

# Att hjälpa företag i svårighet

Vägledning inför uppstarten  
av en företagsjour

# Att hjälpa företag i svårighet

## Vägledning inför uppstarten av en Företagsjour

Med anledning av pågående Coronaepidemi är det många företag som lider skada och många initiativ tas för att lotsa företagen genom krisen och rädda så många företag och arbetstillfällen som möjligt.

Syftet är att både stötta företagen och vägleda dem rätt samt att stötta både befintliga och nya företagsjourer och företagslotsar som har behov. I denna vägledning har vi samlat olika råd om vad man bör tänka på.

### Innehåll

Frågor inför uppstarten av en företagsjour.....	3
Arbetsätt och arbetsprocess.....	5
Ärendehantering och sekretess .....	7
Uppföljning och analys .....	8

## Frågor inför uppstarten av en företagsjour

### Vad är en Företagsjour?

Oavsett vilket syfte Företagsjouren ska ha är det bra att ha funderat kring vad en företagsjour är innan ni går vidare.

- Företagsjouren hjälper företag i svårighet och är en neutral samtalspartner som arbetar under tystnadsplikt och sekretess.
- Företagsjouren hjälper företag vars problem är så akuta eller komplexa att de själva inte vet vart de ska vända sig.

Vad är Företagsjouren inte?

- Företagsjouren är inte ett sätt för företag utan urskiljning att få gratis konsulthjälp, bara de kontaktar jouren.
- Företagsjourens insatser får inte snedvrída konkurrensen på marknaden.

### Vilket syfte ska Företagsjouren ha?

Vilken funktion Företagsjouren ska ha lägger grunden för hur ni behöver bygga upp den och vilken kompetens ni behöver knyta till er.

Om Företagsjouren ska ha en guidande funktion som slussar företagen vidare till andra aktörer under pågående kris, behövs annan kompetens jämfört med om den ska vara en funktion som ger stöd till företagen genom en flerstegsprocess under en längre tid.

### Vilka företag ska Företagsjouren hjälpa?

För att avgöra vilken kompetens ni behöver måste ni veta vilken typ av företag Företagsjouren ska finnas till för.

- Vänder den sig till alla företag oavsett storlek? Exempelvis kan det finnas en gräns på antal anställda.
- Vänder den sig till företag i alla branscher?
- Vänder den sig till företag som bara har sina anställda i regionen eller i landet?

### Vilka mål ska Företagsjouren arbeta mot?

Det är viktigt att sätta mål för att företagsjourens nytta senare ska kunna mätas. För en jour med syfte att slussa vidare kan mål mätas med antal samtal eller antal personer som fått hjälp att slussas vidare.

För journaler som ska fungera mer stöttande under en längre tid kan till exempel antal räddade företag och antal räddade arbetstillfällen användas som mål. Andra mål kan vara att ha en jämställd fördelning för ägandet av antal hjälpta bolag. Att lika många bolag som drivs eller ägs av kvinnor ska få hjälp som bolag som ägs eller drivs av män.

Det är viktigt att ha med sig i målsättningen och mätning av måluppfyllelse att alla bolag inte kommer vara möjliga att rädda och att alla bolag inte ska räddas till vilket pris som helst.

### **Hur ska Företagsjouren finansieras?**

Ska jouren vara ett projekt under en pågående kris eller ska den finansieras mer långsiktigt?

Om jouren ska stötta företag under krisen kan det vara bra att lägga det i ett projekt som sedan avslutas när funktionen inte längre behövs.

Om Företagsjouren ska vara permanent bör ni fundera på om och hur den kan vara en del av den ordinarie verksamheten för att skapa långsiktighet. I denna fråga bör även frågan om hur Företagsjouren ska organiseras vara med, vilket verksamhetsområde den ska ingå under och hur arbetet ska ledas, exempelvis om det bör finnas en styrgrupp och liknande frågor.

### **Vilka kompetensområden bör ingå i Företagsjouren?**

Vilka kompetenser som bör finnas permanent i företagsjouren och vilka kompetenser som kan finnas knutna med avtal till företagsjouren beror på vilket syfte jouren ska ha. Lämpligen har de som bemannar företagsjouren erfarenhet av att driva företag, företagsfinansiering eller annan företagsrådgivning.

Beroende på hur företagsjouren är organiserad kan tjänster behöva upphandlas. Kompetenser som kan knytas till företagsjouren och användas vid behov kan t.ex. vara

- Externa rådgivare, anställda eller upphandlade
- Advokater
- Revision
- Redovisning
- Personalfrågor
- Psykolog
- Auktions- och värderingsföretag
- Specialistkompetens inom lantbruk och andra gröna näringar

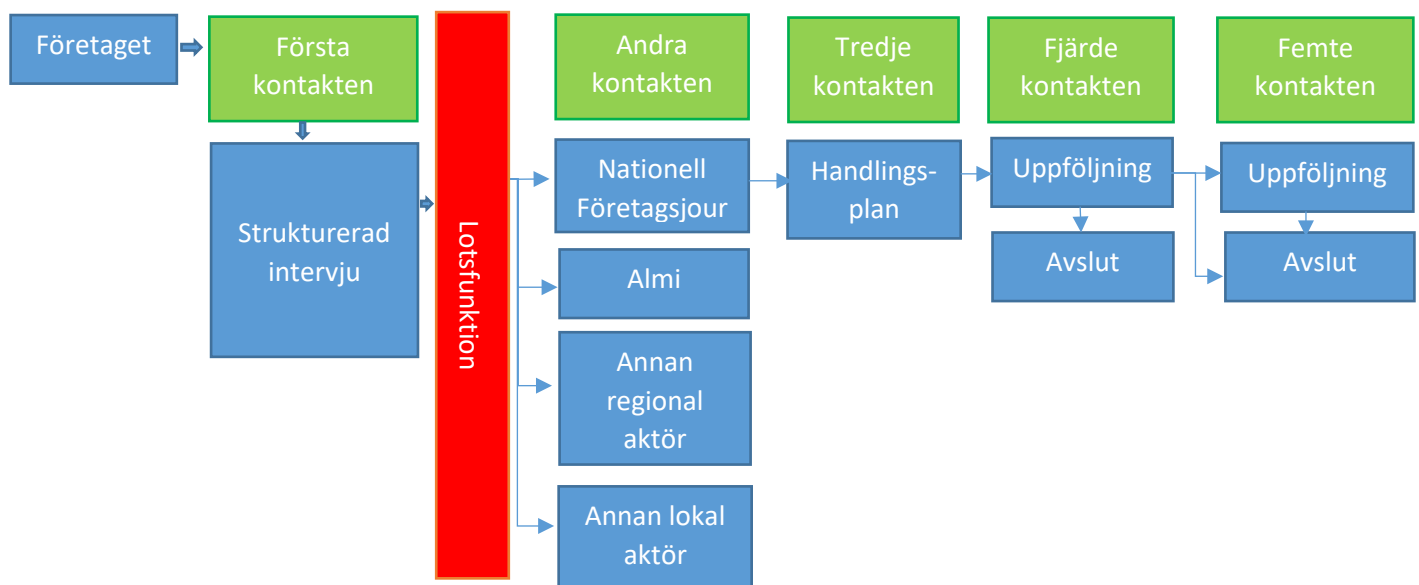
## Arbetsätt och arbetsprocess

När ni bestämt vilken typ av Företagsjour ni ska starta bör ni tydliggöra processen för hur företagen ska få hjälp i de olika stegen. För en jour med en slussande funktion kan det vara kortare process, kanske med enbart ett steg.

För en mer permanent jour, med en mer djupgående och längre stöttning, kommer det bli fler steg och en mer omfattande process. Vid den inledande intervjun är det även viktigt att förstå hur ägarförhållandet i företaget ser ut och att alla ägare och delägare blir kontaktade innan några ytterligare åtgärder vidtas.

Nedan finns en principskiss. En lotsande företagsjour skickar företagen vidare, medan en mer permanent företagsjour följer företaget hela vägen genom processen.

### Ett exempel på hur processen för en Företagsjour kan se ut:



### Tidsåtgång

Om företagsjouren ska vara en slussande funktion blir tidsåtgången inte lika stor. Att svara i telefon och koppla vidare är ett effektivt sätt att hjälpa många företag. Att svara på mejl tar ofta längre tid, uppemot tre gånger så lång tid som ett telefonsamtal. Om det ska finnas en chattfunktion bör bemanningen ses över så att inget företag behöver vänta för länge i chatten.

Om företagsjouren ska vara mer permanent behöver ni fundera över hur ni ska stötta företagarna både per telefon och genom att träffa dem fysiskt och i vilken omfattning det ska göras. Att hjälpa ett företag från en djup kris till balans som gör att de kan leva vidare är inte enkelt. Komplexiteten och tidsåtgången bör inte underskattas.

För att arbetet i en permanent Företagsjour ska ge varaktigt resultat i form av att företag lever vidare och arbetstillfällen räddas måste tillräckligt med tid avsättas så att både problem och lösning kan tas fram. Vissa företag kommer kräva en större arbetsinsats och andra mindre. Om företagsjouren inte kommer ha möjlighet att erbjuda exempelvis 10-20 timmars enskild

rådgivning, bör ni fundera på om en permanent jour är något för er eller om ni ska hitta andra sätt att stötta företag i svårighet.

### **Att hjälpa företag i kris**

Oavsett om Företagsjouren är en slussande funktion eller en mer permanent bör ni tänka på att hjälpa ett företag i kris även är att hjälpa en människa i kris. Företagare som vänder sig till en Företagsjour är ofta de som inte har någon annanstans att vända sig.

Att lyssna och visa förståelse kan vara minst lika viktigt som ett handfast råd. De som bemannar företagsjouren bör ha stor förståelse för vikten av ödmjukhet och empati i relationen till de företag som kontaktar jouren.

Att möta en person som är stressad, är sjuk, mår dåligt, har en svår familjesituation eller andra problem kräver särskilda kunskaper. De personer som arbetar med att möta företagen bör ges möjlighet till utbildning i att möta människor i kris. Det bör därför finnas en plan för hur och vart personer som mår väldigt dåligt ska slussas vidare så att de får rätt hjälp.

Exempel på situationer som företagsjouren kan möta:

- En styrelseledamot eller ägare har hastigt avlidit och de efterlämnade vet inte hur de kan eller ska gå vidare.
- Ägaren har fått ett svårt sjukdomsbesked och måste ta stora och svåra beslut på kort tid.
- Ägaren mår psykiskt dåligt.
- Familjeföretaget har mycket komplicerade och dåliga relationer mellan familjemedlemmarna som gör att verksamheten blir lidande.

### **Marknadsföring av Företagsjouren**

För att nå ut med informationen att Företagsjouren finns har de flesta regioner och kommuner egna kontaktnät, kommunikationsvägar och kommunikatörer. De flesta företag har däremot inte särskilt mycket kontakt med vare sig regioner eller kommuner. Därför bör ni även ta hjälp av de aktörer som företagen vanligtvis har kontakt med exempelvis Almi, banker, revisionsbolag, näringslivsutvecklare och näringslivschefer i kommunala bolag m.fl.

Att skapa goda relationer och förtroende för Företagsjouren hos andra aktörer gör det enkelt för dem att lyfta luren och ringa när det behövs. Träffa gärna externa aktörer personligen och berätta om ert arbete och vilka företag företagsjouren riktar sig till.

För vissa branscher krävs särskild kompetens för att kunna hjälpa företaget och företagarna på rätt sätt. Lantbruksföretag och andra företag inom gröna näringar är en sådan bransch som har särskilda förutsättningar. Här kan till exempel LRF och Länsstyrelsen vara till hjälp för att nå ut till företagen. I vissa län, bland annat Jönköpings län, finns "Omsorgsgruppen" som organiseras av LRF. Det är ett samarbete mellan LRF, Länsstyrelsen, Polisen och Region Jönköpings län för att fånga upp lantbruksföretag i svårigheter.

## Ärendehantering och sekretess

### Tystnadsplikt och sekretess

En grundläggande fråga för Företagsjouren är tystnadsplikt och sekretess. Företag som är i svårighet och behöver stöd måste känna förtroende för Företagsjouren och vara trygg med att lämna de uppgifter som behövs för att de ska få rätt hjälp.

Beroende av hur Företagsjouren är organiserad kan ni behöva ta fram olika typer av sekretessavtal. Regler kring tystnadsplikt och sekretess kan även vara olika beroende av vilken funktion eller anställning personen har.

Om Företagsjouren startas upp av en privat aktör kan egna sekretessavtal räcka, men om den startas av en offentlig aktör finns det risk för att offentlighetsprincipen gäller även för Företagsjouren. För offentliga aktörer bör därför de egna juristerna konsulteras innan företagsjouren startas upp.

Om Företagsjouren ska ta in kompetens genom avtal och/eller avrop från externa parter bör sekretessfrågan redas ut innan några uppdrag lämnas vidare. Vissa yrkesgrupper har sekretess inom ramen för sitt yrkesutövande och bransch. I dessa fall kanske inga ytterligare avtal behövs. Sekretessen kan dock vara olika långtgående och omfattande. Hur omfattande sekretessen är eller bör vara måste därför redas ut i förväg.

Nedan följer några exempel på sekretess:

- Läkare och psykologer har en långtgående vårdsekretess som inte omfattas av meddelandefriheten.
- Banksekretessen är lagstadgad och gäller för exempelvis banker och rådgivare på Almi.
- Revisorers sekretess är lagstadgad och återfinns i aktiebolagslagen och revisorslagen. Den är relativt omfattande, men den är inte liktydig med banksekretessen,
- Advokaters sekretess är lagstadgad i rättegångsbalken och är både långtgående och komplex.
- Polisen omfattas av en egen lagstadgad sekretess.
- Vissa anställningar, som exempelvis kommunchefer, kan ha särskilda anställningsvillkor som påverkar sekretessen.

### Hantera information elektroniskt och i pappersform

Offentlighetsprincipen är grunden för all offentlig hantering av information. Var och hur informationen om företagen sparas är viktigt för att hålla sekretessen. All information, både elektronisk och i pappersform, måste sparas på ett säkert sätt som gör att ingen obehörig har tillgång till informationen och som håller sekretessen över tid.

Om personalen kommer använda datorn eller stora skärmar för sitt arbete bör även de sitta på ett sådant sätt att ingen obehörig har möjlighet att ta del av informationen.

Vad du sparar din kalender och i din telefon samt vad du skriver i den är också viktigt. Vad händer om du tappar den eller om den bli stulen? Är det enkelt att förstå informationen i den?

Ni bör arbeta fram ett system eller ett arbetssätt med ert diarium och IT-funktion innan information om företag eller företagare sparas ner.

### **Telefonsamtal**

Var och hur pratar ni i telefon? Ni bör se till att all personal som bemannar Företagsjouren har en lämplig, gärna avskild plats, att prata i telefon så att ingen av misstag eller med vilja kan lyssna av samtalen. Sekretessreglerna gäller även för telefonsamtal.

### **Ansvar för rådgivning**

I allt arbete med rådgivning måste det finnas förståelse för det ansvar som följer med att ge någon råd. Ni bör fundera på vad som händer om rådgivningen blir fel eller om företagaren uppfattar att de fått fel råd. Det är av yttersta vikt att rådgivningen sker på ett balanserat och väl avvägt sätt.

Inför uppstarten bör frågan om ansvar stämmas av med de egna juristerna och vilka typer av avtal och dokument som bör tas fram innan företagsjouren startar.

### **Uppföljning och analys**

Utvärdering och uppföljning är avgörande för att se att Företagsjourens insatser verkligen uppfyller målen.