

Öppen jämförelse Företagsklimat 2021

Förord

För nionde gången har Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) genomfört en Öppen jämförelse inom området Företagsklimat. 198 kommuner samt 11 förbund/gemensamma förvaltningar har deltagit i undersökningen 2021. I en Öppen jämförelse redovisas och jämförs olika verksamhetsområden som kommuner eller regioner ansvarar för. Jämförelserna ska stimulera till utveckling och förbättringar genom att kommuner och regioner lär av varandra. Öppna jämförelser Företagsklimat har gjorts i samverkan med Stockholm Business Alliance (SBA). Undersökningen är en kvalitetsmätning av kommunernas myndighetsutövning och service gentemot företagare. Ett gott företagsklimat främjar företagande, skapar arbetstillfällen och stärker kommunens skattebas. Att förbättra det lokala företagsklimatet är centralt för lokal och regional utveckling. Företagsklimatet i kommunerna är en viktig fråga för SKR. Öppna jämförelser Företagsklimat riktar sig till ledande politiker och tjänstemän i kommuner och regioner, men även till företagare och andra som är intresserade av näringsklimatet i Sverige. Tidigare tog SKR fram en tryckt rapport, men har sedan år 2018 prioriterat att resultaten ska offentliggöras så snabbt som möjligt efter det att undersökningen avslutats. Resultaten från denna undersökning finns förutom i denna sammanfattande rapport, även i SKR:s webbportal för undersökningen (kräver lösenord) samt i SKR:s databas Kolada. Rapporten är sammanställd av Jan Torége, som tillsammans med Fredrik Berglund, är ansvariga för undersökningen på SKR. Arbetsgruppen, som planerat undersökningens genomförande, består även av Stefan Frid (SBA) samt representanter från våra fyra statistikkonsulter Origo AB, Sweco, Enkätfabriken och Indikator.

Stockholm, 2022-04-21

Michaela Stenman

Avdelningen för tillväxt och samhällsbyggnad

Innehåll

Inledning	5
Syfte	6
Analys	7
Resultat – den nationella nivån	8
Ökat NKI för Serveringstillstånd	8
Effektiviteten i myndighetsutövningen allt viktigare	9
Resultat – den kommunala nivån	11
Boden och Nacka årets vinnare	11
Brandskydd	12
Bygglov.....	12
Markupplåtelse	12
Miljö- och hälsoskydd	12
Livsmedelskontroll.....	13
Serveringstillstånd	13
Resultat - Upphandling	14
Kompetens viktigast vid upphandling	14
Kommunernas NUI-resultat i rankingen viktas 2021	15
Falköping bäst på upphandling	15

Inledning

Åtta av tio företagare har någon gång varit i kontakt med sin kommun. I dessa möten har kommunen en mängd olika roller, till exempel som myndighet, servicegivare, kund och markägare. Företagarnas åsikter om kommunens företagsklimat är intimt förknippade med hur de upplever att kommunens företrädare agerar under dessa möten. Speciellt viktigt är detta när det handlar om myndighetsutövning.

Företagens kontakter med kommunerna i myndighetsrollen är obligatoriska och det finns ingen möjlighet för företagare att vända sig någon annanstans. Dessa processer styrs också av lagstiftning, vilket gör att kontakterna riskerar att upplevas som byråkratiska.

Om myndighetsutövningen upplevs som rättvis och effektiv av företagarna samtidigt som det finns en ömsesidig respekt för varandras roller kommer ett förtroende att etableras mellan företagare och tjänstemän. Detta förtroende utgör en grundsten för det lokala företagsklimatet.

Syfte

Den här undersökningen är en kvalitetsmätning av den kommunala myndighetsutövningen och servicen gentemot företag. Öppna jämförelser Företagsklimat visar inom vilka myndighetsområden som företagarna anser att kommunen fungerar bra respektive mindre bra samt vad kommunerna behöver bli bättre på vad gäller myndighetsutövning.

Undersökningen omfattar sex myndighetsområden: brandskydd, bygglov, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd. För dessa sex områden ställs frågor kring sex serviceområden: information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet.

Från och med år 2020 ingår också området upphandling i undersökningen. Den enkäten skiljer sig dock från den standardiserade enkät som används för övriga sex myndighetsområden. Resultaten från upphandling redovisas därför separat från den övriga undersökningen och ingår alltså inte i det totala NKI-resultatet.

Analys

Undersökningen är upplagd enligt analysmodellen ”Nöjd-Kund-Index” (NKI), vilken är en etablerad modell för att mäta kundnöjdhet inom såväl den privata som den offentliga sektorn. Modellen innebär att det går att jämföra en kommuns resultat både med andra kommuner och med andra verksamheter. Den ger också möjlighet att genom upprepade studier se hur företagens syn på kommunernas service och myndighetsutövning förändras över tid.

För området upphandling används begreppet ”Nöjd-upphandlings-index (NUI), men det är enbart för att särskilja upphandling från de övriga sex myndighetsområdena – modellen är densamma.

Betygsskalan går från 0-100, där ett värde lägre än 62 anses vara lågt, 62-69 godkänt och 70 eller mer högt. Ett NKI eller NUI på 80 eller mer anses vara mycket högt. NKI redovisas som heltal, men beräknas med decimaler – vilka då avgör kommunens placering i rankingen när flera kommuner hamnar på samma NKI/NUI.

För varje serviceområde beräknas också ett effektmått, som anger vilken påverkan varje område har på det totala NKI- eller NUI-resultatet. Effektmåttet visar sambandet mellan NKI/NUI och var och en av de ingående serviceområdena. En del serviceområden är viktigare än andra och har större betydelse för företagens helhetsbedömning av servicen. Dessa serviceområden bör prioriteras i ett förbättringsarbete.

För mer information om modellen hänvisas till FAQ i SKR:s webbportal för undersökningen: insikt.origogroup.com¹.

¹ [Insikt](https://insikt.origogroup.com/) (https://insikt.origogroup.com/)

Resultat – den nationella nivån

Antalet företag som svarade på enkäten för den ordinarie mätningen uppgick till drygt 32 700. Svarefrekvensen blev 49 procent, vilket är fyra procentenheter lägre än år 2020.

Observera att tabeller och figurer publiceras i separat PDF-fil!

Ökat NKI för Serveringstillstånd

För första gången sedan SKR började mäta servicen i kommunernas myndighetsutövning så är det totala NKI-resultatet oförändrat. Sedan startåret 2010 har det totala NKI-resultatet ökat från 66 till 74, men ingen förändring har alltså skett mellan åren 2020 och 2021. Allt fler kommuner når upp till ett NKI på 70 eller mer, vilket bedöms vara högt. Det skiljer dock fortfarande en del mellan olika kommuner i undersökningen. Det högsta NKI-värdet för en kommun är 88 och det lägsta är 56.

Tabell 1: NKI per myndighetsområde

Trots att NKI totalt är oförändrat mellan åren 2020 och 2021, så har NKI ökat för tre myndighetsområden. Serveringstillstånd med två enheter till NKI 77. Brandskydd och Markupplåtelse med en enhet till NKI 82 respektive 76. Övriga områden har oförändrade resultat.

Samtliga sex myndighetsområden som ingår i NKI-mätningen har ett högt NKI på minst 70, utom Bygglov där NKI-resultatet hamnade på 66.

Ett enskilt myndighetsområde ska dock främst jämföras med samma myndighetsområde i andra kommuner och med kommunens egna resultat över tid, inte med de andra myndighetsområdena i kommunen. Kommunen har stora och skiftande uppdrag inom de olika lagstiftningarna. De olika uppdragen har också olika syften och det är inte alltid rättvisande att jämföra myndighetsområdena rakt av.

Tabell 2: Betyg per serviceområde

Av de sex serviceområdena som mäts har samtliga ett högt betygsindex över 70 och bemötande hela 80. Information och effektivitet har lägst betyg med 73

respektive 74. Kompetens och rättssäkerhet har ökat med en enhet vardera – både till index 76. För övriga serviceområden är betyget oförändrat mellan åren 2020 och 2021.

Bemötande och rättssäkerhet är de områden som ökat mest sett över hela tidsperioden från 2010 med nio enheter. Minst har ökningen varit för tillgänglighet och effektivitet med fem respektive sex enheter.

Ett långsiktigt mål med undersökningen är att NKI och betygsindex ska uppgå till minst 75 inom samtliga områden. År 2021 har detta mål uppnåtts i 24 av de 36 mått som vi tar fram fördelat på samtliga kombinationer av myndighetsområden och serviceområden.

Effektiviteten i myndighetsutövningen allt viktigare

De serviceområden som mest påverkat företagarnas helhetsbedömning sedan vi startade mätningen 2010 är effektivitet och bemötande. En långsiktig trend i mätningen är att effektiviteten blivit allt viktigare för hur nöjd företagarna är med myndighetsutövningen, medan bemötandets betydelse minskar. Denna trend fortsätter även år 2021. Att bemötande tappat i betydelse kan faktiskt ha att göra med att företagarna är väldigt nöjda med det serviceområdet. Det är sällan bemötandet som är orsaken till att en företagare ger ett lägre betyg för de tre NKI-frågorna i enkäten, utan det har andra orsaker.

Figur 1: Prioriteringsmatris

Det som i övrigt hänt sedan 2020 är att tillgängligheten och rättssäkerhet fått en något ökad betydelse, medan kompetensen minskat något i betydelse.

En hypotes kring effektmåtten är att betygen för flertalet serviceområden och kommuner numera är så pass höga att ett missnöje kring myndighetsutövningen i minskad grad har med handläggarnas förmågor och handlingar att göra, utan mer med utfall, strukturer, lagstiftning och en inbyggd tröghet i handläggningsprocesserna där fler aktörer kan vara inblandade – något som kan vara svårt för den enskilde handläggaren att påverka.

Om vi tittar närmare på de enskilda frågorna i enkäten så är företagarna allra mest nöjda med attityden, engagemanget i ärendet, den skriftliga informationen (beslut och övrig information om ärendet), kunskapen inom ämnesområdet samt förmågan att hålla överenskomna tidsramar. Minst nöjda var företagarna med

informationen på webbplatsen, tiden för handläggningen, hur kommunen informerade kring processen och rutinerna för ärendet, förmågan att ge råd och vägledning samt möjligheten att använda digitala tjänster.

Resultat – den kommunala nivån

Boden och Nacka årets vinnare

Det blev Boden som återigen hamnade högst i den totala rankingen med NKI 88, följt av en av årets klättrare Kalix med NKI 86 samt Höganäs på tredje plats, också med NKI 86. Både Boden och Höganäs hade därmed samma placeringar som föregående år. Även Härnösand, Åstorp, Åmål och Kungsör uppnådde NKI 86, så det var jämnt mellan kommunerna i toppen på årets ranking.

Tabell 5: Ranking – NKI Totalt

Hela 32 kommuner hade ett NKI på 80 eller högre, medan sex kommuner inte fick ett godkänt NKI-resultat (NKI<62). 99 kommuner förbättrade sitt NKI jämfört med 2020, medan 80 kommuner försämrade sitt resultat.

Bland kommuner med fler än 40 000 invånare så placerade sig tre kommuner i Stockholmsområdet främst i rankingen; Nacka, Lidingö och Järfälla med NKI på 83, 82 respektive 82. Därefter följde Mölndal med NKI 81.

Tabell 6: Ranking, kommuner med fler än 40000 invånare – NKI Totalt

Nästan samtliga större kommuner fick ett betyg på NKI 70 eller högre. Endast tre kommuner fick ett betyg under NKI 70; Borlänge, Kungsbacka och Skellefteå.

En viktig förklaring till att NKI inte har ökat under 2021 är att de två storstäderna Göteborg och Stockholm – som väger tungt i undersökningen - försämrat sina resultat detta år. Stockholm minskade sitt NKI från 73 till 70 och Göteborg från NKI 73 till 71. Bäst bland de tre storstäderna blev för första gången Malmö, som ökade sitt NKI från 72 till 74.

Sju kommuner hade ett NKI på minst 70 inom samtliga sex myndighetsområden; Borås, Eskilstuna, Haninge, Lidingö, Västerås, Örebro och Östersund. Ingen av dessa kommuner kom dock över den gränsen inom området upphandling.

Hela 17 kommuner hade 2021 ett NKI på minst 75 inom de tre obligatoriska myndighetsområdena bygglov, miljö- och hälsoskydd samt livsmedelskontroll; Boden, Burlöv, Falköping, Höganäs, Järfälla, Kalix, Lidingö, Mjölby, Nacka, Sandviken, Sollefteå, Strängnäs, Sunne, Söderköping, Trosa, Åmål och Åstorp. Föregående år var det 13 kommuner som lyckades med detta.

Brandskydd

Topp tre Brandskydd: Vimmerby, Halmstad och Motala

Topp tre Brandskydd >40000 invånare: Halmstad, Motala och Norrköping

Vimmerby placerade sig högst i rankingen även år 2020. Hela sju kommuner har ett NKI på minst 90. Endast tre kommuner har ett NKI under 70.

Bygglov

Topp tre Bygglov: Boden, Herrljunga och Kalix.

Topp tre Bygglov >40000 invånare: Motala, Nacka och Landskrona

Bygglov är det myndighetsområde där spridningen av resultaten är störst, från NKI 35 till 94. Hela 40 kommuner fick ett lågt resultat under NKI 62. Det är också få större kommuner som hamnar bland de främsta i rankingen. Boden knep förstaplatsen på rankingen även detta år med ett NKI på 94.

Markupplåtelse

Topp tre Markupplåtelse: Trosa, Höganäs och Nyköping

Topp tre Markupplåtelse >40000 invånare: Nyköping, Lidingö och Östersund

Både Trosa och Höganäs uppnådde mycket höga NKI 90. Endast en kommun fick ett lågt NKI-resultat under 62. Av de större kommunerna var det Nyköping som placerade sig främst med ett NKI på 89 (vilket också gav en tredjeplats i rankingen totalt sett).

Miljö- och hälsoskydd

Topp tre Miljö- och hälsoskydd: Österåker, Torsby och Åstorp.

Topp tre Miljö- och hälsoskydd >40000 invånare: Österåker, Lidingö och Kalmar

Torsby som vann denna ranking förra året, placerade sig på andra plats i år. Österåker rankades högst både totalt och för större kommuner med NKI 89.

Efter bygglov är miljö- och hälsoskydd det område där spridningen av resultaten är störst. 24 kommuner hade ett mycket högt NKI på minst 80, medan 14 kommuner fick ett lågt resultat med NKI under 62.

Livsmedelskontroll

Topp tre Livsmedelskontroll: Upplands-Bro, Älvkarleby och Sölvesborg

Topp tre Livsmedelskontroll >40000 invånare: Lund, Sundsvall och Trollhättan

Upplands-Bro fick ett mycket högt NKI-resultat på 95. Hela 80 kommuner får ett NKI på 80 eller mer och endast tre kommuner får ett lågt NKI på under 62. Lund toppar rankingen för större kommuner med NKI 89.

Serveringstillstånd

Topp tre Serveringstillstånd: Kalmar, Nacka och Boden

Topp tre Serveringstillstånd >40000 invånare: Kalmar, Nacka och Halmstad

Här slår Kalmar nytt NKI-rekord med 97. Ingen kommun har fått ett högre betyg inom något myndighetsområde. De slår det tidigare rekordet som Nacka hade från föregående år på NKI 96. Nackas NKI minskade dock med tre enheter till 93, men det räckte ändå till en andraplats.

Även inom serveringstillstånd var spridningen ganska stor. Många kommuner uppnådde mycket höga NKI-resultat, men två kommuner fick låga betyg under NKI 62.

Resultat - Upphandling

I NUI-mätningen deltog 57 kommuner år 2021. Det var 22 fler kommuner än år 2020. Antalet svar totalt sett för upphandling var drygt 5 200. Svarsfrekvensen blev 52 procent.

Kompetens viktigast vid upphandling

Även för området upphandling var NUI-betyget oförändrat jämfört med år 2020. NUI uppgick båda åren till 63, vilket bedöms vara knappt godkänt.

Tabell 13: Upphandling – NUI och betygsindex per serviceområde

Bemötande och tillgänglighet fick höga betyg med 76 respektive 74, medan framför allt kompetens fick ett relativt lågt betyg med 65. Övriga serviceområden ligger runt 70 i betyg. Jämfört med år 2020 har betyget ökat med en enhet för effektivitet och kompetens, men minskat med en enhet för bemötandet. Övriga serviceområdens betyg är oförändrade sedan 2020.

Figur 2: Prioriteringsmatris Upphandling

En viktig skillnad mellan de sex myndighetsområden som ingår i den ordinarie undersökningen och området upphandling är att företagen värderar kompetens och information högt inom upphandling, medan effektiviteten är det klart viktigaste serviceområdet för de övriga sex myndighetsområdena. Tillgänglighet och i viss mån även bemötande har liten betydelse för företagens helhetsbedömning av upphandlingen.

När det kommer till enskilda frågor i enkäten så är företagen mest nöjda med handläggarnas attityd, enkelheten av att ta del av förtydliganden och svar på inkomna frågor, information om hur man ställer kompletterande frågor, möjligheten att komma i kontakt med kommunen samt hur snabbt kommunen återkopplade på ställda frågor i förfrågningsunderlaget. Minst nöjd var företagen med kommunens kunskap om leverantörsmarknaden för efterfrågad vara/tjänst, kraven i förfrågningsunderlaget i förhållande till efterfrågad vara/tjänst, kommunens affärsmässighet, kommunens förmåga att följa upp att avtalade villkor efterlevdes samt innehåll och struktur i upphandlingsdokumenten.

Eftersom det tillkommit 22 nya kommuner som mäter upphandling 2021, så är resultaten på nationell nivå inte helt jämförbara över tid.

Kommunernas NUI-resultat i rankingen viktas 2021

Betygsindex för de sex serviceområdena är generellt högre än NUI-resultatet, vilket indikerar att företagaren tolkar in andra saker i helhetsbedömningen än de frågor som tas upp i enkäten. Förklaringsgraden mellan frågorna som gäller de sex serviceområdena och för NUI-måttet är något lägre för upphandling än frågornas förklaringsgrad för NKI-måttet i den ordinarie undersökningen. En orsak kan vara att det finns en ganska stor skillnad i betyg mellan de företag som erhåller kontrakt och de som inte gör det, dvs. det kan vara själva utfallet som påverkar helhetsbedömningen på ett negativt sätt.

De som har erhållit kontraktet har i genomsnitt gett ett NUI-resultat på 73 och för den grupp som inte erhållit kontrakt är NUI-resultatet 56. Skillnaden i betyg mellan de som erhållit respektive inte erhållit kontraktet genom upphandlingen skiljer sig hela 17 enheter.

Med den här skillnaden uppstår ett problem eftersom större kommuner normalt har fler företag som inte erhåller kontrakt i förhållande till dem som erhåller kontrakt. Vilket ökar risken för att fler företagare ger ett lägre betyg.

För att göra rankingen mer rättvis har vi därför viktat kommunernas NUI-resultat utifrån hur bruttoärendena på nationell nivå fördelas mellan de som erhållit kontrakt och de som inte erhållit kontrakt. För flertalet kommuner innebär detta inte att NUI förändras i någon större omfattning, men för de kommuner som markant skiljer sig från det nationella snittet vad gäller andelen som erhållit respektive inte erhållit kontrakt kan viktningen ge ganska stora förändringar.

Observera också att det enbart är i rankingen som NUI-resultaten viktas. Alla övriga resultat för kommunerna är oviktade.

Falköping bäst på upphandling

Spridningen av resultaten är förhållandevis lågt inom upphandling. Det bästa resultat är NUI 74 och det sämsta NUI 52. Fyra kommuner fick år 2021 ett högt betyg (NUI >70) Falköping toppade rankingen med NUI 74, följt av Oxelösund med NUI 73 samt Haparanda och Lysekil med NUI på 72 respektive 70.

Tabell 15: Ranking – NUI Upphandling

Hela 40 procent, eller 22 kommuner fick ett lågt betyg under NUI 62. Sämst i rankingen placerade sig Halmstad och Alingsås med NUI på 52.

De två storstäderna Stockholm och Göteborg uppnådde ett NUI på 64 respektive 59. Malmö deltog inte i NUI-mätningen.

Öppen jämförelse Företagsklimat 2021

För nionde gången genomför Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) en Öppen jämförelse inom området Företagsklimat. Undersökningen har skett i samverkan med Stockholm Business Alliance (SBA). 198 kommuner samt 11 gemensamma förvaltningar/förbund har deltagit i undersökningen för år 2021.

Undersökningen är en kvalitetsmätning av kommunernas myndighetsutövning och service gentemot företag. Den visar inom vilka myndighets- och serviceområden som företagarna anser att kommunerna fungerar bra respektive mindre bra samt vad de behöver bli bättre på. Genom att erbjuda möjligheten till jämförelser av servicen mellan kommuner och mellan olika myndighetsområden i kommunerna hoppas vi kunna bidra till kommunernas utvecklingsarbete inom området företagsklimat.

Upplysningar om innehållet
Jan Torége, jan.torege@skr.se

© Sveriges Kommuner och Regioner, april 2022
ISBN/Beställningsnummer: 978-91-8047-014-8
Text: Jan Torége