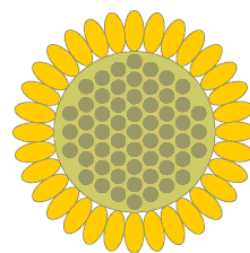


# Projekt djupintervju

Samtal om service med fem  
företag våren 2009

RAPPORT



**SÖDERTÖRNS  
MILJÖ- & HÄLSO-  
SKYDDSFÖRBUND**

136 81 Haninge  
**BESÖKSADRESS**  
Rudsjöterrassen 3D  
**TELEFON** 08-606 93 00  
**FAX** 08-606 93 01  
**E-POST**  
miljokontoret@smohf.se  
www.smohf.se

## **Sammanfattning**

Projekt Djupintervju fokuserar på hur företagen uppfattar vår service. Fem företag spridda inom förbundets geografiska område och olika branscher intervjuades under perioden slutet av februari till början av april 2009. Svaren blev förvånansvärt liktydiga oavsett bransch, de intervjuade företagen är nöjda med vår tillsyn och den service vi tillhandahåller. Det som särskilt poängteras från deras sida är hur viktigt det är att ha ett bra och öppet samarbete där båda parter är på det klara över sina roller.

## **Bakgrund och problembeskrivning**

Vi har information om vad företagen i vårt verksamhetsområde allmänt tycker om oss utifrån enkätundersökningarna som Stockholm Business Alliance utfört avseende handläggning under 2006 och 2008. I båda undersökningarna har vi relativt bra Nöjd-Kund-Index i medeltal 62 för 2006 och 64 för 2008 (50 är gräns för godkänt).

Det ger indikationer om vad som är viktigt i service till företagen. Vi har fått ta del av företagens egna kommentarer i enkäterna, men ser ett behov av att få djupare kunskap om vad företagen faktiskt uppskattar i vår nuvarande tillsyn men också efterfrågar ytterligare.

## **Syfte**

Vi vill få en djupare kunskap om vad företagen efterfrågar för att kunna förbättra vår service till dem.

## **Avgränsning**

För att inte få ett för omfattande arbete begränsades antalet företag till fem, dessutom hölls antalet frågor nere så att varje enskild intervju inte tog längre tid än 1,5-2 timmar.

## **Material och metoder**

Projektet har utförts genom intervjuer som spelats in. Frågorna har skickats ut i förväg (Bilaga). Fem företag valdes ut utifrån att de sedan tidigare har en god kännedom om rollfördelning mellan myndigheten och företaget samt om lagstiftningen på sitt område.

Dessa intervjuades sedan under 1-2 timmar utifrån ett antal frågor som vi tog fram. Svårigheten med projektet låg närmast i sammanställningen och utvärderingen av resultatet. För att minimera de svårigheterna la vi ner stor möda på utformningen av frågorna.

## **Deltagande företag**

Pajkungen genom verkställande direktören Else-Marie Johansson, Busslink genom fastighetsskötare Carl Oscar Mattsson, Vattenfall genom SHM-ansvarig Jarmo Alanko, SKANSKA genom nuvarande och föregående platscheferna för Jordbrokrossen Kristoffer Pettersson och Tomas Engberg samt KOBIA genom fabrikschef Christian Berglund. Pajkungen och KOBIA är livsmedelstillverkare, övriga företag har verksamhet som faller under miljöbalken.

## Resultat

### Tillgänglighet

En rimlig tid för att få tag på "sin" handläggare bedömer de flesta företagen är ett par dagar och att de i normalfallet inte haft problem att få kontakt inom den tiden. Om de inte får en direkt kontakt lämnar de antingen meddelande på telefonsvarare eller skickar e-mail. *"När man har behövt er så har ni funnits där och jag har fått bra, konkreta svar inom en absolut rimlig tid."* Några av företagen har vid akuta lägen använt vår servicetelefon. På direkt fråga säger ett par av företagen att de inte känner till att vi har en servicetelefon.

### Kompetens

Några av företagen tar upp att kompetensen är personberoende och att de upplever att inspektörer med längre erfarenhet ofta fungerar bättre än nya. Att inspektören känner till företaget är en viktig kompetens för alla tillfrågade, därför värnar flera av företagen om "sin" inspektör och vill ogärna byta. Alla företagen poängterar emellertid vikten av att det blir ett bra överlämnande om man måste byta inspektör.

Företagen ser tillsynsmyndigheten som en kompetent samtalspartner och har förståelse att inspektörerna inte alltid har svar på frågor; *"Jag får oftast bra svar på mina frågeställningar och det är OK att inspektören tar reda på och återkommer"*. Företagen verkar eniga om att tillsynsmyndigheten är ett bra bollplank.

### Inspektionstillfället

Alla företagen säger att föranmälda inspektioner är att föredra eftersom de behöver avsätta tid för det, de kan behöva plocka fram olika data och i vissa fall även boka upp särskild personal beroende på vad som ska diskuteras vid inspektionen. Alla företagen har förståelse för att det kan uppkomma tillfällen när det behövs oanmälda inspektioner. Några av företagen brukar få en agenda för hur inspektionen ska läggas upp, något som upplevs som mycket positivt och som efterfrågas av dem som inte fått någon.

Alla är positiva till själva inspektionstillfället och flera av dem nämner att de brukar samla på sig frågeställningar för att diskutera vid inspektionen. De ser inspektionen som ett tillfälle att få information om lagstiftning och också att diskutera planerad utveckling för sin verksamhet.

En viktig synpunkt är också att företagen inte sätter likhetstecken mellan en effektiv inspektion och en kort inspektion utan menar att de värderar att få ut något av inspektionen. *"Väl använd tid vid inspektionerna... Inspektionerna på plats är väldigt viktiga."* Däremot lämnar de en del tips på hur man kan dra ner på inspektionstiden utan att tappa i kvalitet, se nedan.

### Rättssäkerhet

Muntligt: Inget av företagen säger sig ha fått påpekanden som varit obegripliga eller som har uppfattats som orimliga: *"I förstone har jag kanske inte förstått vad bristen är innan vi har diskuterat saken, men jag har aldrig varit med om att jag har fått ett påpekande som jag inte förstått innan inspektionen är klar."*

Skriftligt: Flera av företagen säger att texterna blivit mindre byråkratiska om man jämför över en tioårsperiod. *"Om man jämför skriftspråk idag mot för 10-15 år sen är det mycket tydligare. Till och med miljödomstolen som vi fick beslut från för ett år sen skriver ju begriplig svenska idag."* Alla tycker att inspektionsrapporter och andra skrivelser som kommer från tillsynsmyndigheten är klara och tydliga. När det gäller lagtexter däremot tycker flera av företagen att de ofta är svårgenomträngliga och har vid ett par tillfällen frågat inspektören om innebörden. Vad gäller blanketter kommenterar

ett företag att de känner igen terminologin och att de inte har några problem att fylla i dem

Ett företag tar upp att handläggningstiderna hos oss känns rimliga, särskilt med tanke på hur länge de brukar få vänta på beslut från exempelvis länsstyrelsen.

### Har företaget nytta av vår tillsyn?

Alla företagen ser nytta med vår tillsyn, de ser flera:

- Ett kvitto på att verksamheten fungerar eller att det finns saker att förbättra
- Ett stöd när olika frågeställningar dyker upp
- Anmärkningar på brister är ett sätt för företagen att se var de kan förbättra sig
- En hjälp att hålla oseriösa aktörer borta från marknaden
- Ett stöd internt när man vill investera i miljö/hygienförbättringar

*”Det kommer in två nya ögon som inte är insnöade, som inte går där hela dagarna och snubblar över vissa saker mer eller mindre, som kan ifrågasätta och ställa så kallade dumma frågor... Att få in en människa som frågar de frågor vi borde ha ställt till oss själva.”*

*”Ni har varit tuffa tidigare när vi låg på en sämre nivå. Hade inte ni funnits hade vi inte varit på den här nivån idag.”*

### Förbättringsmöjligheter

- Hemsida: Vår hemsida är fortfarande under uppbyggnad, samtidigt nämner ett par av företagen att de använder den för att hämta information. Det framkom inga konkreta förslag hur vi kan förbättra den.
- Informera bättre om servicetelefonen: Det är tydligt att vår servicetelefon inte är känd hos alla företag.
- Informationsutbyte av allmän karaktär: Ett av företagen föreslår att man ska utnyttja en stund av inspektionen till att allmänt prata om vad som händer och sker i företagets närområde exempelvis vilka företag som är på väg att flytta in eller ut från området eller om det är bebyggelse på gång i närheten.
- Överlämnande vid byte av inspektör: Alla företagen tycker att det är viktigt att de inspektörer som kommer till företaget känner till dem. Flera av företagen föreslog ett system där den gamla och nya inspektören går dubbelt hos verksamhetsutövaren och om möjligt den gamla kan fungera som bollplank till den nya under en period.
- Agenda: En agenda eller dagordning för inspektionen gör att företaget kan förbereda sig bättre inför inspektionen, ta fram handlingar och boka upp personer som behöver vara med. Något företag föreslog också att de i förväg skulle kunna skicka in en del av de handlingar som ska granskas. Allt för att göra inspektionen så smidig som möjligt.
- Lagtext: Ett företag föreslog att man kan skicka med lagtext eller i alla fall en webhänvisning i de fall vi har laghänvisningar med i en skrivelse.
- Nya lagar: Flera av företagen skulle se det som en bra service att få information om lagförändringar **särskilt om det är några förändringar i lokala bestämmelser** ett par gånger per år. Gärna i samband med ett informationsmöte där man kan diskutera tolkningar.
- Planer: Flera av företagen är också intresserade av aktuella planfrågor.
- Informationsmöten: Muntlig information är mer lättillgänglig än skriftlig.

## **Diskussion**

### Urval av företag

Vi strävade att få tag på företag som representerade olika branscher och som också var geografiskt spridda över förbundets område. Tyvärr lyckades vi inte få något företag från Nynäshamn att ställa upp.

### Positiva omdömen- beror det på urvalet av företag?

Omdömena om tillsynen är överlag positiva från alla intervjuade företag, det ger en indikation om att valet av företag har en betydelse för resultatet. Till att börja med kunde vi se att företagen inom vårt verksamhetsområde generellt är ganska nöjda med vår service utifrån enkätundersökningarna som Stockholm Business Alliance utfört avseende handläggning under 2006 och 2008.

De fria kommentarer som lämnades av företagen i den enkätundersökning pekade på att flera av de tillfrågade företagen inte har klart för sig vilket ansvar som vilar på företaget respektive tillsynsmyndigheten. Det leder till att både tillsynsmyndigheten och företagen har fel förväntningar på varandra. Medvetet valde vi till den här undersökningen då företag som förstår sin roll för att inte fastna i en diskussion om ansvarsfördelning. Det är viktigt att komma ihåg att även de intervjuade företagen får påpekanden som alla andra i samband med inspektioner.

### Tillgänglighet

Det händer ibland att vi får höra att vi inte går att nå, därför var det intressant att höra att inget av de intervjuade företagen tyckte att vi var svåra att nå. En hypotes kan vara att det beror på vilka förväntningar man har och huruvida man själv lämnar meddelande eller inte. Inget av företagen förväntade sig att de skulle få kontakt med handläggaren direkt, utan tyckte att det var OK att bli kontaktade inom ett par dagar. Det tyder på att vilka förväntningar man faktiskt har styr hur man uppfattar tillgänglighet. Vi ska dessutom ta till oss att flera av företagen inte kände till vår servicetelefon, exempelvis kan vi lägga in en generell information om den i våra skrivelsemallar.

### Kompetens

Eftersom företagen anser att kännedom om företaget är en viktig kompetens hos inspektörerna vill de helst inte byta ut "sin" inspektör. Vi har som myndighet också ett intresse att undvika jävsituationer där inspektörerna blir betraktade som kompisar av företagen istället för myndighetspersoner. Vi behöver ta till oss detta och arbeta fram rutiner för hur överlämnanden ska gå till.

### Tillsyn är inte bara inspektion

Visserligen är inspektioner en stor del när det gäller att kontrollera lagefterlevnad men tillsynsbegreppet innehåller så mycket mer än så, av intervjuerna framgår att de här företagen är på det klara med det och har en aktiv kontakt med oss som tillsynsmyndighet även mellan inspektionstillfällena. Exempelvis att man ringer och frågar oss om olika frågeställningar och utnyttjar oss som bollplank. Företagen ser oss som en samtalspartner.

Två viktiga synpunkter som kom fram apropå inspektioner var dels att det skulle underlätta för företagen att få ut en dagordning eller agenda för inspektionen i förväg och dels att man inte kan sätta likhetstecken mellan en effektiv inspektion och en inspektion som går fort. Företagen ser inspektionstillfället som en möjlighet att få nya kunskaper och inte bara som en kontroll.

Föranmälan är viktigt för de intervjuade företagen, den argumentation som de framför är inte bara applicerbar på stora företag utan även våra mindre tillsynsobjekt. Vi kan ofta se att bara det faktum att vi inte är föranmälda gör att företagen upplever situationen som stressande. Samtidigt är inställningen i dagsläget hos de flesta tillsynsmyndigheter att man ska vara oanmäld. Det kanske är dags att ta upp en diskussion i frågan?

### Rättssäkerhet

Det är positivt att vi uppfattas som tydliga både muntligt och skriftligt. Vi har arbetat med frågan i våra gamla kommuner och även sedan efter förbundsstarten. Givetvis kommer vi att fortsätta med det arbetet framöver också.

### Företagsnytta av vår tillsyn

Det är väldigt intressant att se vilken företagsnytta företagen ser av vår tillsyn, inte minst när det gäller att hålla upp och höja nivån inom olika branscher. Några av företagen såg det som en pådrivande faktor för att utveckla det egna företaget.

### Förbättringar

De förslag vi fick till förbättringar var intressanta och en del av dem borde vi omgående kunna ta in i vår verksamhet, exempelvis används redan idag agenda för inspektioner av vissa handläggare. Webhänvisningar till lagstiftning finns också i vissa beslutsmallar. Vi kommer att arbeta vidare med de förslag vi fick och använda dem i vårt framtida utvecklingsarbete.

Andra förslag till förbättringar behöver vi fundera igenom, exempelvis är det inte riktigt vårt uppdrag att hålla företagen ajour om ändringar i lagstiftningen, detsamma gäller planförändringar. Samtidigt kan det finnas ett intresse för oss att anordna informationsträffar tillsammans med kommunernas planavdelningar.

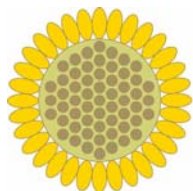
**Källhänvisning:**

”Stockholmsregionens möte med näringslivet” En studie av företagens uppfattningar om kommunens service 2007 utförd av Stockholms stads Utrednings- och statistikkontor på uppdrag av Stockholm Business region (avseende handläggning utförd 2006)

”Stockholmsregionens möte med näringslivet” En studie av företagens uppfattningar om kommunens service 2009 utförd av Stockholms stads Utrednings- och statistikkontor på uppdrag av Stockholm Business region (avseende handläggning utförd 2008)

**Bilaga**

Frågor djupintervju



## FRÅGOR PROJEKT DJUPINTERVJU

### Frågor djupintervju:

#### Start

- De här aspekterna sätter VI in i begreppet service (tillgänglighet, information (både skriftlig och muntlig), bemötande, kompetens, rättssäkerhet, effektivitet), överensstämmer det med er uppfattning?
- Hur tycker ni att vi kan förbättra servicen?  
Tillgänglighet,  
Information- skriftlig, muntlig, nätet  
Bemötande  
Kompetens  
Rättssäkerhet  
Effektivitet
- Vilka delar av vår service är bra?
- Vilka delar vill ni att vi förbättrar?

#### Besök

- Vilka känslor finns inför ett besök av oss  
Minns du hur det kändes första gången du hade besök av oss? Har du andra känslor idag?
- Har det någon betydelse för dig om vi är föranmälda eller inte?
- Hur förbereder du dig inför ett besök från oss? Skulle du vilja ha något material från oss innan besöket?
- Hur upplever du att du blir bemött?
- Upplever du att inspektörerna är kompetenta?
- Hur upplever du påpekanden om brister från inspektören?

#### Allmänt om SMOHF

- Hur ser du på tillsynsmyndigheter och deras roll i samhället, generellt och SMOHF specifikt?
- Har ni nytta av tillsynen/kontrollen från SMOHF i ert företag?
- Vad är bäst respektive sämst i kontakten med oss?
- Ser du någon möjlighet att effektivisera tillsynen?