



- **Behovsanalyser tre branscher**

2017-04-05

En sammanfattning som kan användas som underlag för SBA-konferensen den 25-26 april

Arbetet med branschanalyser

- Arbetet med branschanalyser för minskat och förenklat uppgiftslämnande startade hösten 2015
- Tillväxtverkets syfte har varit att fånga upp och analysera företagens behov för att kunna identifiera, prioritera och genomföra de insatser som skapar störst nytta för företagen
- Inga ”färdiga” rapporter utan analyserna är ett material som ska ligga till grund för vårt fortsatta arbete.
- Vi har i denna powerpoint försökt sammanfatta vårt material så att det ska kunna vara till nytta på SBA-konferensen den 25-26 april 2017

Arbetet med behovsanalys

- Tre delvis överlappande branscher har kartlagts:
 - Café och restaurangföretagare
 - Besöksnäring
 - Ombud (framförallt ombud till restaurangföretagare)
- Varje branschanalys innehåller två delar:
 - Övergripande kartläggningsdel av uppgiftskrav
 - Kvalitativ studie av företagens upplevelser

Upplägget av denna presentation

- För att denna sammanställning av våra branschanalyser ska kunna fungera som underlag till workshoparna på SBA-konferensen har vi delat upp informationen efter myndighetsområdena
- Vi har inte särskilt livsmedel från miljö- och hälsoskyddsärenden, eftersom företagen i vår undersökning inte särskilde dessa två (vilket betyder att vi inte kan vara säkra på vilket område de syftade på)
- Vi inleder med en övergripande del om varje analys – bakgrundsinformation, kravbild samt eventuella generella önskemål från branschen
- Ombudens upplevelser var mer av generell karaktär och presenteras därför endast i den i den övergripande delen (dvs inte uppdelat på de olika myndighetsområdena)




- **Övergripande information**

- Café - och restaurangföretagare
- Besöksnäring
- Ombud

• Café och restaurangföretagare

Café - och restaurangbranschen är identifierad som en viktig tillväxtbransch av regeringen. Men det är också en bransch som bedöms vara regeltung.



*”Mobilt BANK-id är som
guds gåva till mänskligheten.
Det är så himla smidigt och
det finns
kalenderpåminnelse”*

Café och restaurangföretagare

- I detta material inräknas hotellrestauranger, caféer, snabbmatsställen, lunch- och kvällsrestauranger, trafiknära restauranger samt nöjesrestauranger
- Intervjuade företagsledare har långa arbetsdagar, inte sällan uppåt 12-14 timmar/dag.
- Branschen har en stor utmaning när det gäller brist på kompetens, speciellt kockar.
- De allra flesta anser att det är bra att det görs tillsyn i branschen, eftersom det stärker branschen status.

Café och restaurangföretagare

Kravbild

- Runt 300 uppgiftskrav från ett tjugotal olika myndigheter
- En stor del av kraven finns i kommunal sektor
- Tre fjärdedelar av kraven är generiska (dvs lika för alla branscher)
- En fjärdedel är branschspecifika



Restaurangföretagens uppgiftskrav till myndigheter och kommuner



Café och restaurangföretagare

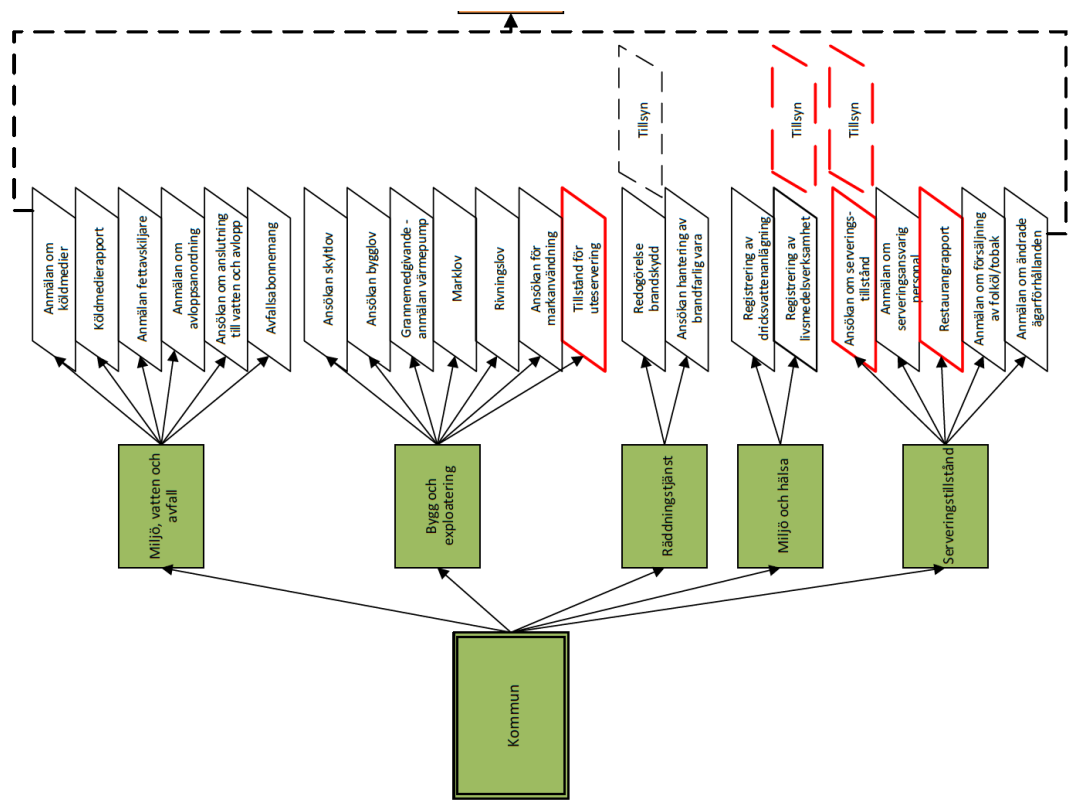
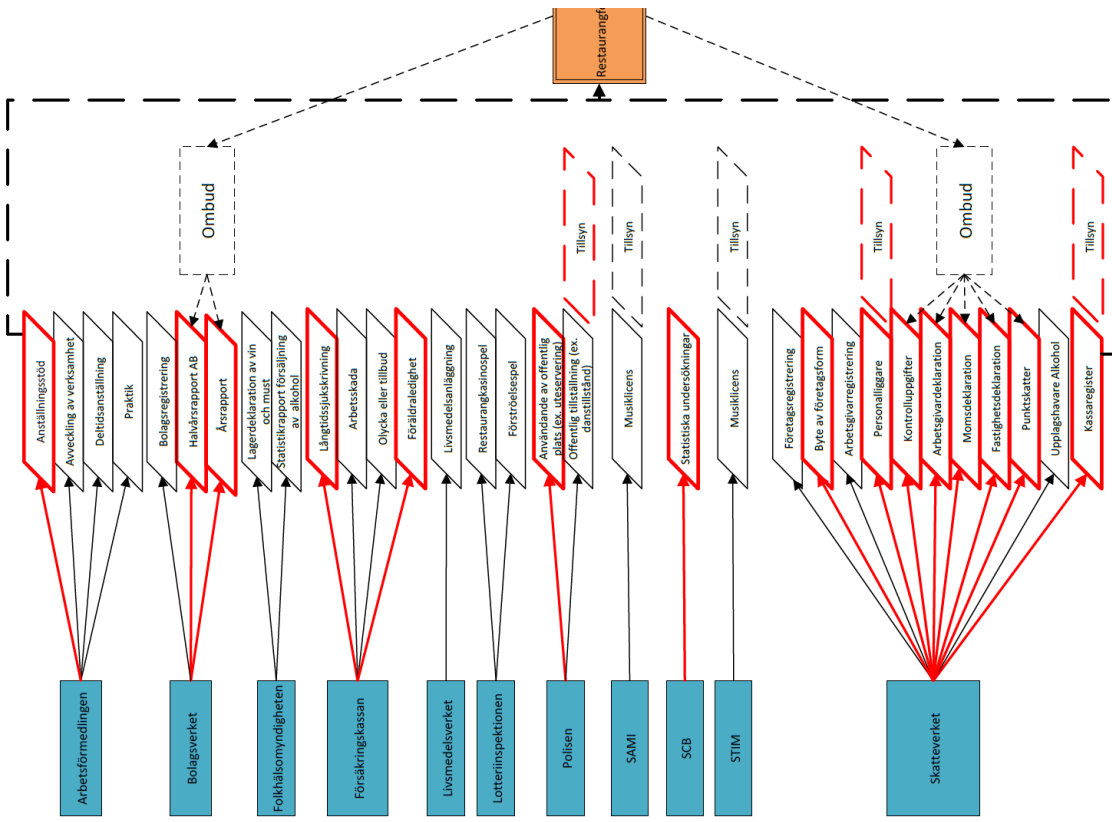
Kvalitativ studie – företagens upplevelser

- 35 SMF djupintervjuades
- Urval på grundval av rekommendationer från Visita
- April-maj 2016
- Representerade samtliga segment: Hotellrestauranger, café, snabbmat, lunch- och kvällsrestaurang, trafiknära restaurang och nöjesrestaurang
- 23 % av företagarna hade utländsk bakgrund



Vilka områden tyckte företagen var krångligast?





• Besöksnäring

Besöksnäringen är en politiskt prioriterad näring med hög tillväxtpotential. Men turistföretagen upplever lagar och myndighetsregler som ett större hinder för tillväxt än det genomsnittliga SMF-företaget*.

Besöksnäringsföretag

- Besöksnäring omfattas av flera branscher. I detta material inräknas hotell och restaurang, handel, uthyrning, småhus/fritidshus samt kultur, sport och nöje.
- Analysen av café och restaurangföretag har inkluderats, eftersom det är en del inom besöksnäringen

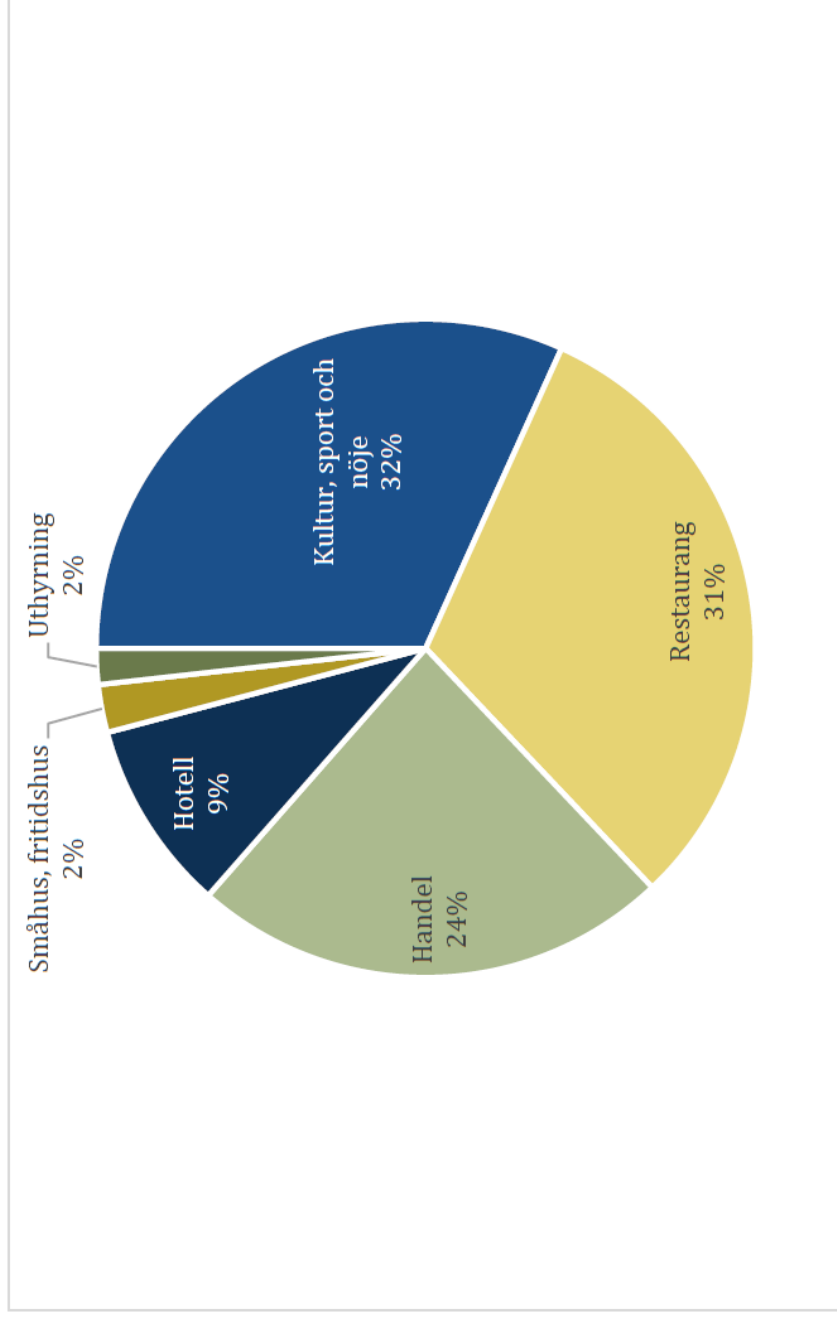
Besöksnäringsföretag

Kravbild

- Runt 350 uppgiftskrav från ett tjugotal myndigheter totalt, men stora skillnader beroende på typ av verksamhet
- Drygt hälften av uppgiftskraven är generiska
- Knappt hälften är branschspecifika
- Kommunerna står för den största delen av de branschspecifika kraven

Besöksnäring

Kravbild – uppgiftskrav uppdelat per bransch



Besöksnäring

Kvalitativ studie – företagens upplevelser

- 20 SMF intervjuades
- Företag valdes ut från två olika regioner:
 - en utpräglad sommardestination, som delvis ligger i glesbygdskommuner medan en del ligger i en mellanstor ort med stark tillväxt.
 - En utpräglad aktivitetsdestination, i en glesbygdskommun. Intervjuerna fokuserades på vintersäsongsverksamheten.

Besöksnäring

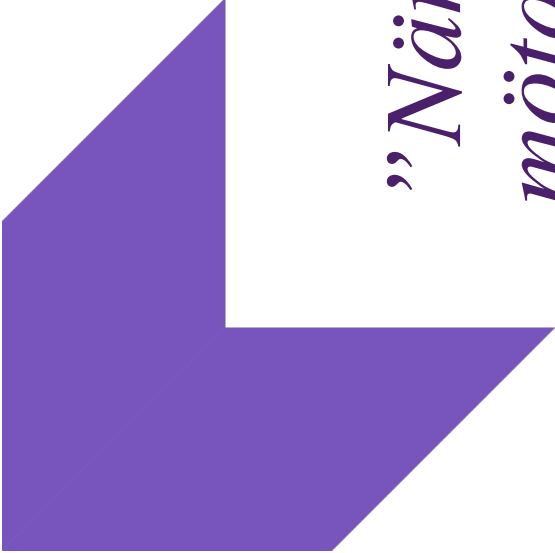
Kvalitativ studie – företagens upplevelser

- Önskemål rörde sig framför allt inom fyra huvudsakliga områden:
 - Digitalisering (läs mer på nästa slide)
 - Bemötande och kontaktytor
 - Förståelse för besöksnäringens förutsättningar
 - Samsyn och helhetstänk inom besöksnäringen

Besöksnäring

Digitalisering

- Företagen ombads svara på hur stort behov de ansåg sig ha av digitala tjänster i sina kontakter med offentliga aktörer. De fick ge sitt svar på en skala mellan 1 ("inget behov alls") och 10 ("mycket stort behov"). Medelvärdet blev 8,6.
- Anledningarna varierade mellan företagare men gemensamma nämnare var flexibilitet att kunna sköta ärenden vid valfria tider på dygnet och tidsbesparing.



”När man bor så här och inte kan mötas så lätt måste man använda nätet mer. Det är så många olika instanser som man måste ha kontakt med och man lär sig inte allt direkt.”

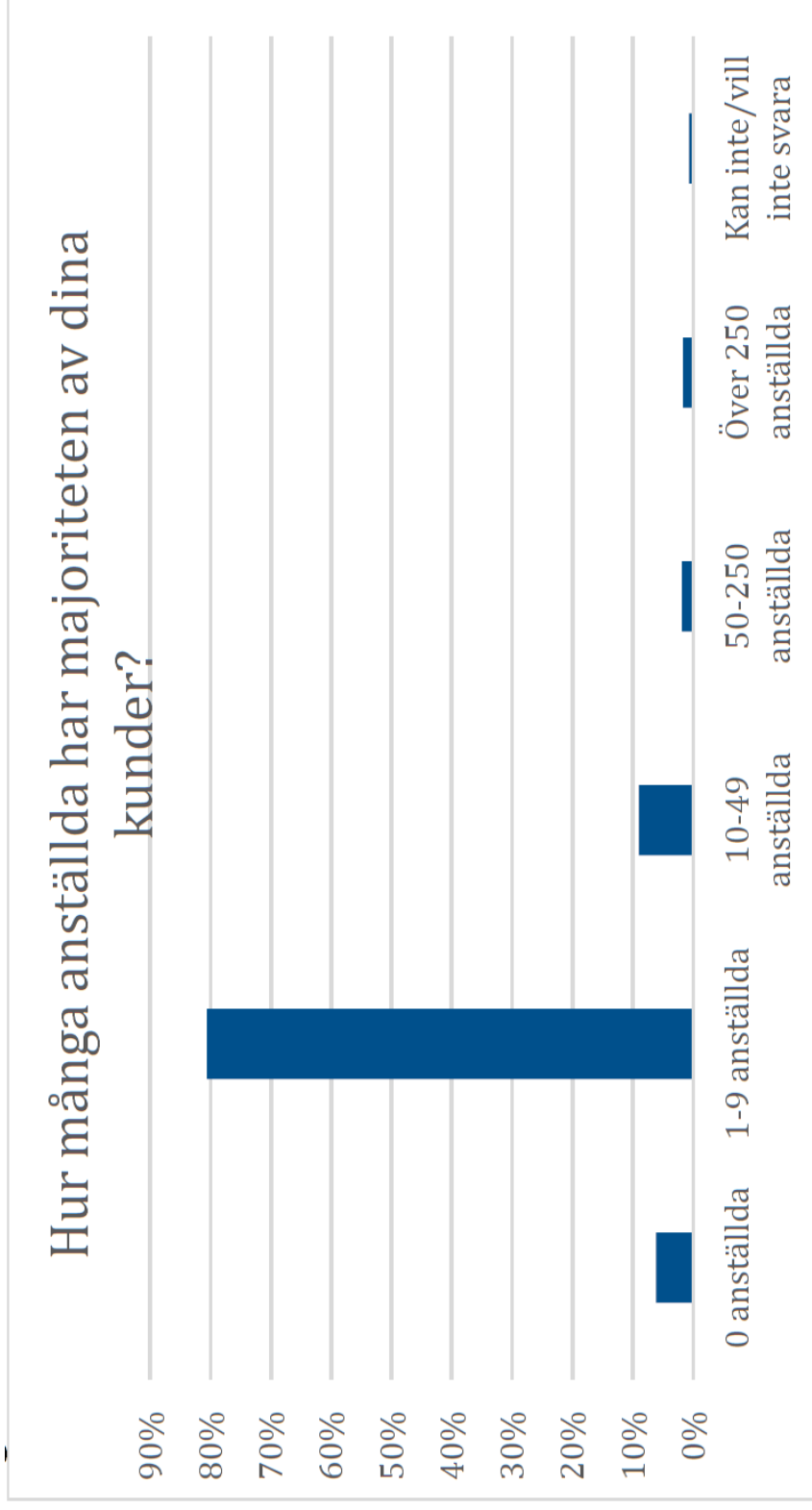
• Ombud

Många SMF lämnar uppgifter till myndigheter och kommunen via ombud. Ombuden arbetar ofta nära de företag de stödjer vilket innebär att de är en viktig källa i förenklingsarbetet.

Ombud

- Då redovisnings- och lönekonsulter ofta agerar ombud för SMF:s genomfördes en enkätundersökning bland branschorganisationen Srf konsulternas medlemmar vilket resulterade i 605 svar. Enkätundersökningen följdes upp med intervjuer av tio av respondenterna.
- Handläggare på kommuner som har kontakt med ombud har också intervjuats

Ombud



Ombud – exempel restaurangföretagare

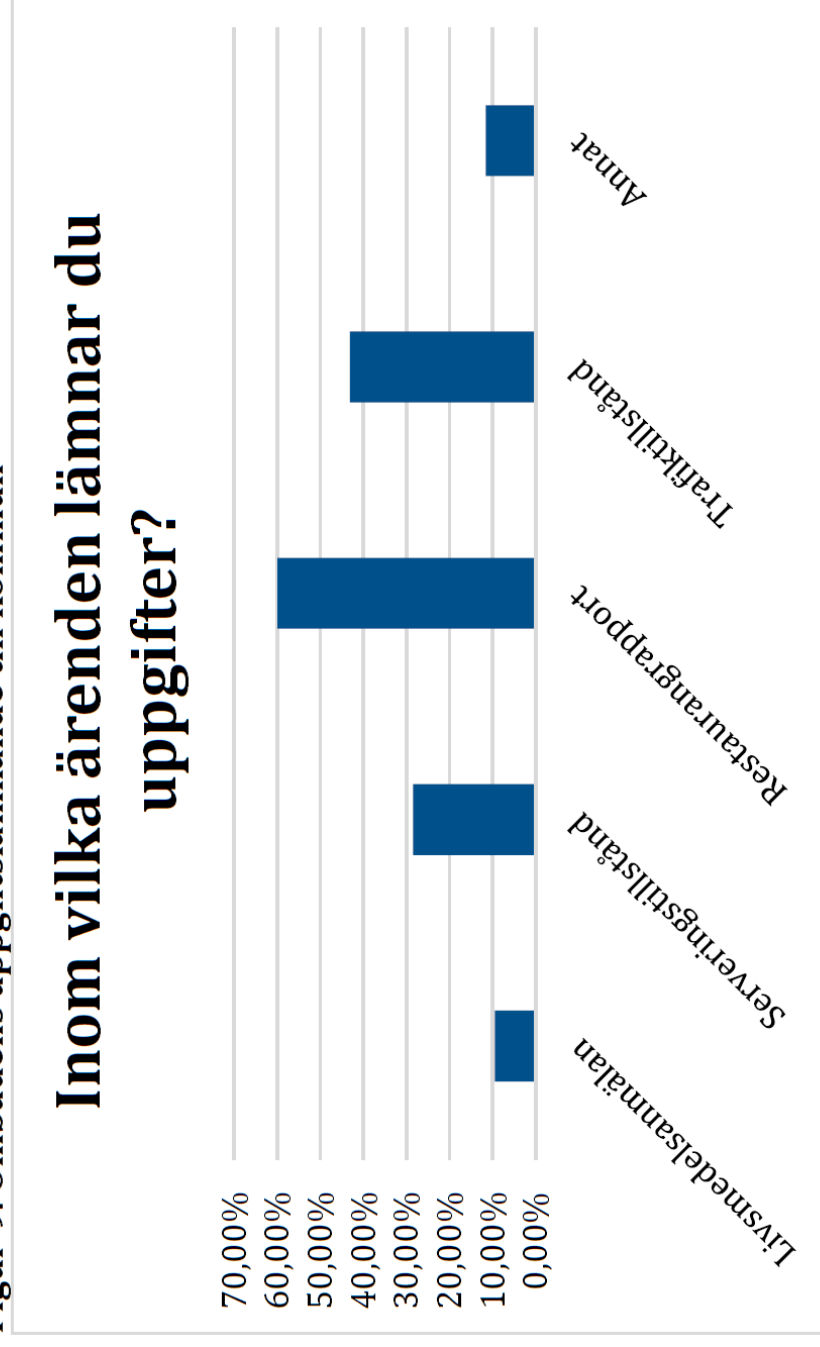
- Företagare anlitar ombud för sina kontakter med kommunen för att de vill vara säkra på att allt blir rätt
- Generellt sett används ombud ofta av mindre restauranger eller av mindre erfarna restaurangföretagare.
- Användning av ombud är mindre vanliga för kommunala ärenden jämfört med kontakter med exempelvis Bolagsverket och Skatteverket. Användandet av ombud i kommunala kontakter har dock blivit vanligare.

Ombud – exempel restaurangföretagare

- Det saknas idag enhetliga standarder för fullmakter mellan kommuner – olika mallar och tillvägagångssätt tillämpas. Skillnader gällande behörighet att skicka in uppgifter med e-legitimation. Någon kommun har möjliggjort för ombud att använda sin privata e-legitimation för att skicka in uppgifter åt kunden. Ombudet får då tillgång till e-tjänsterna via sitt bank-ID med fullmakt de fått av kunden.

Ombud – exempel restaurangföretagare

Figur 9. Ombudens uppgiftslämnande till kommun



Ombud – exempel restaurangföretagare

Ombudens upplevelser

- Merparten uppgav att de såg ett stort värde i en fortsatt utveckling av e-tjänster då detta generellt upplevs som ett smidigare, snabbare och säkrare sätt att lämna in uppgifter
- Digitala inlämningsätt hos kommunerna varierar kraftigt. Jämfört med de statliga myndigheterna Skatteverket och Bolagsverket ligger kommunerna efter.
- Det vanligast förekommande önskemålet var att **redovisningsbyrå** eller **lönekonsultbyrå** som **juridisk person** ska ha möjlighet att vara ombud istället för konsulten som individ.

Ombud till restaurangföretagare

Ombudens upplevelser

- Kommunens ärendehantering tar ofta onödigt lång tid och sker manuellt. Olika kommuner begär in olika typer av uppgifter och det finns en uppfattning av att det ofta sker en dubbelrapportering av uppgifter.

Ombud till restaurangföretagare

Kommunala handläggares upplevelser

- Ombud ger företagarna specialistkompetens, exempelvis inom juridik och ekonomi. Dock finns stora variationer i erfarenhet och kompetens mellan ombud vilket påverkar hanteringen av ärenden.
- Företagen förlorar ofta på att anlita ombud pga att den bristande personliga kontakten skapar mer utdragna processer. Ombuden beskrivs ofta som ett onödigt filter vilket leder till att det lätt blir missförstånd och fel

2

- **Serveringstillstånd**
 - Upplevelser bland:
 - Café och restaurangföretag
 - Besöksnäring

Café och restaurangföretagare

Upplevelser – Serveringstillstånd

- Generellt sett tyckte företagarna att serveringstillståndet i grunden är bra och att det behövs krav och tillsyn kopplat till tillståndet.

Men...

- Omständlig process att söka, stor mängd information ska finnas med, flera aktörer är inblandade och det tar lång tid.
- Alkohollagen är snårig, svårtolkad, och ställer orimligt höga krav på enskilda personer och restauranger.
- Det finns en påtaglig oro bland företagen att bli av med tillståndet, också för saker som de inte själva rör över eller vet om

Café och restaurangföretagare

Upplevelser – Serveringstillstånd forts.

- Generellt fanns det en skillnad i tilltron till kommunens handläggare mellan de som var verksamma i en storstad och de som var verksamma på mindre orter i landet. En stor del av de intervjuade med verksamhet i Stockholms innerstad ansåg att tillsynen från kommunen fungerar bra och att tillsynshandläggarna var kompetenta och gav värdefull rådgivning. De företag som höll till på mindre orter hade ofta ett lägre förtroende för kommunens handläggare. Några av företagarna ansåg att handläggarna ofta saknar kompetens på området vilket leder till stor otydlighet i vilka krav som ställs samt att rådgivningen blir bristfällig. Man uppfattade även att olika handläggare kan göra vitt skilda bedömningar av samma företeelse.



*” Restaurangrapporten är
inte svår att fylla i men den
känns onödig”*

*”Den är ju riktigt löjlig. Vi
får det aldrig att stämma”*

Besöksnäring

Upplevelser – Serveringstillstånd

- Flera hotellföretagare uttryckte frustration över att processen för att anmäla serveringsansvarig personal i princip är omöjlig att leva upp till. I och med stor omsättning av personal och hög arbetsbelastning upplevs det som betungande att hela tiden göra uppdateringar. En företagare föreslog en digital lösning med en sida där de kunde lägga in ny personal och göra ändringar.



- **Brandtillsyn**
- **Upplevelser bland:**
 - **Besöksnäring**

Besöksnäring

Upplevelser – Tillsyn brandskydd

- Företagarna uttryckte ett önskemål om att tillsynen ska bli av mer rådgivande och utvecklande karaktär
- Upplevelse av omfattande krav som ibland är svåra att förstå och leva upp till. Det som företagarna efterlyste var inte att kraven skulle sänkas, utan mer omfattande stöd från kommunen så att företaget ska slippa att bekosta dyra konsulter för att sköta arbetet



- **Bygglöv**
Upplevelser bland
- Besöksnäring

Besöksnäring

Upplevelser – Bygglöv

- Upplevelse av att bygglovsprocessen är krånglig och tidskrävande. Några efterlyste bättre återkoppling i sina kontakter med kommunen
- Upplevelse av att bygglöv är en överbyråkratiserad process där komma och punkter är viktigare än vad exempelvis en utbyggnad kan bidra med till kommunen på lång sikt
- Problematiskt i de kommuner som saknar ett ärendesystem där man kan följa sitt ärende
- Problem upplevdes gällande ansvar, mandat och befogenheter, att handläggarna inte kan eller törs fatta beslut som ytterst gynnar företagarna i kommunen.



- **Livsmedel / Miljö
och hälsa**

Upplevelser bland:

- Café och restaurangföretag
- Besöksnäring

Café och restaurangföretagare

Upplevelser – Tillsyn Livsmedel / Miljö och hälsa

- Företagarna upplevde kontakterna med kommunens miljö- och hälsoenhet som positiva. De lyfte fram att kontrollerna görs i positiv anda och att många av de inspektörer som kommer ut vill dela med sig av sin kompetens och vara rådgivande.

Men...

- Önskan om fortsatt arbete med att ta fram e-tjänster
- Några av företagen berättade att tillsynsbesöken inte sker så ofta som planerat. Med andra ord betalar företagen en avgift för något som inte utförs.

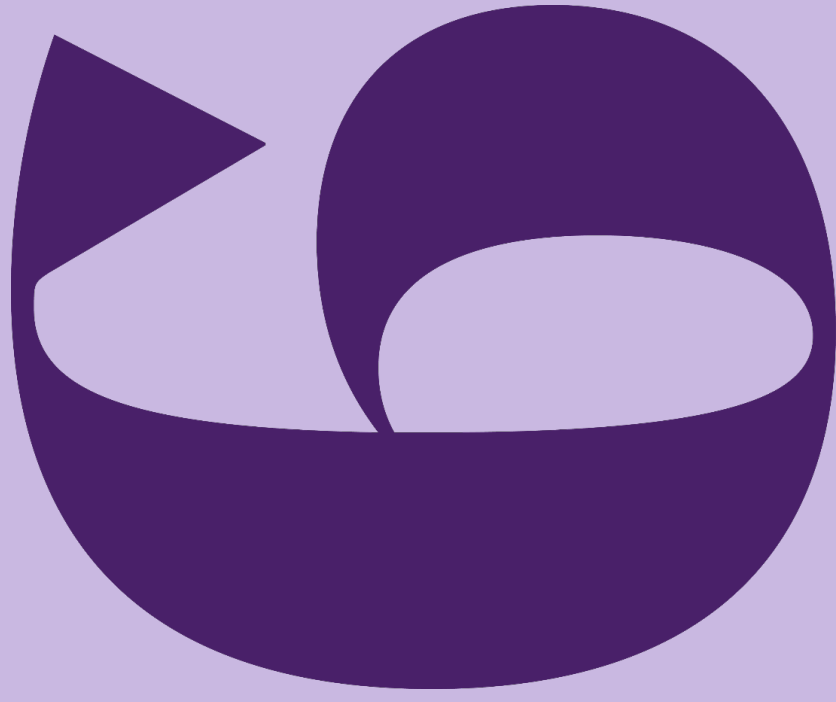
Besöksnäring

Upplevelser – Tillsyn Livsmedel / Miljö- och hälsa

- Företagarna uttryckte ett önskemål om att tillsynen ska bli av mer rådgivande och utvecklande karaktär
- Flera företagare vittnade även om att de betalade för tillsyn som inte utfördes enligt den frekvens som det var sagt.



*”Ibland är handläggarna
lite väl nitiska. Man
önskar då att de kunde
vara mer rådgivande”*



- **Markupplåtelse**

Upplevelser från

- Café och restaurangföretag

Café och restaurangföretagare

Upplevelser – Tillstånd för uteservering

- Företagen besvärades av att behöva söka för varje år och tyckte att det tog lång tid
- De tyckte också att det är krångligt när kommunen ändrar regler
- Upplevelse av olika behandling av olika företag och låg kompetens hos handläggaren
- Jobbigt att ha kontakt med både kommunen och Polisen, och att man inte vet när beskedet kommer