

Guide för ett

företags- klimat i toppklass



Falkenbergs
kommun

Falkenberg ska ha Västsveriges starkaste näringsliv. Det är ett av de tre kommunövergripande mål som Falkenbergs kommun har beslutat om och som ska gälla i hela kommunkoncernen. För att nå dit krävs ett starkt företagsklimat. Inom detta har fem utvecklingsområden identifierats och en "Guide för ett företagsklimat i toppklass" har tagits fram med tips och råd för ett förbättrat företagsklimat.

Guiden ska vara ett stöd för chefer och medarbetare i Falkenbergs kommun som har kontakt med näringslivet. Syftet är att den ska stötta verksamheternas utvecklingsarbete mot målet att nå Västsveriges starkaste näringsliv.

Informationen i denna guide bygger på en analys gjord av 100 företagsbesök, genomlysning av kommunens arbete med undersökningarna Löpande Insikt och Svenskt Näringslivs ranking samt tips och rekommendationer från Svenskt Näringsliv. Sammanlagt har 5 utvecklingsområden identifierats som särskilt viktiga för ett förbättrat företagsklimat i Falkenbergs kommun.

5

Fem utvecklingsområden för förbättrat företagsklimat i Falkenbergs kommun

- Information
- Tydliga avgifter
- Effektiv handläggning
- Tydliga upphandlingsunderlag med branschkunskap
- Förståelse för företagande



Information

Falkenbergs kommun som organisation hanterar stora mängder information dagligen. En bra och tydlig information är viktig för att säkerhetsställa att mottagaren verkligen förstår vad som menas. Detta kan leda till att vi undviker onödiga förfrågningar och väntetider för de vi är till för.

Både företagare och privatpersoner som har ärenden i Falkenbergs kommun vill ha närhet, dialog och transparens för att snabbt och enkelt kunna få svar på sina frågor och lösa eventuella kompletteringar och andra problem som kan uppkomma.

Information i handlingar och beslut ska vara lätta att förstå och vid såväl muntlig som skriftlig kontakt är det viktigt att vi kommunicerar på ett sätt som upplevs som trevligt och ärligt. Då ökar sannolikheten att vi bemöts på ett bra sätt tillbaka och det kan vara enklare att skapa en förståelse hos kunden för ett ärendes hantering.

Frågor

- Hur kommunicerar vi till våra kunder i dag? Hur ser våra instruktioner/ anvisningar/beslut ut? Är dem lätta att förstå och enkla att ta till sig för våra kunder?
- Hur ser våra kunders möjligheter att komma i kontakt med oss ut? Är vi tillgängliga på ett tillräckligt sätt?
- Vilka är våra kunders vanligaste frågor? Hur får kunden enklast svar på dessa idag?
- Kan kunden på egen hand följa sitt ärende på ett enkelt sätt?

Tips

- Skriv enkelt och undvik byråkratisk språk.
- När kunder har frågor så lämna alltid ett svar så snart som möjligt (även om vi inte har svar på frågan kan vi svara att vi återkommer och inom vilken tid). Att inte återkoppla är bland det sämsta vi kan göra.
- Kartlägg vanliga frågor. Redogör och tillgängliggör svaren på frågorna så att kunden själv kan ta reda på det den behöver.
- Tillgodogör i så stor utsträckning som möjligt att kunden själv kan följa sitt ärende.
- Se över era kontaktvägar och vilka tider på dygnet som kunderna kan nå er.



Ansökan

Vid en ansökan om ett tillstånd från en företagare eller privatperson så kan följande checklista användas för att få till en bra och tydlig information.

Checklista vid ansökan om tillstånd

Innan ansökan om tillstånd skickas in vill kunden veta:

- Vad tillståndsprocessen kommer att kosta.
- Var man kan vända sig med frågor.
- Hur lång handläggningstiden är.

När ansökan skickats in vill kunden veta:

- Att ansökan kommit fram.
- Vem som handlägger ärendet.
- Var och hur man kan nå handläggaren.
- Om ansökan behöver kompletteras och hur.

Tydliga avgifter

Rimliga avgifter och förståelse för hur avgifter är uppbyggda spelar en stor roll för att få nöjda kunder. Företagare som har myndighetsärenden i Falkenbergs kommun och som anser att avgiften är orimlig är i snitt 30-40 % mindre nöjda än de företagare som anser att avgiften är rimlig. För oss som arbetar med myndighetsutövning blir det därför viktigt att tala om vad det är kunden betalar för.

En avgift ska vara tydligt kopplad till en motprestation och därför behöver vi tala om vad som ingår i våra avgifter. Företagen ska lätt kunna se till exempel hur avgiften har räknats fram och hur mycket tid som har gått åt. Detta för att kunna reagera om någonting verkar vara fel men framför allt för att kunna förstå.

Transparens ger legitimitet och skapar förtroende. Med förtroendet ökar också företagens regelefterlevnad. Ett företag som litar på en inspektör har större incitament till att göra det som inspektören föreslår. Alla blir vinnare av ett ökat förtroende: myndighetspersonalen, företagen och i slutändan såklart också konsumenten.

Frågor

- Hur ser våra avgifter ut? Är de rimliga?
- Är avgifterna tydligt kommunicerade till våra kunder?
- När i tiden faktureras kunden?

Tips

- Genomlys avgiftsnivåerna så att företagen inte överdebiteras.
- Redovisa öppet och pedagogiskt hur avgiften tagits fram.
- Efterhandsdebitera företagen för faktiskt utfört arbete.

Effektiv handläggning

En effektiv handläggning med korta handläggningstider är en av de allra viktigaste frågorna för företagen i Falkenbergs kommun. När företagarna själva får rangordna vilka åtgärder som kommunen bör prioritera för ett starkt näringslivsklimat så handlar det först och främst om att förbättra handläggningstiderna. Det är också något som syns på nöjdheten bland företagarna. Har vi en effektiv handläggning har vi i regel också nöjda kunder.

Handläggningstiden är mycket viktigt för ju snabbare ett företag kan få sitt tillstånd beviljat, desto fortare kan de komma igång med sin verksamhet. En längre tidsperiod utan besked kan vara förödande, då det kan innebära att en företagare står med kostnader för lokaler och sin egen lön, utan att kunna bedriva verksamhet och få intäkter. En riktigt utdragen handläggning kan i värsta fall innebära slutet för ett företag.

Frågor

- Hur ser våra handläggningstider ut?
- Har vi något mål för våra handläggningstider?
- Är målet kommunicerat till våra kunder?

Tips

- Se över och kartlägg verksamhetens ärendeprocesser och handläggningstider och arbeta ständigt med att förbättra dessa.
- Sätt upp ett mål för handläggningstiderna.
- Informera och tydliggör handläggningstiderna för verksamhetens kunder.
- Digital handläggning kan effektivisera kommunens interna processer, vilket kan korta handläggningstiderna. Ofta kan systemen se om alla uppgifter är korrekt ifyllda. Det ökar chansen att ansökan är komplett från början. Då kan handläggningen påbörjas snabbare.



Tydliga upphandlingsunderlag med branschkunskap

Ett tydligt och enkelt upphandlingsunderlag som är lätt att förstå och underbyggt med branschkunskap är avgörande för att få fler och bättre anbud. Ett komplett upphandlingsunderlag ger näringslivet rätt förutsättningar att kunna genomföra uppdraget utifrån uppsatta tidsramar, budget och kvalitet på arbetet. Det skapar också bättre förutsättningar för att kommunens förväntan på resultat utifrån uppsatta kriterier i upphandlingsunderlaget kan uppnås.

Frågor

- Hur säkerställer vi att våra upphandlingsunderlag innehåller den branschkunskap som krävs för att näringslivet ska få rätt förutsättningar att genomföra uppdraget utifrån uppsatta kriterier?
- Är våra upphandlingsunderlag tydliga och enkla att förstå?

Tips

- Bjud in näringslivet till en dialog i ett tidigt skede som säkerställer att upphandlingsunderlaget innehåller rätt kriterier för att kunna genomföra uppdraget mot förväntat resultat.

Förståelse för företagande

Att ha inblick i hur en företagares vardag ser ut och förståelse för vilka konsekvenser ansökningsförfaranden, handläggningstider och beslut kan få är betydelsefullt. För vissa företag kan ett krångligt ansökningsförfarande, en för lång handläggningstid och/eller återkommande kompletteringar vara extremt kostsamma och tidskrävande. I vissa fall kan detta leda till ett tillväxthinder för företagen.

För att vi ska upplevas som en kommun med ett bra bemötande är det viktigt att vi vet vem vår kund är och vad de har för erfarenheter av kommunen. En företagares vardag är inte lik den andres - det kan se väldigt olika ut beroende på vilken verksamhet som bedrivs och inom vilken bransch som företagen verkar i. Andra saker som påverkar är företagets storlek och om de är vana vid kommunala ärenden sedan tidigare. Om vi som kommun tar hänsyn till ovan nämnda faktorer så har vi bättre chans att uppnå de förväntningar som kunden har.

Frågor

- Vilka är våra kunder? Hur ser deras vardag ut? Vilka erfarenheter har de om kommunens roll kopplat till deras ärende?
- Hur påverkar våra ansökningsprocesser, handläggningstider och beslut våra kunders resurser i form av tid och pengar?
- Vilken påverkan får vårt arbete och våra beslut på företagarnas vardag? Även det arbete och de beslut som inte direkt är kopplade till ett ärende, t.ex. underhåll på en gata som sker i anslutning till en verksamhet kan ha en stark påverkan på företaget.

Tips

- Tydliggör ansökningsförfarandet, handlingstider och tidsramar.
- Lär känna din kund. Bemöt och ge den information som företagaren behöver utifrån den erfarenhet som företaget har kopplat till kommunens verksamhet.



LIKE
·A·
BOSS



**Falkenbergs
kommun**

kommun.falkenberg.se