

## Kommentarer till resultaten ÖJ Företagsklimat 2020

### Störst NKI-ökning för bygglov

Det totala NKI-resultatet för samtliga deltagande kommuner är 74. Det är en ökning med en enhet jämfört med år 2019. Sedan startåret 2010 har det totala NKI-resultatet ökat från 66 till 74, dvs. med åtta enheter. 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 totalt för en kommun är 86 och det lägsta är 56.

NKI-resultaten redovisade per myndighetsområde visar att företagarna är mest nöjda med brandskydd som får ett NKI-värde på 81. Även områdena livsmedelskontroll samt markupplåtelse och serveringstillstånd får bra resultat med NKI-värden på 78, 75 respektive 75. Något lägre ligger miljö- och hälsoskydd med ett NKI på 71, medan bygglov har det lägsta resultatet med NKI 66.

Ett enskilt myndighetsområde ska främst jämföras med samma myndighetsområde i andra kommuner och med kommunens egna resultat över tiden, 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.

Den största ökningen sedan föregående år står bygglov för som ökat sitt NKI med två enheter från 64 till 66. Även miljö- och hälsoskydd ökar med en enhet till 71, medan serveringstillstånd minskar med en enhet till 75. Övriga myndighetsområdet har oförändrade resultat.

Mellan åren 2010 och 2020 har markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd, brandskydd och livsmedelskontroll ökat mest med mellan 7-9 enheter. Serveringstillstånd hade ett högt värde redan 2010 och har ökat med fem enheter. Bygglov har endast ökat med två enheter sett över hela perioden, men detta område minskade markant i samband med att en ny plan- och bygglag infördes 2011. Resultaten har sedan sakta förbättrats. Ett negativt utfall för den sökande vad gäller ett bygglovsärenden tenderar också att

skapa ett större missnöje än inom andra myndighetsområden, vilket delvis förklarar att bygglov har ett lägre NKI-resultat än andra myndighetsområden.

Av de sex serviceområden som mäts har samtliga områden ett högt betyg över 70. Bemötande kommer 2020 upp i 80, som betraktas som ett mycket högt betyg. Det är också det område som ökat mest sedan 2010 med 9 enheter. För de övriga serviceområdena skiljer sig inte betygen åt så mycket. Information och effektivitet får dock fortfarande något lägre betyg än de övriga områdena. Mellan 2019 och 2020 har samtliga områden ökat sitt betygsindex med en enhet, utom kompetens och rättssäkerhet där index varit oförändrat.

Ett långsiktigt mål med undersökningen är att NKI och betygsindex ska uppgå till 75 inom samtliga områden. År 2020 har detta mål uppnåtts av 23 av de 36 mått som vi tar fram fördelat på samtliga kombinationer av myndighetsområden och serviceområden. Detta antal är oförändrat jämfört med 2019.

Rättssäkerheten inom brandskydd har ökat med tre enheter. Inom bygglov har information, bemötande och effektivitet ökat med två enheter. Inom miljö- och hälsoskydd har tillgänglighet ökat med två enheter. För serveringstillstånd har samtliga index minskat med 1-2 enheter, Även rättssäkerheten inom livsmedelskontroll har minskat med en enhet. För övriga kombinationer har index varit oförändrat eller ökat med en enhet.

År 2019 var effektiviteten inom bygglov det enda betygsindex som inte betraktades som godkänt, men eftersom detta betyg 2020 ökat med två enheter till 63 är nu samtliga betyg godkända på den nationella nivån. Sedan 2018 har effektiviteten inom bygglov ökat från 58 till 63, dvs. med fem enheter på två år. Här finns en viktig förklaring till att NKI för bygglov ökat under de senaste åren.

Det serviceområde som mest påverkar företagarnas helhetsbedömning är effektiviteten. Den största förändringen som skett vad gäller effektmåtten under senare år är dock att företagarna nu anser att kompetens är viktigare än bemötande. En skicklig handläggare som har hög kunskap om ämnesområdet, har förståelse för företagarnas perspektiv och som kan ge råd och vägledning påverkar i hög grad företagarnas helhetsbedömning. Företagarna är också väldigt nöjda med bemötandet, vilket faktiskt kan leda till att området därför tillmäts en lägre vikt vid helhetsbedömningen av ärendet.

## Boden och Trollhättan i topp

Den kommun som toppar rankningen totalt är Boden med NKI 86. De har varje år sedan år 2014 varit bland de allra främsta, men inte nått någon av tätplaceringarna tidigare år och därför inte heller fått så mycket uppmärksamhet. Så det är en välförtjänt vinnare vi har i Boden 2020. På andra plats placerar sig Torsby och Höganäs med NKI på 86 respektive 85. Två kommuner som också haft goda resultat tidigare år.

Hela 21 kommuner har ett NKI på 80 eller högre, medan sex kommuner inte får ett godkänt NKI-resultat (NKI <62). Motsvarande antal 2019 var 11 respektive tre kommuner, så spridningen mellan toppen och botten har ökat något 2020.

Bland större kommuner med fler än 40 000 invånare toppar Trollhättan med NKI 82. Det är tredje gången som Trollhättan återfinns i täten för denna ranking och år 2019 blev de tvåa. På andra och tredje plats följer sedan Kalmar och Upplands-Väsby med NKI på 81 respektive 80. Många kommuner med mer än 40 000 invånare och speciellt de som inte är allra störst av dessa har markant förbättrat sina resultat över tiden. År 2020 är första året som ingen av de största kommunerna får ett lågt betyg, det vill säga lägre än NKI 62.

Av de tre storstäderna är det Göteborg som tar ett stort kliv framåt i rankingen 2020 – från ett NKI på 69 till 73. Stockholms NKI är oförändrat på 73 och Malmö tappar en enhet till NKI 72.

Åtta kommuner har ett NKI på minst 70 (och minst 12 svar) för samtliga sex myndighetsområden; Haninge, Helsingborg, Karlskoga, Karlskrona, Landskrona, Nyköping, Strängnäs och Trollhättan. Strängnäs har dessutom ett NUI på 72 inom det nya området upphandling (se nedan).

## Brandskydd

Topp tre Brandskydd: Vimmerby, Knivsta och Laholm.

Topp tre Brandskydd (>40 000): Uddevalla, Helsingborg och Trollhättan

Vimmerby och Knivsta har ett NKI på 90 eller högre och för första gången är det ingen kommun som har ett NKI under 70 inom detta myndighetsområde.

## Bygglov

Topp tre Bygglov: Boden, Höganäs och Trosa

Topp tre Bygglov (>40 000): Landskrona, Motala och Eskilstuna

Bygglov är det myndighetsområde där spridningen av resultaten är störst. Det är också få större kommuner som hamnar bland de främsta i rankingen. 81 kommuner har ett NKI på 70 eller högre, men det är också 30 kommuner som inte får ett lågt NKI inom bygglov. Hela 9 kommuner har ett NKI som understiger 50.

### **Markupplåtelse**

Topp tre Markupplåtelse: Trollhättan, Sölvesborg och Katrineholm.

Topp tre Markupplåtelse (<40 000): Trollhättan, Kungsbacka och Lidingö

Fyra av fem kommuner har ett NKI på minst 70. Endast en kommun för ett lågt resultat.

### **Miljö- och hälsoskydd**

Topp tre Miljö- och hälsoskydd: Torsby, Partille och Strängnäs

Topp tre Miljö- och hälsoskydd (>40 000): Stockholm, Lund och Järfälla

Torsby har ett NKI på 91, vilket är mycket högt för detta myndighetsområde. Efter bygglov är miljö- och hälsoskydd det område där spridningen av resultaten är störst. 20 kommuner har ett mycket högt NKI på minst 80, medan 10 kommuner har ett lågt resultat med NKI under 62.

### **Livsmedelskontroll**

Topp tre Livsmedelskontroll: Svenljunga, Boden och Trollhättan

Topp tre Livsmedelskontroll (>40 000): Trollhättan, Sigtuna och Enköping

67 kommuner har ett NKI på minst 80. Endast en kommun har ett NKI under 62.

### **Serveringstillstånd**

Topp tre Serveringstillstånd: Nacka, Torsby och Sölvesborg

Topp tre Serveringstillstånd (>40 000): Nacka, Örebro och Kalmar

Nacka toppar rankingen med ett NKI på hela 96, vilket är det högsta NKI-resultatet som uppnåtts i undersökningen.

NKI totalt för Serveringstillstånd minskade med en enhet under 2020. Eftersom restaurangbranschen drabbats hårt av pandemin och antalet ärenden inom Serveringstillstånd minskat med nästan en tredjedel, så ska resultaten för den enskilda kommunen tolkas med viss försiktighet detta år.

## Upphandling får knappt godkänt av företagarna

Värdet av offentliga upphandlingar uppskattas till närmare en 1/5-del av Sveriges BNP år 2020. Den offentliga affären är viktig för många företag och organisationer samtidigt som offentlig sektor ska skapa mesta möjliga nytta för medborgarnas skattepengar.

Inför år 2019 tog SKR tillsammans med Stockholm Business Alliance för första gången fram en enkät för området upphandling med samma statistiska metodik som för insiktsundersökningen. En pilotundersökningen med 13 kommuner genomfördes 2019 parallellt med den övriga undersökningen. Inför 2020 har enkäten bearbetats något i samarbete med bland Upphandlingsmyndigheten och ett antal referenskommuner som sedan tidigare på egen hand har mätt nöjdheten vad gäller upphandling i kommunen.

Eftersom området upphandling skiljer sig en del från de övriga myndighetsområdena, så redovisas upphandling separat från den övriga undersökningen. Upphandling ingår alltså inte i det totala sammanvägda NKI-måttet för undersökningen. I den ordinarie insiktsundersökningen används begreppet NKI (nöjd-kund-index), för upphandling används istället NUI (nöjd-upphandlings-index).

Endast 35 kommuner kvalificerade sig och deltog i undersökningen 2020, men fler har skrivit avtal och påbörjat undersökningen för 2021. Antalet svar uppgår till nästan 3 000 och svarsfrekvensen var hela 64 procent, vilket är en hög siffra i sammanhanget. Många företagare har sannolikt upplevt att det varit angeläget att besvara denna enkät.

NUI-resultatet för 2020 är 63, vilket är ett knappt godkänt resultat. Som jämförelse kan nämnas att bygglov och miljö- och hälsoskydd hade ett NKI som uppgick till 64 respektive 63 första gången som undersökningen genomfördes 2010.

Betygen för serviceområdena är generellt högre än NUI-resultatet, vilket indikerar att företagaren tolkar in en del andra saker i helhetsbedömningen än det som tas upp i enkäten. Frågornas förklaringsgrad för NUI-måttet är lägre för upphandling än frågornas förklaringsgrad för NKI-måttet i den ordinarie undersökningen. Det är en ny enkät och vi kanske inte fått med allt som företagaren bedömer vara viktigt. En hypotes är också att de företagare som inte får kontraktet blir besvikna. Man anser att bemötandet och effektiviteten har varit bra, men själva utfallet skapar ett visst missnöje och en sämre helhetsbedömning.

Bemötande får, liksom i den ordinarie undersökningen, det högsta betyget med 77 även tillgängligheten får ett gott betyg med 74. Information,

rättssäkerhet och effektivitet får runt 70 i betyg, medan kompetens ges det klart lägsta betyget med 64.

En viktig skillnad mellan de sex myndighetsområden som ingår i den ordinarie undersökningen och upphandling är att företagen värderar kompetens och information högt inom upphandling, medan effektiviteten är det klart viktigaste serviceområdet för de övriga sex myndighetsområdena.

## **Klippan toppar rankningen för nya området upphandling**

Spridningen av resultaten är förhållandevis lågt – från NUI 52 till 74. Nästan 60 procent får ett godkänt resultat på mellan 62-69. Ca 30 procent får ett lågt resultat på under NUI 62, men nästan samtliga av dessa kommuner ligger nära gränsen för godkänt.

Tre kommuner får ett NUI på 70 eller högre: Klippan, Strängnäs och Täby med 74, 72 respektive 70.

I botten på rankningen återfinns Lysekil, Huddinge och Göteborg med NUI på 52, 59 respektive 59.

NUI-resultatet avspeglar dock till viss del hur fördelningen mellan antalet företagare som fått kontraktet och de som av olika anledningar inte fått det i en kommun ser ut. De företag som vunnit upphandlingen ger kommunen ett NUI-resultat på 73, medan motsvarande siffra för anbudsgivare som inte fått kontraktet var NUI 54 respektive 56 beroende på om de hade ett kvalificerat anbud eller ej.