

# Primme

Nulägesanalys miljötillsyn | Miljöförvaltningen

17 december 2013

# Projektets bakgrund

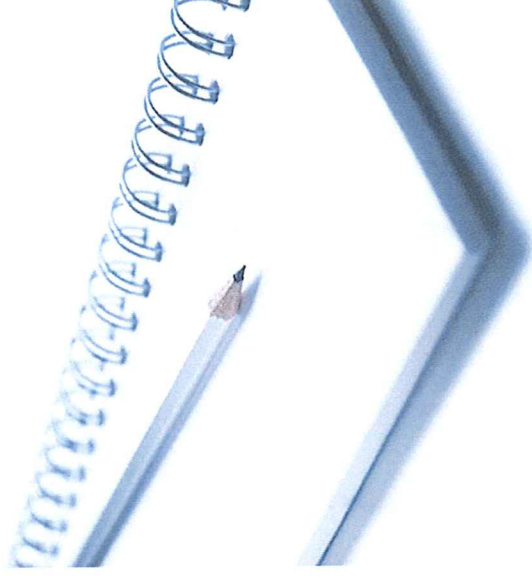
- Miljöförvaltningen i Stockholms stad (MF) har ett behov att kontinuerligt utvärdera hur deras kunder (företag/verksamheter) uppfattar och upplever MF:s tillsynsarbete.
- Idag sker utvärderingen via en elektronisk enkät som distribueras årligen till de verksamheter som MF:s inspektörer har besökt. MF utvärderas också genom den NKI-undersökning som Stockholms stad genomför varje år.
- MF har genomfört tillsynsenkäten i egen regi, men är missnöjda med svarsfrekvensen och upplever att tillförlitligheten är låg och att användningen av resultaten därför är begränsade.
- Med anledning av detta gav MF Prime | United Minds i uppdrag att genomföra en nulägesanalys inom branschen "biltvätt och depå".



Stockholms  
stad

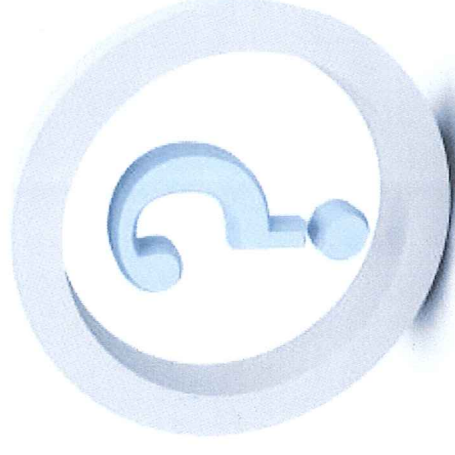
# Om undersökningen

- United Minds har genomfört kvalitativa djupintervjuer med ett urval av de verksamheter som MF kontrollerar inom branschen "biltvätt och depå", samt med utvalda bolagsföreträdare.
- Totalt gjordes 8 intervjuer med verksamhetsföreträdare och 3 intervjuer med bolagsföreträdare.
- Intervjuerna tog c:a 30 minuter och genomfördes dels på plats på respektive station/tvätt (9 st.), och dels via telefon (2 st.), under perioden 20 november - 2 december 2013.



# Övergripande frågeställningar

1. MF:s verksamhet och kommunikation
  - Kunskap och kännedom om MF:s tjänster och verksamhet
  - Attityder, inställning och relation till MF
  - MF:s kommunikation i olika kanaler
  - Förbättringsområden och utvecklingspotential
2. MF tillsynsarbete
  - Bokning av besök
  - Bemötande och servicegrad
  - Informationsmaterial och inspektionsrapporter
  - MF:s värdeskapande
3. MF:s tillsynsenkät
  - Svarsbenägenhet
  - Utvecklingspotential
  - Format, kanal och frekvens



# Nyckelinsikter

## ***Positiv bild av MF – men ses främst som kontrollorgan***

- Intervjupersonerna har överlag en positiv bild av MF, och den tycks dessutom ha förbättrats under de senaste åren. Däremot ser man MF framför allt som ett kontrollorgan och MF upplevs inte i särskilt stor utsträckning ha en rådgivande funktion.

## ***Personliga kontakten med handläggaren är det viktigaste***

- Strukturen för och administrationen kring tillsynsbesöken anses fungera bra. Relationen till handläggaren är den viktigaste aspekten av tillsynsarbetet, där komponenter som flexibilitet, dialog och förståelse för verksamheten är det som värderas högst. Det råder konsensus kring att avgiften är för hög, men också kring att ekonomiska incitament bör användas i större utsträckning (både som piska och som morot).

## ***Förbättrad process kring utskick av enkät kan ge högre svarsfrekvens***

- Kännedomen om enkäten är mycket låg. Det råder dock generellt inte någon ovilja gentemot att besvara den. Däremot bör MF arbeta mer med att förbättra distribueringsprocessen, t ex genom bättre timing av utskick samt genom personliga påminnelser.



## Överlag positiv bild av MF

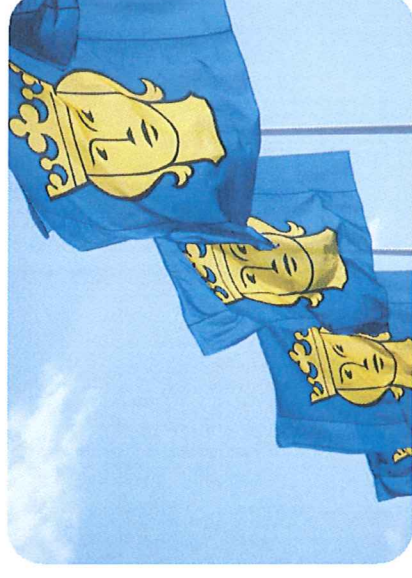
- De flesta har generellt sett en positiv bild av MF, som anses vara professionella och kunniga.

*"MF är kompetenta och kommer med bra råd och synpunkter. Hon som var här senast var jätteduktig. Hon riktade in sig på det som är väsentligt, det som ger något i slutändan för att värna för en bättre miljö." (Erfaren stationsansvarig)*

- Samtidigt menar flera att kontakten med MF utöver de årliga tillsynsbesöken är mycket begränsad, varför det är svårt att ha en tydlig uppfattning.

*"Man har inte så mycket kontakt med MF. Man betalar sin avgift och så är det inte så mycket mer med det." (Erfaren stationsansvarig)*

*"Det jag vet om MF är att de sätter standard för utsläpp och för hur vi ska arbeta med miljöfrågor. De ser till så att man sköter sig. De gör säkert en massa andra saker också som jag inte har koll på, men det är kontrollerna jag förknippar dem med." - Stationsansvarig*



*"De känns kunniga. Jag är helt ny i branschen och de kan definitivt mer än vad jag gör, så det känns tryggt."*

- Stationsansvarig

## MF ses främst som ett kontrollorgan

- MF ses framför allt som ett kontrollorgan som ska se till att verksamheter "sköter sig" och följer rådande lagar och regler. Bilden av MF är att de främst påpekar vilka eventuella fel som finns, men därefter inte är särskilt involverade eller behjälpliga i åtgärdsprocessen.

*"Jag tror att MF:s jobb mest handlar om att kontrollera att stationerna sköter sig och följer direktiven, snarare än att hjälpa till med hur saker ska åtgärdas."*  
(Stationsansvarig)

*"Genom MF får man ju bara synpunkter. Oftast är det ju något som måste åtgärdas också, så då är det smidigare att kontakta bolaget direkt. Då får man dessutom mer hjälp uppifrån."* (Stationsansvarig)

- Däremot upplever man i regel att det finns möjlighet att ställa eventuella frågor eller få information under eller efter tillsynsbesöken.



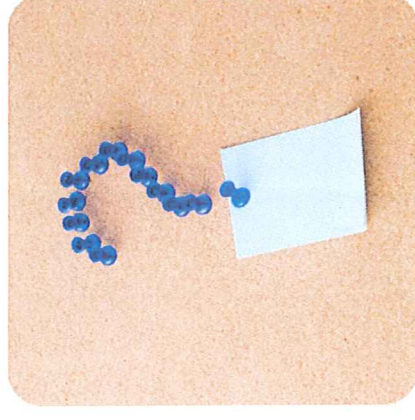
*"Det enda jag vet om MF är att det är deras jobb att göra tillsynen. Jag vet inte om de kan tillhandahålla mer information utöver den som man får under besöken. Jag har aldrig kontaktat dem för något sådant."*

- Stationsansvarig

## Få söker sig till MF för råd och information

- Det är främst oerfarna stationsansvariga som har behov av information och rådgivning; de mer erfarna anser i allmänhet att de redan har den kunskap de behöver.
- Även om behovet av råd och stöd tycks vara relativt stort hos oerfarna stationsansvariga är det inte till MF som man vänder sig. Istället ser man det som mer naturligt att kontakta antingen huvudbolaget eller tvättleverantören.

*"Om jag har frågor om tvätten ringer jag först och främst till tvättleverantören, det är ju deras reningsverk som är installerade så de har bättre koll och är ju dessutom på sätt och vis ansvariga."  
(Stationsansvarig)*



*"Jag vet inte ens om MF kan hjälpa till med sådant som jag har frågor om, sådant som rör tvätten. Det känns i alla fall mer naturligt att ringa tvättleverantören, de kan ju dessutom hjälpa mig att åtgärda eventuella fel."*

- Stationsansvarig



## MF är sistahandsalternativet

- Framför allt beror det på att man uppfattar MF främst som ett kontrollorgan och inte som en partner.
- Genom kontakter med bolaget eller tvättleverantören bedöms man dessutom få mer konkret rådgivning och kanske till och med praktisk hjälp.

*"Tvättleverantören är den jag ringer till. Jag känner de personerna mer och MF är ju mer av ett rent kontrollorgan."* (Erfaren stationsansvarig)

*"Även i ärenden som MF är inblandade i vänder jag mig först och främst till bolaget eller tvättleverantören. Jag vet inte om rådgivning ryms i MF:s arbetsuppgifter."* (Stationsansvarig)

*"MF vore sista alternativet för mig att vända mig till om jag hade frågor. Jag betalar höga avgifter till bolaget och tvättleverantören så det är deras jobb att hjälpa mig."* (Stationsansvarig)



*"MF är de jag skulle kontakta i sista hand om jag hade frågor, efter bolaget och tvättleverantören. Det är mer naturligt att ringa de andra. Jag har till exempel svårt att se att kommunen skulle komma ut och förklara hur jag ska ställa in kemet."*

- Erfaren stationsansvarig

## Förbättrad relation mellan MF och branschen

- Bolagsföreträdarna påpekar att relationen till MF har förbättrats avsevärt under de senaste åren, framför allt på grund av ökad dialog.

*"Jag har hört från stationerna att relationen med handläggarna har förbättrats under de senaste åren. Det är samma sak för mig, nu kan jag använda MF i Stockholms stad lite som ett bollplank, förut ringde jag aldrig till kommunen."* (Bolagsföreträdare)

- På så sätt utmärker sig MF positivt jämfört med motsvarande förvaltningar i andra kommuner – man uppfattar att det i högre utsträckning går att resonera med MF i Stockholms stad.



*"Vårt samarbete med MF har förbättrats under de senaste åren. Det gäller både för oss på huvudkontoret och ute på stationerna. Vi har större förståelse för varandras utgångspunkter och det handlar om att vi har haft en gemensam dialog."*

- Bolagsföreträdare

## Historiskt motstånd att kontakta MF

- Bolagsföreträdare menar att man på stationerna historiskt har dragit sig för att kontakta MF, något som delvis förändrats under senare år tack vare ökad dialog mellan MF och bolagen.
- Bland oerfarna stationsansvariga märks även en viss ovilja att kontakta MF vid frågor, då man inte vill framstå som okunnig eller slarvig.

*"På stationsnivå är man lite darrig, särskilt de nya. Man vet att inspektören är påläst och har spetskunskap. Det har vi också men vi är inte lika spetsiga, vi är inte riktigt så mycket på tå som inspektören."*  
(Bolagsföreträdare)

- Trots detta menar majoriteten att man gärna ser att MF har en mer konsultativ roll – framför allt är det viktigt att handläggarna fungerar som en källa till information och vägledning snarare än enbart "kontrollerar."

*"Jag ser gärna att MF:s handläggare fungerar mer som konsulter än att man får känslan av att de försöker sätta dit en."* (Erfaren stationsansvarig)



*"Det har historiskt sett funnits ett motstånd ute på stationerna att kontakta MF. Synen har på bara några år gått ifrån 'vilken jäkla idiot!' till 'de gör ju bara sitt jobb', men fortfarande är det få som söker rådgivning därifrån."*

- Bolagsföreträdare

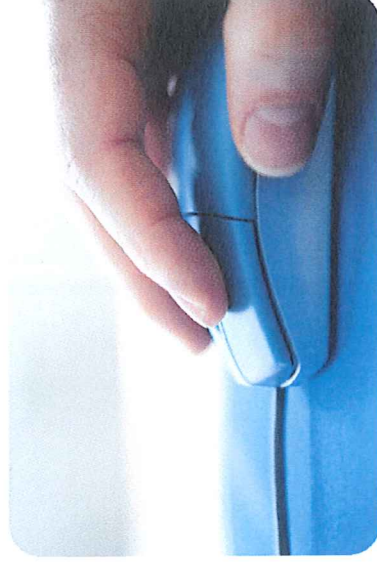
## Få använder sig av hemsidan

- Få har använt sig av MF:s hemsida för att söka information – information kring lagstiftning, kemikaliehantering, etc. får man istället främst via bolaget.

*"Man går ju en kurs när man blir stationsansvarig. Där lär man sig det mesta. Sen är det mycket man lär sig bara av ren erfarenhet och som man inte behöver plugga sig till."* (Stationsansvarig)

- De som trots allt har använt något material anser att det är lättförståeligt och tydligt.
- Bara någon enstaka har hört talas om Tillståndsguiden och ingen av intervjupersonerna har använt den. Flera hänvisar till att tillstånd ofta söks centralt, via bolaget. Behovet av rådgivning i just dessa frågor tycks alltså vara begränsat för den här gruppen verksamhetsutövare.

*"Jag har inte hört talas om Tillståndsguiden men det låter inte som något som jag skulle ha användning av. Jag har jobbat ett tag i branschen och dessutom söks alla tillstånd centralt. Vi betalar ju massor av pengar varje år för att inte behöva sköta sådant själva."* (Stationsansvarig)



*"Jag har inte tittat något på hemsidan. Det skulle jag bara göra om jag verkligen behövde det, man går ju inte direkt in på myndigheters hemsidor bara för att det är kul. Än så länge har det inte uppstått något behov."*

- Stationsansvarig

## Tillståndströtthet

- Överlag finns en utbredd trötthet hos verksamhetsutövarna kring vad man upplever som omfattande kontroller och tillstånd, kopplat till olika delar av verksamheten.
- Generellt sett beskrivs kontakter med myndigheter som tidskrävande och dyra. Detta gäller även MF.

*"All jäkla tillsyn, det är allt ifrån tobak till läkemedel. Fem olika per år och så tar de betalt." (Erfaren stationsansvarig)*

- Dock finns även en förståelse för att MF "gör sitt jobb" och att kontrollerna trots allt är viktiga ur miljösynpunkt. Den förståelsen tycks förstärkas av att det anses gå att resonera med handläggarna.

*"Det är viktigt med miljön. Det är bara att acceptera att vi kontrolleras." (Stationsansvarig)*

*"Det är ju bra att de finns. De väcker oss när de kommer ut på sina besök, så att man följer reglerna. Annars är det lätt hänt att man glömmet." (Erfaren stationsansvarig)*



*"Den här typen av verksamhet är komplicerad, det är så många regler som måste följas. Om man gjorde precis som alla kontrollorgan sa skulle man aldrig vara ledig."*

- Erfaren stationsansvarig

# Svarttvättar - ett växande problem

- Flera upplever att MF lägger jämförelsevis för mycket insatser på "de som sköter sig" (dvs de stora bolagen) och borde skifta fokus till mindre tvättar som idag inte upplevs kontrolleras lika hårt.

*"De här småskuttarna som inte följer regelverken finns överallt i industriområdena. Det är jätteviktigt att MF tar tag i det. De som inte sköter sig måste få ett straff." (Erfaren stationsansvarig)*

- Den generella uppfattningen är att så kallade "svarttvättar", som inte uppfyller miljökraven och som - bl a på grund av det - kan ta ut lägre priser, är ett växande problem.
- Detta anses leda till en orättvis konkurrenssituation där etablerade tvättar som uppfyller kraven har betydligt högre kostnader och därmed inte kan erbjuda samma prisnivå som svarttvättarna.

*"Det känns som att man spelar på olika planhalvor. Att följa regelverken kostar och det måste kunderna betala. Det kanske är lagstiftningen det är fel på men jag skulle gärna vilja se en striktare reglering." (Erfaren stationsansvarig)*

*"MF borde jobba mer med att kontrollera svarttvättar, jag är osäker på hur noga det görs idag. De är ju konkurrenter till mig och till andra som sköter sig. De borde vara lika hårda i sin kravställning på småtvättarna, annars blir ju konkurrensen snedvriden."*

- Erfaren stationsansvarig

*"Svarttvättar är ett stort och växande problem för stationerna. Kunderna åker dit det är billigast. Svarttvättarna kan komma undan de stora kostnader som stationerna har för att uppfylla miljökraven. MF borde lägga mer resurser på att kontrollera dem."*

- Bolagsföreträdare

# Mer information till allmänheten

- Både stationsansvariga och bolagsföreträdare anser att MF bör lägga mer resurser på att kontrollera småtvättar och svarttvättar.
- Flera menar även att MF bör jobba mer med att informera allmänheten om miljöriskerna med att tvätta bilen hemma på garageuppfarten eller på gatan. Här tas exempel upp från andra kommuner som t ex satt in tidningsannonser för att öka medvetenheten kring detta.

"MF borde jobba mer på att informera privatpersoner om varför man inte ska tvätta hemma. Det spelar ingen roll hur bra vi på tvättarna sköter oss om folk ändå står hemma och tvättar och släpper ut skit i dagvattnet." (Stationsansvarig)

"Jag känner till att i vissa andra kommuner så hjälper kommunen de seriösa tvättarna genom att annonsera i tidningen om att man inte ska tvätta hemma. Det tycker jag att MF borde jobba mer med." (Erfaren stationsansvarig)



"Jag gjorde ett test en gång med alla kunder som befann sig på stationsplan. Frågade dem vad de trodde var bäst för miljön. 9 av 10 trodde att det var bättre att tvätta hemma än på maskintvätt. De hade inte tänkt på alla kemikalier som sprids. Folk har ingen aning."

- Stationsansvarig

# Tillsynsbesöken fungerar bra

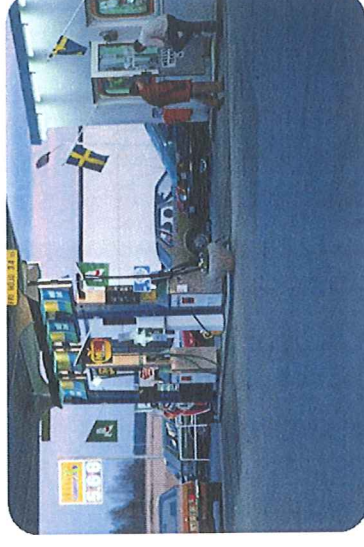
- Tillsynsbesöken anses i regel fungera bra – men man vill inte ha fler än ett besök per år.
- Strukturen kring och administrationen av besöken uppfattas som välfungerande. En del menar dock att det är alltför mycket administration att hantera i samband med tillsynen.

*"Det räcker inte med att man tar prover utan man ska dokumentera att man gör det också, och sen ska man helst dokumentera själva dokumentationen också. Det blir för mycket." (Erfaren stationsansvarig)*

- Hos oerfarna stationsansvariga finns dock en viss nervositet inför besöken, medan de mer erfarna i regel snarare ser besöken som "ett nödvändigt ont."

*"Jag var lite nervös inför mitt första tillsynsbesök men handläggaren var bra, det kändes som en riktig människa och inte som en myndighet." (Stationsansvarig)*

- Generellt sett anses MF:s handläggare vara kunniga, flexibla och serviceinriktade.



*"Det känns inte som att man behöver vara nervös inför besöken. Det känns som att man jobbar för ett gemensamt mål, inte som att handläggaren bara pekar på en massa paragrafer."*

- Erfaren stationsansvarig



# Relationen med handläggaren avgörande

- Mycket handlar dock om den individuella handläggaren – en "övernitisk" handläggare med bristande förståelse för verksamheten ses som ett potentiellt problem, och tillämpningen av regelverken uppfattas som alltför personberoende. Detta nämns både av stationsansvariga och av bolagsföreträdare.

*"Det är väldigt olika beroende på vilken handläggare man har. Ibland har de förståelse, ibland inte. Teori är inte alltid förknippat med verklighet, en del skulle kunna vara mer insatta i hur verksamheten fungerar." (Erfaren stationsansvarig)*

*"Det har varit stor skillnad över landet när det gäller handläggare. Tidigare var det en äldre typ av handläggare som har jobbat länge med det här. Nu kommer det ut unga hungriga människor som har ett annat miljötank. Tyvärr hade den äldre generationen ofta en större kunskap om vår verksamhet och våra problem." (Bolagsföreträdare)*

- De som har erfarenhet av andra kommuner menar dock att MF i Stockholms stad utmärker sig positivt vad gäller detta – handläggarna ses generellt sett som mer flexibla och tillmötesgående.

*"Min uppfattning är att det går att resonera med MF. Det är utmärkande. Men jag vet inte om det bara handlar om min handläggare eller om det är så rakt igenom." (Stationsansvarig)*



*"Man kan få problem med nyutexaminerade handläggare som ska följa reglerna till punkt och pricka. Jag har tidigare erfarenheter av sådant, men den handläggare jag har nu är bra, han säger till om det är något men håller inte på och letar fel."*

- Erfaren stationsansvarig

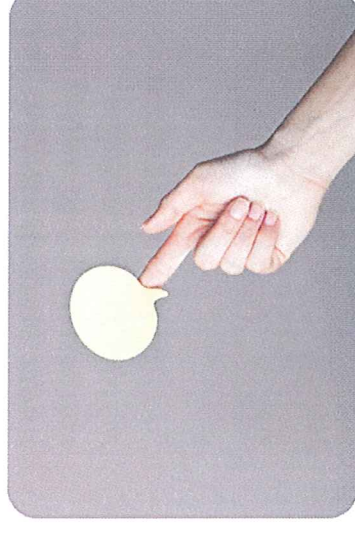
# Flexibilitet och dialog viktigt i relationen till handläggaren

- Att handläggaren ifråga har förståelse för hur verksamheten fungerar i praktiken, går att resonera med och inte är "paragrafryttare" beskrivs som de viktigaste egenskaperna. De allra flesta menar att den handläggare de har kontakt med uppfyller detta.
- Det är viktigt att handläggaren inte "pratar myndighetsspråk" eller är överdrivet nitisk. Det upplevs positivt om handläggaren har en mer konsultativ snarare än enbart kontrollerande roll.

*"De måste vara verklighetsförankrade. Och man måste kunna föra en dialog med dem." (Erfaren stationsansvarig)*

*"Jag har tidigare erfarenheter av paragrafryttare men min nuvarande handläggare är bra. Han fokuserar mer på åtgärder än på dokumentation. Dessutom vet han hur verksamheten fungerar i praktiken." (Erfaren stationsansvarig)*

- En annan viktig aspekt är att handläggaren ses som kunnig. Även här får MF:s personal ett gott betyg.



*"Handläggaren är bra på så sätt att det känns som en människa, som man kan prata med. Ibland när man har med myndigheter att göra känns det väldigt hårt, men här finns det utrymme för förståelse och dialog."*

- Stationsansvarig

# Noteringar från MF sätter press på bolagen

- En särskilt positiv aspekt av tillsynsarbetet är att en notering eller anmärkning från handläggaren kan hjälpa den stationsansvarige att sätta press på huvudbolaget att vidta åtgärder.
- Att få diverse problem på stationen åtgärdade av bolaget går i regel betydligt snabbare om det finns synpunkter från MF att hänvisa till, menar en del stationsansvariga. Detta upplevs som en väsentlig hjälp i arbetet.



*”Det har hänt att jag har bett handläggaren att betona att en åtgärd måste genomföras. Då blir det nämligen lättare för mig att sätta press på bolaget, det går snabbare att få igenom om MF står bakom.”*

- Stationsansvarig

# Begränsad valuta för pengarna

- Några (främst bolagsföreträdare som har erfarenhet av olika delar av landet) menar att det är märkligt att avgiften varierar så pass mycket mellan olika kommuner.

*"Det är konstigt att den är så olika i olika delar av landet. Jag tycker att den är för hög, det är bättre om stationerna kan lägga pengarna på bättre utrustning och bättre kemikalier istället." (Bolagsföreträdare)*

- Man anser sig generellt sett inte få "valuta för pengarna" vad gäller tillsynsavgiften. Det årliga tillsynsbesöket upplevs vara det enda som man får för avgiften.
  - Det anses dock positivt att MF, till skillnad från en del andra myndigheter, åtminstone gör ett besök. Däremot vill man inte få fler besök – en ökad frekvens skulle inte leda till att man upplevde ett högre värde utan skulle enbart vara tidsödande.
- "Jag vet inte riktigt vad som ingår i tillsynsavgiften men jag antar att det är själva besöket. Det är skitdyrt, men jag vill inte svara nej på frågan om jag får valuta för pengarna för då börjar de väl komma oftare..." (Erfaren stationsansvarig)*



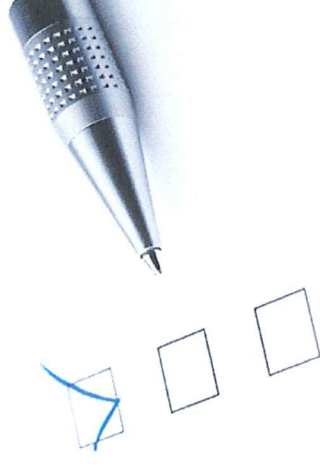
*"Stationerna betalar så många avgifter till olika myndigheter och ibland känns det som att de kontrollerar samma sak. Tillsynsavgiften ses som en avgift och inte en tjänst. Även om tillsynen av biltvätt känns ok så är det aldrig positivt med avgifter."*

- Bolagsföreträdare

# Mycket låg kännedom om tillsynsenkäten

- Kännedomen om tillsynsenkäten är mycket låg i alla tre grupper. De flesta har varken hört talas om den, sett den eller svarat på den. Detta gäller även de som varit verksamma i branschen i decennier.
- Flera nämner att de får så pass många enkäter att det är lätt att de försvinner i mängden.
- Några få, som har som princip att alltid svara på enkäter, menar att de svarat på den "någon gång", men har inget minne av enkätens utformning eller hur de upplevde den.

*"Jag tror att jag har svarat på den någon gång, men jag minns inte hur den var uppbyggd. Folk svarar nog inte eftersom de har ont om tid."*  
(Stationsansvarig)



*"Tillsynsenkät, vad är det?  
Jag har aldrig sett den, har  
nog aldrig fått den. Jag vet  
inte om jag skulle svara på  
den. Man måste väl."*

- Erfaren stationsansvarig



# Rekommendationer: MF:s tillsynsarbete för biltvättar

## *Hårdare kontroller gentemot svarttvättar*

- Genom att kommunicera medvetenhet om problemet med tvättar som inte följer regelverken, och genom att potentiellt skärpa kontrollen, kan MF möta branschens oro inför orättvis konkurrens.

## *Mer information till allmänheten*

- Stationsansvariga upplever att MF skulle kunna göra mer för att dels stödja de tvättar som sköter sig, och dels en ännu större insats för miljön, genom att gentemot allmänheten tydligare kommunicera miljöfaror med att tvätta bilen hemma. Genom en sådan insats skulle MF kunna bygga trovärdighet som stödfunktion, och inte bara kontrollorgan, gentemot stationerna.

## *Överväg att införa ett certifieringssystem*

- Ett certifieringssystem där de som kan redovisa goda värden under en viss period blir "certifierade" ökar incitamenten för att sköta sig, och gör det lättare för stationsansvariga att motivera högre priser gentemot kunderna. Dessutom kan det öka medvetenheten hos allmänheten av fördelarna med att tvätta på en auktoriserad biltvätt.