



Karlshamns
kommun



Attityd är inte allt men nästan. Det menar alkoholhandläggare Nadine Millbourn Lindhe i Karlshamns kommun, som ser ett gott bemötande och ett professionellt stöd till krögarna som en självklarhet. Foto: Hanna Hörnbäck, Karlshamns kommun

2023-05-25 08:36 CEST

Karlshamns kommun får högsta betyg i gott bemötande

Karlshamns kommuns hantering av serveringstillstånd får tillsammans med Kalmar, landets högsta betyg i gott bemötande i Löpande Insikts senaste mätning.

Krögare i Karlshamn har fått säga sitt. Alkoholhandläggare Nadine Millbourn Lindhes bemötande uppskattas. I Löpande Insikts mätning 2022 landar Karlshamn i topp tillsammans med Kalmar, i kategorin Bemötande.

Nadine Millbourn Lindhe är alkoholhandläggare i Karlshamns kommun och ansvarar även för handläggningen av serveringstillstånden i Sölvesborgs och Olofströms kommun – ett omfattande arbetsområde.

– Jag är så oerhört glad över att de som kommer i kontakt med verksamheten känner sig väl bemötta. Det är en ganska svår roll att vara handläggare, dels vill jag såklart vara serviceinriktad och hjälpsam samtidigt som jag ansvarar för att säkerställa att regelverket efterlevs och att alla ställs lika inför lagen.

Löpande Insikt, en organisation som arbetar för att främja hög kvalitet och god service i svenska kommuner, har genomfört en uppföljning av Karlshamns kommuns hantering av serveringstillstånd. Uppföljningen visar på flera positiva resultat. Gott bemötande i Karlshamns kommun sticker ut som rikets högsta, tillsammans med Kalmar.

Enligt Insikts undersökning har Karlshamns kommun gjort betydande framsteg när det gäller att hantera serveringstillstånd. Organisationen menar att kommunens personal har en god förståelse för alkoholrelaterade frågor och att de har ett starkt engagemang för att säkerställa att alkoholservering sker på ett ansvarsfullt sätt.

Uppföljningen visar också att kommunen har genomfört flera åtgärder för att förbättra sin service när det gäller serveringstillstånd. Till exempel har kommunen infört digitala ansökningar för serveringstillstånd, vilket har förenklat och effektiviserat processen för både sökande och kommunen.

Alla kontakter med krögarna rapporteras kontinuerligt till Insikt som i sin tur skickar ut enkäten löpande under året. När krögaren får enkäten har hen upplevelsen av servicen i färskt minne. Detta förklarar den höga svarsfrekvensen på 59 procent, menar näringsutvecklare Jesper Gustafsson, som ansvarar för kommunens kontakt med Löpande Insikt.

– Alla som jobbar med servering har mycket gemensamt, därför är det speciellt intressant att vi landar på topp i Sverige i denna mätning, säger Jesper Gustafsson.

Totalt under året har alkoholhandläggaren varit i kontakt med 68 olika kunder. Varje kund har ibland flera olika ärenden. Av dessa gjordes ett slumpmässigt urval av 32 krögare.

Även om alkohollagen är en väldigt liten lagstiftning är det många som berörs och alkoholhandläggaren har mycket kontakter med andra myndigheter såsom polis, skatteverk, räddningstjänst och miljöförbund. Det ställs höga krav på en krögare både för att få men, också för att kunna behålla ett serveringstillstånd.

– Som alkoholhandläggare är jag ofta spindeln i nätet då jag är den som sammanställer allt från flera olika instanser. Det är mycket jobb men jag brukar då tänka på hur krögarna har det. Det är ju inte enbart serveringstillståndet som ska sökas och följas utan en hel uppsjö med andra regler och bestämmelser som påverkar deras verksamhet. Jag försöker hjälpa till med så mycket jag kan för att underlätta för dem även om det inte alltid ingår i mina arbetsuppgifter.

Utmaningen är nu att fortsätta att förbättra servicen genom ökad tillsyn av alkoholservering, förbättrad kommunikation och tillgänglighet för sökande och fortsätta att arbeta för en sund alkoholkultur. Kommunen har beslutat att tillföra ytterligare en deltidstjänst för att även på sikt lyckas ge den service som krögarna behöver.

En alkoholhandläggares funderingar

Attityd är inte allt, men nästan.

Tid är inte heller allt, men nästan.

Om du vill göra något och göra det bra, oavsett vad, så är attityd och tid i kombination inte allt, men så nästan det kan bli.

En schyst attityd är gratis och en sekund är exakt lika lång tid för alla.

Alla kan alltså bli bättre på det som de vill göra. Det handlar bara om tid och attityd.

Av Nadine Millbourn Lindhe

Fakta om Löpande Insikt 2022

Totalt deltog 207 kommuner i Löpande Insikt 2022. Origo Group utförde mätningen åt 156 kommuner och samlade totalt in 43 257 svar.

Mätningen av serveringstillstånd som är en del av Löpande insikts rapport om kommunens service, fångade upp de som under 2022 varit i kontakt med kommunen angående

- nyansökningar
- ägarskiften
- utredning av eventuella brister enligt alkohollagen
- löpande tillsyn i form av oanmälda besök
- stadigvarande och tillfälliga tillstånd för servering till allmänheten.

En enkät skickas ut löpande efter varje kontakt för att fånga kundernas upplevelse av

- tillgänglighet
- information
- bemötande
- kompetens
- rättssäkerhet
- effektivitet.

Karlshamn 50 000 – en gemensam vision för kommun och näringsliv

Karlshamns kommun har tillsammans med representanter från näringslivet enats om att gemensamt skapa förutsättningar för att kommunen ska växa till 50 000 invånare.

Utifrån den gemensamma visionen arbetar Karlshamns kommun och det lokala näringslivet sida vid sida för att tillsammans möjliggöra byggnation av fler bostäder, kompetensförsörjning och attraktion av fler invånare och företagsetableringar inom ramen för ett hållbart Karlshamn.

Kontaktpersoner



Annette Sandberg

Presskontakt

Kommunikationschef

Övergripande ansvar för intern- och extern kommunikation.

annette.sandberg@karlshamn.se

0454-815 93

0733576373