

# Företagsvänliga värmlandskommuner

## NÄRINGSLIV.

Arbetsgivar- och intresseorganisationen Sveriges kommuner och landsting (SKL) släppte igår sin rapport, Företagsklimat 2013, om hur pass nöjda företagarna är med sina kontakter med hemkommunen.

rapporten jämförs sex olika moment i fem olika ärenden: hur väl fungerar informationen, tillgängligheten, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet, inom brandtillsyn, bygglov, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd och serveringsställe. Undersökningen har rankat kommunerna efter den upplevda kundnöjdheten sammantvägd i ett så kallat nöjdekund-index (NKI).

Resultatet av fler än 32 000 besvarade enkäter är ett NKI-snitt för landets kommuner på 67 av 100, vilket är en höjning från 66 i den förra jämförelsen för två år sedan. Servicen har alltså förbättrats över lag vilket är bra. Men bättre är placeringen på tio-i-topplistan för inte mindre än tre kommuner i NWT:s område. Sunne kommun som brukar placera sig högt i olika kommunrankingar tar andraplatsen med ett NKI på 79. Ovanåker i Hälsingland toppar listan med ett NKI på hela 81. Filipstad och Åmål hamnar på tredje respektive tionde plats med 78 respektive 76. Totalt sett ligger Värmlandskommunerna, med ett enstaka undantag, på rätt sida om medelvärdet.



Sunne kommun har ett bra företagsklimat. FOTO: KAROLINE MALITZKI/NWT ARKIV

Det är mycket glädjande att flera kommuner i länet bemöter sina företagare på ett bra sätt. Det tyder på att man målmedvetet arbetat med kundfokus istället för en trist myndighetsattityd där, i detta fall, företagaren mest är till besvär. Över lag är svenska myndigheter föredömliga när det gäller att informera och hjälpa till. Bra hemsidor med adekvat information bidrar stort till att servicen upplevs tillfredsstillande. Ny teknik som till exempel gör det möjligt att sköta miljörapportering av miljöfarliga verksamheter på internet är, när det fungerar, mycket arbetsbespa-

rande både för företagaren och tillsynsmyndigheten. Tekniska lösningar och tillgänglighet i all ära men viktigaste av allt för att skapa en god "kundrelation" är attityden till företagandet som sådant. Nu för tiden hyllas entreprenören och småföretagaren av både högern och vänstern. Alla vill vara småföretagarens vän idag. Så har det inte alltid varit. För inte alltför länge sedan var företagen, som art betraktad, som en utsugare och misstänkt skattesmittare. Lyckligtvis har vi mentalt färdats långt bort från den tankevärd som födde fram

de vanvetliga löntagarfonderna. Det ska vi vara tacksamma för.

**E**n anledning till de goda resultat som just Värmlandskommunen visar upp i undersökningen är att man jobbat aktivt med bemötandet av företagarna. Baserat på den förra undersökningen för två år sedan har de tolv kommunerna, som skriver på dagen debattsida, tagit fram en handlingsplan för att förbättra det som företagarna då var mindre nöjda med, bland annat genom en utbildning med det självförklarande namnet "Förenklart helt enkelt".

När det gäller den här typen av undersökningar som mäter kundens upplevelser så är det viktigt att hålla i minnet att kommunal tillsyn inte är publikfriande - i brist på ett bättre ord. Att avslå ansökningar och återkalla tillstånd, eller bara komma med anvisningar som en företagare måste vidta för att uppfylla lagens krav ger inga popularitetspoäng. Trots detta går det uppenbarligen att förbättra nyttan för kunderna med ett systematiskt förbättringsarbete.

NWT 11/9 2013