

# Förenklingsjakten

## Resultat av studien inom hotell- och restaurangbranschen

Det ska vara enkelt att starta och driva företag och det är viktigt att de regler som finns är enkla och ändamålsenliga.



# Resultat av studien

Att förenkla för företag handlar om att minska företagets kostnader till följd av regler och underlätta deras vardag. Företag kan då i stället ägna mer tid och resurser till att driva sin verksamhet. Arbetet med att förenkla sker löpande. Förenklingsjakten vill bidra till att öka kunskapen hos beslutsfattare och andra aktörer om hur företagen upplever och hanterar regler i fyra branscher. Här redovisar vi kortfattat en summering av resultaten från den första undersökningen inom hotell- och restaurangbranschen som genomfördes våren 2013.

Läs mer om Förenklingsjakten på [enklareregler.se/forenklingsjakten](http://enklareregler.se/forenklingsjakten)



Det viktigaste resultatet från studien är företagens egna berättelser som beskriver olika aspekter av deras möten med regler i sin vardag. Dessa berättelser, som bygger på intervjuer och deltagande observationer, kan sammanfattas i sex teman. Under analysen utarbetades med utgångspunkt i berättelserna ett antal teman som visar olika aspekter av företagens möten med regler. I den här branschen ser vi att företagen till stor del berättar om personliga möten med tjänstemän, ofta på kommunal nivå.

Flertalet av de intervjuade personerna drivs av att vilja förverkliga idéer och få möjlighet till självständigt arbete. De är noga med att framhålla att det är viktigt med kvalitet; när det gäller maten, företagets lönsamhet och framgång och de upplevelser man levererar till sina kunder.

Hur företagen hanterar problematiken med mängden av regler beror på drivkraft och personlighet. I studien anar vi två personligheter; de djärva och de försiktiga. De djärva tar saker som de kommer och löser problemen här och nu på det sätt som de ser gynnar det egna företagets verksamhet bäst. De kalkylerar med risker och löser problemen, oavsett om det är på rätt sätt eller inte. De försiktiga däremot anstränger sig och lägger tid och energi på att hålla sig till vad tjänstemännen och reglerna säger. De tar inga genvägar och kan också uppleva maktlöshet.

## Kontroll eller service

I sina berättelser beskriver företagen hur vissa tjänstemän är tillmötesgående och hjälpsamma och bjuder in till dialog, medan andra tjänstemän drar tydliga gränser mot service och bemöter företagen som en motpart i inspektioner och kontroller.

När tjänstemannen ser sin roll som främst kontrollerande skapas avstånd. Att en tjänsteman ser det som en nödvändighet att skapa avstånd är inte svårt att förstå. Det fungerar som en garant för att göra opartiska inspektioner och även undvika jävsituationer. Med utgångspunkt från intervjuerna tycks det också vara så att ett markerat avstånd upprätthålls genom att se till att det egna uppdraget utförs korrekt – oavsett konsekvenserna för företagaren. På så sätt vävs brist på dialog och brist på förståelse för företagandes villkor samman till en situation som av företagen upplevs som frustrerande, hindrande och som skapar onödig oro.

Företagen känner genom sina nätverk till att tjänstemän som arbetar inom samma typ av förvaltning/regelverk, men i olika delar av landet, har olika inställning och därmed också gör olika bedömningar. De har också erfarenheter av att en ny tjänsteman kan bedöma samma regelverk annorlunda jämfört med tjänstemannen som hade tjänsten tidigare.

En tjänstemans attityd och inställning påverkar på ett tydligt sätt huruvida en inspektion eller kontroll leder till muntliga rekommendationer eller hårda anmärkningar, eller om en fråga bemöts med ett konkret svar eller en hänvisning till att kontakta konsulter.

### **Brist på dialog och förståelse för företagandets villkor**

Gemensamt för de tjänstemän och myndigheter där mötet upplevs som effektivt och givande är att de har en dialog med en problemlösande inställning, men också att företagarna känner att det finns tillit till deras kunskaper och vilja att göra rätt.

I flera fall beskriver företagare att den information som ges är otydlig och ospecifik. De upplever det som frustrerande när de vet att tjänstemannen känner till exakt vad som krävs, men inte talar om det utan istället hänvisar dem att ta hjälp av konsulter, vilket är kostsamt och tidsödande.

I berättelserna framträder det också att företagare menar att det kan vara riskabelt att ställa frågor och eller ifrågasätta tjänstemän. Dels kan man dra på sig uppmärksamhet som kan leda till att kostsamma krav måste uppfyllas. Dels upplevs det också finnas en risk att göra sig ovän med någon, och att det kan komma att kosta längre fram i tiden, till exempel nästa gång man söker tillstånd för något.

När företagarna ger exempel på goda möten blir det tydligt att företagarna vill ha en öppen dialog för att det underlättar och minskar regelbördorna på flera sätt. Exempelvis sparar en god dialog tid och pengar genom att företagarna får raka svar på frågor om hur de ska uppfylla krav och de slipper oro för att göra fel. Det gör det enklare att våga ta kontakt, men det ökar också incitamentet att gå tjänstemannen till mötes.

### **Regler behövs men inte stelbenta tolkningar**

I alla intervjuer ger företagarna exempel på hur regler höjer kvaliteten i deras verksamhet: regler säkerställer att byggnader och lokaler håller rätt nivå av säkerhet, att personalen har rättigheter som gör att de inte kan behandlas hur som helst, att maten håller rätt kvalitet.

Det är därför inte reglernas utformning i sig som främst upplevs som problematiskt utan när de tolkas på ett stelbent sätt. Återigen betyder det mycket vilken inställning tjänstemannen har i sin myndighetsutövning.

### **Långsamma processer**

Flera företagare upplever att långsamma processer hos myndigheter påverkar dem negativt ekonomiskt. Det handlar inte bara om handläggning som tar för lång tid, utan även att rättsliga processer kan ta orimligt mycket tid, kraft och pengar i anspråk samt att den demokratiska processen att överklaga detaljplaner kan bli ett stort osäkerhetsmoment.

När det gäller möjligheten att överklaga detaljplaner menar den av företagarna som tar upp det att det såklart finns en viktig poäng med den demokratiska aspekten. Samtidigt innebär det stora risker när det kan ta flera år innan processen är slutförd.

En av företagarna beskriver att hon anser att vissa tjänstemän tar det säkra före det osäkra när det gäller tolkningar av regler genom att låta besluten gå igenom en rättslig prövning. En sådan kan ta flera år, vilket i vissa lägen kan innebära att affärstillfället är förbi när processen väl är över, men också att den tid och de pengar som investerats i att driva processen visar sig vara bortkastade om man inte vunnit när allt är över.

Det vanligaste problemet som företagarna tar upp är dock när handläggningstiden blir orimligt lång. Särskilt irriterande är det när företagaren varit ute i riktigt god tid, exempelvis för att öppna en sommarservering, men ändå inte hinner slå upp dörrarna i tid för säsongstarten, eftersom processen dragit ut på tiden.

### Svårt att ha kunskap om alla regler

Hotell- och restaurangbranschen är erkänt regeltung. Det innebär att det finns många olika lagar och regler från olika myndigheter och olika förvaltningar på kommunen som företagaren är skyldig att känna till. Samtidigt är det en bransch som till stor del består av småföretagare. Kombinationen med få anställda i företaget och skyldigheten att känna till många regelverk gör det svårt för företagarna insatta i de regler som gäller.

Företagarna är i de allra flesta fall medvetna om vilket ansvar de har tagit på sig. Flera ger dock uttryck för att det är en övermäktig uppgift. Flera säger också att om de hade vetat i förväg hur många regler de måste vara insatta i och hantera, så skulle de inte ha startat företag. Företagarna hanterar problematiken på olika sätt och strategierna kan delas upp i tre huvudgrupper som företagarna beroende på sina förutsättningar hanterar på olika sätt.

#### *Driva verksamheten utan att ställa frågor eller ta reda på vad som gäller*

I studien finns både företagare som inte ställer frågor i förhoppningen att inte dra till sig uppmärksamhet och därmed undgå att bli granskade och företagare som är fullt medvetna om att deras underlåtenhet kan komma att få konsekvenser.

De företagare som tar en kalkylerad risk väger tids- och energivinsten att inte gå rätt väg mot konsekvensen att bli kontrollerad. Att de väljer en sådan väg beror på att företagarna gjort erfarenheten att den rätta vägen kan ta orimligt lång tid och även att arbetsinsatsen kan vara orimligt hög i förhållande till resultatet. Ett exempel är ett ärende som tog ett och ett halvt år, men där inget ändrades i slutänden.

*Läsa in sig på regelverket*

En av företagarna bedömer att det i vissa situationer är värt att själv sätta sig in i regelverket i detalj. I det här fallet plan- och bygglagen. Han gör det i syfte att kunna driva sitt intresse gentemot kommunens tjänstemän. Hans erfarenhet är dock att trots att han är påläst så kan lagtexten tolkas på mycket olika sätt. Ofta har han och tjänstemannen inte samma uppfattning.

Att verkligen läsa in sig på regelverket visar sig dock svårt för vissa. En av företagarna beskriver att hon inte gärna läser sig till information eftersom hon har dyslexi och myndighetssvenska är särskilt svårt att ta till sig. En annan företagare beskriver att han lärt sig olika regelverk genom att ansöka och ställa frågor och vartefter han får komplettera lärt sig hur man gör. Att läsa sig till informationen verkar inte vara ett sätt han tycker fungerar för honom. Ytterligare en företagare beskriver att hon gett upp tanken på att servera alkohol. För henne är det viktigt att göra rätt och trots att hon är van att leta upp och läsa den information hon behöver för att driva företaget i enlighet med de krav som ställs, gav hon upp för att hon upplevde regelverket som alltför krångligt att förstå sig på.

*Ta in konsulter*

Nästan alla företagare i studien anlitar konsulter på ett eller annat sätt. Ett fåtal lutar sig mycket tungt på expertkunskap. Det upplevs som en stor kostnad som borde kunna minskas. Två av de mindre företagen, som inte omsätter så mycket pengar, beskriver att de inte har möjligheter att ta in konsulter överhuvudtaget.

**Utanförskap och upplevelser om diskriminering**

Hos majoriteten av företagarna ser vi att de gjort ett medvetet val att bli företagare. De ser det som ett livsval. Någon uttrycker det som att det är en gåva att få vara företagare. Det valet har dock inte alla gjort. Två av studiens deltagare har blivit företagare för att det inte fanns något annat alternativ för dem. Den ene berättar att det för honom bara finns det två alternativ; antingen att städa eller att driva eget i någon form. Han berättar att han vid något tillfälle har varit hos Arbetsförmedlingen för att söka jobb, men det enda de kunde erbjuda var ett städjobb. Han bestämde sig då för att fortsätta att kämpa på i restaurangbranschen, även om det är tufft. Han säger att det inte finns något ”bästa” med att driva restaurang – det finns bara hårt arbete.

Den andre upplever på samma sätt att företagandet var det enda jobb som fanns för honom. Idag är han dock stolt över sitt entreprenörskap och sin idériakedom och har svårt att se sig i någon annan roll.

Båda har upplevelser om att deras verksamhet bedöms annorlunda och hårdare än andras och att det till stor del beror på att de inte är svenskar.

## Tillväxtverket

Swedish Agency for Economic and Regional Growth

Tel 08-681 91 00

[www.tillvaxtverket.se](http://www.tillvaxtverket.se)

---

**Tillväxtverket underlättar  
förnyelse i företag och regioner,  
och gör det enklare för företag.**

### **Tillväxtverkets arbete med att förenkla för företag**

Det ska vara enkelt att starta, driva och utveckla företag. Enklare regler ger minskade kostnader och skapar utrymme för företagen att driva sin verksamhet. Enklare regler ger fler affärsmöjligheter för företagen och leder till ett bättre företagsklimat och stärkt konkurrenskraft för Sverige.

Vi har skapat **enklareregler.se** där du som företagare kan lämna synpunkter och förslag, samt få återkoppling från berörda myndigheter. På **enklareregler.se** hittar du även mer information om Förenklingsjakten, berättelser från företagare och de resultat som kommit fram.

Tillväxtverkets roll är att driva på och utveckla förenklingsarbetet i samverkan med departementet, myndigheter, kommuner och näringsliv.

### **Kontakta oss gärna vid frågor!**

Enheten Regelförenkling

Tel 08-681 91 00

[regelforenkling@tillvaxtverket.se](mailto:regelforenkling@tillvaxtverket.se)