

*”Det ska vara enkelt
att driva företag i
Göteborgsregionen.”*

Insikt 2018

Så tycker regionens företag
om kommunernas arbete



BUSINESS REGION
GÖTEBORG

”Vårt fantastiska näringsliv förtjänar ett riktigt bra företagsklimat.”

År efter år har det sammanvägda betyget på hur företagen upplever kommunernas service förbättrats i Göteborgsregionen. I Insikt 2018 vänder emellertid betyget nedåt vilket är en effekt av att Göteborgs Stad, som väger tungt i sammanräkningen, backar.

JAG HADE FÖRVÄNTAT MIG att den här dippen skulle kommit redan förra året. Förvaltningarna i kommunerna runt om i regionen jobbar med frågan men den exceptionella utvecklingen som Göteborgsregionen genomgått de senaste åren gör att de får svårt att hinna med, något som påverkar hur företagen upplever servicen, inte minst i Göteborgs Stad. Samtidigt ska vi inte glömma att många kommuner i regionen höjer sina betyg vilket är väldigt glädjande. Bra jobbat!

prioriterad och att mycket görs för att förbättra servicen. Stadsbyggnadskontoret i Göteborg, för att ta ett konkret fall, har till exempel jobbat bort bygglovskön under det gångna året. Det är sådant som gör mig övertygad om att betyget på företagsklimatet kommer vända uppåt igen. Och det snart.

GÖTEBORGSREGIONEN STÅR MITT INNE I ett aldrig tidigare skådat utvecklingssprång och företagen är oerhört betydelsefulla för att det här språnget ska ta oss så långt som möjligt. Myndigheterna har sina spelregler och näringslivet sina behov men målbilden kan vi alla dela – det ska vara enkelt att driva företag i Göteborgsregionen.

Låt oss göra det arbetet tillsammans. Vårt fantastiska näringsliv förtjänar ett riktigt bra företagsklimat.

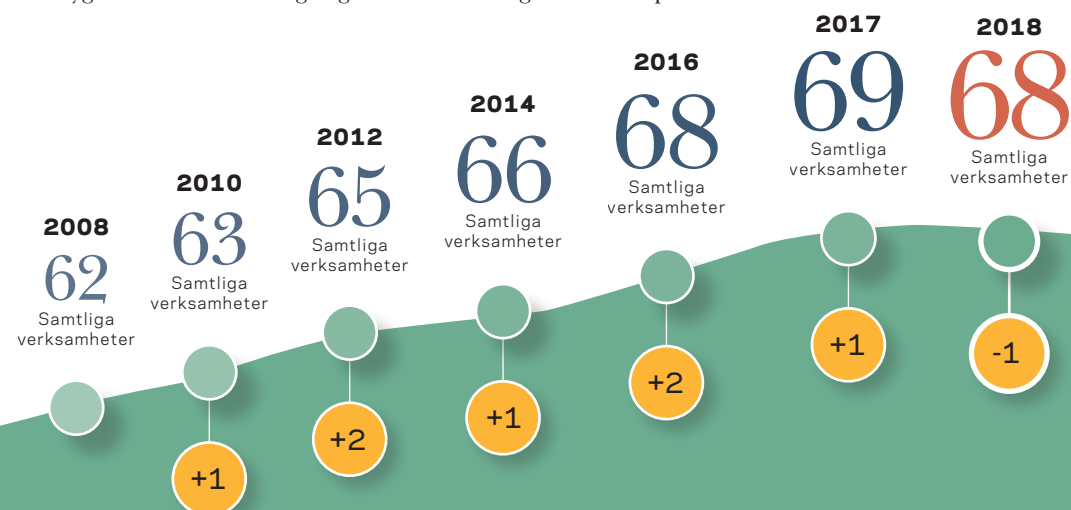


KOMMUNERNA HAR NU FÅTT RESULTATEN och gör sin egen analys av vilka insatser som krävs. I det jag ser och hör vet jag att frågan är

Patrik Andersson
vd, Business Region Göteborg

Betyget på kommunernas service backar för första gången i Göteborgsregionen

Efter flera år av ständigt höjda betyg på kommunernas service till företagen går nu det samlade betyget för Göteborgsregionen tillbaka. Sedan den första mätningen 2008 har kundnöjdheten i Göteborgsregionens tretton kommuner ökat för varje mätning, från ett Nöjd Kund-Index (NKI) på 62 år 2008 till 69 i förra årets mätning, en siffra som tangerar den övre gränsen för godkänt som SKL har satt upp. Nu backar emellertid det sammanvägda betyget för hela Göteborgsregionen ett skalsteg till ett NKI på 68.



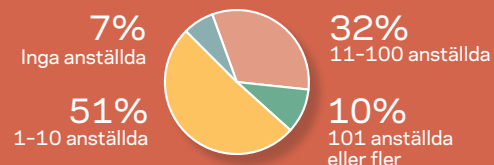
OM UNDERSÖKNINGEN

Insikt bygger på analysmodellen Nöjd Kund-Index (NKI) och mäter kvaliteten i kommunernas service inom områdena brandskydd, bygglov, markupp-låtelse, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd.

I Göteborgsregionen utgörs undersökningen av 3 450 enkätsvar från privata företag med ärenden under 2018 (svarsfrekvens 51 procent).

Undersökningen utförs i samarbete med Sveriges Kommuner och Landsting och ingår i deras serie ”öppen jämförelse – Företagsklimat”, där 184 kommuner ingår.

SVARFÖRDELNING



Kontakten mellan kommun och företag har i

38%

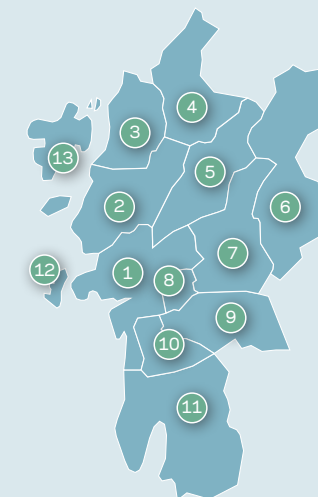
skett via personliga möten.

VI ÄR GÖTEBORGSREGIONEN

Göteborgsregionen består av 13 kommuner, var och en med ett unikt näringsliv. Business Region Göteborgs uppdrag är att bidra till jobbskapande och hållbar tillväxt för hela regionens näringsliv.

Detta förutsätter bland annat ett gott företagsklimat. Tillsammans med de 13 kommunerna tar vi gemensamt ansvar för att stärka företagsklimatet och därmed attraktiviteten i vår arbetsmarknadsregion.

1. Göteborg
2. Kungälv
3. Stenungsund
4. Lilla Edet
5. Ale
6. Alingsås
7. Lerum
8. Partille
9. Härryda
10. Mölndal
11. Kungsbacka
12. Öckerö
13. Tjörn



Bemötandet får högsta betyg

”Att bemötandet upplevs positivt är särskilt viktigt.”

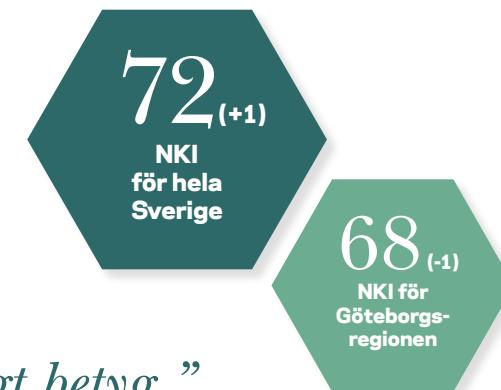
Samtliga kvalitetsfaktorer får godkända omdömen av företagen på NKI mellan 68-74. Den kvalitetsfaktor som företagen är mest nöjda med är bemötandet, med ett NKI på 74. Att bemötandet upplevs positivt är särskilt viktigt eftersom det är grunden för ett bra möte och dialog mellan företag och kommun. Drygt en tredjedel av alla företag uppger att man har haft personliga möten med kommunen. Och de som har personliga möten ger också ett högre betyg än den genomsnittliga kunden (+ 5 enheter).

Samtidigt uppvisar årets mätning ett försämrat betyg för fyra av de sex kvalitetsfaktorerna. De övriga två kvalitetsfaktorerna, kompetens och rättssäkerhet, har ett oförändrat betyg.



Så lyckades kommunerna

”Nära två tredjedelar av kommunerna får ett högt betyg.”



Åtta av tretton kommuner i Göteborgsregionen får ett totalt NKI på 70 eller högre, vilket av SKL anses vara gränsen för ett högt NKI.

De mest nöjda företagen finns, precis som i förra årets mätning, i Öckerö kommun, som får ett NKI på 82. Öckerö har därmed tagit sig över gränsen för ett mycket högt NKI, som ligger på 80.

På listans andra plats hamnar Mölndals stad med ett NKI på 78. Mölndal kvalificerar sig därmed som bäst bland samtliga medverkande större kommuner i hela landet (kommuner med 40 000 invånare eller

fler). På tredje plats kommer Tjörns kommun med ett NKI på 76.

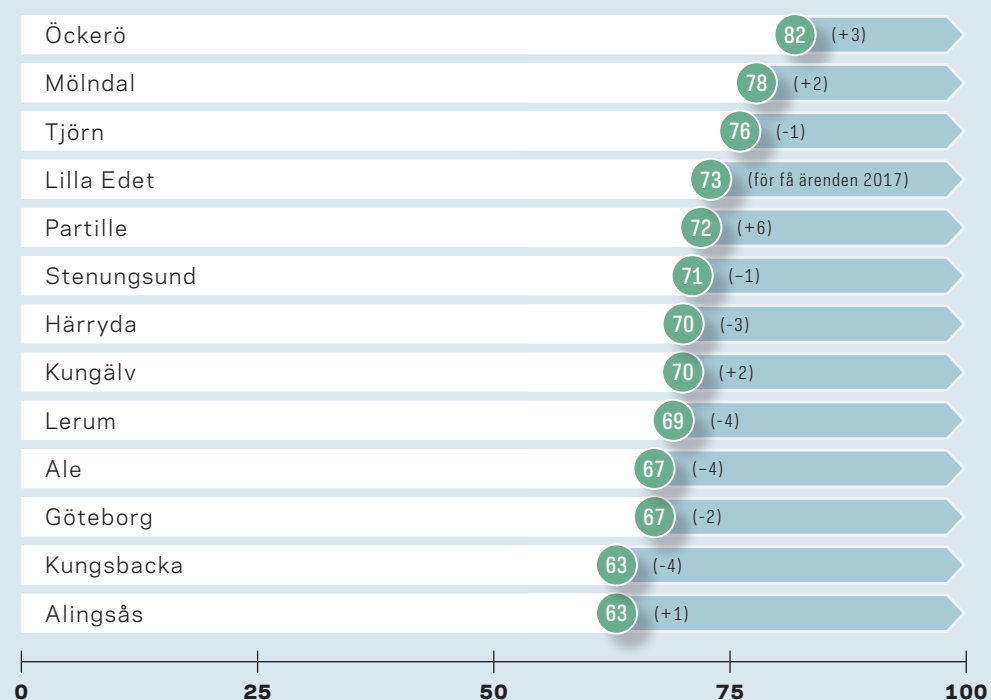
Störst förbättring jämfört med förra årets mätning står Partille kommun för, med en ökning på sex enheter till ett NKI på 72. Även Öckerö, Mölndal, Kungälv och Alingsås förbättrar sina betyg sedan förra året. Samtidigt är det fler kommuner som försämrar sina betyg jämfört med förra året än det är kommuner som förbättrar betygen. Detta till trots ligger samtliga kommuner över gränsen för ett godkänt betyg (NKI 62).

NKI PER KVALITETSFAKTOR I GÖTEBORGSREGIONEN

Inom varje serviceområde har företagaren besvarat frågor kring sex kvalitetsfaktorer. Maxbetyget är 100 och förändringen jämfört med 2017 anges inom parentes.



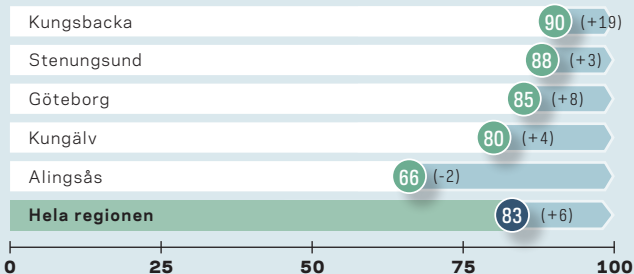
NKI PER KOMMUN



SÅ TYCKER REGIONENS FÖRETAG OM KOMMUNERNAS ARBETE

I Insikt undersöks den kommunala servicen inom sex myndighetsområden. Företagarna i Göteborgsregionen ger högst betyg på servicen inom området brandskydd på NKI 83. Brandskydd står även för den största förbättringen jämfört med förra mätningen. Även livsmedelskontroll och markupplåtelse får höga betyg på NKI 74 respektive 73.

BRANDSKYDD

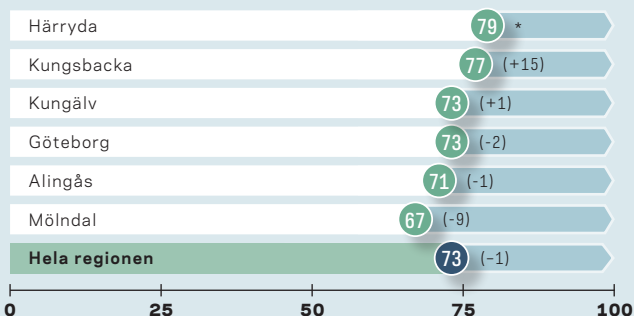


Vad innebär brandskydd?

Tillsyn enligt lagen om skydd mot olyckor och lagen om brandfarliga och explosiva varor är en del av kommunens totala tillsynsansvar. Ansvarig instans är Räddningstjänsten Storgöteborg.

Snitt för Sverige
80

MARKUPPLÅTELSE

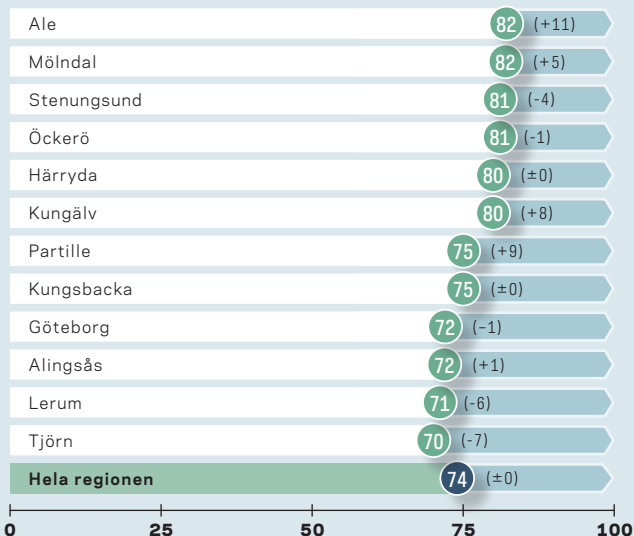


Vad innebär markupplåtelse?

För att använda kommunens mark för tillfällig verksamhet (t ex försäljning, evenemang eller uppställning av byggnadsställning / bodar) krävs enligt ordningslagen tillstånd för markupplåtelse. Ansökan sker hos polisen, men tillstånd kan inte lämnas innan markägare / förvaltare har yttrat sig.

Snitt för Sverige
72

LIVSMEDELSKONTROLL

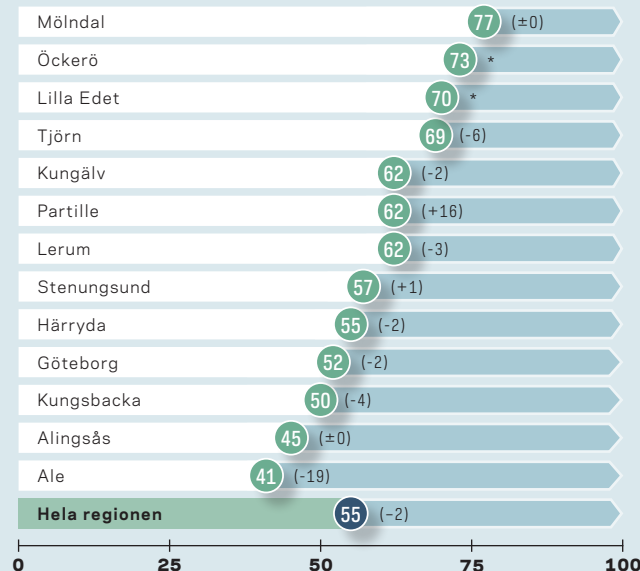


Vad innebär livsmedelskontroll?

Som konsumenter ska vi kunna lita på den mat vi får i affären, restaurangen, äldreboendet eller skolan. I Göteborg är det miljöförvaltningen som kontrollerar att livsmedelsföretagare i kommunen följer lagens regler och levererar säker mat till konsumenterna.

Snitt för Sverige
77

BYGGLOV

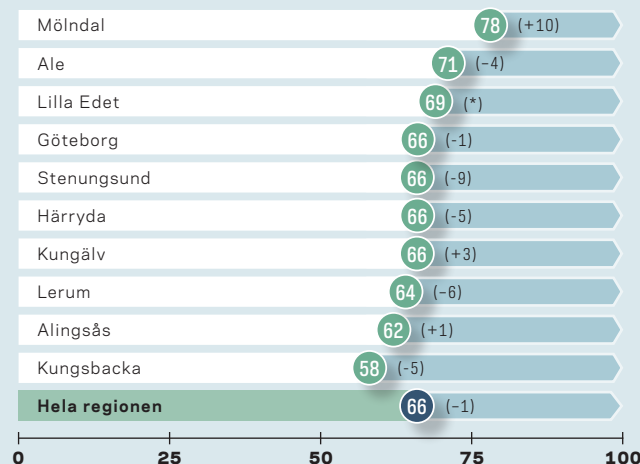


Vad är ett bygglov?

Nästan allt byggande påverkar omgivningen och därför krävs ansökningar och bygglov enligt plan- och bygglagen.

Snitt för Sverige
63

MILJÖ- OCH HÄLSOSKYDD

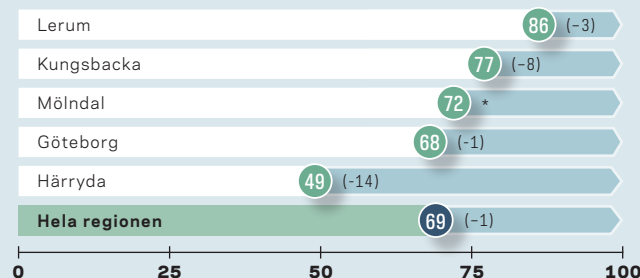


Vad innebär miljö- och hälsoskydd?

Miljöförvaltningens uppdrag är att skydda människors hälsa och miljön. I tillsynen som sker enligt miljölagstiftningen kontrolleras bland annat hur företagare och andra verksamheter arbetar för att se till att det inte uppstår problem och störningar.

Snitt för Sverige
69

SERVERINGSTILLSTÅND



Vad är ett serveringstillstånd?

Om du vill servera alkoholdrycker mot betalning krävs ett serveringstillstånd. Serveringstillstånd regleras i alkohollagen.

Snitt för Sverige
75

* Resultat redovisas enbart vid minst sju svar. Ifall förändringen jämfört med förra mätningen saknas, beror det på för få svar i förra mätningen.

Öckerös företagare mest nöjda - igen

”Ett gott bemötande är förutsättningen för ett bra arbete inom alla andra områden.”

Företagarna på Öckerö fortsätter att ge den kommunala näringslivsservicen höga betyg. Så för andra mätningen i rad toppar Öckerö SKL:s kundnöjdhetsmätning i Göteborgsregionen med ett NKI på 82.

– Vi får framför allt höga betyg på bemötandet i år igen och det sätter vi ett stort värde på. Ett gott bemötande är förutsättningen för ett bra arbete inom alla andra områden. I vårt utförande finns

det ju både positiva och negativa utfall, och jag tror att vi har en förmåga att på ett tryggt och professionellt vis lämna ett negativt svar på ett bra sätt, säger Ronald Johansson, besöks- och näringslivschef i Öckerö.

Just bemötandet har kommunens medarbetare

arbetat medvetet med, med de uttalade målen att vara tillgängliga, svara inom rimlig tid och välja personliga möten.

– Vi har också jobbat aktivt med att branschvis möta olika sektorer och till exempel haft workshops tillsammans. Då har vi kunnat informera om hur vårt ramverk ser ut, öka företagarnas förståelse för oss och inte minst vår förståelse för dem, säger Ronald Johansson.

Öckerös företagare ger också högt betyg vad gäller rättssäkerheten, och det känns tryggt, säger Ronald Johansson.

– Jag tolkar det som att vi får företagarnas respekt för att vi följer lagar och förordningar som vi ska, även om det kan hända att de har fått ett negativt besked.



RONALD JOHANSSON
Besöks- och näringslivschef,
Öckerö kommun

Han tror sig kunna ana goda förutsättningar för rak och tydlig kommunikation i Öckerös fiskehistoria – en traditionell egenföretagar-kommun i en tuff miljö där man inte har tid för otydligheter, som Ronald Johansson beskriver det. Men trots att företagarna är så nöjda med företagsklimatet och bemötandet i ärenden med kommunen, finns det utmaningar.

– Vi kan bli ännu bättre på till exempel information och kommunikation. Egentligen inom samtliga områden. Den dagen vi tycker att vi inte kan bli bättre, då ska vi inte gå till jobbet.

Partille – årets klättrare

”Vi har jobbat hårt på att bli mer effektiva.”

Efter förra årets undersökning satte sig de olika serviceområdesansvariga inom Partille kommun ned och valde ut de punkter där näringslivet gett lågt betyg på effektivitet och där nöjdheten hade potential att bli större. En av dem var handläggningstiderna för bygglov – de ansågs som alldeles för långa, visade undersökningen.

– Mina kolleger har arbetat hårt med det under året så det var en otrolig lättnad att se resultatet och att vi utan tvekan kan koppla det till insatser vi genomfört, säger Marieke Wolter, näringslivsansvarig i Partille kommun.

Det totala resultatet visade nämligen på en förbättring från 66 till 72, vilket gör Partille till årets klättrarkommun. Och framför allt är det

bygglovsenheten som står för den förbättring som företagarna nu hyllar.

– Vi har effektiviserat bygglovsprocessen så att vi har kunnat halvera handläggningstiderna på de vanliga bygglovsärendena. Mindre ärenden som till exempel skyltlov hamnar inte längre i kö bakom svårare ärenden utan lyfts fram så de går snabbare, säger Marieke Wolter.

Dessutom har Partille fortsatt att jobba fokuserat med livsmedelskontroll, något som resulterat i en smidig och företagsnära process där man lägger vikt vid god kommunikation.

– Det är också glädjande att vårt bemötande uppskattas. Nöjda företag är ju första steget i vårt arbete med att lösa välfärdsfrågan.

Företag som växer skapar arbetstillfällen som ger skatteintäkter som i sin tur ger ökade resurser till välfärd, säger hon.

Årets undersökning har gett kvitto på att Partille jobbat med rätt saker – men ger också nya infallsvinklar för framtiden.

– Målet är ju inte att bli etta i mätningarna utan att luta sig mot dem när vi planerar vårt förbättringsarbete. Den nära dialogen vi har med näringslivet gör att vi fångar upp det som de vill att vi ska bli bättre på och koncentrerar oss på det viktiga, säger Marieke Wolter.



MARIEKE WOLTER
Näringslivsansvarig i
Partille kommun

Mölndal – bäst av de stora

”Intern dialog är nyckeln till vår framgång”

Av de större kommuner som deltar i SKL:s NKI-undersökning är det Mölndal som placerar sig i topp för hela landet med ett index på 78. En siffra och en placering som väl speglar det interna arbete som Mölndals stads engagerade medarbetare ägnat sig åt i flera år för att förbättra kommunikationen och servicen till stadens 6 600 företag, menar näringslivschef Carina Kloek-Malmsten. Representanter från berörda förvaltningar träffas regelbundet och samarbetar kring NKI-frågor över gränserna, berättar hon.

– På dessa möten går man igenom aktuella punkter och ifrågasätter och utvecklar hur vi jobbar med bemötande och effektivitet. Det har gett oss en samsyn om vilka arbetsätt och mål vi har. Det är viktigt att belysa att det handlar om en gemensam insats, och jag tror att just denna interna dialog är nyckeln till vår framgång.

Dialogen har bland annat lett till att bygglovsprocesserna går smidigare, mycket tack vare att man ser till att tidigt försäkra sig om att alla uppgifter lämnas så att så få kompletteringar som möjligt behövs i senare skede. På samma sätt har de andra förvaltningarna jobbat mot enkelhet och effektivitet.

Öppen dialog är också ett nyckelord i näringslivet i Mölndal. Carina Kloek-Malmsten, som tillträdde sin tjänst för ett år sedan, imponeras av en kommun där de olika företagsföreningarna och branschråden diskuterar och samarbetar, något som bland annat lett till en årlig näringslivsdag med stor uppslutning.

– Vi har ett framtaget näringslivsprogram och jobbar vidare med ett långsiktigt fokus för att företagen i Mölndal ska få rätt förutsättningar att må bra. Det är otroligt viktigt för Mölndal, men också för hela regionen i vårt gemensamma arbete framåt.



CARINA KLOEK-MALMSTEN
Näringslivschef i
Mölndals stad

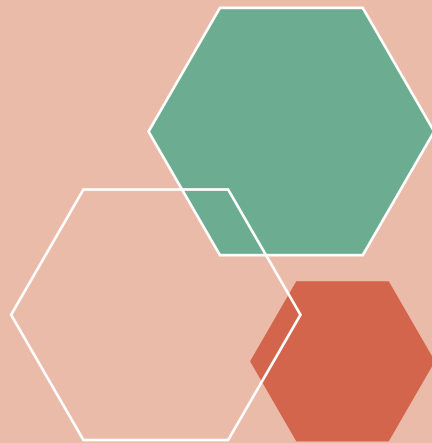
Dina synpunkter behövs

Mätningen Insikt är ett viktigt redskap i arbetet med att förbättra servicen till företag i hela Göteborgsregionen. För att våra medlemskommuner ska kunna ta nästa steg i utvecklingen har löpande mätningar införts. Nu genomförs enkäter – varje månad eller varje kvartal, beroende på kommun – med ett urval av alla företag som har kontakter med sin kommun.

Dina synpunkter är viktiga för att vi ska kunna ge för ännu bättre service. Därför vill vi veta vad du tycker och vad som är viktigt för dig. Tack för att du tar dig tid att svara när enkäten kommer till dig nästa gång.



**BUSINESS REGION
GÖTEBORG**



Business Region Göteborg AB

Box 111 19, 404 23 Göteborg

Besöksadress: Östra Hamngatan 5

Telefon: 031-367 61 00. E-post: info@businessregion.se

Facebook: [facebook.com/businessregiongoteborg](https://www.facebook.com/businessregiongoteborg)

Läs mer om Insikt på vår hemsida: www.businessregiongoteborg.se

Frågor om undersökningen besvaras av Kajsa Dahlsten:

031-367 61 82, kajsa.dahlsten@businessregion.se