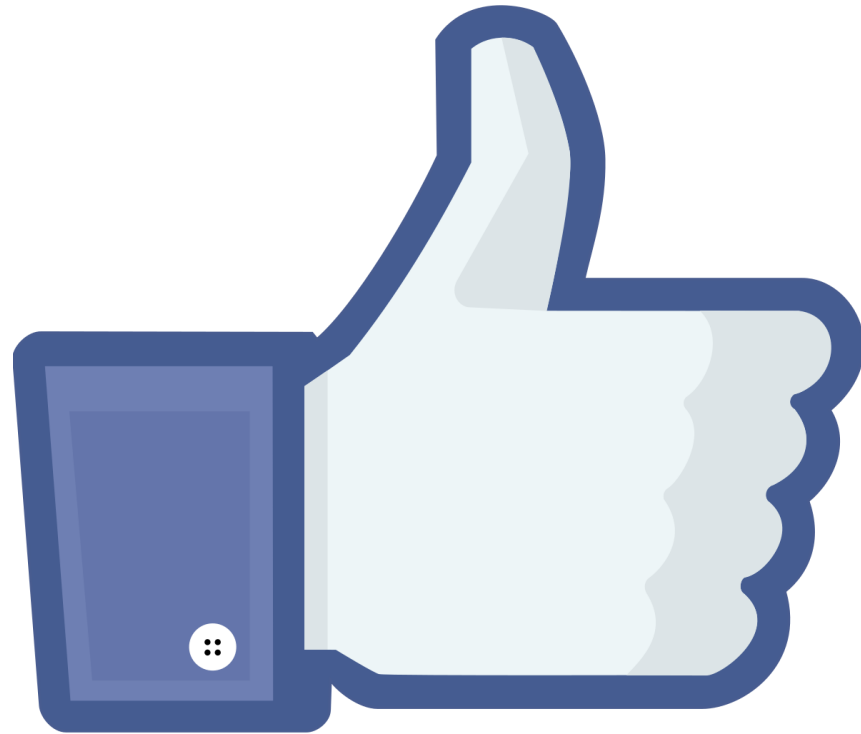
## Förbättringsförslag från Block 2

- ▷ En väg in- lotsfunktion
- ▷ Bredare syn när en fråga kommer in så att inget missas.
- ▷ Samarbete/kommunikation över sektorsgränser
- ▷ Sluta slussa vidare
- ▷ Bättre återkoppling och information
- ▷ Förenkla blanketter och mallar
- ▷ Dialog
- ▷ Digitalisering
- ▷ Hemsidan

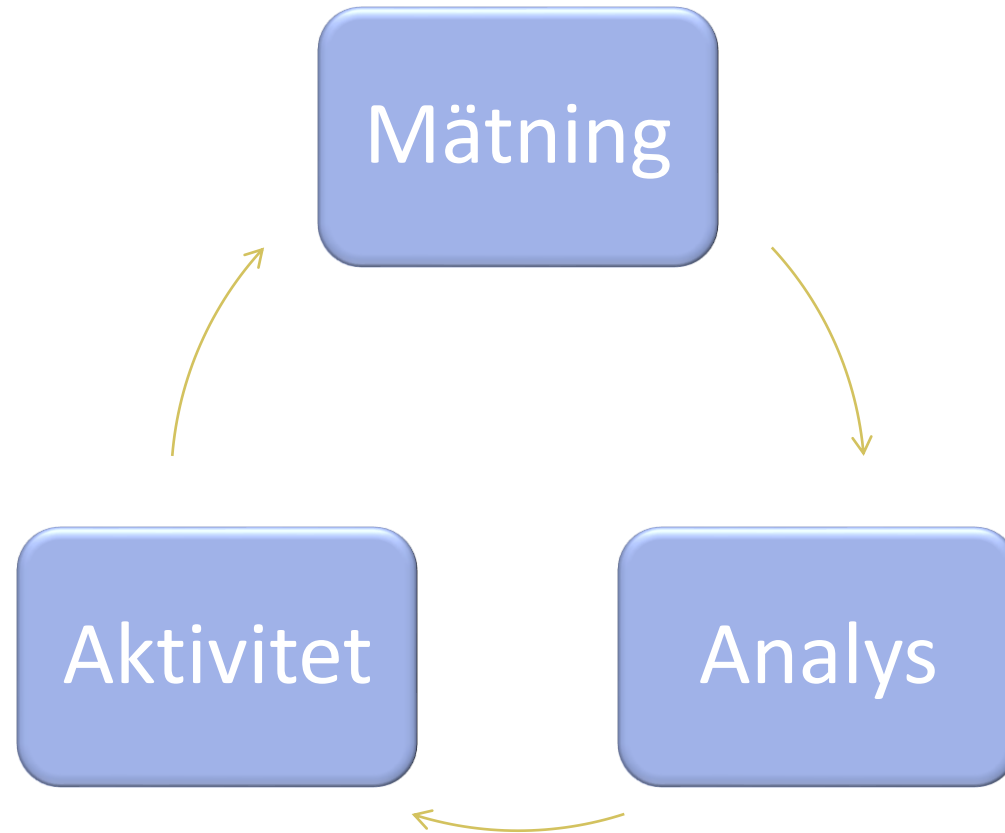




Vet du vad som gör dina kunder/sökande nöjda?

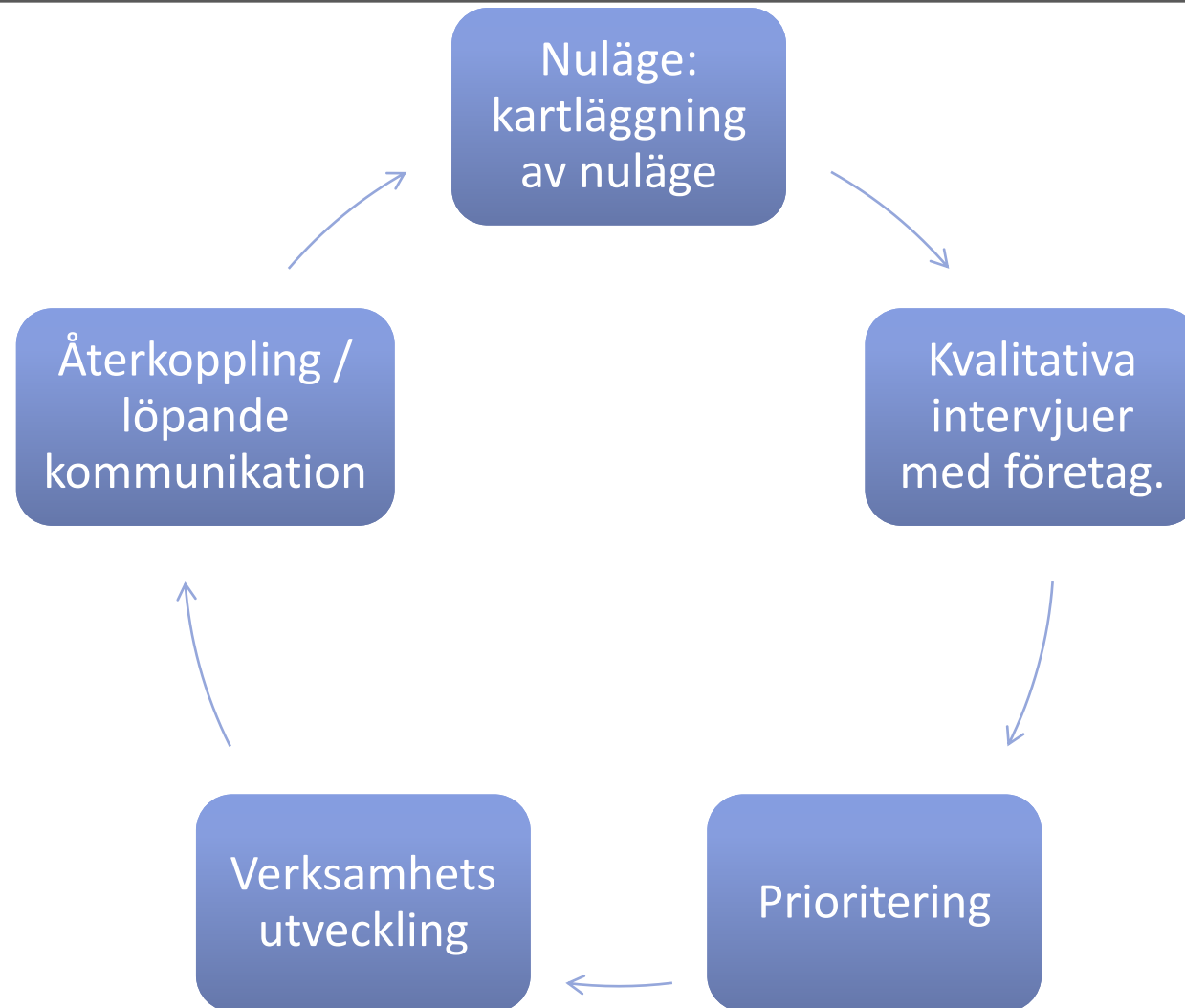


## Verksamhetsutveckling?



Hur blir en kund nöjd - eller –  
Hur blir jag en nöjd kund?





# **Att kommunicera smart Internt och Externt**

# Använd smart kommunikation



# Kommunikation påverkar bemötandet

- ▷ Kommunikativa verktyg
  - ▷ Kroppsspråk
  - ▷ Röst
  - ▷ Ord
- 
- ▷ Skriftlig kommunikation blir allt viktigare.
  - ▷ Sverige har utvecklats från 41%-47% av ärendena



*Då planarbete pågår för att tillåta användningen (gym & padel) och beräknas antas 1:a jan 2024 är förvaltningens bedömning att det inte finns skäl att ingripa (tillsynsvägen) då det tidsbegränsade lovet för gymverksamheten löper ut 2023-07-23. I enlighet med Möd 2012:52.*

*Om tidplanen för planarbetet fördröjs kan annan bedömning göras framgent.*

*Så mitt förslag är att det inlämnade lovet 2022.828 återtas, samt att ni lämnar in ett nytt lov då detaljplanen är antagen & vunnit laga kraft. Ok?*



” Språket i offentlig verksamhet skall vara vårdat, enkelt och begripligt” §11 klarspråklagen

## Vårdat

– rättstavat och  
grammatiskt  
korrekt

## Enkelt

– vardagliga ord,  
enkla och lagom  
långa meningar

## Begripligt

– relevant innehåll  
för läsaren, logisk  
disposition, bra  
rubriker, förklara  
facktermer

## Kommunicera smart

- ▷ Inga passiva verb (utförs, görs, hittas mm)
- ▷ Bekräfta i mail.
- ▷ Var tydlig hur personen kan nå er.
- ▷ Försök att vara lite förutseende.

# Samverkan och lotsande förhållningssätt

# Funktion för företagslots – en svensk standard

- ▷ Finns i mga. kommuner – stora och små.
  - ▷ Ibland en person
  - ▷ Ibland en funktion
  - ▷ Swedish Standard Insititute (SS 884000-2013)
- 
- ▷ Standarden är tydlig – Funktion!!!
  - ▷ Mindre sårbart - mer tillgängligt – bättre kvalitet
  - ▷ Likartad behandling oavsett kommun – rättsäkerhet



SWEDISH  
STANDARDS  
INSTITUTE

# Lotsfunktion eller lotsperson?

## Person

- ▷ En person får kännedom om frågan
  - ▷ Kontaktar de som är aktuella
  - ▷ Har kontakt med företagaren
  - ▷ Driver möten – beslut.
- 
- ▷ Vem är personen?
  - ▷ Är den alltid ingången?

## Funktion

- ▷ Utsedd grupp – som alla är ingången.
  - ▷ Olika grupper/olika ärenden
  - ▷ Alla tar ansvar för att ta kontakten och driva frågan vidare.
  - ▷ Tar ett helhetsansvar för ärendet.
- 
- ▷ Många personer involverade
  - ▷ Ingen abdikerar för ansvar

# Lotsande funktion

Samverkan

Respekt

Kunskap

# Workshop: Nästa steg

## OM ni vet?

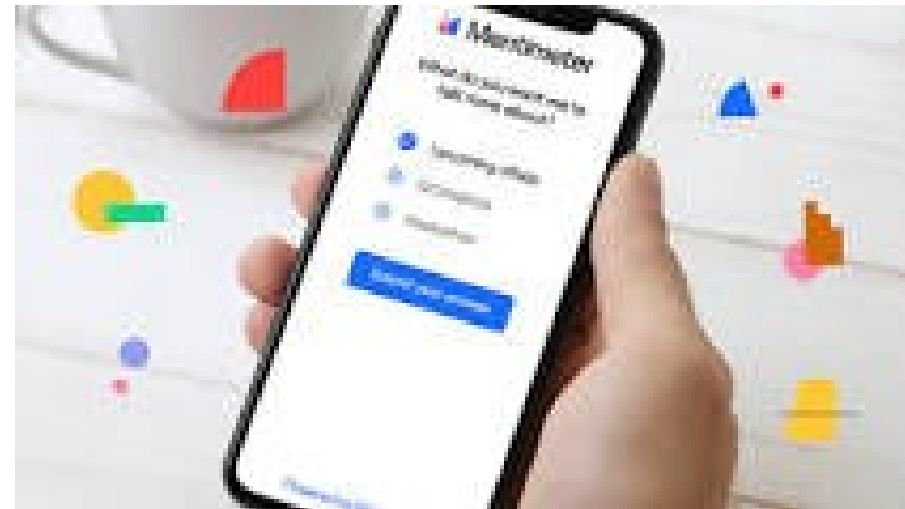
- ▷ Vilka konkreta mål skall ni ha – går de att mäta?
- ▷ Vem skall genomföra målen/aktiviteterna och hur skall de följas upp?
  
- ▷ Är hela kommunen engagerad eller är det bara vissa delar?

[www.menti.com](https://www.menti.com)

**Kod 1343 1046**

## OM ni gissar!

- ▷ På vilket sätt kan ni få fram fakta?
- ▷ Hur kan ni kommunicera detta?



Tack för mig

**Ulrika Riseby**  
**Great Consulting Nordic AB**

**[ulrika.riseby@great.se](mailto:ulrika.riseby@great.se)**

**070-240 2140**