

INSIKT 2015

EN **SERVICEMÄTNING** AV KOMMUNERNAS
MYNDIGHETSUTÖVNING



+1

NKI för hela
regionen

+3

Effektivitet och
Bemötande



BUSINESS REGION
GÖTEBORG

”Företagarna mer nöjda – men vi måste höja tempot”

Det är glädjande att företagarna är mer nöjda med kommunernas service – men vi har fortfarande en bra bit kvar tills vi som region är nöjda med resultatet. Vårt mål är ju att ingen annan storstadsregion ska vara bättre på att skapa goda förutsättningar för dig som företagare.

EN KOMMUN SKA ge bästa möjliga service både till den som bedriver verksamhet och till alla som vill etablera sig. Företag som vill utvecklas behöver klara och snabba besked.

Det lönar sig att anstränga sig i de här frågorna, det visar de förbättringar som de senaste årens målmedvetna arbete har lett fram till. Precis som förra gången går Göteborgsregionen framåt i *Insiktundersökningen*. Den är ett av våra verktyg för att stämma av hur företagsklimatet utvecklas. Extra glädjande är att vi

i Göteborgsregionen lyfter oss som mest vad gäller bemötande och effektivitet.

Men det är nu vi måste vara extra uppmärksamma för att inte tappa fart. Tvärtom behöver vi öka trycket på alla nivåer – från högsta ledning till varje medarbetare.

I det arbetet stöttar Business Region Göteborg både företagen och de 13 medlemskommunerna. I Göteborg får kompetensprogrammet *Förenkla – helt enkelt* en fortsättning i november. Här driver vi också den mycket uppskattade Företagslotsen, som hjälper företag med myndighetskontakter.

LÅT OSS NU tillsammans ytterligare öka takten i det goda arbetet.



Patrik Andersson
Vd, Business Region Göteborg



OM UNDER-SÖKNINGEN

Insikt bygger på analysmodellen nöjd kund-index (NKI) och mäter kvaliteten i kommunernas service inom områdena brandtillsyn, bygglov, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd samt serverings-tillstånd. I Göteborgsregionen utgörs underlaget av 2 997 enkätsvar från privata företag (svarsfrekvens 52 procent). Undersökningen utfördes av Sveriges Kommuner och Lands-ting och omfattade 199 kommuner.

KVALITETEN ÄR AVGÖRANDE

Inom varje område besvarar företagaren frågor kring sex kvalitetsfaktorer. Maxbetyget är 100 och förändringen jämfört med 2013 anges inom parentes.

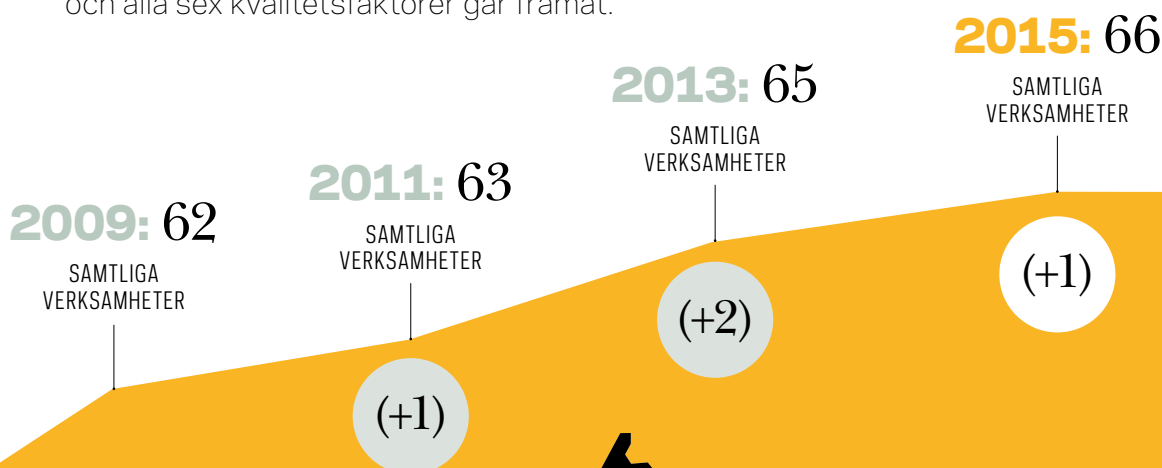
- INFORMATION: aktuellt värde **67 (+2)**
- TILLGÅNGLIGHET: aktuellt värde **71 (+3)**
- BEMÖTANDE: aktuellt värde **73 (+3)**
- KOMPETENS: aktuellt värde **70 (+2)**
- RÄTTSSÄKERHET: aktuellt värde **67 (+1)**
- EFFEKTIVITET: aktuellt värde **69 (+3)**

Insikt 2015

Regionen ökar igen

Detta är fjärde gången som Insikt genomförs - och Göteborgsregionen har ökat i varje mätning.

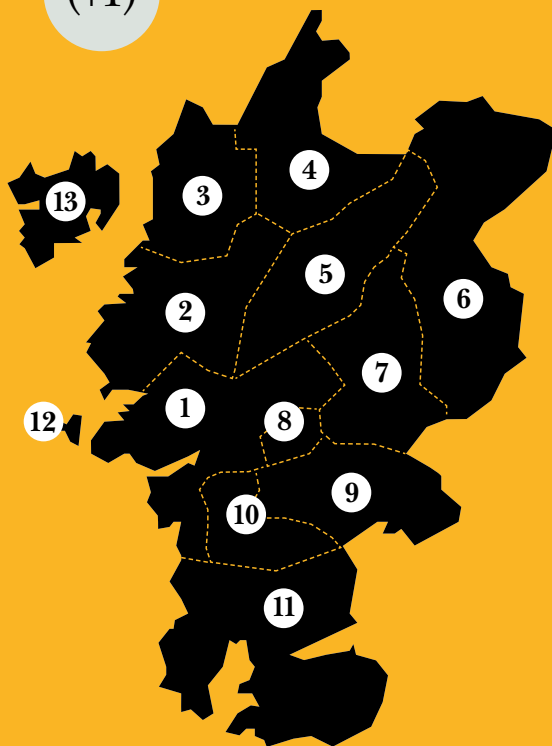
Det samlade betyget är en enhet högre än senast och alla sex kvalitetsfaktorer går framåt.



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

Så lyckades kommunerna Partille och Lilla Edet ökar

Sex av kommunerna höjer sitt samlade NKI i årets Insikt-mätning. Partille höjer sig mest och får bäst betyg – och även Lilla Edet står för en rejäl klättring.

Kommuncheferna förklarar hur man har lagt upp sitt servicearbete.

”Vi har gjort ett rejält omtag”

I förra Insikt-undersökningen backade vi med tre enheter och har gjort ett rejält omtag. Fokus låg på tillgänglighets- och bemötandefrågor och inte minst på information. Vad gäller den biten rekryterade vi en ny chef som kommer från den privata sektorn och som har fört in en del nya tankar.

Att vi ökar med fem enheter i årets mätning är väldigt roligt – inte minst som vi får så goda betyg där det handlar om personliga möten, som information och bemötande. Det är ingen slump utan bevis på att vi har förändrat oss i rätt riktning. De här frågorna är prioriterade och hela organisationen drar åt samma håll. Det handlar om allt från engagemang och kunskande hos näringslivsansvarig och hos tjänstemän med dagliga företagskontakter till att de ledande politikerna gör regelbundna företagsbesök. Dessutom ordnar vi företagarkvällar för att bli ännu bättre på att förstå företagarnas vardag och behov. Och när vi träffar dem försöker vi även skapa förståelse för hur vi jobbar och vad vi vill uppnå.

FLERA KONKRETA ÅTGÄRDER har vidtagits sedan 2013, däribland en e-utbildning på temat tillgänglighet och bemötande. Målet är att alla medarbetare ska veta vad

kommunen står för och kunna leverera på våra löften till företag och medborgare.

En annan viktig pusselbit är deltagandet i kompetensutvecklingen *Förenkla – helt enkelt*. Alla förvaltningar har

varit representerade och vi ser extra tydligt vad man kan vinna på att jobba över gränserna för att göra det lättare för kunderna.

En tredje förbättring har gjorts på miljö- och hälsoförvaltningen. Där var vi för otydliga och omständiga tidigare, men nu har bemötandet vässats.

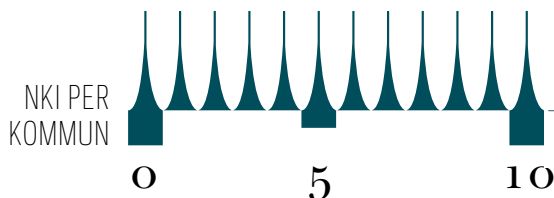
Kunden ska vara nöjd med servicen även om beskedet kanske inte blir det önskade.

VI BEFINNER OSS FORTFARANDE mitt i ett förändringsarbete och kan bli ännu bättre. Nästa år ska vi till exempel inrätta ett kundcenter för att bli mer informativa i den första kontakten. Att ha fått ett kvitto på att vi är på rätt väg känns väldigt inspirerande.



Namn: Robert Wedberg
Titel: Kommunchef, Partille.

Bästa resultat: Partille



”Information står högt på dagordningen”



Namn: Lena Palm
Titel: Kommunchef,
Lilla Edet.

Lilla Edet klättrar fyra placeringar i regionen och det är verkligen glädjande. Det visar att vårt långsiktiga arbete ger resultat. Att förbättra servicen mot företag har i flera år varit ett prioriterat mål och Insikt-mätningen är vår viktigaste måttstock.

VI HAR JOBBAT INTENSIVT med bemötande- och tillgänglighetsfrågor och där har kompetensutvecklingen *Förenkla – helt enkelt* varit en bra hjälp. Nu tar vi ytterligare ett

steg genom att inrätta diplomerade företagslotsar. De får lära sig vad företag behöver från sin kommun för att kunna ge bra hjälp i ett inledande skede och sedan slussa vidare till rätt handläggare. När vi väl fått in ett ärende är målet att handläggningen är så överskridande som möjligt, så att kunden inte bollas mellan olika personer utan får svar på så mycket som möjligt på samma gång.

Sedan tidigare har vi sjösatt en ny webbplats för att bättre svara upp mot närings-

livets informationsbehov. Rent generell

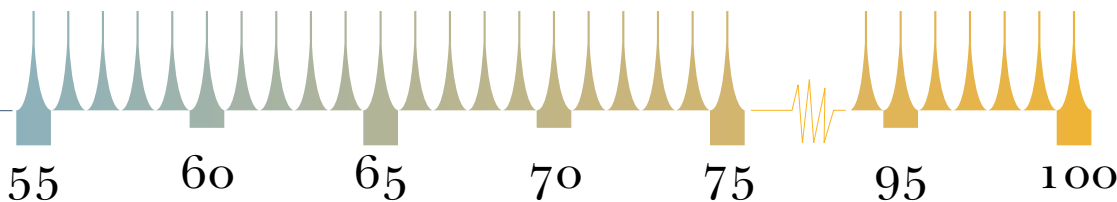
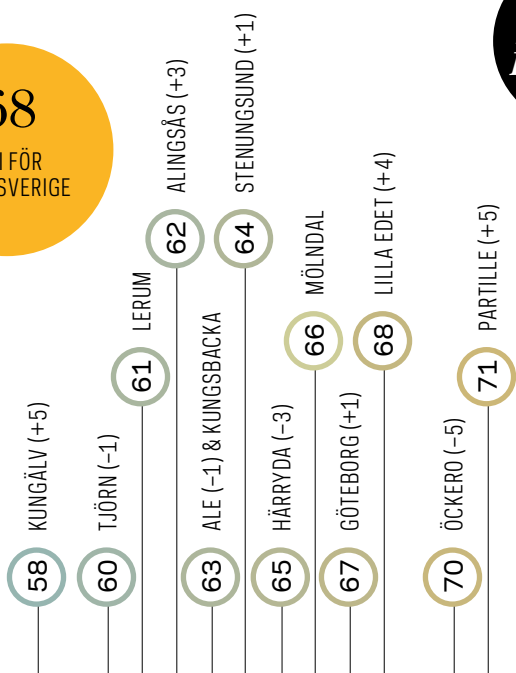
har information och kommunikation hamnat högre upp på dagordningen och vi försöker på olika sätt stärka dialogen med företagen. Varje månad skickar vi ut ett nyhetsbrev, vi bjuder in till frukostmöten och vi arrangerar utbildningar och föreläsningar.

Årets klättrare:
Lilla Edet

OM MAN TITTAR PÅ enskilda verksamheter, så vill jag framhålla Räddningstjänsten. Den får ett NKI på 85 för sin brandtillsyn och det är en oerhört bra notering. En viktig förklaring är att det numera finns en handläggare i Lilla Edet, som ett komplement till det samarbete vi har med andra kommuner. Den närheten har varit uppskattad.

En annan glädjande detalj är att vi går framåt med nio enheter vad gäller information. Det känns som att vi är på rätt spår och nu jobbar vi hårt för att förbättra oss ytterligare.

68
NKI FÖR
HELA SVERIGE

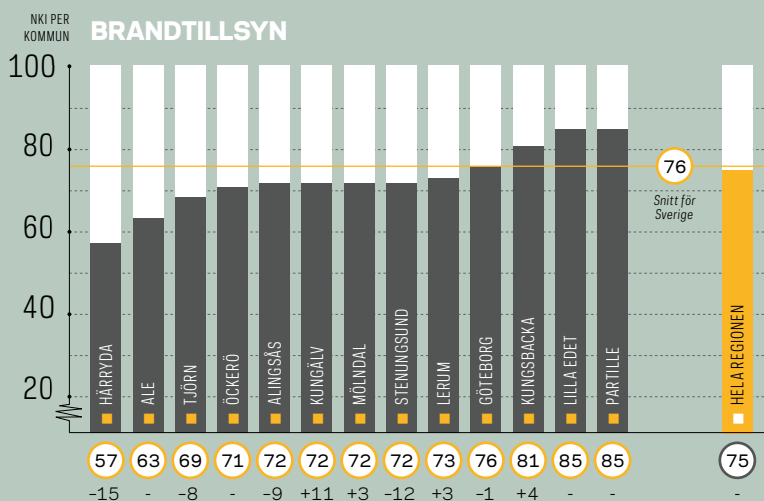


Alla myndighetsområden

NKI per kommun

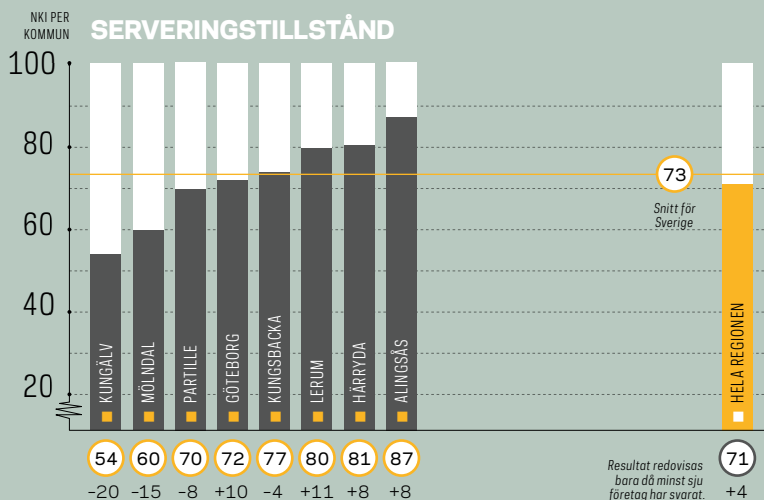
I Insikt undersöks den kommunala servicen på fem områden. Företagarna i Göteborgsregionen ger högst samlat betyg till brandtillsyn (75) och lägst till bygglov (54).

Jämfört med 2013 har betyget höjts mest vad gäller markupplåtelse och serveringstillstånd.



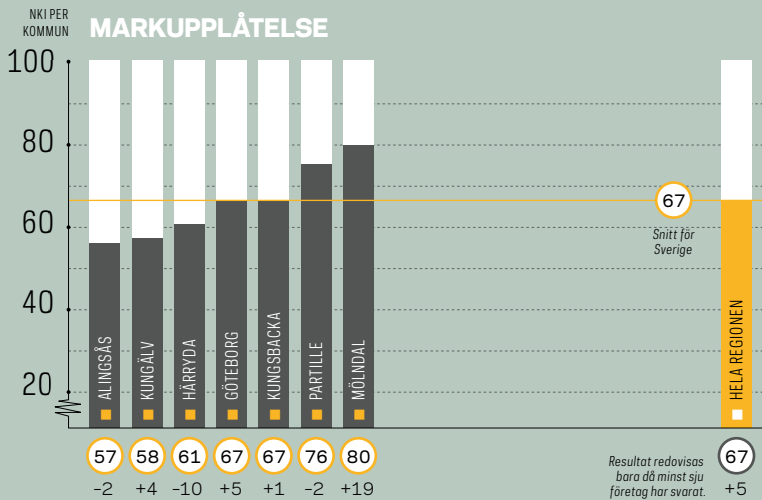
Vad innebär brandtillsyn?

→ 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.



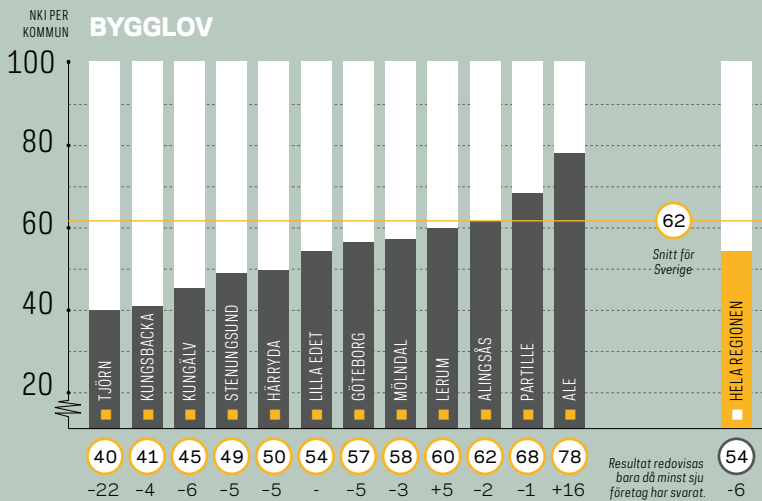
Vad är ett serveringstillstånd?

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



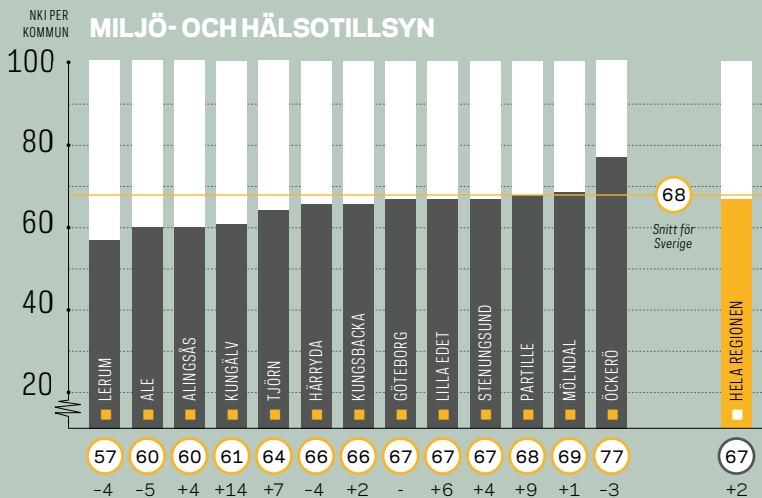
Vad innebär markupplåtelse?

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



Vad är ett bygglöv?

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



Vad innebär miljö- och hälsotillsyn?

➔ Kommunen bedriver tillsyn och kontroll av verksamhet och anläggningar inom samtliga lagstiftningsområden som miljö- och hälsoskyddet omfattar. Det finns flera lagar som styr arbetet där de viktigaste är miljöbalken och livsmedelslagen.

Så går vi vidare Kommunerna berättar

Målet med Insikt är att kommunerna ska förbättra sin service till företag. Undersökningen är utarbetad för att kunna användas som ett verktyg i förbättringsarbetet. Här svarar kommunerna på två frågor:

1. Vilka åtgärder har ni vidtagit för att förbättra företagsklimatet i din kommun?

2. Vad ska ni göra framöver?



GÖTEBORG
Patrik Andersson
Vd Business Region
Göteborg

- Vi lägger mycket kraft på kundfokus och nu införs mer regelbundna mätningar av hur kunderna uppfattar "våra" kommuners service. Med det som underlag kan förvaltningarna sätta in åtgärder snabbare.
- Den 5 november samlar vi 450 tjänstemän och politiker för att ta nästa steg i förbättringsarbetet och gemensamt ta ansvar för att utveckla företagsklimatet.



HÄRRYDA
Jessica Waller
Näringslivschef
0766-49 41 62

- Vi har arbetat strategiskt med tillgänglighet och bemötandefrågor. Bland annat har bygglovsavdelningen ändrat sina telefontider och har öppet hus i receptionen.
- Det har tillsatts en grupp med representanter från olika verksamheter för att arbetet ska effektiviseras ytterligare. Nu jobbar vi för att vårt NKI ska höjas i nästa Insiktundersökning.



ALINGSÅS
Cecilia Reuterberg
Näringslivschef
0734-26 96 10

- Vi arrangerar aktiviteter med företagsnätverk och det har tagits fram en handlingsplan för bättre bemötande. Vissa förvaltningar har gått kurser i kundbemötande.
- Vi ska hitta gemensamma samarbetsformer med näringslivet och våra ledande kommunpolitiker har som mål att under året göra hundra företagsbesök tillsammans med näringslivsenheten.



KUNGSBACKA
Elinor Filipsson
Näringslivschef
0702-80 90 75

- Företagare, tjänstemän och politiker har haft dialogmöten där fokus legat på att förbättra företagsklimatet och förstå vad som är viktigast för företagare.
- Processerna vad gäller bygglov ses över och här jobbar vi hårt för att förbättra ärendehantering. Attityden till företagande måste förbättras och vi vill leverera värdskaip i toppklass.



ALE
Pia Areblad
Näringslivschef
0706-74 69 90

- Kommunstyrelsen och näringslivet lunchar tillsammans två gånger per år. Vi har även använt oss av brädspelet *Samspelet* och alla handläggare på tillståndsenheter har deltagit i kompetensutvecklingen *Förenkla - helt enkelt*.
- Vår företagslotsgrupp ska synas mer och i höst hålls en workshop där resultatet från våra löpande insiktmätningar ska diskuteras.



KUNGÄLV
Håkan Karlsson
Näringslivschef
0706-11 94 23

- Hela förvaltningen har genomgått en värdskaiputbildning. Avdelningar med tät kundkontakt genomgår löpande utbildningar i service och bemötande.
- Vi driver ett projekt för att säkerställa bättre flöden på alla ärenden. Målet är att alla ska gå genom vårt kundcenter, där får de ärendenummer och blir spårbara.



LERUM
Åsa Qvist Ek

Näringslivsansvarig
0761-28 15 50

- Vi har inrättat ett näringslivsråd där representanter från näringslivet träffar den politiska ledningen. Dessutom har vi jobbat vidare med webben och andra kommunikationsvägar för att förbättra dialogen med företagen.
- Vi ska stärka *Företagslotsen*, arbeta vidare med *Förenkla - helt enkelt* och inrätta ett upphandlingsråd.



PARTILLE
Nina Orback-Schultz

Näringslivsansvarig
0733-10 49 97

- Vid behov samlar vi alla berörda tjänstemän i ett företagsärende för att förenkla processen. Vi har lanserat fler e-tjänster och försöker öka kontakten mellan kommunledningen, företagarna och företagsnätverken.
- Under 2016 sjösätts ett helt nytt kundcenter för invånare och företagare. Målet är att direkt kunna svara på 80 procent av frågorna.



STENUNGSUND
Alexander Kassay

Näringslivsutvecklare
0706-64 83 82

- Vi insåg att det krävdes en tydligare kontaktyta mellan näringsliv och kommun samt att vi behövde arbeta mer kommunikativt. Med anledning av detta anställdes jag som näringslivsutvecklare med fokus enbart på näringslivsfrågor
- Handläggningen av bygglovsärenden är vår största utmaning. Där måste vi utveckla och förbättra våra arbetsrutiner.



LILLA EDET
Kajsa Jernqvist

Näringslivsutvecklare
0702-37 78 36

- Service och bemötande har varit prioriterade frågor. Vi har genomfört delar av handlingsplanen från kompetensutvecklingen *Förenkla - helt enkelt*.
- Vi ska komma igång med våra *företagslotsar*, och med den gemensamma företagslotsgruppen, som ska förenkla för företagen. Dessutom fortsätter vi arbetet med företagsbesök samt kring service och bemötande.



TJÖRN
Helene Evensen

Näringslivsstrateg
0766-34 12 90

- Vi har kartlagt hur ärenden kan hamna "mellan stolarna", för att på så sätt undvika problem och effektivisera processer. Vi har även genomfört förbättringsprojekt inom infrastruktur, bemötande och tillgänglighet.
- Vi fortsätter kartlägga alla större processer hos kommunens förvaltningar, vilket ökar förutsättningarna för mer effektiv handläggning.



MÖLNDAL
Lars Ekberg

Näringslivschef
0704-67 70 90

- Det senaste året har vi genomfört löpande insiktsmätningar för att ge förvaltningarna ett verktyg för utveckling av bemötande. Två förvaltningar jobbar nu med kontinuerliga avstämningar med målet att stärka servicen.
- Vi har just rekryterat en näringslivsamordnare som bland annat ska utveckla en lotsfunktion och stödja de interna processerna.



ÖCKERÖ
Ingvar TH Karlsson

Kommunchef
031-97 62 06

- Framför allt har vi fokuserat på bemötande och tillgänglighet. Dessutom har det inletts ett omfattande arbete med att utveckla det framtida samarbetet med den lokala företagarföreningen.
- Först ska vi analysera resultatet från undersökningen. När den analysen är gjord ska vi slutföra de påbörjade förbättringsarbetena.

SÅ HÄR STÄLLEDES FRÅGORN:

➔ Enkäten gjordes på telefon och alla personer fick samma utrymme att berätta om kommunens arbete.

Två goda exempel

Lyckat med gatumat

Det finns många sätt att förbättra servicen. Trafikkontoret i Göteborg och bygglovsenheten i Ale berättar hur de har jobbat.

”Vi vill vara tillåtande”

Vårt verksamhetsområde, markupplåtelse, är annorlunda jämfört med de andra områdena i InsiKT-undersökningen. Vi kommer bara med yttranden och det är polisen som lämnar tillstånd. Att NKI-betyget inte var så bra senast berodde till stor del på att polisen var underbemannad, så att ärenden blev liggande. Det slog tillbaka på oss, men nu har det blivit mycket bättre. Handläggningen går snabbare och vi och polisen har ett gott samarbete.



Namn: Jan-Erik Ljungkvist
Titel: Ansvarig för markupplåtelse, Göteborgs Stad.

VAD GÄLLER VÅRA EGNA processer så jobbar vi mycket med bemötande och tillgänglighet. Det ska vara lätt att nå oss och vi är ute på fältet så mycket vi hinner. Dessutom får vi numera ärendena på mejl och inte med vanlig post. Det blir smidigare och kortar handläggningstiden.

Satsningen på food trucks, som inleddes förra sommaren, har blivit uppskattad bland entreprenörer och under hösten utfärdar vi förmodligen fler tillstånd.

Nu har vi dessutom öppnat upp för servering från cykelkärror och mopeder. Vi vill vara tillåtande och hellre säga ”javisst, vi testar!” än vara skeptiska.

67 (+5)
MARKUPPLÅTELSE

”Vårt jobb är ett lagarbete”

Det känns fantastiskt att öka med 16 enheter. Jag är stolt över personalen och känner även att jag själv har gjort ett bra jobb. Samtidigt måste man ha lite perspektiv. Att resultatet i förra mätningen inte var bra berodde delvis på att varken bygg- eller planenheten hade någon egen chef.



Namn: Dragan Danilovic
Titel: Bygglovschef, Ale kommun.

JAG ANSTÄLLDES SOM BYGGLOVSCHEF i slutet av 2012 och kort därefter rekryterades även en planchef. Vi är alltså bättre bemannade på chefsidan, vilket var en förutsättning för att vända utvecklingen. För egen del, så har jag inte bara varit chef tidigare utan även jobbat med bygglovsfrågor i många år. Att jag kan komma med input tror jag medarbetarna uppskattar. Vårt jobb är ett lagarbete där jag är mer lagkapten än chef och vi diskuterar både ärenden och bemötandefrågor. Även om man som kund får ett negativt besked ska man uppleva att beslutet är sakligt och korrekt.

Vad gäller det dagliga arbetet, så har vi skruvat lite på de processer som togs fram när planen och bygglagen ändrades. Där har lean-filosofin varit utgångspunkt.

78 (+16)
BYGGLOV

Göteborg stärker företagsklimatet

Det ska vara enkelt att driva företag i Göteborg. Med det målet för ögonen har Göteborg sedan 2012 kraftsamlat för att stärka företagsklimatet – och satsningen ger resultat. Precis som i förra Insiktmätningen ökar stadens NKI och ligger nu på 67. Henrik Einarsson, chef på Etablerings- och investeringsavdelningen på Business Region Göteborg, ser två huvudsaker bakom framgången.

–För det första har politikerna utsett service till en prioriterad fråga. Det gäller både till företag och till invånare.

Han fortsätter:

–Och i dag bedrivs ett väldigt strukturerat arbete. Till exempel finns styrgrupper där alla höga chefer jobbar gemensamt med frågan. De träffas regelbundet för att följa upp vad som görs och för att utvärdera hur servicen kan bli ännu bättre.

DET FINNS ÄVEN BREDD i engagemanget. När 450 tjänstemän och politiker deltog i kompetensutvecklingen



Förenkla – helt enkelt, så kom det in 350 förbättringsförslag. De utgjorde sedan grunden till den handlingsplan som alla förvaltningar jobbar efter. I planen pekades bemötande och effektivitet ut som prioriterade områden och i båda fallen har NKI höjts rejält sedan 2013.

– NU FORTSÄTTER FÖRBÄTTRINGSARBETET med att vi sätter nya mål för *Förenkla – helt enkelt*, säger Henrik Einarsson. Och under 2016 ska det etableras ett så kallat entreprenörskvarter, så att alla som arbetar med företagsrådgivning sitter på samma ställe. Då kommer servicen till företagarna att bli ännu mer effektiv.



Namn: Henrik Einarsson
Titel: Chef på Etablerings- och investeringsavdelningen på Business Region Göteborg.

SÅ UNDERLÄTTAR STADEN FÖR FÖRETAGARE

→ Hösten 2012 inrättades *Företagslotsen* (ligger under Business Region Göteborg). Syftet är att underlätta för företag i deras kontakter med kommunen, till exempel i tillståndsärenden. Den personliga servicen är uppskattad bland företagarna och kundnöjdheten sedan starten ligger på mycket höga 87,4.

→ För två år sedan deltog 450 tjänstemän och politiker i kompetensutvecklingen *Förenkla – helt enkelt*. Målet är att det ska bli enklare att driva företag i Göteborg. I november följs satsningen upp med endagskonferensen *Förenkla 2.0*. Då gör deltagarna en avstämning och sätter nya mål.

→ Satsningen på *food trucks*, ambulerande fordon som serverar mat, har skapat jobb och gjort gatulivet mer attraktivt för både göteborgare och besökare. Sedan starten förra sommaren har antalet tillstånd ökat och kan bli ännu fler. Det har utfärdats tillstånd även för cykelkärror och mopeder.

Nu tar vi nästa steg

Mätningen Insikt är ett viktigt redskap i arbetet med att förbättra servicen. För att våra medlemskommuner ska kunna ta nästa steg i utvecklingen införs löpande mätningar i Göteborgsregionen. Vissa kommuner är redan igång och resten ligger i startgroparna. Framöver kommer det att göras 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 planera 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: Norra Hamngatan 14, 1 trappa
Telefon: 031-61 24 02 E-post: info@businessregion.se
Facebook: facebook.com/businessregiongoteborg

Läs rapporten i sin helhet på vår hemsida: www.businessregion.se
Frågor om undersökningen besvaras av Henrik Einarsson:
031-367 61 27 henrik.einarsson@businessregion.se