

ANALYS FÖRETAGSKLIMAT

På uppdrag av Region Västmanland

Great Consulting Nordic AB, Gamla vägen 5G, 702 27 Örebro

SAMMANFATTNING

Region Västmanland och länets kommuner vill med denna analys öka förståelsen för företagsklimatet i länet, identifiera styrkor och utmaningar i kommunernas arbete samt skapa mer av ett gemensamt språk och begreppsapparat. Detta för att kunna identifiera framtida insatser, men även identifiera vilken roll Region Västmanland kan ha i det arbetet.

Samtliga kommuner i Västmanland arbetar med företagsklimat och utvärderar sitt arbete genom olika mätningar. De främsta mätningarna är Svenskt Näringslivs Lokalt företagsklimat och SKR:s mätning Öppna jämförelser företagsklimat. Resultatet i mätningarna visar att kommunerna i regionen får allt bättre betyg i upplevelsen av kommunens myndighetsutövning (SKR:s mätning). Uppfattningen av företagsklimatet i Svenskt Näringslivs mätning är sämre. Enbart en av kommunerna, Kungsör, har höga resultat i båda mätningarna.

Analysen har bestått av skrivbordsstudier, telefonintervjuer och enkäter med företagare, företagareföreningar, regionföreträdare, kommunala chefer och tjänstepersoner.

Sammanställningen visar att begreppet företagsklimat är brett och inkluderar många olika aspekter på relationen mellan kommunen och företagen. Nyckeln är olika former av samverkan, dialoger samt ömsesidig respekt och förståelse för varandras roller och utmaningar.

Företagen ser generellt inte att de bemöts med någon form av orättvisa av kommunen men de har ändå upplevt skillnader på grund av storlek och bakgrund. Vissa företag upplever också olika nivåer av service beroende på avdelning eller person.

Analysen visar att det finns utvecklingsmöjligheter inom företagsklimatarbetet.

1. Det finns ett behov av tydliga och enhetliga mål från politiken och ledning.
2. En gemensam syn och kommunikation i hela länet om vad företagsklimat är hur det ska prioriteras.
3. En ökad samverkan och dialog med näringslivet om behov och förväntningar på företagsklimatet.
4. En ökad förståelse från båda parter om varandras utmaningar och roller.
5. Det behövs dessutom gemensamma diskussioner om kompetensförsörjning och infrastruktur.

En viktig fråga för uppfattningen om företagsklimatet är kommunernas myndighetsutövning. Analysen visar:

1. Det behövs en ökad transparens och tydlighet i de olika myndighetsprocesserna.
2. Upphandlingsprocessen behöver förenklas och om möjligt öppnas upp för de mindre företagen.
3. En ökad intern samverkan för att lättare hitta rätt i komplexa ärenden.
4. En gemensam syn i länet kring tolkning av regler och nivå av service skulle kunna vara fördelaktigt.

Regionala samarbeten är vanliga i länet och de har många fördelar. Analysen visar att det regionala samarbetet kan utvecklas ytterligare:

1. Kommunerna i länet har olika möjligheter att satsa resurser på företagsklimatarbetet. Region Västmanland skulle kunna ta ett ansvar i frågan och skapa en större jämlikhet i möjligheten att satsa på olika aktiviteter.
2. Region Västmanland skulle kunna fokusera på samordning, projektfinansiering och erfarenhetsutbyte och enhetlig målsättning och uppföljning.

INNEHÅLL

Sammanfattning	1
Bakgrund, Metod, syfte och mål	3
Företagsklimat	3
Metod	5
Sammanställning och gapanalys	7
Företagsklimat: Begrepp och framgångsfaktorer	7
Service och myndighetsutövning	8
Jämlikt bemötande	10
Regional samverkan	11
Analys och förslag till fortsatt arbete	12
Företagsklimat	12
Finns det utmaningar i social hållbarhets, jämställdhets eller jämlikhetsfrågorna i kommunernas näringslivsarbete?	13
Regional samverkan	13
Förslag på fokusområden och rollfördelning	14
Förbättrat företagsklimat i hela Västmanlands län.	14
Kommunernas myndighetsutövning och service	15
Förslag på mål och hur detta kan arbetas in i kommunernas ordinarie näringslivsarbete.	16
BILAGA 1: SAMMANSTÄLLNING AV UNDERSÖKNINGAR	17
1: INTERNA DJUPINTERVJUER	17
2: INTERN WEBBENKÄT	23
3: EXTERN WEBBENKÄT	25
4: EXTERNA DJUPINTERVJUER MED FÖRETAGARFÖRENINGAR I LÄNET	28
5: BENCHMARKING ANDRA REGIONERS ARBETE MED FÖRETAGSKLIMAT	32

BAKGRUND, METOD, SYFTE OCH MÅL

Både Västmanlands regionala utvecklingsstrategi (RUS) och Affärsplan Västmanland 20301 som är en konkretisering av RUS inom näringslivsutveckling, tillväxt och smart specialisering, lyfter fram vikten av ett bra företagsklimat. I Affärsplanen finns till exempel delmål 6 En stark företagskultur och god service som slår fast att företagsklimatet och servicen till företag ska stärkas i alla delar av länet.

Region Västmanland vill göra en analys om företagsklimatet i hela regionen. Målet med analysen är att:

- Öka förståelsen och samsynen hos politik och tjänstepersoner om vad företagsklimat är och skapa ett gemensamt språk och begreppsapparat. Idag jobbar samtliga kommuner med frågan men på olika sätt.
- Identifiera styrkor och utmaningar i länets kommuner och gemensamt i regionen.
- Undersöka Region Västmanlands roll i företagsklimatarbetet samt hur hållbarhetsdimensionerna kan integreras på bästa sätt.

Great Consulting Nordic AB är upphandlad för att genomföra analysen som är gjord hösten 2023 och våren 2024.

FÖRETAGSKLIMAT

Företagsklimatet i Sveriges kommuner mäts generellt genom två olika mätningar, Svenskt Näringslivs Lokalt företagsklimat och Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) mätning Öppna jämförelser företagsklimat.

Svenskt Näringslivs mätning Lokalt företagsklimat är en rikstäckande mätning som utgår från en enkät utskickat till i första hand medlemmar i Svenskt Näringsliv. Mätningen har 15 frågor som graderas från 1–6. Svenskt Näringslivs definition av företagsklimat är: *Företagsklimat är summan av de institutioner, attityder, regler och kunskaper som möter företagaren i vardagen*². Resultatet i enkäten används för att sammanställa rankingen över företagsklimatet i Sverige. Den viktigaste enkätfrågan är *Vilket sammanfattande omdöme vill ni ge företagsklimatet i kommunen*, då den utgör en tredjedel av rankingen. Svenskt Näringslivs mätning är kostnadsfri för kommunerna och samtliga kommuner deltar.

SKR:s mätning Öppna jämförelser Företagsklimat är en sammanställning av servicemätningen Insikt på nationell nivå och en ranking av kommunerna. Undersökningen är en kvalitetsmätning av kommunernas myndighetsutövning och service gentemot företag.^[1] Service mäts genom ett NKI (Nöjd Kund Index) och urvalet är företag som har haft ett myndighetsärende hos kommunerna inom något av områdena; Brandskydd, bygglov, markupplåtelse, miljö/hälsoskyddstillsyn, livsmedelstillsyn och Serveringstillstånd. SKR:s mätning mäts inte i alla kommuner då den dels är förknippad med en kostnad och dels förutsätter ett visst antal ärenden både på totalnivå och per myndighetsområde för att få ett NKI.

Figur 1: Resultat av mätningarna

² www.foretagsklimat.se

^[1] <https://skr.se/skr/naringslivarbetedigitalisering/naringslivforetagsklimat/foretagsklimat/oppnajamforelserforetagsklimat.10898.html>

Kommun	Betyg på Svenskt Näringslivs enkätfråga: Sammanfattande omdöme -23 ^[3]	Plats i Svenskt Näringslivs ranking 2023	SKRs mätning Öppna jämförelser företagsklimat: Totalt NKI 2023 NKI	SKRs mätning Öppna jämförelser: Rankingplacering.
Arboga	3,33	215	82	23
Fagersta	2,91	265	79	41
Hallstahammar	3,78	77	81	26
Kungsör	4,42	23	80	35
Köping	2,77	284	77	79
Norberg	2,62	290	73	140
Sala	3,23	231	77	76
Skinnskatteberg	2,63	287	X	
Surahammar	3,65	122	84	11
Västerås	3,32	155	76	86
Snitt i Sverige	3,46		75	
Snitt Västmanland	3,30		77	

I Svenskt Näringslivs mätning så har kommunerna i snitt ett lägre resultat än snittet i Sverige på den viktiga frågan *Vilket sammanfattande omdöme vill ni ge företagsklimatet i kommunen*. Enbart en kommun, Kungsör, har betyg över 4 (bra, markerat i grönt) med betyg på 4,42. Flera av kommunerna ligger under betyget 3,0 (godtagbart). Kommunerna under betyg 3,0 är markerade i rött.

I SKR:s mätning så är NKI snittet högre än snittet i Sverige. Det betyder att företagen är nöjdare än snittet i Sverige avseende kommunens myndighetsutövning. Det finns fyra kommuner i länet (Arboga, Hallstahammar, Kungsör och Surahammar) som ligger över NKI 80 (markerat i grönt) som är ett mycket bra resultat. Bäst NKI 2023 har Surahammar med NKI 84. Skinnskatteberg är den enda kommunen i länet

^[3] www.foretagsklimat.se Enkät svar för 2024 offentliggörs 21 maj 2024.

som inte mäter NKI. Skillnaden mellan 2022 och 2023 är att NKI ökar för de flesta kommuner och samtliga kommuner är nu över NKI 70 (bra). Snittet för NKI i Västmanland är också högre än snittet i Sverige.

Sammanställningen i Figur 1 visar att mätningarna ger olika resultat av kommunernas företagsklimat. Ingen av kommunerna har höga resultat i båda mätningarna.

METOD

För att kunna besvara frågorna i upphandlingen genomförde Great flera kvantitativa och kvalitativa undersökningar både internt i kommunerna och externt med företag. Rankingplaceringar, enkätresultat och viss benchmarking till andra regioner sker genom skrivbordstudier. Metoderna har beslutats i samverkan mellan Region Västmanland och styrgruppen av näringslivschefer som har skapas för analysen.

Kommunernas interna arbete med företagsklimat undersöktes dels genom djupintervjuer via telefon, dels genom en intern enkät till tjänstepersoner som möter företag i sin vardag. Urvalet i intervjuerna gjordes tillsammans med styrgruppen och minst tre personer i varje kommun har intervjuats. Intervjupersonernas roller i kommunen har främst varit KSO (kommunstyrelsens ordförande), Kommundirektör, näringslivschef/näringslivsperson och olika roller inom samhällsbyggnadsområdet. Totalt har 36 intervjuer genomförts. Intervjuerna har utförts via telefon och genomfördes hösten 2023.

För att få en bredare bild av kommunernas interna företagsklimatarbete så gjordes våren 2024 en digital enkät till de tjänstepersoner som möter företag i sin vardag. Urvalet bestämdes av styrgruppen och bestod av tjänstepersoner som arbetar inom de s.k. NKI- områdena (Bygglov, räddningstjänst, miljö/hälsoskydd, livsmedelstillsyn, markupplåtelse och serveringstillstånd), tekniska förvaltningar och upphandling. Tjänstepersonerna kan jobba inom förvaltning eller inom ett kommunalförbund. Utskicket gjordes genom kommunernas näringslivschefer och totalt har 176 personer svarat på enkäten. Fördelningen i antal svar mellan de olika kommunerna skiljer sig åt då näringslivscheferna har haft olika lätt att få ut enkäten till sina kollegor inom kommunen och kommunalförbund.

Företagens synpunkter på kommunernas företagsklimat är framtagna genom både en extern webbenkät och djupintervjuer med företagarföreningar. Den externa enkäten genomfördes hösten 2023 i verktyget Webropol och bestod av ett antal öppna och slutna frågor. Urval och utskick gjordes av kommunernas näringslivschefer utifrån de register som de har till sitt förfogande. Frågorna i enkäten beslutades av styrgruppen. Totalt 314 enkäter besvarades av företagen. Fördelningen mellan de olika kommunerna skiljer sig åt då det har varit olika lätt för näringslivscheferna att få ut enkäten samt få in svar.

För att legitimera och fastställa företagens åsikter gjorde Great under våren 2024 djupintervjuer via telefon med 14 företagarföreningar utspridda i hela länet. Urvalet beslutades av styrgruppen utifrån en lista och målet var att samtliga kommuner i länet skulle vara representerade. Företagarföreningarna representerar sina medlemmar men är också egna företagare med individuella åsikter om kommunernas service och bemötande.

Rapporten är uppdelad i flera delar. Den inleds med sammanställning av samtliga undersökningar⁴.

- Interna djupintervjuer
- Intern webbenkät

⁴ Samtliga undersökningar finns bifogade som bilagor i rapporten.

- Extern webbenkät
- Externa djupintervjuer med företagarföreningarna
- Benchmarking av olika regioners arbete med företagsklimatfrågan.

Därefter följer en sammanställning med en gapanalys med fokus på några huvudfrågor.

- Företagsklimat
- Service och myndighetsutövning
- Information och kommunikation
- Tillgänglighet och effektivitet
- Jämlikt bemötande
- Intern samverkan
- Regional samverkan
- Samverkan mellan kommunen och näringslivet
- Övriga förbättringsområden

Avslutningsvis följer en analys med slutsatser och förslag till fortsatt arbete. I den delen finns också ett avsnitt om Region Västmanlands roll i arbetet med att stärka företagsklimatet i länet.

SAMMANSTÄLLNING OCH GAPANALYS

I Bilaga 1 finns en sammanställning av de olika undersökningar som genomförts inom projektet.

1. Interna djupintervjuer
2. Intern webbenkät
3. Extern webbenkät
4. Externa djupintervjuer med företagarföreningarna
5. Benchmarking av olika regioners arbete med företagsklimat.

Nedan följer en total sammanställning och gapanalys av resultatet av dessa mätningar.

Sammanställningen är uppdelad i fokusområdena:

- Företagsklimat: begrepp och framgångsfaktorer
- Service och myndighetsutövning
- Jämlikt bemötande
- Regional samverkan

FÖRETAGSKLIMAT: BEGREPP OCH FRAMGÅNGSFAKTORER

Både kommunerna och företagen upplever att ett gott företagsklimat är:

- Att det finns en ömsesidig respekt och förståelse mellan näringslivet och kommunernas olika funktioner och förvaltningar.
- Att det finns ett bra samarbete mellan kommun och näringsliv.
- Att kommunen är tillgänglig och tydliga i sina beslut och processer.
- Att det ska vara enkelt för företagen att kunna växa och det ska finnas ett engagemang och en närvaro från kommunen.
- Att det ska vara tryggt för företagen att bedriva sina verksamheter.

Utifrån de undersökningar som genomförts kan vi se ett antal framgångsfaktorer som bidragit till ett bra företagsklimat i några av kommunerna i länet.

- En god dialog och samverkan inom kommunen, och mellan kommuner och näringslivet är en avgörande faktor för företagsklimatet.
- Det finns en närhet till kommunen och kommunen är tillgänglig för företagen.
- Ytterligare framgångsfaktorer är när kommuner är proaktiva i att initiera samarbeten och förenkla processer för företag och när det finns en flexibilitet att anpassa sig till företagens unika behov och feedback.

Företagarna och företagarföreningarna anser även att det är viktigt att det finns en bra samverkan mellan alla parter för att ett gott företagsklimat ska fungera. Ett bra företagsklimat innefattar ett stöd och uppmärksamhet från politikerna, särskilt för de små och medelstora företagen. Kommuner som aktivt arbetar för att förbättra företagsklimatet genom öppen dialog och direkt kontakt med företagen är på god väg att förbättra företagsklimatet. Företagen anser också att en stark näringslivschef med mandat att driva näringslivsfrågorna spelar en viktig roll i att skapa förbättringar.

Samarbete och dialog mellan kommunen och företagen är viktigt för att främja det lokala näringslivet. Det finns brister i samverkan hos båda parter. Företagens eget engagemang för det lokala företagsklimatet behöver bli bättre, exempelvis är deltagandet i näringslivsträffar lågt hos företagen. Företagarna och

företagarföreningarna ser att kommunerna också behöver bli bättre på samverkan med näringslivet. Kommunerna strävar samtidigt efter att vara tillgängliga och lyhörda för företagens behov och att skapa en öppen dialog med näringslivet. Digitalisering och förbättrad effektivitet är också centrala, där kommunerna jobbar för att göra sig mer tillgängliga digitalt samtidigt som de behåller möjligheten för personlig kontakt för de som föredrar det.

Företagen upplever en brist på kontinuitet i näringslivsarbetet och det påverkar företagsklimatet negativt. Bristen på kontinuitet kan bero på hög personalomsättning och att företagen inte har en och samma kontaktperson under en längre period. Samtidigt vill kommunerna lägga energi på att attrahera och behålla personal och kompetens för att bibehålla kontinuitet och vara en bra arbetsgivare.

Det finns generellt ett gap mellan företagens och kommunens upplevelse av förståelsen för företagens situation. Tjänstepersonerna ger sig själva ett betydligt högre betyg än vad företagen upplever. Företagare från olika kommuner möter varierande grader av engagemang och förståelse från kommunernas tjänstepersoner och politiker. I mindre kommuner verkar kommunikationen fungera bättre, men generellt sett upplever företagen en brist på förståelse för småföretagarnas specifika behov och tidsbegränsningar. Företagen vill se en myndighetsutövning som är mindre byråkratisk och bättre anpassad till deras behov för att främja lokal näringslivsutveckling.

SERVICE OCH MYNDIGHETSUTÖVNING

Internt i kommunerna upplever tjänstepersonerna att bemötande och rättssäkerhet är de viktigaste faktorerna för en god service. Kommunerna jobbar för att bemötandet till företagen ska vara professionellt och pedagogiskt. Företagen uppskattar i sin tur när de bemöts av ett engagemang och en framåtanda av kommunen. Bemötandet är generellt bra enligt företagen men det finns vissa områden som behöver förbättras. Det handlar främst om att bemötandet skiljer sig åt mellan olika tjänstepersoner inom kommunerna. Bemötandet kan vara dåligt och det saknas en lyhördhet hos vissa tjänstepersoner.

Företagen upplever också utmaningar i kommunernas byråkratiska processer. Många företag anser att myndighetsprocesserna är allt för krångliga och att det saknas en flexibilitet i hanteringen.

Företagen ser att miljö- och tillsynsfrågor, samt upphandlingsprocesser, är områden med behov av en mer transparent och rättvis hantering. Kommunernas upphandlingar anses ofta komplicerade och snedvridna till fördel för större aktörer, vilket skapar en känsla av orättvisa.

Synen på hur kommunen ger råd och stöd i myndighetskontakterna skiljer sig något mellan företagen och kommunerna. Tjänstepersonerna anser att de är bra på att ge råd och stöd medan företagen tycker att det är något sämre.

Företagen och företagarföreningarna upplever att servicenivån ser olika ut beroende på kommun och vilken avdelning som företagen har kontakt med. Servicenivån bör vara likvärdig oavsett vilken enhet företagen har kontakt med och oavsett vilket företag som tar en kontakt.

Kommunerna å sin sida upplever att en enhetlig service som överensstämmer med lagar och regler är prioriterat. Det ska finnas enade riktlinjer för att kommunikationen och beskeden ska vara enade. För att nå en enad servicenivå kan en ökad samverkan både inom kommunerna och mellan kommunerna vara ett alternativ.

Information och kommunikation

Alla parter är eniga om att kommunikation och information är avgörande faktorer för att servicen och företagsklimatet ska fungera. Internt i kommunerna jobbar de med en mängd områden för att förbättra och säkerställa att detta ska fungera.

Kommunerna jobbar för att kommunikationen ska vara tydlig och förståelig både i myndighetsutövningen och i kommunernas upphandlingar för att det ska vara enkelt för mindre företag att delta. Kommunerna jobbar med att reducera onödigt komplexitet och förtydliga kraven i upphandlingarna. Det pågår förbättringar av tillgänglig information för att processerna och regelverken ska vara så tydliga som möjligt. Kommunerna uppger att de försöker ha en öppen dialog med företagen i ett tidigt skede i olika processer. Kommunikationen mellan kommunerna och företagen förbättras kontinuerligt genom öppna dialoger och en ökad öppenhet kring lagar och regler, vilket ökar förståelsen hos företagen.

Några av länets kommuner har funktioner såsom s.k. företagslotsar eller *En väg in*. Funktionen spelar en central roll i arbetet, genom att de kan guida företagarna genom de olika stegen i kommunens tjänster och regelverk, vilket förenklar och snabbar på handläggningsprocesserna. Kommunerna arbetar också med företagsbesök och frukostmöten för att skapa personliga kontakter med företagen.

De interna tjänstepersonerna och chefer inom kommunerna ser själva att de är duktiga på att kommunicera och informera företagen, exempelvis att förmedla lagar och regler till företagare. Den externa informationen från kommunen är bra och tiden det tar att förmedla information och beslut ses som god.

Företagen och företagarföreningarna har skilda uppfattningar om kommunernas kommunikation och information. Många upplever att kommunerna behöver fortsätta att arbeta med kommunikationen då den upplevs som otillräcklig. Det finns också en bristande transparens och otydliga förklaringar inom olika tillståndsprocesser. Kommunerna ska erbjuda tydlig information om kommunens planer, framtida upphandlingar och annan relevant information som kan påverka företagen. För att sprida informationen behöver informationsflödet från kommunen förbättras. Företagsbesök och en personlig dialog är viktigt och det är något som kommunerna ska fokusera på anser företagen. För att förbättra kommunikationen och öka öppenheten kan kommunerna exempelvis använda sociala medier mer aktivt.

Tillgänglighet och effektivitet

Tillgängligheten inom kommunerna anses relativt god, båda av företagen och av kommunerna själva. Den problematik som företagen och företagarföreningarna lyfter är att det är svårt att veta vem företagen ska vända sig till i olika frågor. Det saknas en tydlig vägledning och information om olika ärenden. Företagen upplever att tillgängligheten i olika tillståndsprocesser behöver öka. Det finns också klagomål på bristande återkoppling från kommuner, både när det gäller telefonsamtal och mejl.

Kommunerna arbetar aktivt för att säkerställa en god tillgänglighet på flera sätt bl.a. genom att öka tydligheten och tillgängligheten på hemsidorna. Det ska finnas tydliga kontaktvägar på kommunernas hemsida för att det ska vara enkelt att hitta rätt person. Några kommuner jobbar med systemet "En väg in" för att förenkla för företag att hitta rätt kontaktvägar inom kommunen, vilket de hoppas ska minska frustration och tidsåtgång. Kommunerna strävar efter att vara snabba och tillgängliga och då är återkoppling och snabba svarstider en prioritet.

Effektivitet ses som den servicefaktor som är minst viktigt av tjänstepersonerna i kommunerna, företagen upplever att effektivitet är mycket viktigt. För företagen handlar det främst om för långa handläggningstider och upplevelse av otillräcklig vägledning och stöd. Kommunerna å sin sida vill

effektivisera servicen i myndighetsutövningen och de försöker tillmötesgå önskemål om snabb kontakt i ärenden, dock upplever en del företag att det är svårt att få gehör och snabb service i vissa kommuner och inom vissa enheter.

Intern samverkan

Intern samverkan inom kommunerna är viktigt för en mer enhetlig service. Intern samverkan är inte alltid enkelt och det har framkommit både utmaningar och förslag till lösningar.

Större förvaltningar som exempelvis utbildningsförvaltningar och även socialförvaltningar är inte alltid lika engagerade i näringslivsarbetet, vilket skapar hinder för en mer heltäckande samverkan. I vissa kommuner finns det en strävan att integrera utbildningsförvaltningen mer genom att få in företagande och entreprenörskap i skolväsendet vilket skulle öka engagemanget.

I flera kommuner finns en känsla av att det politiska engagemanget ibland saknas i frågor som rör företagsklimatet, vilket kan begränsa utvecklingsmöjligheterna. En löpande process krävs för att säkerställa att alla inom kommunen förstår och agerar i linje med näringslivets behov och värde. En lösning skulle kunna vara att tydligare sätta upp gemensamma mål och strategier för hela kommunen som relaterar till näringslivet för att skapa en mer enhetlig riktning.

Intern kommunikation och informationsutbyte behöver utvecklas i flera kommuner. Det fungerar inte alltid särskilt där geografiska och organisatoriska uppdelningar existerar inom olika kommuner. Kommunerna fokuserar på att förbättra kommunikationen mellan avdelningarna genom intern utbildning, workshops och andra mötesformer vilket hjälper till att öka förståelsen och samverkan. Rollerna inom kommunen blir alltmer tydliga, vilket underlättar för medarbetarna att veta sina ansvarsområden och bidrar till effektivare arbetsflöden.

Det finns också ett behov av att stärka samarbetet mellan näringslivsenheterna och andra delar av kommunen och att få företagen mer involverade i strategiska diskussioner. Storleken på den kommunala organisationen spelar en roll, där mindre organisationer kan ha en fördel i form av snabbare kommunikation och beslutsprocesser.

JÄMLIKT BEMÖTANDE

Företagen ser generellt inte att de bemöts med någon form av orättvisa av kommunen. Det finns ändå en uppfattning om att större företag kan få en annan behandling än mindre företag. Företagen upplever också en oro att negativ kritik mot kommunen kan påverka framtida relationer. En del mindre företag eller de som är nya i den svenska företagskulturen kan uppleva kommunens processer som för byråkratiska. Det är då viktigt med kvalitativ och lättillgänglig information så att företag av alla storlekar och bakgrunder kan navigera kommunens regelverk. Vissa företag ser också att upphandlingsprocessen är orättvis då upphandlingsunderlag skrivs till fördel för större bolag.

Kommunerna jobbar på flera olika sätt för att säkerställa ett jämlikt bemötande. De arbetar med individanpassad service och följer allmänna lagar och regler. Individuellt anpassat bemötande är centralt där erkännande och hantering av varje företags unika behov är viktigt. För att säkerställa företagens olika behov jobbar kommunerna med en öppen dialog både externt och internt. Likabehandlingsprincipen är grundläggande, med fokus på rättvis behandling enligt lagar och förordningar. Kommunerna implementerar bland annat system för konsekvent tillämpning av likabehandlingsprincipen och effektiv dialog.

Kommunerna upplever en utmaning att upprätthålla personlig service trots digitalisering och att hitta balansen mellan formella krav och företagens önskan om flexibilitet och förståelse.

REGIONAL SAMVERKAN

Analysen visar att det finns många olika typer av samverkan i länet. Vissa är kommunövergripande och andra är länsövergripande. Regional samverkan i Västmanland är viktig av flera anledningar:

- **Resurseffektivisering:** Genom att dela tjänster och resurser kan kommuner effektivisera sin verksamhet och minska kostnader. Det är särskilt viktigt för mindre kommuner med begränsade resurser.
- **Förbättrad tjänstekvalitet:** De olika samarbetena bidrar till att höja kvaliteten på tjänster genom gemensamma standarder och riktlinjer, vilket är viktigt för att säkerställa en likvärdig och hög standard över kommungränserna.
- **Bredare perspektiv och kunskapsutbyte:** Genom samverkan får man tillgång till ett bredare perspektiv och en plattform för erfarenhetsutbyte, vilket är avgörande för näringslivsutveckling och kompetensförsörjning.
- **Förbättrad infrastruktur och tjänster:** Samverkan möjliggör större projekt och initiativ som kan förbättra både fysisk och digital infrastrukturen och tjänsterna, vilket gynnar länet som helhet.
- **Stärkt näringsliv och regional utveckling:** Genom samarbete kan kommuner gemensamt främja regional utveckling och stärka näringslivet, vilket möjliggör gemensamma strategier för företagsetableringar och arbetsmarknadsutveckling.
- **Hantering av gemensamma utmaningar:** Samverkan underlättar hanteringen av gemensamma utmaningar som krisberedskap och miljöfrågor.
- **Stärkta relationer och förtroende:** Regelbunden dialog och samarbete mellan kommuner och Region Västmanland bygger relationer och förtroende, vilket underlättar för enhetlig regional utveckling.

Analysen visar att det finns utmaningar vid nuvarande regionala samarbeten och det inkluderar politiska skillnader, resursfördelning, geografiska avstånd, effektiviseringsbehov och behov av samordning och strategi. Det finns hos vissa ett önskemål att Region Västmanland ska ta en mer tydlig roll som koordinator och sammankallande part för utveckling av kommunernas företagsklimat. En tydligare roll för att främst stödja kommunerna och främja erfarenhetsutbyte och nätverkande.

ANALYS OCH FÖRSLAG TILL FORTSATT ARBETE

Utifrån sammanställning av samtliga intervjuer, enkäter och benchmarking har analysen kommit fram till en analys och förslag till fortsatt arbete. Analysen är uppdelad i avsnitten:

- Företagsklimat.
- Utmaningar i social hållbarhet, jämställdhets eller jämlikhetsfrågorna i kommunernas näringslivsarbete.
- Regional samverkan
- Förslag på fokusområden och rollfördelning.
- Förslag på mål och hur dessa kan arbetas in i kommunernas ordinarie näringslivsarbete.

FÖRETAGSKLIMAT

Företagsklimat som begrepp har inte en entydig definition utan olika kommuner och organisationer använder olika sätt att beskriva företagsklimat. Svenskt Näringslivs definition är förhållandevis allmängiltigt: *Företagsklimat är summan av de institutioner, attityder, regler och kunskaper som möter företagaren i vardagen.* Den definitionen används även av andra regioner.

För tjänstepersoner och företagare i Västmanland så upplevs begreppet beskriva flera olika delar där samverkan är ett nyckelord. Samverkan och lyhördhet mellan kommunens politiker/tjänstepersoner och företag. Samverkan mellan olika företag och mellan företagen och företagarföreningarna. Målet är att det finns en ömsesidig respekt och förståelse mellan företagen och kommunen och en inkluderande kultur där företagen ses som en del av samhällsutvecklingen. Den kulturen och respekten ska gälla oavsett storlek på företag.

I kommunernas företagsklimatarbete är det grundläggande med kommunal service och det innefattar, tillgänglighet, transparens, återkoppling och en lösningsorienterad attityd. Företagsklimatet kräver också en ömsesidig respekt där företagen behöver öka sitt eget engagemang och intresse för företagsklimatfrågan samt sin kunskap om kommunens roll.

Företagsklimatet är en viktig fråga i hela länet och samtliga kommuner arbetar aktivt med frågan. Samtliga kommuner mäter sitt företagsklimat genom Svenskt Näringslivs mätning Lokalt företagsklimat och nio av tio kommuner mäter sin kommunala myndighetsutövning genom SKR:s mätning Öppna jämförelser företagsklimat. Resultatet i dessa mätningar visar att kommunens myndighetsutövning får allt högre betyg och ligger över snittet i Sverige. Uppfattningen av företagsklimatet i Svenskt Näringslivs mätning är sämre. En sammanställning visar att mätningarna ger olika resultat. Enbart en av kommunerna, Kungsör har höga resultat i båda mätningarna.

I Sverige så finns det kommuner som lyckas få höga betyg i båda företagsklimatmätningarna. Både representanter från Sveriges Kommuner och Regioner samt Svenskt Näringsliv anser att de generellt har tre framgångsfaktorer:

1. Den politiska ledningen är tydliga med att näringslivsfrågor och företagsklimat är viktigt. Frågan berör många av kommunens förvaltningar och funktioner. Det förmedlas genom extern och intern kommunikation och i styrdokument. Konkreta mål och indikatorer följs upp löpande. Näringslivsfrågor är inte en stridsfråga politiskt utan det råder en samsyn över de politiska gränserna. Mål och visioner är långsiktiga och proaktiva.

2. Tjänsteorganisationen följer den politiska viljan och arbetar aktivt med att förbättra och förenkla de myndighetsprocesser som påverkar företagen. Chefer och ledare följer upp arbetet och arbetar gemensamt över förvaltningsgränserna för att nå de övergripande målen.
3. En ömsesidig respekt mellan företagen och kommunen. Företagen respekterar kommunens roll och ansvar och kommunen förstår företagens behov och försöker hjälpa dem att göra rätt i de ofta komplexa myndighetsärenden som företagen möter.

Dessa framgångsfaktorer kan användas som motivation i länets arbete med att förbättra företagsklimatet.

FINNS DET UTMANINGAR I SOCIAL HÅLLBARHETS, JÄMSTÄLLDHETS ELLER JÄMLIKHETSFRÅGORNA I KOMMUNERNAS NÄRINGS- OCH SERVICEARBETE?

Företagen ser generellt inte att de bemöts med någon form av orättvisa av kommunen men de har ändå upplevt skillnader på grund av storlek och bakgrund. Vissa företag upplever också olika nivåer av service beroende på avdelning eller person. Det finns också en rädsla för repressalier om de framför kritik. Det är oroväckande.

Kommunerna jobbar aktivt för att säkerställa ett jämlikt bemötande och en individanpassad service och följer allmänna lagar och regler. Likabehandlingsprincipen är grundläggande.

Social hållbarhet i kommunerna kan handla om att vara en attraktiv arbetsgivare, att behålla personal och kompetens. Här kan kommunerna och kanske Region Västmanland fundera över hur de tillsammans skapar en attraktiv region, enhetliga servicenivåer och kvalitetssäkrar funktioner för likabehandling?

REGIONAL SAMVERKAN

Regional samverkan är ett viktigt fokusområde framåt för att stärka företagsklimatet. Det finns många befintliga regionala samarbeten idag. Vissa är inom länet och andra sträcker sig utanför länsgränsen. Det finns också önskemål på förändringar och utveckling av de samarbeten som finns idag.

Västerås roll: Flera kommuner vill se att Västerås tar ett större ansvar och bli ett lok i det regionala arbetet. Det kan handla om att leda digitaliseringsutveckling eller dela med sig av sina kompetenser inom områden som upphandling och liknande. Vissa anser att det som är bra för Västerås är bra för de andra mindre kommunerna. Om de små kommunerna kan blomstra så blir det också bra för Västerås.

Infrastruktur: För de norra kommunerna som Norberg och Fagersta och till viss del Skinnskatteberg är samarbetet med södra Dalarna viktigt. Där har de sin arbetsmarknad i Avesta, Ludvika, Hedemora och Smedjebacken. Det finns svårigheter att pendla till Västerås, det tar för lång tid. Här kan Region Västmanland ta en samordnande roll.

Utveckling och fördjupning av nätverk och arbetsgrupper: Främja kunskapsdelning och enhetliga praxis genom att stärka befintliga nätverk och arbetsgrupper.

Samsyn och enhetliga riktlinjer: Undvika olika beslut och tolkningar genom att skapa gemensam samsyn och enhetliga riktlinjer, särskilt inom olika myndighetsområden. Det blir då viktigt med likvärdig information och kommunikation. Det går även att ha samordnade system och verktyg.

Region Västmanlands roll: Några kommuner önskar en mer aktiv roll hos Region Västmanland i frågan om företagsklimatet. Regionens roll i samverkan bör vara koordinerande, och stödjande samt proaktiv och strategisk. Kommunerna har också olika ekonomiska förutsättningar att genomföra aktiviteter.

Genom Region Västmanland kan de enskilda kommunerna få en mer jämlik möjlighet till ett lokalt och regionalt utvecklingsarbete.

FÖRSLAG PÅ FOKUSOMRÅDEN OCH ROLLFÖRDELNING

FÖRBÄTTRAT FÖRETAGSKLIMAT I HELA VÄSTMANLANDS LÄN.

Samtliga kommuner genomför ett arbete för att förbättra företagsklimatet. Genom att tydliggöra området som ett fokusområde så får det en högre status och en mer enhetlig prioritering. Det finns också ett tydligt behov av att öka förståelse och respekt för varandras roller. De förbättringar som båda parter anger i undersökningen är:

- Behov av tydliga och enhetliga mål från den politiska ledningen.
- En gemensam syn och kommunikation i hela länet om vad företagsklimat är hur det ska prioriteras.
- Ökad samverkan och dialog med näringslivet om behov och förväntningar.
- En ökad förståelse från båda parter om varandras utmaningar och roller.
- Gemensamma diskussioner om kompetensförsörjning och infrastruktur.

Nedan följer förslag på aktiviteter och rollfördelning för att förbättra arbetet med kommunernas företagsklimat.

Kommunernas roll

- **Öka synligheten:** Det är viktigt att skapa forum och plattformar där företagare och företagarföreningar känner sig välkomna att delta och komma fram med sina behov och åsikter. Det kan inkludera regelbundna möten, workshops, och en öppen dialog där kommunerna och aktivt lyssnar på och tar hänsyn till näringslivets synpunkter. Tänk på att de allra flesta företagen är mycket små och har andra behov än de större företagen. De är arbetsgivare och centrala för kommunens välfärdsarbete.
- **Skapa en tydlig bild av näringslivsstrukturen i kommunen:** Skapa kompletta register på kommunens aktiva företag så att samtliga har en möjlighet att få ta del av informationen.
- **Förbättra samarbetet mellan kommunens olika tjänstepersoner och företagen:** Det gäller både komplexa och enkla ärenden. Samtliga förvaltningar bör vara involverade då näringslivsfrågor är hela kommunens fråga. Genomför utbildningar och workshops i näringslivskunskap, service och medarbetarskap/intern samverkan.
- **Förbättra kommunikationen och dialogen avseende framtida projekt:** Låt företagen vara en del av samhällsutvecklingen.
- **Utveckla gemensamma strategier och initiativ:** Genom att utveckla gemensamma strategier och initiativ kan kommunerna och näringslivet arbeta tillsammans för att främja tillväxt och utveckling i länet. Det är viktigt att dessa strategier är väl förankrade och att de tar hänsyn till olika behov och intressen inom näringslivet.
- **Kontinuerlig utvärdering och feedback:** Det är viktigt att kontinuerligt utvärdera samarbetet mellan kommunerna och näringslivet för att identifiera eventuella brister och förbättringsområden. Genom att vara öppen för feedback och aktivt arbeta för att åtgärda problem kan samarbetet stärkas över tid.

Region Västmanlands roll

- Sätt tydligt mål på vad ett bra företagsklimat är i form av mätbara mål som exempelvis, regionalt NKI mål och ett betyg på Sammanfattande omdöme.
- Fortsätta ha gemensamma konferenser/utbildningar där Region Västmanland är avsändare. Konferenserna kan ha fokus på attraktivitet, kompetensförsörjning, infrastrukturfrågor, gemensamma förhållningssätt eller erfarenhetsutbyte.
- Utvärdera hur arbetet med infrastruktur såsom bredband och kollektivtrafik kan utvecklas för att bidra till ett bättre företagsklimat. Gapet mellan den infrastruktur som finns tillgänglig och den som företagen behöver är länsövergripande.

KOMMUNERNAS MYNDIGHETSUTÖVNING OCH SERVICE

Företagens vanligaste möte med kommunen är i myndighetsutövningen. Här är maktfördelningen ojämn och därför är det viktigt att kommunerna har ett tydligt, transparent och rättssäkert förhållningssätt. Målet skall vara att hjälpa företagen att göra rätt. Det finns en utmaning i att kommunerna har olika tolkningar och arbetssätt inom olika myndighetsområden och mellan olika kommuner. För att företagen ska få en så tydlig process som möjligt så är det viktigt att kommunerna har en gemensam syn på vad service är och vad som förväntas av dem. De utmaningar som framkommer i analysen är:

- Behov av ökad tillgänglighet och återkoppling i myndighetsärenden.
- Ökad transparens och tydlighet i de olika myndighetsprocesserna.
- En gemensam syn i hela länet kring tolkning av regler och nivå av service.
- En ökad intern samverkan för att lättare hitta rätt i komplexa ärenden.
- En förenklad och mer enhetlig upphandlingsprocess som öppnar upp för mindre företag. Upplevelsen av kommunens upphandlingsprocess kan dessutom mätas genom SKR:s mätning Index). Öppna Jämförelser företagsklimat som en tilläggsmodul, NUI (Nöjd UpphandlarIndex)

Nedan följer förslag på aktiviteter och rollfördelning för att förbättra arbetet med kommunernas service och myndighetsutövning och därmed förbättra företagsklimatet.

Kommunernas roll

- Lyssna löpande på de lokala företagen genom intervjuer eller fokusgrupper för att identifiera de behov som finns inom olika myndighetsområden.
- Sätt tydliga och mätbara mål för kommunens företagsklimat som följs upp av den styrande politiken årligen.
- Utveckla kommunikation och information så att den blir enkel och tillgänglig.
- Utred vad förvaltningslagens serviceskyldighet innebär för kommunen. Skapa enhetliga förhållningssätt och värderingar genom utbildningar, workshops och APT material.
- Utveckla intern samverkan inom kommunens olika förvaltningar. Alla kommuner är medvetna om att intern samverkan är viktigt och arbetar aktivt för att förbättra processer och kommunikationen mellan olika avdelningar. Utmaningen är att integrera och engagera större förvaltningar och att upprätthålla en enhetlig näringslivsstrategi som stöds av alla delar av kommunen. Genomför utbildningar och workshops för att synliggöra var flaskhalsar är i komplexa ärenden.
- Förbättra tillgänglighet och återkoppling. Förenkla för företag att hitta rätt kontaktvägar inom kommunen. Kommunerna arbetar med att vara snabba, professionella och hjälpsamma i alla interaktioner med företagen, även när de involverar negativa beslut.

Tydliggör och förenkla kommunens upphandlingar och fundera över om det är möjligt att dela upp upphandlingarna så att mindre företag har möjlighet att svara.

Region Västmanlands roll

- Genomför gemensamma konferenser/utbildningar där Region Västmanland är avsändare. Konferenserna kan ha fokus på gemensamma strategier och förhållningssätt i olika myndighetsområden.
- Uppmuntra samverkan mellan kommunernas förvaltningar inom exempelvis; bygglov, upphandling eller tillsynstaxor för att förenkla och göra det transparent för företag som verkar i flera kommuner.
- Bistå kommunerna och myndighetsområdena med projektmedel för att genomföra specifika projekt som syftar till att skapa en enhetlig service i kommunernas olika myndighetsutövning.

FÖRSLAG PÅ MÅL OCH HUR DETTA KAN ARBETAS IN I KOMMUNERNAS ORDINARIE NÄRINGSLIVSARBETE.

I länets Affärsplan Västmanland 2030 finns ett målområde: *Breddat näringsliv och ökad sysselsättning*. Inom målområdet finns delmål 6: *En stark företagskultur och god service* som slår fast att *Företagsklimatet och servicen till företag ska stärkas i alla delar av länet*.

Andra regioner, exempelvis Stockholm Business Alliance har ett NKI mål för sina medlemskommuner. SBA driver också olika aktiviteter för att medlemskommunerna ska följa de övergripande målen. Både Region Skåne och Region Västra Götaland har haft projekt där företagsklimatarbetet är i fokus.

Mål för hela länets företagsklimat kan exempelvis vara:

- SKR:s mätning: Totalt NKI för Region Västmanland ska vara minst 80 (2023: NKI 77)
- SKR:s mätning: Att samtliga kommuner ska börja mäta NUI⁸ för att tydliggöra upphandlingsfrågan
- Svensk Näringsliv mätning: Totalt betyg i frågan Sammanfattande omdöme ska för Västmanlands län enkät vara snitt 4.0

Då de flesta kommunerna i länet mäter företagsklimatet enligt dessa mätningar så blir de enkla att implementera i ordinarie näringslivsarbete.

För att skapa ett mer enhetligt arbete i länet med företagsklimatfrågan och samtidigt öka möjligheten för de olika kommunerna att arbeta med företagsklimatet så föreslår analysen att Region Västmanlands beslutar att:

1. Region Västmanland sätter mål för länets företagsklimat.
2. Region Västmanland agerar samordnare för gemensamma aktiviteter som syftar till att samordna regionens kommuner i arbetet med företagsklimat och kommunernas service.
3. Region Västmanland avsätter medel för företagsklimatarbetet i länet.

⁸ SKR:s mätning Öppna jämförelser företagsklimat har en tilläggsmodul för Upphandling och resultatet presenteras som ett NUI (NöjdUpphandlarIndex)

BILAGA 1: SAMMANSTÄLLNING AV UNDERSÖKNINGAR

Nedan följer en sammanställning av de olika undersökningar som genomförts inom projektet.

1. Interna djupintervjuer
2. Intern webbenkät
3. Extern webbenkät
4. Externa djupintervjuer med företagarföreningarna
5. Benchmarking av olika regioners arbete med företagsklimat.

1: INTERNA DJUPINTERVJUER

Minst tre personer i varje kommun har intervjuats. Intervjupersonernas roller i kommunen har främst varit KSO, Kommundirektör, näringslivschef/näringslivsperson och olika roller inom samhällsbyggnadsområdet. Intervjuerna har bestått av öppna frågor där den intervjuade har fått utveckla sina svar.

Frågeställningar

- Företagsklimat
- Mätningar
- Åtgärder för att förbättra servicen.
- Jämlikt bemötande.
- Intern samverkan.
- Regional samverkan

Nedan följer en sammanställning av samtliga svar.

FÖRETAGSKLIMAT

Begreppet "Företagsklimat" beskrivs på olika sätt av olika kommuner. Det är en bred term som beskrivs som den miljö som råder mellan företag och den kommun de verkar i där fokus ligger på relationen, samverkan och ömsesidig förståelse mellan dessa parter.

Ett bra företagsklimat inkluderar faktorer som:

- Ömsesidig respekt
- Starkt samarbete
- Tillgängliga kommunala tjänster
- Enkelhet för företag att växa
- Trygghet
- Tydliga kommunala beslut och processer
- Engagemang och närvaro från kommunens sida

Kommunerna upplever själva att de behöver fokusera på att:

- Vara möjliggörare och stödja företagen genom hjälp och vägledning
- Vara närvarande och engagerade i företagens utveckling
- Skapa en inkluderande kultur som ser företagen som en viktig del av samhället

- Underhålla goda relationer och nätverk
- Tillhandahålla miljövänliga åtgärder
- Säkerställa en stabil politisk miljö

För att få ett bra företagsklimat behövs en förståelse för företagens behov och verka för att skapa en miljö där företag inte bara kan trivas utan även växa och bidra till den lokala ekonomins utveckling. Det ska finnas en balanserad kombination av faktorer som samverkan, enkelhet och öppenhet som tillsammans skapar ett positivt och förtroendeingivande klimat.

Kommunerna i länet arbetar aktivt med att förbättra företagsklimatet genom att fokusera på närhet och dialog, vilket innebär att de strävar efter att vara tillgängliga och lyhörda för företagens behov och att skapa en öppen dialog med näringslivet. Digitalisering och effektivitet är också centralt, där kommunerna anstränger sig för att göra sina tjänster mer tillgängliga digitalt samtidigt som de behåller möjligheten för personlig kontakt för de som föredrar det.

Vidare betonas vikten av samarbete och samverkan, där kommunerna inte bara arbetar internt utan också externt med företag, företagsföreningar och andra kommuner för att gemensamt ta sig an och lösa utmaningar. Kompetens och utbildning är andra viktiga områden där kommunerna lägger energi för att attrahera och behålla kvalificerad personal, vilket är avgörande för en hållbar och kompetent arbetsstyrka. Företagsklimatets positiva påverkan på kommunens image och attraktivitet är också något som kommunerna är medvetna om och strävar efter att förbättra, vilket de hoppas ska reflekteras i kommande företagsklimatundersökningar.

Kommunerna har ett strategiskt och policyinriktat fokus där de arbetar med att utveckla en sammanhängande strategi för att stödja företagen. Det innefattar integrering av näringslivsperspektivet genom hela organisationen. Skapandet av nätverk och mötesplatser för företagare används som en metod för att främja samarbete och dialog. Politikernas stöd och deras roll i att framställa kommunerna positivt samt deras inställning till att backa upp kommunens tjänstepersoner är också viktigt för att skapa ett gynnsamt företagsklimat.

Kommunernas representanter lyfter fram några framgångsfaktorerna för ett förbättrat företagsklimat.

- En nära och öppen dialog med näringslivet
- Närhet och tillgänglighet för företagen
- Proaktivitet i att initiera samarbete och förenkla processer för företag
- Samverkan mellan olika aktörer både inom kommunen och regionalt
- Flexibiliteten att anpassa sig till företagens unika behov och feedback

MÄTNINGAR

Kommunerna använder sig av flera olika mätningar för att utvärdera företagens nöjdhet och det övergripande företagsklimatet. Mätningarna används av flera anledningar:

- Få en bild av hur företagen ser på kommunens arbete och företagsklimatet.
- Ett verktyg för interna förbättringsarbeten i kommunen.
- Stärka kommunens image och konkurrenskraft.
- Konkret och mätbar feedback som kan omsättas i handling.
- Skapa dialog och förbättra kommunikationen med näringslivet.

Mätningarna upplevs ha både för och nackdelar. Här är några av de mätningar som används i länets kommuner:

Svenskt Näringslivs Lokalt företagsklimat (Ranking)

Samtliga kommuner i Västmanlands län deltar årligen i mätningen.

Fördelar: Ger en nationell jämförelse och översikt av företagsklimatet, har stor påverkan i media vilket kan påverka kommunens image och locka företag.

Nackdelar: Kan ha låg svarsfrekvens vilket påverkar representativiteten, och en begränsad uppsättning frågor som inte fångar alla aspekter av företagsklimatet.

SKR: Öppna jämförelser Företagsklimat (Insikt/NKI-mätningen)

Nio/tio kommuner i länet genomför mätningen årligen.

Fördelar: Fokuserar på den faktiska nöjdheten hos företagen med kommunens tjänster och kan vara användbar för intern utveckling.

Nackdelar: Kan ha begränsad deltagarfrekvens, vilket påverkar representativiteten, och får generellt mindre uppmärksamhet i media jämfört med SvN.

Företagsbesök och feedbacksamtal

Fördelar: Ger möjlighet till direkt insikt i företagens behov och åsikter, och möjlighet till omedelbara åtgärder.

Nackdelar: Är tidskrävande och resursintensivt och kan ha svårigheter att nå ut till alla företag i kommunen.

Miljöbarometrar och andra specialiserade mätningar

Fördelar: Ger insikt i specifika områden såsom miljövänlighet och kan leda till anpassade åtgärder.

Nackdelar: Täcker ofta bara specifika aspekter av företagsklimatet vilket kan ge en snäv bild.

ÅTGÄRDER FÖR ATT FÖRBÄTTRA SERVICEN

För att säkerställa att företag får den hjälp de behöver och förstår de beslut som kommunen fattar, betonar kommunerna vikten av klar och förståelig kommunikation i myndighetsutövningen. Vissa av länets kommuner har företagslotsar och de spelar en central roll i arbetet genom att guida företagarna genom de olika stegen i kommunens tjänster och regelverk, vilket förenklar och snabbar på handläggningsprocesserna. Systemet "En väg in" förenklar för företag att hitta rätt kontaktvägar inom kommunen, vilket minskar frustration och tidsåtgång. Samverkan, både inom kommunens olika avdelningar och mellan kommuner och näringslivet, är ett annat sätt som bidrar till att höja servicenivån.

Kommunikationen mellan kommuner och företag förbättras även genom öppna dialoger och en ökad öppenhet kring lagar och regler, vilket hjälper företag att förstå regelverken och lagar bättre. Detta kompletteras av digitalisering, där e-tjänster och digitaliserade processer gör servicen mer tillgänglig och effektiv.

Regelförenkling och tillgängliggörande av upphandlingsprocessen för lokala företag är ytterligare ett område som kommunerna fokuserar på. Genom att reducera onödigt komplexitet och krav hjälps de små och medelstora företag att delta i offentliga upphandlingar.

Slutligen är tillgänglighet och snabba svarstider en prioritet, då kommunerna strävar efter att vara snabba och hjälpsamma i alla interaktioner. Detta inkluderar även att hantera och kommunicera negativa beslut på ett professionellt sätt.

JÄMLIKT BEMÖTANDE

Länets kommuner jobbar kontinuerligt med anpassning och utvärdering för att möta företags- och lagstiftningskrav, med målet att erbjuda rättvis och likvärdig service oavsett företagsstorlek eller bransch. Kommunerna säkerställer och strävar efter ett jämlikt bemötande av företag genom en individanpassad service och följer allmänna lagar och regler.

Öppen dialog internt och externt underlättar förståelse och möte av individuella behov. Även regelbundna företagsbesök stärker relationer och ökar förståelsen för företagets förutsättningar. Utmaningar som finns är att upprätthålla av personlig service trots digitalisering och balansen mellan formella krav och företagets önskan om flexibilitet och förståelse.

Likabehandlingsprincipen är grundläggande, med fokus på rättvis behandling enligt lagar och förordningar. Kommunerna arbetar med implementering av system för konsekvent tillämpning av likabehandlingsprincipen och effektiv dialog.

INTERN SAMVERKAN

De intervjuade personerna anser att den interna samverkan inom kommunerna visar på en medvetenhet om vikten av effektivt och strukturerat samarbete. Kommunerna fokuserar på att förbättra kommunikationen mellan avdelningarna genom intern utbildning, workshops och andra mötesformer vilket hjälper till att öka förståelsen och samverkan. Rollerna inom kommunen blir alltmer tydliggjorda, vilket underlättar för medarbetarna att veta sina ansvarsområden och bidrar till effektivare arbetsflöden.

Det finns också utmaningar kopplade till den interna samverkan.

- Organisationens storlek spelar roll, där mindre organisationer kan ha en fördel i form av snabbare kommunikation och beslutsprocesser.
- Större förvaltningar som socialtjänsten och utbildningsväsendet är inte alltid lika engagerade i näringslivsarbetet, vilket skapar hinder för en mer heltäckande samverkan.
- Det finns en känsla av att det politiska engagemanget ibland saknas i frågor som rör företagsklimatet, vilket kan begränsa utvecklingsmöjligheterna.
- Kommunikation och informationsutbyte är inte alltid optimalt, särskilt där geografiska och organisatoriska uppdelningar existerar.
- Det finns ett behov av att stärka samarbetet mellan näringslivsenheterna och andra delar av kommunen och att få företagen mer involverade i strategiska diskussioner.
- En löpande process krävs för att säkerställa att alla inom kommunen förstår och agerar i linje med näringslivets behov och värde.

Kommunerna diskuterar och implementerar åtgärder för att adressera dessa utmaningar:

- Stärka relationer med företagen genom direkt dialog och samverkansmöten.
- En strävan att integrera företagande och entreprenörskap i skolväsendet.
- Sätta upp gemensamma mål och strategier för hela kommunen som relaterar till näringslivet för att skapa en mer enhetlig riktning.
- NKI används som ett verktyg för att samla in feedback och därigenom ständigt förbättra servicen.

REGIONALA SAMARBETEN

De intervjuade beskriver många befintliga samverkansformer i Västmanlands län

- **Kommunalförbund:** Kommunerna Surahammar, Köping, Arboga och Kungsör delar på tjänster som löneadministration, IT och upphandling, vilket även inkluderar samverkan inom räddningstjänsten.
- **Myndighetsutövning:** Arboga och Kungsör har myndighetsutövning i Västra Mälardalens Myndighetsförbund.
- **Regionalt samarbete:** Region Västmanland fungerar som en samlingspunkt och koordinator för kommunerna, bidrar med ett bredare perspektiv och är delaktig i att samla kommunerna kring gemensamma mål och strategier.
- **Näringslivschefsnätverk:** Regelbunden kommunikation och samarbete sker mellan näringslivscheferna för att främja erfarenhetsutbyte och nätverkande.
- **Kompetensförsörjning:** Samarbetet kring kompetensförsörjning är betydelsefullt, där regionen och kommunerna samarbetar för att säkerställa tillgång till rätt kompetens.
- **Miljösamverkan:** Samarbete över flera län, som "*Mitt miljösamverkan*", för att uppnå en likvärdig miljötillsyn över hela landet.
- **Bygglov och samhällsbyggnad:** Egna tillsynsnätverk bland bygglovshandläggare för att diskutera och samordna arbetet.

Flera av kommunerna samverkar över länsgränserna.

- Fagersta och Norberg har Norra Västmanlands kommunalteknikförbund
- Fagersta och Norberg samarbetar med Avesta i Västmanland-Dalarnas miljö- och byggförvaltning där även samhällsbyggnad ligger.
- Sala har viss myndighetsutövningen för Heby i Upplands län.
- Södra Dalarnas räddningstjänstförbund gäller Avesta, Hedemora, Norberg, Fagersta.
- Västerås samarbetar både med 4M med Eskilstuna, Enköping, Strängnäs och med SBA/Stockholmsregionen.

Samverkan över länsgränserna är viktig för kommunerna av flera anledningar:

- **Resurseffektivisering:** Genom att dela tjänster och resurser, som i fallet med kommunalförbundet mellan Surahammar, Köping, Arboga och Kungsör, kan kommuner effektivisera sin verksamhet och minska kostnader. Dessa samarbeten möjliggör delning av expertis och infrastruktur, vilket är särskilt viktigt för mindre kommuner med begränsade resurser.
- **Förbättrad tjänstekvalitet:** Samarbeten bidrar till att höja kvaliteten på tjänster genom gemensamma standarder och riktlinjer. Till exempel, inom miljösamverkan och räddningstjänsten, hjälper samverkan till att säkerställa en likvärdig och hög standard av tillsyn och tjänster över kommungränserna.
- **Bredare perspektiv och kunskapsutbyte:** Region Västmanland och nätverk som "*Mitt miljösamverkan*" bidrar med ett bredare perspektiv och sammanhållande roll. De erbjuder en plattform för erfarenhetsutbyte och nätverkande, vilket är avgörande för näringslivsutveckling och kompetensförsörjning.
- **Förbättrad infrastruktur och tjänster:** Samverkan över länsgränser möjliggör större projekt och initiativ som kan förbättra infrastruktur och tjänster som gagnar regionen som helhet. Detta inkluderar projekt som berör transport, digitalisering och miljöskydd.

- **Stärkt näringsliv och regional utveckling:** Genom samarbete kan kommuner gemensamt främja regional utveckling och stärka näringslivet. Detta kan inkludera gemensamma strategier för företagsetableringar, arbetsmarknadsutveckling och att locka investeringar till regionen.
- **Hantering av gemensamma utmaningar:** Samverkan underlättar hanteringen av gemensamma utmaningar, såsom krisberedskap och större miljöfrågor. Detta blev extra tydligt 2023 i samarbetet kring hanteringen av Svinpesten, där en koordinerad insats över länsgränserna var avgörande.
- **Stärkta relationer och förtroende:** Regelbunden dialog och samarbete mellan kommuner och Region Västmanland bygger relationer och förtroende. Detta underlättar för kommuner att arbeta tillsammans i olika frågor och bidrar till en mer enhetlig regional utveckling.

De intervjuade menar att det också finns utmaningar kopplat till regional samverkan.

- **Politiska skillnader:** Olika politiska synsätt och prioriteringar hos kommunerna kan komplicera samverkan.
- **Resursfördelning:** Mindre kommuner har begränsade resurser, vilket gör dem beroende av större kommuner och Region Västmanland för vissa tjänster.
- **Geografiska avstånd:** Avståndsrelaterade problem kan uppstå, även om de ibland är mer upplevda än verkliga.
- **Effektiviseringsbehov:** Idéer om att skapa gemensamma overheadfunktioner för att minska kostnader och öka effektiviteten behöver utforskas och utvecklas.
- **Samordning och strategi:** Det finns ett behov av en mer sammanhängande strategi för att främja företagsklimatet i hela Region Västmanland.
- **Ledande och inkluderande roll:** Större kommuner som Västerås bör ta en mer ledande och inkluderande roll i samverkan i att främja utveckling och dela med sig av sin kompetens till andra kommuner i regionen.

De intervjuade anser att Region Västmanlands roll i samverkan bör utvecklas och innefatta:

- **Strategisk beredning:** Delta aktivt i strategisk beredning för att sätta regionala mål, speciellt inom områden som företagsklimat och kompetensförsörjning.
- **Koordinator och sammankallande:** Region Västmanland bör agera som en koordinator och sammankallande för kommunerna, främja en gemensam riktning och samla kommunerna kring viktiga frågor. Region Västmanland kan också stödja kommunerna genom att tillhandahålla gemensamma dokument och strategier vilket är särskilt viktigt för mindre kommuner. Region Västmanland kan också uppmuntra och underlätta regelbundet erfarenhetsutbyte och nätverkande mellan kommunernas tjänstepersoner och politiker.
- **Proaktiva:** Region Västmanland bör ha en proaktiv roll i att främja lokala verksamheter och hålla dem inom länet, vilket inkluderar att arbeta för att locka till sig större företag. De kan hjälpa till att samordna och dela resurser och kunskap, speciellt när det gäller att attrahera och stödja företagsetableringar.

2: INTERN WEBBENKÄT

176 svar kom in från kommunernas olika tjänstepersoner. Nästan hälften av dessa har kontakt med företagare varje vecka och en tredjedel har kontakt varje månad. 13% uppger att de inte alls har någon kontakt med företagen och har därför inte svarat på resterande frågor i enkäten. 156 svarande har besvarat enkäten i sin helhet. Flest svar har inkommit från Sala, Västerås, Norberg och Skinnskatteberg. En klar majoritet, 77% av de svarande, anser att de är en del av kommunens näringslivsarbete.

Enkäten har bestått av ett antal frågeställningar där respondenterna har fått besvara frågor utifrån betygsskalan 1–6 där 1 är lägsta betyg och 6 är högsta betyg. Skalan är densamma som Svenskt Näringsliv använder sig av i sin enkät Lokalt Företagsklimat. Frågeställningarna har fokuserat på:

- Enhetens service
- Information/kommunikation och dialog
- Tillgänglighet och engagemang
- Kompetens
- Förståelse för företagande
- Effektivitet/tidsåtgång
- Samverkan
- Råd och stöd
- Regional samverkan
- Förbättringsåtgärder kopplat till service

Figur 2: resultat av intern enkät

Fråga	Medelvärde
Enhetens service	4,26
Hur de svarande själva informerar företagen om processerna	4,68
Hur väl de svarande kommunicerar externt i skrift	5,1
Hur bra de svarande är på att förmedla lagar och regler	4,99
Hur väl de svarande är bra på att motivera beslut	5,15
Hur lång tid det tar för kommunen att ge information och beslut till företagare	4,45
Enhetens externa information till företagare	4,88
De svarandes engagemang gentemot företagare	5,36
Hur väl de svarande försöker sätta sig in i företagets situation	5,2
Huruvida det finns möjlighet för dialog med företagen	5,0
Huruvida kommunen är en enad kommun	3,5
Kommunens interna samverkan	4,42
Kommunens tillgänglighet	4,83
Hur väl de svarande är förtrogen med sitt expertområde	5,14
Huruvida de svarande tycker att det är lätt att ge råd och stöd i myndighetsutövningen	4,52

Enkäten visar på relativt höga medelbetyg inom alla områden. De svarande ser själva att de är bäst på att vara engagerade gentemot företagare (5,36). Lägst medelbetyg har huruvida kommunen är en enad kommun (3,5).

De svarande har fått gradera de olika servicefaktorerna utifrån vilken servicefaktor som de anser viktigast. Ordningen blev.

1. Bemötande och rättssäkerhet,
2. Information och kompetens/vägledning
3. Tillgänglighet
4. Effektivitet/snabbhet.

De svarande har även angivit en rad förslag för att förbättra kommunens service till företagare:

- Förbättring av information om processer och regelverk.
- Ökad tydlighet och tillgänglighet på webben.
- Anställning av samordnare/lotsar för att guida företagare genom kommunens tjänster.
- Förbättrade interna processer för att undvika isolerade arbetsflöden.
- Snabbare svarstider på förfrågningar.
- Enhetlig service som överensstämmer med lagar och regler.
- Öppen dialog för tidig och klar kommunikation med företagare.
- Enade riktlinjer för enad kommunikation och besked från kommunen.

- Tydliga kontaktvägar på kommunens hemsida för att underlätta kontakten med rätt personer.
- Ökad samverkan mellan olika kommunala aktörer och sektorer.
- Förbättrad kommunikation i tidiga skeden av processer, såsom bygglovsansökningar.
- Företagsbesök och frukostmöten för att skapa personliga kontakter

För att stärka samverkan mellan kommunerna i Västmanland framkommer förslag som inriktar sig på följande områden:

- Utveckling och fördjupning av befintliga nätverk och arbetsgrupper för att främja kunskapsdelning och enhetliga praxis.
- Skapande av samsyn och enhetliga riktlinjer för att undvika olika beslut och tolkningar mellan kommunerna, till exempel i ärenden som rör bygglov.
- Anordnande av utbildningar och forum som främjar erfarenhetsutbyte och erbjuder stöd i komplexa frågor.
- Regelbundna samverkansträffar för att bygga starka samarbetsband och ömsesidigt kunskapsutbyte.
- Strävan efter likvärdig information och kommunikation över kommungränserna så företag vet vad de kan förvänta sig.
- Gemensamma upphandlingsprocesser och riktlinjer för att höja effektiviteten och rättssäkerheten.
- En mer aktiv roll av Region Västmanland, där kompetens nyttjas för att bland annat arrangera seminarier om olika tillsynsprocesser (miljö, livs, servering m.fl) och samverkan.
- Samordnade system och verktyg som innebär användning av gemensamma programvaror för att underlätta arbete och kommunikation.

3: EXTERN WEBBENKÄT

En extern enkät har skickats ut till kommunens företag genom näringslivschefernas egna företagsregister. 314 svar kom in. Flest svar kom in från Västerås, Arboga och Köping.

- Könsfördelning är fördelad mellan 64% män och 35% kvinnor.
- 39% av de svarande har 1–5 anställda och 23% är enmansföretag. Det betyder att över 60% av företagen har under 5 anställda.
- 46% av företagen har funnits i 20 år eller längre.
- Branschfördelningen är: 15% Handel och 14% Tjänster till företag. 22% av företagen har valt kategorin "annat".

Enkäten har bestått av ett antal frågeställningar där respondenterna har fått besvara frågor utifrån betygsskalan 1–6 där 1 är lägsta betyg och 6 är högsta betyg. Skalan är densamma som Svenskt Näringsliv använder sig av i sin enkät Lokalt Företagsklimat. Frågeställningarna har fokuserat på:

Enkätens frågeställningar involverar dessa områden:

- Företagsklimat och tillväxt samt kommunens förståelse för företagande.
- Kompetensförsörjning
- Upphandling
- Kommunens service (Kommunikation, Information, Tillgänglighet, Bemötande, Initiativförmåga, Råd och stöd, Effektivitet och Intern samverkan)
- Övrig service.

FÖRETAGSKLIMAT OCH TILLVÄXT

Företagsklimatet i Region Västmanland får i enkäten ett medelvärde på 3,5. De viktigaste områdena för ett gott företagsklimat är:

1. God service
2. Positiva attityder inom kommunen
3. Snabba processer
4. Dialog med kommunen
5. Infrastruktur

Företagens upplevelse är att kommunens förståelse för företagande får medelvärde 3,7. Det som fungerar är en bra dialog och kommunikation samt att företagen får en snabb respons när de hör av sig. De företag som samtidigt är missnöjda i enkäten lyfter just brister i kommunikationen och att de inte får det stöd och den uppbackning som de behöver.

56% av företagen i enkäten uppger att de vill växa och utvecklas under de kommande åren. Företagen uppger ett antal faktorer som är viktiga för att de ska kunna växa:

- Kompetensförsörjning
- Stöd och samarbete med kommunen
- Infrastruktur och lokaler

De viktigaste områdena som företagen lyfter för att det ska vara lätt att driva företag i kommunerna är:

1. God infrastruktur
2. Effektiv och hjälpsam myndighetskontakt
3. Lokal förankring i upphandlingar
4. Nätverk och samverkan
5. Kommunikation och information
6. Stöd och rådgivning
7. Kompetensförsörjning
8. Förståelse

KOMPETENSFÖRSÖRJNING

41% av företagen uppger att kompetensförsörjningen är bra men 42% har svårt att hitta kompetent personal. Företagen belyser ett antal områden där kommunen har en viktig roll för att hjälpa företagen med kompetensförsörjningen:

1. Förbättra och anpassa utbildningar.
2. Skapa attraktiva boendemöjligheter och infrastruktur.
3. Underlätta för företagsetableringar genom lokaler och mark.
4. Stöd till småföretag och startup.
5. Förbättra kommunikationer.
6. Dialog och samverkan.

UPPHANDLING

24% av företagen i enkäten har deltagit i kommunernas upphandlingar och de ger kommunens upphandling medelvärdet 3,7.

Företagen har nämnt ett antal faktorer som kommunerna bör jobba med för att fler lokala företag ska kunna svara på upphandlingar. Dessa är:

1. Förenkla upphandlingsprocessen.
2. Informera och utbilda.
3. Anpassa kraven
4. Dela upp upphandlingar.
5. Transparens och tydlighet.
6. Minska byråkratiska hinder.

SERVICE

Företagen har lyft ett antal punkter gällande hur kommunerna kan förbättra servicen gentemot företagen. Dessa punkter är:

- Ökad tillgänglighet och snabbare återkoppling.
- Förbättrad intern samverkan.
- Stärkt lokal företagssupport.
- Bättre informationsflöde.
- Förbättrad infrastruktur.
- Fokus på små och nystartade företag.
- Företagsbesök och personlig dialog.

Information: 54% av företagen ser att de vill ha kontakt med kommunen genom att kunna ringa och få hjälp när behovet finns. Företagen vill främst ha information från kommunen via e-post, kommunernas hemsida, sociala medier, nyhetsbrev och personliga möten.

52% av företagen vill ha dialog med kommunen via personliga kontakter. 46% Vill ha dialog via näringslivsträffar och näringslivsfrukostar.

Tillgänglighet: Tjänstepersonernas tillgänglighet får ett medelvärde på 4,1.

Företagens positiva erfarenheter är att återkopplingen via mail är snabb medans de som är negativa menar att det ibland är svårt att nå ansvariga via telefon.

Bemötande: Kommunens bemötande fick, av företagen, medelvärde 4,03.

Det som upplevs som positivt är främst att en näringslivsenhet/person har varit hjälpsam och förstående. De som upplever ett negativt bemötande återkommer till att det är en brist på återkoppling och respons.

Initiativförmåga: Tjänstepersonernas initiativförmåga i att hitta lösningar fick medelvärde 3,5.

Positiva erfarenheter gällande tjänstepersonernas initiativförmåga är exempelvis att de fick en positiv respons på bygglov. De negativa kommentarerna hänvisar åter till en brist på återkoppling

Råd och stöd: Tjänstepersonernas förmåga att ge råd och stöd fick ett medelvärde på 3,7.

Positiva erfarenheter är när de blir hänvisade till rätt personer. Negativa erfarenheter är exempelvis brist på ägande av frågan och ansvarstagande.

Effektivitet: Kommunens effektivitet fick ett medelvärde på 3,7.

Positiva erfarenheter är exempelvis en effektiv handläggning hos bygglov samtidigt som det negativa är långsamma beslutsprocesser.

4: EXTERNA DJUPINTERVJUER MED FÖRETAGARFÖRENINGAR I LÄNET

14 företagarföreningar har intervjuats under perioden januari – februari 2024. Företagarföreningarna har alla säte i Västmanland och alla 10 kommuner är representerade. De flesta representanter är även egna företagare och svarar därför i intervjuerna både som representant för sin förening och som företagare.

Intervjuerna genomfördes på telefon och fokuserade på områdena:

- Företagsklimatet i kommunerna
- Kommunernas service
- Myndighetsutövningen
- Förståelse och dialog
- Tillgänglighet och återkoppling
- Jämlikt bemötande
- Prioriterade områden
- Samverkan

FÖRETAGSKLIMAT

I Västmanland upplever företagarföreningarna och deras medlemsföretag en blandad bild av företagsklimatet. Generellt sett finns en positiv syn med stöd och uppmärksamhet från politikerna, särskilt för små och medelstora företag. Organisationen *Invest Västerås* sticker ut som en resurs som erbjuder stöd och förståelse för företagens behov.

I de mindre kommunerna som Fagersta, Norberg och Skinnskatteberg finns en blandad bild där utmaningar som förra årets svinpest och brist på kontinuitet i näringslivsarbetet påverkar företagsklimatet. Kommunikation och samarbete mellan kommunen och företagarföreningarna kan förbättras för att stödja och utveckla det lokala näringslivet menar de intervjuade.

I Kungsör och Arboga finns exempel på positiva förändringar där kommunen aktivt arbetar för att förbättra företagsklimatet genom öppen dialog och direkt kontakt med företagen. Företagen menar att en stark näringslivschef med mandat att driva näringslivsfrågorna spelar en viktig roll i att skapa förbättringar.

I Köping kämpar man med en sämre ranking i Svenskt Näringslivs mätning, men det finns en vilja att förbättra situationen genom nyrekryteringar och strävan efter att omforma näringslivsarbetet. Ökad tillgänglighet och tydligare vägar för företagen att få stöd och kommunikation är viktiga.

I Hallstahammar och Surahammar finns en övergripande positiv uppfattning om företagsklimatet med ett aktivt näringslivsarbete från kommunens sida, även om deltagandet från småföretagare kan vara lågt. Samarbete och dialog mellan kommunen och företagen upplevs som viktigt för att främja det lokala näringslivet.

I Sala finns en blandad bild där samarbete och dialog med kommunen upplevs positivt av vissa företag, men där det också finns utmaningar relaterade till upplevda byråkratiska processer och behovet av ökat engagemang och deltagande från företagen.

För handelsbranschen är trygghet och säkerhet viktiga och det pågår arbete för att förbättra tryggheten. Det finns även utmaningar relaterade till tillgången på kameraövervakning. För att stimulera handelns tillväxt skulle fler aktiviteter behövas för att locka besökare till stadens centrum.

För företagarföreningarna så inkluderar begreppet företagsklimat även relationen mellan företagen. Föreningarna önskar mer dialog och samarbete mellan företagarföreningarna och deras medlemmar men mötesdeltagandet är lågt, vilket, enligt föreningarna tyder på utmaningar i kommunikationen och engagemanget från företagarna. Andra utmaningar som lågkonjunktur, hård konkurrens och externa faktorer som pandemin och infrastrukturfrågor påverkar också företagen i länet.

Företagsklimatet i Västmanland präglas av en mix av positiva inslag såsom politiskt stöd och näringslivsinitiativ, men också utmaningar som kräver förbättrad kommunikation, ökat engagemang från företagarna och åtgärder för att möta ekonomiska och infrastrukturella utmaningar.

KOMMUNENS SERVICE OCH FÖRSTÅELSE

Företagarföreningarna lyfter ett antal aktiviteter som är positivt i de olika kommunernas service:

- Näringslivsavdelningarnas engagemang och framåtanda.
- Företagarna upplever att de får bra service och stöd från kommunen.
- Kommunen försöker tillmötesgå önskemål om snabb kontakt med rätt person för ärenden.
- Företagen uppskattar kommunens näringslivsträffar och närvaro vid evenemang.
- De insatser som initieras för att skapa en attraktiv miljö i stadskärnorna, som exempelvis projektet i Vasa parken.

Företagarföreningarna tar även upp utmaningar i olika kommuners service.

- Otillräcklig kommunikationen och feedback från kommunen.
- Servicenivån varierar mellan olika avdelningar och kommuner.
- Bristande transparens och förklaringar inom tillståndprocesser, särskilt gällande bygglov och serveringstillstånd.
- Svårigheter att få gehör och snabb service från vissa avdelningar.
- Dåligt bemötandet från vissa tjänstepersoner skapar irritation hos företagarna.

Företagarföreningarna lyfter områden som kommunerna behöver jobba med för att förbättra servicen:

- Förbättra kommunikationen och feedback till företagarna för att minska frustration och öka förståelse.
- Utjämna servicenivån mellan olika avdelningar och kommuner för att alla företag ska få likvärdig service.
- Öka tillgängligheten och snabbheten i handläggningstider för olika ärenden, särskilt inom tillståndprocesser.
- Erbjud tydlig information om kommunens planer, upphandlingar och andra relevanta ärenden för företagen.
- Förbättra bemötandet från tjänstepersoner och säkerställa att företagarna känner sig väl bemötta och hörsammade i sina önskemål och behov.

Myndighetsutövning

Företagare i kommunerna möter olika utmaningar i kontakten med kommunernas olika myndighetsutövning.

- Långa handläggningstider för bygglov och en upplevelse av otillräcklig vägledning och stöd.

- Det finns en upplevd brist på förståelse från kommunens sida för företagens behov, i synnerhet angående markanvändning och expansion.
- Kommunernas upphandlingsprocess anses ofta komplicerade och snedvidna till fördel för större aktörer, vilket skapar en känsla av orättvisa.
- Avgifter för miljö- och livsmedelstillsyn kritiserar för att vara höga och bristande på transparens, vilket leder till missnöje bland företagarna.
- Personalomsättning inom kommunen påverkar kontinuitet i myndighetskontakterna.

Dialog

Företagare från olika kommuner möter varierande grad av engagemang och förståelse från kommunernas tjänstepersoner och politiker.

- I mindre kommuner verkar kommunikationen fungera bättre, men generellt sett upplevs en brist på förståelse för småföretagarnas specifika behov och tidsbegränsningar.
- Mötessammanhang som nätverksträffar och forum uppskattas. Företagens deltagandet hämmas av tidsbrist och en upplevd känsla att större företag generellt gynnas.
- Det föreslås att förbättra kommunikationen och öka öppenheten genom att använda sociala medier mer aktivt och genom att kommunerna anstränger sig för att skapa en mer tillgänglig och inkluderande dialog med alla företag.

Tillgänglighet

Det finns en blandad uppfattning bland företag och företagare avseende kommunernas tillgänglighet och återkoppling.

Det företagen upplever som positivt är:

- **Snabb återkoppling och tillgänglighet:** I vissa fall upplever företagare att de får snabb återkoppling och att det är lätt att komma i kontakt med rätt person inom kommunen. Det gäller särskilt när det finns dedikerade personer eller enheter för näringslivsfrågor.
- **Bra samarbete:** Flera företagare och företagareföreningar lyfter fram ett gott samarbete med kommunen, där det är enkelt att få hjälp och där det finns möjlighet att diskutera och lösa problem gemensamt.

Det som företagen upplever som mer negativt är:

- **Otydlig kommunikation och vägledning:** Vissa företagare upplever att det är svårt att veta vem man ska kontakta inom kommunen och att det saknas tydlig vägledning och information om olika ärenden.
- **Dålig återkoppling:** Det finns klagomål på bristande återkoppling från kommunen, både när det gäller telefonsamtal och mejl. Detta kan leda till frustration och svårigheter att få svar på sina frågor eller lösa sina ärenden.
- **Problem med tekniska och administrativa frågor:** En del företagare upplever specifika problem med tekniska och administrativa frågor, där det kan vara svårt att få svar eller hjälp från kommunen.

JÄMLIKT BEMÖTANDE

Företagen diskuterar sällan huruvida de bemöts rättvist av kommunen, men det finns en allmän känsla av att kommunen är tillgänglig och bemöter företagen väl.

- Dock finns det en uppfattning om att större företag kan få en annan behandling än mindre företag, och en oro att kritik mot kommunen kan påverka framtida relationer negativt.
- En del mindre företag eller de som är nya i den svenska företagskulturen kan uppleva kommunens processer som för byråkratiska.
- Vikten av kvalitativ och lättillgänglig information betonas, så att företag av alla storlekar och bakgrunder kan navigera i kommunens regelverk.

FÖRBÄTTRINGSOMRÅDEN I KOMMUNENS SERVICE

Företagen och företagarföreningarna i kommunerna ser flera områden där förbättringar kan stärka det lokala företagsklimatet:

Företagarna önskar en förbättring i kommunernas myndighetsutövning

- En förbättrad dialog och en ökad förståelse och stöd från tjänstepersonerna.
- Minskad administrativ byråkrati i myndighetsprocesserna, exempelvis bygglov, serveringstillstånd och upphandling för att snabba på och förenkla företagsärenden.
- En ökad transparens för taxorna för exempelvis miljö- och livsmedelstillsynen.
- En mer rättvis upphandlingsprocess som förenklas med syfte att främja och stödja lokala företag.
- Ökad tillgänglighet och snabbhet i kommunens återkoppling så att kommunen uppfattas som mer stödjande.
- Strategiskt arbete med kompetensförsörjning för att säkerställa att rätt arbetskraft finns tillgänglig för näringslivets behov.
- Företagen önskar även en mer konsekvent hantering hos kommunernas avdelningar trots att personalbyten sker.

Sammantaget vill företagen se en myndighetsutövning som är mindre byråkratisk och bättre anpassad till deras behov för att främja lokal näringslivsutveckling. Företagen önskar även:

- Förbättringar i infrastrukturen och kommunikationerna som kan stärka företagens logistik och tillgänglighet.
- Öka attraktiviteten i kommunen med bl.a. åtgärder för att göra stadskärnan mer tillgänglig och attraktiv för att locka besökare och stödja lokal handel. Företagen önskar även initiativ för att höja livskvaliteten i kommunen som ett sätt att attrahera och behålla kvalificerad personal.
- Sänka arbetsgivaravgifter och förenklade anställningsregler för att minska bördan för arbetsgivare och underlätta rekrytering.

SAMVERKAN MELLAN KOMMUNEN OCH FÖRETAGEN

Samverkan mellan kommunerna, företagarföreningarna och företagen upplevs generellt som positiv, även om det finns utrymme för förbättringar. Här är en sammanfattning av de olika synpunkterna som de intervjuade företagen betonar.

Positiva aspekter:

- **Bra dialog och samarbete:** Det finns en uppskattad dialog och samarbete mellan företag, företagarföreningar och kommunerna. Företagen betonar att det är viktigt att arbeta tillsammans för att lösa gemensamma utmaningar och skapa en positiv företagsmiljö.

- **Tillgänglighet och återkoppling:** Företagen upplever att kommunerna är tillgängliga och ger bra återkoppling när det behövs. Detta underlättar för företagare att få svar på sina frågor och lösa sina ärenden.
- **Samarbete inom näringslivet:** Det finns lokala samarbeten inom näringslivet, både på lokal och regional nivå, där företag och företagare träffas regelbundet för att diskutera gemensamma frågor och utbyta erfarenheter.

Utmaningar och förbättringsområden:

- **Företagens synlighet och delaktighet:** Företagen upplever att det finns ett behov av att öka synligheten och delaktigheten för företagare och företagare i kommunala och regionala frågor. Det är viktigt att företagare vågar komma fram med sina behov och att kommunerna och Region Västmanland är lyhörda för dessa.
- **En ökad samverkan:** Trots det generellt positiva samarbetet finns det områden där samverkan kan förbättras, särskilt när det gäller regionala samarbeten och specifika frågor som landsbygdsutveckling och turism.
- **Fokus på småföretag:** Det behövs ett ökat fokus på småföretag och landsbygdsnärings i länet, både från kommunernas och Region Västmanlands sida. Detta inkluderar att skapa förutsättningar för kompetensförsörjning och att stödja småföretag i deras utveckling.

5: BENCHMARKING ANDRA REGIONERS ARBETE MED FÖRETAGSKLIMAT

Sveriges regionorganisationer har olika aktiviteter för att stärka företagsklimatet i sina regioner. Nedan följer några exempel. Urvalet är baserat på geografisk närhet och tidigare erfarenheter från Great Consulting. Redovisningen baseras på telefonintervjuer med regionala näringslivsstrategier samt genom skrivbordsstudier. Inledningsvis beskrivs Region Västmanlands pågående arbete och följs sedan av redovisningar från

- Region Värmland
- Region Dalarna
- Stockholm Business Alliance
- Region Skåne
- Västra Götalandsregionen och Skaraborgs kommunalförbund

REGION VÄSTMANLAND

Region Västmanland lyfter fram länets regionala utvecklingsstrategi och dess vikt för konkurrenskraftiga företag: *”Det ska finnas en tydlig vilja och förmåga hos offentliga och privata aktörer att stötta företagets utveckling i hela kedjan från nyföretagande till starkt växande företag. År 2030 ska företag och entreprenörer i Västmanlands län uppleva att det finns goda förutsättningar och villkor för, samt en positiv kultur och inställning till, företagande.”* Ett delmål Förbättrat företagsklimat mäts, som utgår från Svenskt Näringslivs ranking. Företagsklimatet lyfts också fram i Affärsplan Västmanland 2030, som är en konkretisering av RUS inom näringslivsutveckling, tillväxt och smart specialisering.

Representant från Region Västmanland anser att de har bra relationer med kommunerna och andra aktörer. Däremot är det många frågor att belysa och företagsklimatsfrågan hanteras inte systematiskt utan som en del i annat arbete som pågår från Regionen.

Länsövergripande samverkan sker med aktörer löpande i dialog, men också via särskilda forum. De forum/nätverk som Region Västmanland samordnar flera gånger per år och som har koppling till företagsklimatsfrågan på något sätt är bland annat:

- Nätverk för kommunernas näringslivschefer, som synkar och informerar om aktuella frågor för näringslivets utveckling
- Ledarforum Affärsplan Västmanland samlar verksamhetsledare i det företagsfrämjande systemet kring prioriteringar i Affärsplanen.
- Träffpunkt Hållbarhet tar upp hållbarhetsfrågor ur företagens perspektiv
- Kompetensrådet samlar aktörer kring prioriterade frågor för att stärka samverkan kring kompetensförsörjningen
- Effektforum där flera organisationer samlas för driva på en bättre energiförsörjning
- Samhällsplaneringsnätverk, där bland annat markanvändningsfrågor tas upp

Utöver dessa forum sker nya initiativ och samarbeten på andra sätt. Ett arbete som görs tillsammans med främst kommunerna är att se hur ett länsgemensamt arbete för företagsetableringar och -investeringar kan bedrivas. En utmaning för flera företagsfrämjande aktörer är att nå ut till en mångfald av företag i hela länet. Det gäller även Region Västmanlands egna företagsstöd som finansierar utveckling i företag. För att nå ut bredare genomförs ett samarbete med Almi.

De flesta av länets kommuner är med i SBA och flera har deltagit eller deltar i SKRs och/ eller Svenskt Näringslivs lärande träffar kring frågor för bättre företagsklimat.

REGION DALARNA

Region Dalarna arbetar med att främja företagsklimatet i länet genom att stötta och samarbeta med kommunerna samt olika näringslivsfrämjande aktörer. De betraktar sig själva som en BackOffice för kommunerna när det gäller näringslivsfrågor och strävar efter att säkerställa att det finns näringslivsfrämjande organisationer tillgängliga för företag. Nästan alla 15 kommuner har ett näringslivskontor, med något undantag. Det finns därför olika förutsättningar i kommunerna när det kommer till näringslivsarbete.

Region Dalarnas modell fokuserar på att se till att det finns näringslivsfrämjande aktörer tillgängliga för företag och att främja ett bra företagsklimat. Historiskt sett har deras företagsfrämjande varit projektbaserat, men de strävar nu efter att övergå till mer långsiktiga och hållbara lösningar, integrerade med den regionala utvecklingsstrategin.

Den intervjuade menar att länets framgångsfaktorer är att de har bra relationer med kommunerna och att de har återkommande nätverksträffar mellan näringslivskontor och andra aktörer. Utmaningar är den geografiska spridningen och olika fokus i delar av länet. Det finns även svårigheten att nå ut till företag över hela Dalarna.

Region Dalarna försöker också öka samverkan och stärka kompetensförsörjningen genom olika projekt och strategier, samtidigt som de arbetar med att skapa långsiktiga lösningar och undvika att vara helt projektfinansierade. En ny satsning är etablerandet av ett partnerskap, **Business Region Dalarna**, för att bättre synliggöra regionen och attrahera investeringar och kompetens.

Även om utmaningar och framgångsfaktorer finns, strävar Region Dalarna efter att fortsätta utveckla och förbättra företagsklimatet i länet genom samarbete med kommuner och andra aktörer. Samtidigt fortsätter de att stärka närvaron och tillgängligheten för företag i hela länet genom olika strategier och initiativ.

REGION VÄRMLAND

Region Värmland har ingen övergripande näringslivsstrategi utan fokuserar på en övergripande dialog och samverkan med kommunerna för att förbättra företagsklimatet i länet. Etableringsfrågorna är centrala och

de har en ny funktion, Business Region Värmland, som arbetar med framtida etableringar. Regionen vill höja nivån i kommunernas företagsfrämjande åtgärder. Det inkluderar att ta fram kommunernas erbjudanden och säkerställa att det finns funktioner för att ta emot etableringar och stödja befintliga företag.

Samverkan sker genom månadsmöten med kommunernas näringslivsfunktioner. Fokus ligger på att rikta sig mot företagen snarare än att diskutera kommunernas eget arbete. Kommunerna ingår också i en styrgrupp för Business Region arbetet, där de kan vara mer operativa kring sina egna aktiviteter.

Pengarna för företagsstöd är enbart till för företagen och inte något som kommunerna kan ansöka om. Insatserna för företagsutveckling sker genom exempelvis Timbanken, där företag kan få konsulttimmar för att utveckla sin verksamhet.

Den intervjuade upplever att de tidigare försöken i regionen att höja kunskapsnivån kring företagsklimatet direkt hos kommunerna inte fungerade optimalt. Det finns en upplevd tillitsproblematik i relationen mellan Region Värmland och de enskilda kommunerna som behöver utvecklas för att mer effektivt kunna samverka.

Även om det finns utmaningar och en pågående process för att utveckla samarbetet mellan regionen och kommunerna, så strävar Region Värmland efter att fortsätta förbättra företagsklimatet i länet genom dialog, samverkan och stödjande insatser för företagen.

STOCKHOLM BUSINESS ALLIANCE

Stockholm Business Alliance (SBA) är ett partnerskap mellan 55 kommuner i nio län. Syftet är att attrahera utländska investeringar till medlemskommunerna, att marknadsföra regionen internationellt och att förbättra näringslivsservicen vid kommunernas myndighetsutövning.⁹ Flera av kommunerna i Västmanland är en del av SBA. SBA finansieras genom en medlemsavgift om 4 kr/invånare. SBA har egna personella resurser för de olika fokusområdena. Området Företagsklimat är ett av tre fokusområden där SBA deltar tillsammans med SKR i mätningen Öppna Jämförelser Företagsklimat (NKI-mätningen). I SBA:s verksamhetsplan för 2024 finns tydliga mål för kommunernas företagsklimat.

- Kommuner bör eftersträva att nå högt kundbetyg inom samtliga undersökta myndighetsområden, dvs minst NKI 70 (skala 0–100).
- Komma igång med/öka sitt betyg för Nöjd-Upphandlings-Index, NUI
- Använda NKI/NUI¹⁰-undersökningen som ett verktyg för verksamhetsutveckling.
- Personella och ekonomiska resurser.

I verksamhetsplanen finns också en rad aktiviteter som ska genomföras under året.

- Fortsätta utveckla och koordinera SBA:s företagsklimatundersökning (NKI/NUI) i samverkan med Sveriges Kommuner och Regioner, SKR
- Leda SBA:s Företagsklimatråd-råd (Linköping, Norrköping, Eskilstuna, Stockholm, Örebro, Västerås, Knivsta, Uppsala samt Gävle).
- Understödja kommunernas företagsklimatarbete genom t ex föredragningar/processledning baserat på företagsklimat-undersökningen.
- Genomföra en konferens i oktober med tjänstepersoner från berörda mätområden.

⁹ <https://stockholmbusinessalliance.se/>

¹⁰ SKR:s mätning Öppna jämförelser företagsklimat har en tilläggsmodul för Upphandling och resultatet presenteras som ett NUI (NöjdUpphandlarIndex)

- Genomföra en konferens (Gyllene salen, Stockholm stadshus) med politiker och ledande tjänstemän. Konferensen kommer att synliggöra alla SBA:s verksamhetsområden d v s även internationell marknadsföring och arbetet med att attrahera etableringar.
- Utifrån behov stödja kommunernas dialog med sektorsmyndigheter för att understödja en ändamålsenlig myndighetsutövning.

REGION SKÅNE

Region Skåne arbetar aktivt med företagsklimatfrågan. De skriver på sin hemsida att: *Det ska vara enkelt att driva företag, hinder bör undanröjas och serviceinriktad myndighetsutövning ska vara i fokus. Sedan 2020 har vi genomfört en särskild satsning för att förbättra företagsklimatet i Skåne. Tillsammans med Skånes 33 kommuner har vi utvecklat metoder, tagit fram verktyg och ökat kunskapen om vad ett bra företagsklimat innebär. Nu fortsätter arbetet med kunskapsdelning, fortsatt utveckling och implementering av verktyg.*¹¹ Region Skåne använder samma definition som Svenskt Näringsliv på begreppet: *Företagsklimat kan definieras som summan av de institutioner, attityder, regler och kunskaper som möter en företagare i vardagen.* En viktig del för att öka tillväxten är att minimera det som ofta beskrivs som ”regelkrångel” av ett företag. Skåne är uppdelat i fyra hörn och varje del har gjort en egen satsning på hur företagsklimatet ska utvecklas. Region Skåne har bidragit med finansiering för de olika projekten. MalmöLundregionen har utvecklat ett delvis digitalt koncept ”Inte bara trevligt” som ska implementeras i Skånes samtliga 33 kommuner. Utöver detta har bl.a. Region Skåne bekostat:

- Familjen Helsingborg: Kommunerna i nordvästra Skåne, genomförde 2022–2023 en utbildningssatsning med fokus på företagsklimat och samverkan mellan kommunerna. Skåne nordost har genomfört en omfattande kartläggning av kommunernas företagsklimat genom kvantitativa och kvalitativa undersökningar med konkreta förslag på utvecklingsområden på både kommunal och regional nivå.

VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN OCH SKARABORGS KOMMUNALFÖRBUND

Mellan 2018–2021 pågick ett projekt i samverkan mellan och finansierat av Skaraborgs Kommunalförbund och Västra Götalandsregionen. *Stärkt företagsklimat i Skaraborg.* Projektets huvudsakliga uppgift var att stödja Skaraborgs 15 kommuner i arbetet med att förbättra företagsklimatet i regionen. *Insatserna i projektet har syftat till att skapa hållbara strukturer för kommunerna och därigenom goda förutsättningar för företagen.*¹² I projektet slutrapport finns beskrivet:

Projektet har genomfört två typer av aktiviteter. Det handlar om allmänna aktiviteter som har riktat sig gemensamt till alla Skaraborgs kommuner och som är mer breda till sitt innehåll. Även kommunspecifika aktiviteter har genomförts Skaraborgs Kommunalförbund där projektet har stöttat initiativ från enskilda kommuner. Dessa aktiviteter är mer behovsstyrda utifrån kommunernas ibland varierade och specifika behov. Projektet hade 4 mål:

1. Skapa ett nytt och serviceinriktat arbetssätt gentemot näringslivet som präglas av tillgänglighet, enkelhet och snabb service.
2. Skapa service och myndighetshantering av hög kvalitet för företagare på lokal nivå.
3. Alla kommuner ska ha genomgått Förenkla Skaraborg. Minst 80 % ska vara med i servicemätningen Insikt.
4. Samtliga kommuner som deltar i service- mätningen Insikt ska uppnå nivån godkänt.

Projektet har genomfört flera olika aktiviteter både i regional regi och i de enskilda kommunerna:

¹¹ <https://utveckling.skane.se/regional-utveckling/verksamhetsomraden/naringsliv/foretagsklimat/>

¹² <https://skaraborg.se/foretagsklimat>

I regional regi har bl.a. genomförts:

- Utbildningen Förenkla Skaraborg
- Insatser kring den digitala tjänsten Serverat
- Olika ämnesspecifika webinarer (brott/Straff, krishantering, upphandling)

Kommunerna i regionen har genomfört:

- Djupintervjuer med företag (Tibro, Vara, Götene och Tidaholm m.fl.)
- Workshops och utbildningar inom olika myndighetsområden (Vara, Tibro m.fl.)
- Inspirationsföreläsningar (Grästorp)