



# Serviceplan

- Kommunala mål
- Olika aktörers roller
- Handlingsplan 2008-2010
- Lägesbeskrivning
- Analys
- Åtgärdsdiskussion

## DISPOSITION

- 1. KOMMUNALA MÅL FÖR SERVICE**
- 2. OLIKA AKTÖRERS ROLLER**
- 3. HANDLINGSPLAN ÅR 2008-2010**
- 4. LÄGESBESKRIVNING**
  - 4.1 Bakgrund
  - 4.2 Definitioner och avgränsningar
  - 4.3 Inledning
  - 4.4 Lagrum
  - 4.5 Lägesbeskrivning av Kommunen
    - 4.51 Befolkning i kommundelar
  - 4.6 Lägesbeskrivning av serviceutbudet
    - 4.61 Servicedatabasen
    - 4.62 Kompletteringstrafiken
    - 4.63 Varubussen
  - 4.7 Områden med god respektive låg servicenivå
    - 4.71 Kommuncentrum
    - 4.72 Lokala servicepunkter
    - 4.73 Orter med enbart en livsmedelsbutik
    - 4.74 Orter utan livsmedelsbutik
  - 4.8 Kommunens strategi för utveckling och fysisk planering
    - 4.81 Hållbarhetsplanen
    - 4.82 Bostadsförsörjningsplanen
    - 4.83 Tillväxtprogrammet
    - 4.84 Upphandlingspolicy för Falu Kommun
    - 4.85 Kommunala riktlinjer
  - 4.9 Allmänna utvecklingstendenser inom handel och övrig service
    - 4.91 Hemsändningsbidrag
    - 4.92 Drivmedelsförsörjning
- 5. ANALYS**
  - 5.1 Butikernas tillstånd och utvecklingsförutsättningar
  - 5.2 Kopplingar mellan kommersiell service och offentlig service
  - 5.3 Konsekvens av nedläggning/förbättring av befintlig/nyetablering av service
    - 5.31 Konsekvenser för olika grupper
- 6. ÅTGÄRDSDISKUSSION**
  - 6.1 Regler för Lokal upphandling
  - 6.2 Möjligheter inom kommunal planering
  - 6.3 Diskussion/samspel mellan förvaltningar
  - 6.4 Samordnade servicelösningar
    - 6.41 Gemensamma inköp
    - 6.42 Hemtjänst i Svartnäs
    - 6.43 Servicepunkter
  - 6.5 Samråd/Nätverksbyggande
  - 6.6 Kompetensutveckling
  - 6.7 FLFs (Föreningen Lanthandelns främjande) tjänsteutbud
  - 6.8 Alternativa driftformer
  - 6.9 Stöd till butiker
  - 6.10 Kundenkäter
  - 6.11 Information till konsumenterna
  - 6.12 Förstärka butikens attraktivitet
  - 6.13 Organiserade inköpsresor

## 1. KOMMUNALA MÅL FÖR SERVICE

**att** varje tätort inom kommunen som för närvarande har en minst en livsmedelsbutik bör ges möjligheter att behålla denna. Vid begränsad tillgång på statligt stöd ska de orter prioriteras där behovet får anses störst mot bakgrund av bl a befolkningsförhållanden, kommunikationer, närhet till annan butik samt möjligheter att trygga varuförsörjningen på annat sätt. Ur kommunens och kommuninnevånarnas synpunkt torde det vara tillräckligt om respektive ort har tillgång till ett fast försäljningsställe.

**att** i aktuella fall medverka till att möjligheten till organiserad varuhemsändning utnyttjas.

**att** Falu Kommun ökar andelen inköp hos lokala butiker.

**att** verka för att en god service upprätthålls på landsbygden och i centralorten.

**att** öka servicetillgängligheten genom fortsatt satsning på kollektivtrafiken och kompletteringstrafiken.

## 2. OLIKA AKTÖRERS ROLLER

### *Länsstyrelsens roll*

- Länsstyrelsens ansvarar för hanteringen av stödet till kommersiell service. Det bör i första hand användas till investeringsstöd för butikens utveckling och i allt färre situationer servicestöd p g a lönsamhets och likviditetsproblem.
- Länsstyrelsen har kompetens knuten till sig för rådgivning till butiker vilken efter överenskommelse kan avropas.
- Projekt som avser att testa nya innovativa servicelösningar och som har länsövergripande karaktär kan söka projektmedel från Länsstyrelsen. Övriga lokala serviceprojekt bör vända sig till LEADER-programmet.

### *Kommunens roll*

Kommunens roll är att:

- Genomföra serviceplanens åtgärder som en del av landsbygdsprogrammet i samverkan med övriga berörda förvaltningar och andra aktörer.
- Bevaka dagligvaruförsörjningens utveckling inom Falu kommun.
- Bistå butiksägaren vid ansökningar om projektstöd, stödet för kommersiell service samt vid kontakt med myndigheter.
- Stödja lokala utvecklingsprojekt.

### *Butikens roll*

Butikens roll är att företagsekonomiskt driva butiken på bästa sätt.

### 3. HANDLINGSPLAN ÅR 2008-2010

#### Aktör Falu Kommun

	Åtgärd	Ansvar	Status
1	Ge kommunalt stöd till kommersiell service genom hemsändningsbidrag.	Näringslivskontoret	Pågående
2	Öka informationen till butiker om hemsändningsbidrag.	Näringslivskontoret	Prioriteras
3	Öka servicetillgängligheten genom fortsatt satsning på samhällsbetalda resor.	Trafik och Fritid	Pågående
4	Inkludera landsbygdsservice i kommunens planer och program.	Kommunstyrelseförvaltningen	Pågående
5	Kommunen ska vid framtagande av t ex översiktsplaner behandla servicefrågor.	Stadsbyggnadskonoret	Pågående
6	De möjligheter som upphandlingspolicyn ger för inköp från mindre leverantörer och butiker ska tillämpas.	Upphandlingsenheten Upphandlande avdelningar	Prioriteras
7	Träffar organiseras med tjänstemän från olika förvaltningar för att skapa kontaktytor som ger ökad insikt i varandras verksamheter i avseende att samordna Kommunens arbete med landsbygdsservice.	Kommunstyrelseförvaltningen Skolförvaltningen Omvårdnadsförvaltningen	Prioriteras
8	Utreda möjligheten för hemtjänsten att göra beställning av varor via e-handel och att butiken därefter packar varorna och kör ut dem till kund.	Hemtjänsten	Prioriteras
9	Verka för att tjänstemän och politiker kompetensutvecklar sig inom området service.	Respektive förvaltning	Prioriteras
10	Tillhandahålla samhällsinformation till konsumenten på servicepunkten.	Kommunstyrelseförvaltningen	Prioriteras
11	Stödja initiativ för att hitta nya lösningar	Näringslivskontoret och LEADER	Pågående

#### Aktörer – de lokala butikerna

- Det lokala näringslivet och butikerna i samverkan kan agera för att bevara och stärka serviceutbudet genom att samordna olika typer av service dvs upprätta servicepunkter.
- I samverkan med det lokala näringslivet undersöka alternativ för driften av servicen samt om flera olika verksamheter kan drivas av butiken.
- Verka för att servicegivare kompetensutvecklar sig.
- Utveckla internetbaserad handel med avropsstyrda leveranser av varor.
- Avropa rådgivning från Länsstyrelsen (efter överenskommelse).
- Butikerna har rätt att söka bidrag till investeringar från Länsstyrelsen Dalarna.
- Butikerna har rätt att söka servicebidrag från Länsstyrelsen Dalarna.
- Genomföra konsumentenkäter, vars resultat ger bra vägvisning och möjligheter till uppföljning gällande serviceutbudets omfattning och inriktning.
- Bilda lokala butiksråd.
- Stärka butikens sortiment med unika produkter t ex lokal mat.
- Marknadsföringsinsatser.
- Organisera inköpsresor för de invånare som har svårt att ta sig till butiken på egen hand.

## 4. LÄGESBESKRIVNING

### 4.1 Bakgrund

Uppdraget att färdigställa denna serviceplan gavs av kommunstyrelsens utvecklingsutskott 2004 04 17 § 52. Den är en utförligare beskrivning av servicefrågorna i kommunens landsbygdsprogram samt en revidering av Falu Kommuns varuförsörjningsplan från år 1978.

Denna serviceplan redovisar kommunens syn på service och ska utgöra en resurs till länsstyrelsen i ställningstagande rörande beslut om stöd till kommersiell service (SFS 2000:284). Serviceplanen ska också vara ett underlag för åtgärder när situationen i ett område förändras t ex när en lokal butik läggs ned.

Serviceplanen är ett långsiktigt dokument medan servicedatabasen årligen ska uppdateras och handlingsplanen ska uppdateras en gång per mandatperiod, nästa gång år 2011.

För Dalarnas län finns ett Kommersiellt utvecklingsprogram. Det har tagits fram i ett brett nätverk av alla Dalarnas Kommuner, Dalarnas Landsbygdsforum, Dalarnas Forskningsråd, Svensk Handel, Lantbrukarnas Riksförbund (LRF), Föreningen Landsbygdshandelns Främjande (FLF), Företagarna, Coompanion och Region Dalarna. Arbetet har letts av Länsstyrelsen Dalarna.

Inom programmet deltar de olika kommunerna bl a med att ta fram serviceplaner, varav detta dokument utgör Faluns.

Målet för det kommersiella programmet är att bidra till att skapa en långsiktig ekonomiskt, socialt och ekologiskt hållbar service på landsbygden. Länsstyrelsen Dalarna fortsätter och intensifierar framöver arbetet med den kommersiella servicen genom projektet "Utveckling av den samhällseliga och kommersiella servicen i Dalarna".

### 4.2 Definitioner och avgränsningar

Med service avses i denna serviceplan följande:

#### *Kommersiell service*

Med kommersiell service avses främst tillgång till dagligvaror och drivmedel.

#### *Offentlig service*

Med offentlig service avses den service som tillhandahålls av såväl statliga som kommunala aktörer. Den påverkas av politiska insatser och regionala hänsyn. Här ryms inom det kommunala området t ex skola, hemtjänst, kultur och skötsel av kommunala fastigheter.

#### *Avgränsningar*

Serviceplanen behandlar inte kommunala ansvar inom t ex vatten och avloppsfrågor, färdtjänst eller frågor gällande drift och underhåll av vägar.

### 4.3 Inledning

Falun har en omfattande och en attraktiv tätortsnära landsbygd dit människor vill flytta och bo. En stark, levande landsbygd är en angelägenhet för hela Falu kommun och en förutsättning för tillväxt och utveckling i hela kommunen. Det långsiktiga målet med ett aktivt landsbygdsutvecklingsarbete inom kommunen, är att skapa en miljö där kreativitet och företagande skapar förutsättningar för människor att leva och bo på landsbygden.

För människor på landsbygden är tillgången till en livsmedelsbutik och den vardagsservice som butiken erbjuder av stor betydelse. Landsbygdsbutikerna är dessutom ofta ombud för olika servicegivare som t ex post, apotek och spel, vilket gör butiken än viktigare för konsumenten. Butiken fyller också en social funktion som mötesplats för bygdens innevånare. Orter som mister sin sista butik eller skola blir mindre attraktiva för inflyttning.

För dagligvaruförsörjningen i kommunens landsbygdsområden är den så kallade kompletteringstrafiken av betydelse, speciellt för dem som inte har tillgång eller möjlighet att köra egen bil.

Under senare tid har dagligvaruhandeln såväl inom Falu kommun som landet i övrigt genomgått en betydande förändring. Denna process har bland annat inneburit varubussens försvinnande, tillkomsten av nya stormarknader samt landsbygdshandelns starka tillbakagång. Denna strukturomvandling inom dagligvaruhandeln har för många hushåll inneburit att en ökad andel av distributionsarbetet har lagts över på dem själva. Det stigande bensinpriset kommer att innebära en fördyring av hushållens inköpsresor. För kommunal del innebär det ökande kostnader för hemtjänsten att sköta sina åtaganden vid inköp av varor till brukarna samt ökande kostnader för kompletteringstrafik, färdtjänst och hemsändningsbidrag.

### 4.4 Lagrum

Regeringen beslutade 2001 om propositionen "En politik för tillväxt och livskraft i hela landet". Från år 2002 finns därmed ett politikerområde för den regionala utvecklingspolitiken. Målet med denna är väl fungerade och hållbara lokala arbetsmarknadsregioner med en god servicenivå i alla delar av landet. Enligt budgetpropositionen 2004 sägs att politiken ska bidra till att människor och företag har tillgång till kommersiell och offentlig service i tillräcklig omfattning.

För att nå Regeringens mål om en god servicenivå i hela landet finns förordningen om stöd till Kommersiell service, SFS 2000:284. Sedan 1973 kan Länsstyrelsen bevilja detta stöd enligt Konsumentverkets riktlinjer. Stödet lämnas för att det ska kunna upprätthållas en försörjning med dagligvaror och drivmedel i gles- och landsbygdsområden som är tillfredsställande med hänsyn till geografiska och befolkningsmässiga förhållanden. Stödet får inte otillbörligt gynna en viss näringsidkare eller på annat sätt snedvräta konkurrensen.

Stöd kan lämnas som hemsändningsbidrag, investeringsbidrag och servicebidrag. De olika stödformerna är avsedda för dagligvarubutiker, drivmedel och varubussar samt för hemsändning av dagligvaror till hushåll.

En förutsättning för att det statliga stödet ska kunna lämnas är att kommunen har en planering av varuförsörjningen en så kallad serviceplan. Denna plan redovisar kommunens syn på varuförsörjning och ska utgöra en resurs till länsstyrelsen vid bedömningen av stödärenden.

#### 4.5 Lägesbeskrivning av kommunen

Falu kommun är stor till ytan, ca 2 000 kvkm, och består till ca 80 % av skog. De nästan 300 sjöarna utgör 10 % av ytan. Endast 3 % av ytan är jordbruksmark, men denna mark är av stor betydelse och präglar upplevelsen av viktiga kommunikationsstråk/öppet landskap och bebyggda områden utanför Falu tätort. (Ur Falu Kommuns Hållbarhetsplan, HP)

Ur Bostadsförsörjningsplanen 2008-2020 (BFP)

”De senaste tio åren har befolkningen ökat med 252 personer. Under 2005 ökade befolkningen med 280 personer. Under 2006 blev det en minskning med 7 personer. År 2006 var den totala folkmängden 55 267 personer.

Kommunens befolkningsprognos för de kommande 10 åren anger en ökning med 1 191 personer, dvs 119 personer per år. Prognosen är försiktigare de första åren. Befolkningen väntas öka med 81 personer år 2007 och med 221 personer per år under 2008-2010.

Antalet barn i åldrarna 6-18 år kommer att minska något och antalet personer i åldrarna 65-79 kommer att öka kraftigt. Den äldsta åldersgruppen, 80 år och äldre, kommer att öka något de närmaste åren. Åldersgruppen 30-64 väntas minska med ca 1 700 personer.

Familjestorleken antas vara oförändrat 2,0 personer per familj de kommande tio åren. Detta innebär i genomsnitt ca 40 nytillkommande familjer per år.

I Falu kommun bor, jämfört med många andra kommuner, en relativt stor andel (30 %) av befolkningen utanför centralorten. Det är dels boende i byar med 1 500-2 500 invånare (Bjursås, Borgärdet, Grycksbo), dels mindre byar med färre än 1 000 invånare och dels på ren landsbygd.

De flesta nya bygglov som söks utanför Falu tätort, söks inom en radie av ca 1,5 mil. Närheten till arbetstillfällena och service kan antas vara avgörande för det. Utbudet av tomter och kommunala bostäder på landsbygden är också relevant för var människor bosätter sig.”

Falun har en välutbildad befolkning och en väl differentierad arbetsmarknad, med tyngdpunkt på den offentliga sektorn. Antalet arbetsplatser ökar. Arbetet med att skapa nya arbetstillfällen fokuseras på bl a kommunens profilområden Hälsa/Idrott, Media och Kultur/Turism. En omfattande arbetspendling sker från och till i första hand Borlänge. Pendlingen ökar, även över längre avstånd, vilket ökar behovet av god infrastruktur och väl underbyggda kommunikationer alternativt god lokal kommersiell och offentlig service. (HP)

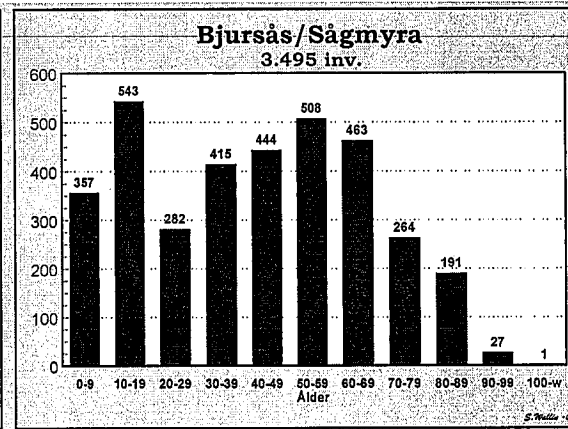
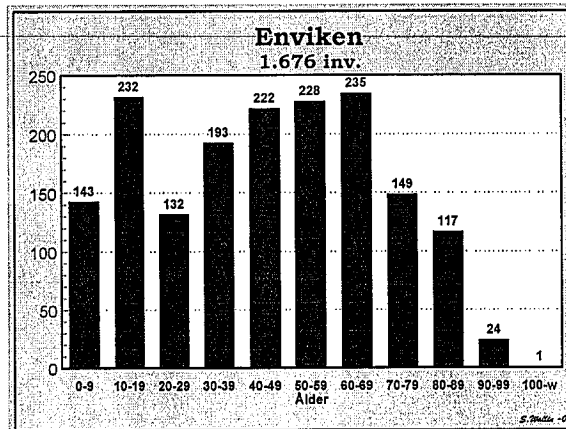
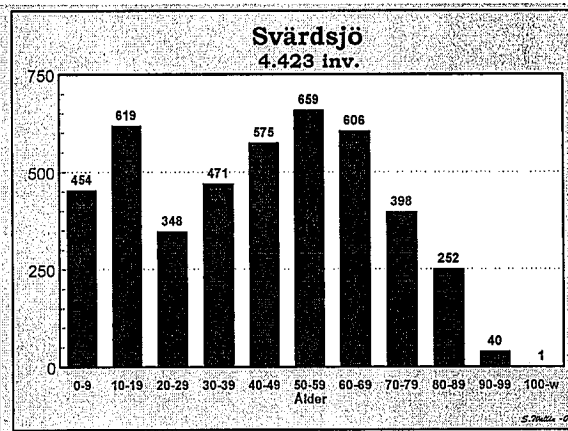
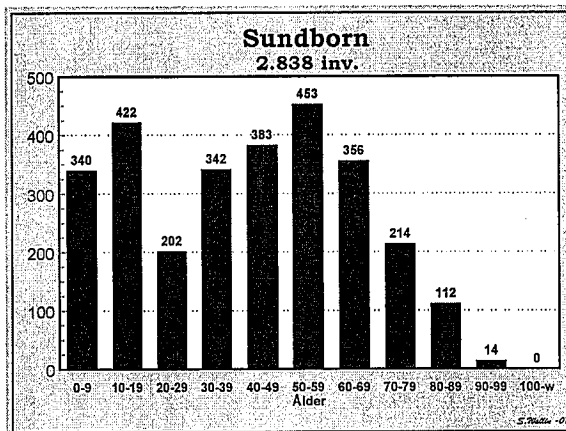
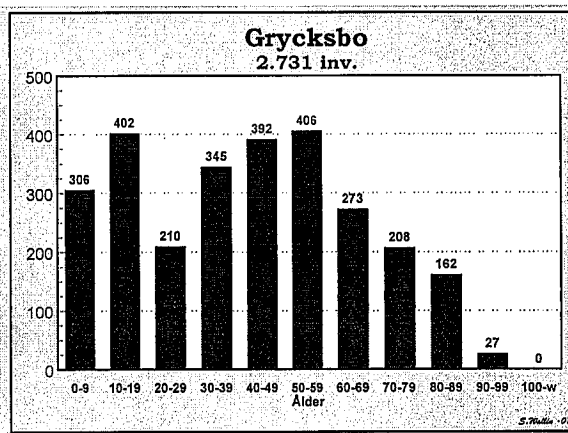
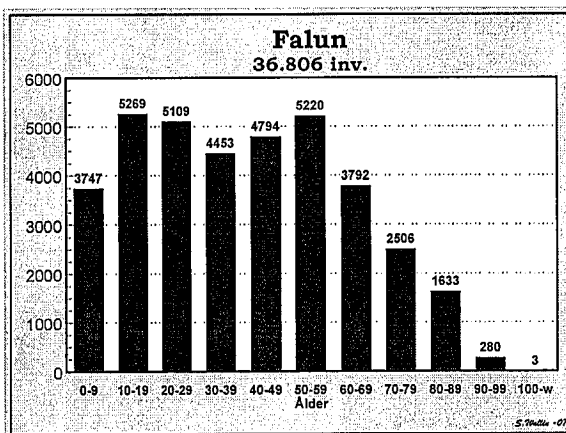
Befolkningsutvecklingen inom en butiks varuförsörjningsområde påverkar i hög grad butikens kundunderlag. Sommarmånaderna innebär för många landsbygdsbutiker att kundunderlaget ökar.

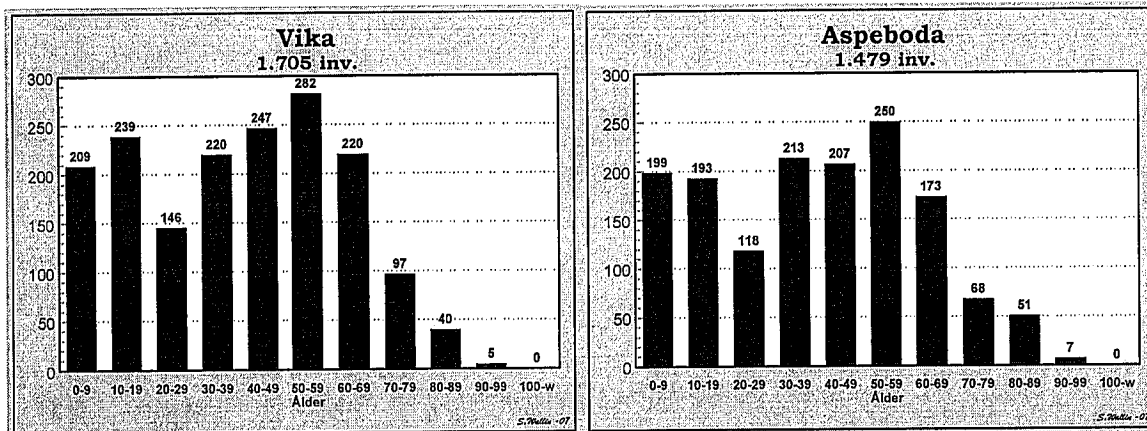
En butiks omsättning i påverkas också av:

- befolkningsstorlek och befolkningsutveckling inom området
- köptrohet och andel av befolkningen som handlar i butiken
- kundernas inkomster
- konkurrensförhållanden
- kedjetillhörighet
- lokal samverkan, inkomster av kompletterande verksamheter
- arbetspendling, skola eller andra ärenden som behöver uträttas på annan ort
- utbud och service

För landsbygdsbutiken innebär de dagliga arbetsresorna till centralorten en stor konkurrensfaktor. Om den förvärvsarbetande befolkningen, som också är den ekonomiskt starkaste, gör en stor del av sina inköp i butiker i Falu centralort innebär det ett stort ekonomiskt bortfall för landsbygdsbutiken.

#### 4.51 Befolkning i kommunelar





#### 4.6 Lägesbeskrivning av serviceutbudet

Kommunens ytterområden får sin livsmedelsförsörjning utifrån tio livsmedelsbutiker. Utöver dessa har Lamborn sin närmaste servicegivare i Bingsjö i Rättviks kommun respektive Aspeboda i Ornäs i Borlänge kommun.

År 1977 fanns det 26 livsmedelsbutiker samt några varubussar, vilket visar på den strukturomvandling som skett under denna period. Huvudsakligen har detta skett av lönsamhetsskäl, men även orsaker som svårigheter att hitta lämplig efterträdare, svårigheter med banklån vid butiksöverlåtelser samt att butiker som inte längre får ha kvar sin kedjetillhörighet har fått orter att mista sin sista butik.

#### 4.61 Servicedatabasen

Inventeringar av den kommersiella servicen och grunddata gällande den offentliga servicen finns inlagd i kommunens databas och är tillgänglig för förvaltningarna via ArcIMS. Det bildar tillsammans en geografisk kartdatabas vilken fungerar som kommunens servicedatabas.

Stadsbyggnadskontoret har under hösten 2006 genomfört en inventering av aktuell grunddata gällande för kommersiell service i Falu kommun. Inventeringens syfte var att fungera som Kommunens planerings- och beslutsunderlag samt ingå som basmaterial i denna serviceplan.

Den inventerade kommersiella servicen omfattande följande varu- och tjänstekategorier:

Livsmedel	Stormarknad, Livsmedelsbutik, Närbutik, Specialbutik
Post- och paketservice	Företagscenter, Postombud, Frimärksombud
Apotek	Apotek, Apoteksombud
Systembolag	Systembolag, Systemombud
ATG	ATG ombud, ATG live, snabbspel
Svenska spel	Spelombud, Lottombud
Drivmedel	Bemannad station, Obemannad station
Bank	Bankkontor, Rådgivningskontor, Uttagsautomat
Övrig service	Hemsändning

Den offentliga servicen finns sedan tidigare väl dokumenterad i Stadsbyggnadskontorets databaser.

Denna servicedatabas ger möjligheten att visa olika skikt av information t ex all service samlad, enskilda branscher, eller livsmedelsbutiker och skolor på samma bild. Geografiskt

finns möjligheten att visa hela geografiska Falu kommun eller gå in närmare på enskilda orter. Beroende av vilken information man är intresserad av växer det fram en bild över var servicen finns i kommunen.

Utdrag ut servicedatabasen finns i bilaga 1.

Ett analysverktyg finns kopplat till databasen där man t ex kan söka fram hur många människor som har 15 km till närmaste livsmedelsbutik etc. Det kompletterar statistikområdesindelning i så kallade NYKO-områden.

Servicedatabasen ska på sikt bli sökbar för allmänheten på [www.falun.se](http://www.falun.se) men är för närvarande bara sökbar för interna användare.

#### **4.62 Kompletteringstrafik**

Kompletteringstrafiken är ett komplement till den allmänna kollektivtrafiken. Den bygger på samåkning och ingår i den särskilda kollektivtrafiken. Under skolterminerna ska trafiken samordnas så långt det är möjligt med skolskjuts. I Falu kommun finns kompletteringstrafik i de glesbygdsområden som saknar utbud av kollektivtrafik i linjetrafik. Alla som bor i dessa glesbygdsområden har rätt till kompletteringstrafik. Syftet med trafiken är att ge glesbygdsinvånarna möjlighet att resa till närmaste tätort och använda dess service samt att möjliggöra byte till lämplig bussförbindelse med Falu tätort.

Trafikutbudet är två turer i veckan, tur och retur på vardagar. Turen går endast efter förhandsbeställning. Trafikeringen sker enligt tidtabell från bostad eller lämplig samlingspunkt till en central punkt i närmast tätort eller till en lämplig hållplats med bussförbindelse till Falu tätort. För att få utnyttja kompletteringstrafiken ska avståndet från bostaden till närmaste hållplats vara minst 1,5 kilometer.

Turer finns i följande områden Hinsnoret, Varpan, Svärdsjö, Bjursås, Grycksbo, Sundborn, Korsån, Hosjö och Enviken.

Avgift för kompletteringstrafiken ska erläggas enligt det grundpris som tillämpas av Dalatrafik. Denna avgift är (2008 01 01) 20 kr. Alla resenärer ska betala avgiften, även resenärer som har Dalatrafiks busskort. Vid fortsatt resa med ordinarie buss erläggs ordinarie taxa.

Vill du ha uppgifter om hur man beställer, mer information eller om du har frågor om kompletteringstrafiken kontakta Trafik- och Fritidsförvaltningens kundtjänst på 023-839 00.

#### **4.63 Varubuss**

Hösten 2006 upphörde den sista varubussen, Stig's Livs, med sin verksamhet i Dalarna och därmed också de turer som han gjorde varje vecka i Falu kommun. Därmed ställdes de kunder, ca 60 stycken, som fick sina dagligvaruleveranser direkt hem utan denna service.

### **4.7 Områden med god respektive låg servicenivå**

Ortsstrukturen i Falu kommun kan klassificeras i fyra nivåer:

#### **4.71 Kommuncentrum**

Dagligvaruhandeln inom Falu kommun kännetecknas av ett omfattande utbud i centralorten. Centralt finns tillgång till all kommersiell och kommunal service. Här finns också de statliga servicegivarna såsom t ex arbetsförmedling, försäkringskassa, polis, apotek och post.

Centralortens expansion med ständig utbyggnad av serviceutbudet är en viktig utvecklingsfaktor för Falu stad, men är samtidigt en stor konkurrensfaktor för servicen i kommunens landsbygdsområden. Underlaget till service i centralorten förstärks ytterligare av en förstärkt arbetspendling till Falun, mer fritid, ökad turism, förbättrade kommunikationer och kollektivtrafikens utbyggnad.

Faluns struktur gällande handel har förändrats. Tidigare fanns i stadsdelscentra som Hälsinggården och Kvarnberget ett rikare utbud av butiker än vad som är fallet idag. Falun utvecklar områden för handel vid Dalregementet och Tallen. Detta innebär samtidigt en ökad konkurrens för butikerna på de mindre orterna samt att boende i stadsdelarna och på landsbygden har fått längre till butikerna.

#### **4.72 Lokala servicepunkter**

Med servicepunkt menas en plats i en by där flera servicegivare finns, kommersiella och/eller offentliga, och där samarbete mellan dem sker. De större orterna som har butiker med olika specialiteter, en eller flera livsmedelsbutiker samt kommunal service är Bjursås, Rönndalen, Grycksbo, Sundborn och Svärdsjö.

Samarbetet kan ske i form av delade lokaler och/eller gemensam personal. Butikerna kan också vara lokaliserade i närheten av varandra. Samordning kan vidare ske genom gemensamma transporter/distribution av varor. Effekten av samordning blir dels minskade kostnader för servicegivarna, dels förbättrad tillgång till service för konsumenterna. Formerna för samordning av service i det enskilda fallet bestäms utifrån konsumenternas efterfrågan och av ortens praktiska och ekonomiska förutsättningar.

Tillgången på kommunal service, t ex barnomsorg, skola, äldreboende, räddningstjänst och bibliotek, samspelar med de kommersiella aktörerna så att byn blir ett servicecentrum för omkringliggande landsbygd.

Befolkningens preferenser vad gäller val av butik är av avgörande betydelse för butikernas fortlevnad samtidigt som butikernas utbud av varor och tjänster behöver vara relevant för de boendes behov.

De relativt stora orterna utanför Falun märker av konkurrensen från stadens stormarknader och övriga kommersiella utbud.

#### **4.73 Orter med enbart en livsmedelsbutik**

Livsmedelsbutiken som är den sista på orten har en stark förankring i byn. Sådana finns i Linghed, Lumsheden, Vika (servicebutik) och Övertänger.

Byborna ställer upp för sin butik och är relativt köptrogna. Köptroheten/marknadsandelen ökar med ökande avstånd till närmaste butik. Här finns en insikt om att butiken, förutom att sälja livsmedel, är viktig som samlingsplats i byn. Butikernas möjlighet att fortleva beror av kundernas köptrohet.

Dessa butiker har ofta en lite högre prisprofil vilket beror på sämre inköpsvillkor från grossisterna.

Ett sätt att öka underlaget är att ge kringtjänster t ex hemsändning, hemtjänst eller andra tjänster som efterfrågas lokalt. Hemsändning är inte fullt så vanligt som ombudsfunktionerna från servicegivare såsom spel, systembolag, apotek och post.

Vid en eventuell nedläggning av den sista butiken på orten innebär det för Falu Kommun ökade kostnader för hemtjänsten när personalen behöver åka längre för att handla, alternativt anordna inköpsresor.

#### **4.74 Orter utan livsmedelsbutik**

I Aspeboda och Sågmyra finns ingen livsmedelsbutik.

Den sista livsmedelsbutiken på orten har en stark förankring i området. De orter som har förlorat den vittnar om en stor förlust för byn. Förutom möjligheten att köpa livsmedel försvinner den samlingsplats för byn som butiken utgör.

För Kommunen innebär det starkt ökade kostnader för hemtjänsten när personalen behöver åka längre för att handla, alternativt anordna inköpsresor.

### **4.8 Kommunens strategi för utveckling och fysisk planering**

#### **4.81 Hållbarhetsplanen**

Falu Kommuns Hållbarhetsplan är upplagd utifrån tre dimensioner av hållbar samhällsutveckling; ekologisk, socialt/kulturell och ekonomiskt hållbar.

Där berörs målet att Falu kommun skall ha en landsbygd som har sådana betingelser att det är intressant och attraktivt för människor att bo och verka där.

Här uppmärksammas också hur strukturomvandlingen inom den kommersiella och offentliga servicen påverkar det sociala livet för befolkningen.

#### **4.82 Bostadsförsörjningsplanen**

I Falu Kommuns Bostadsförsörjningsprogram tas den kommersiella och offentliga servicens omfattning upp relaterat till olika orters framtida planering av bostäder.

#### **4.83 Tillväxtprogrammet och Handelspolicyn**

Falu Kommuns Tillväxtprogram behandlar näringslivets utveckling och Handelspolicyn sätter handelns förutsättningar i centrum.

För att Falu kommun ska vara en attraktiv och väl fungerande kommun att bo och leva i är det viktigt att invånarna har tillgång till kommersiell service såsom livsmedelsbutiker, post, apotek, bensinstationer etc. Som stöd till näringslivskontorets uppdrag inom service och för stadsbyggnadskontorets bedömningar gällande framtida bebyggelse och verksamheter finns den kommunala servicedatabasen presenterad på ArcIMS.

#### **4.84 Upphandlingspolicy för Falu Kommun**

Falu Kommun har 2007 beslutat om en ny upphandlingspolicy:

Upphandlingar skall ge Falu Kommun verksamhetsmässiga fördelar genom att stimulera och tillvarata konkurrensen på marknaden. Upphandling skall alltid genomföras på ett sådant sätt att lokala och regionala företag kan delta i den för att vi på så sätt skall skapa möjlighet till att kommunens inköp kan bli en del i regionens företagsutveckling.

Enkelhet och tydlighet skall vara ledstjärnan för det möte som sker mellan Falu Kommun och marknaden i upphandlingsprocessen.

Utvärderingen av anbud skall baseras på dels vad som bedöms ge bäst utfall i verksamheten, dels hur produktion och konsumtion av varan eller tjänsten påverkar miljö och folkhälsa både i och utanför det geografiska Falun.

Falu Kommun skall säkerställa att valda leverantörer agerar inom ramarna för den lagstiftning som finns avseende skatter och arbetsmiljö.

Tillämpning av Lag om Offentlig Upphandling och den utveckling som sker av upphandlingsprocessen inom ramen för lagen skall vara ett medel för att uppnå vad som ovan lagts fast.

För denna upphandlingspolicy finns även fastställda riktlinjer.

#### **4.85 Kommunala riktlinjer**

##### **Myndighetsavgifter**

Kommunala avgifter för livsmedelshandlarna utgår för livsmedelstillsyn, försäljning av folköl och för köldmedierapportering enligt följande:

##### ***Livsmedelstillsyn***

Ny taxa finns from 2007 där verksamhetens omfattning styr avgiften inte butikens storlek.

##### ***Folköl***

Avgift utgår för försäljning av folköl.

##### ***Köldmedierapportering***

Anläggningen ska besiktigas årligen och besiktningsunderlag skickas till kommunen. Den kommunala avgiften är 600 kr. Därutöver tillkommer kostnaden för årlig kontroll och dokumentation av anläggningen till certifierad utförare.

Den totala kostnaden per butik brukar vanligen uppgå till minst 2 000 kr (2007 års prisnivå).

##### **Plan och bygglagen**

Infrastrukturens betydelse för livsmedelsförsörjningen är viktig. Dels avseende distributionen till Sverige, dels vägnätet genom landet samt det lokala vägnätet ut till de små butikerna och kunderna. Kunden tar sig till butiken antingen med egen bil, kollektivtrafik, kompletterings-trafiken eller till fots eller med cykel. Ytterligare kundgrupper har tillgång till hemsändning eller hentjänst.

##### ***Tillgänglighet***

Från år 2010 ska alla butiker vara tillgängliga i enlighet med plan och bygglagen.

Servicepunkterna som omfattas av Kommersiella programmet på länsstyrelsen får stöd att genomföra detta.

#### **4.9 Allmänna utvecklingstendenser inom handel och övrig service**

Grossisterna är idag en maktfaktor på livsmedelsmarknaden. För de små butikerna överlag betyder inköpsvillkoren från grossisterna väldigt mycket för butikernas överlevnad. Dåliga inköpsvillkor ger i sin tur sämre utpris till kunderna. Spelreglerna för de minsta butikerna är mycket hårda.

De närboende måste förstå att de små butikerna med låga försäljningsvolymmer aldrig kommer att kunna prismässigt konkurrera med stormarknaderna. Därför hänger överlevnaden till stor del på de närboende om de vill ha en livsmedelsbutik kvar.

Postens omstrukturering fortgår. Landsbygdens befolkning har nu tillgång till lantbrevbäring samt paketutlämning vid närmsta affär eller bensinstation. I Svärdsjö finns det sista kontoret för paketutlämning.

Inför 2008 har drivmedelsförsäljarna aviserat en kraftig minskning av antalet tankställen på landsbygden. Hårdare miljövillkor är en bidragande anledning.

#### **4.91 Hemsändningsbidrag**

Hemsändning av dagligvaror till kunder på landsbygden stöds med ekonomiskt bidrag från Falu Kommun. Falu Kommun återfår 50 % av utbetalt stöd av Länsstyrelsen. Syftet med bidraget är att sörja för landsbygdshushållens dagligvaruförsörjning och värna om lanthandlarna. En förutsättning för att Länsstyrelsen fortsättningsvis ska fortsätta att utbetala ersättningen till Falu Kommun är det finns en upprättad serviceplan.

Butiken ska ansöka om och beviljas varuhemsändningsbidrag innan bidragsberättigade leveranser kan ske. Anmälan om varuhemsändning skall göra av kunden till butiken. Ansökan om varuhemsändningsbidrag ställs till Falu Kommuns näringslivskontor. Ansökningsblanketter och kvittenslistor finns på [www.falun.se/naringsliv](http://www.falun.se/naringsliv) eller rekvireras från näringslivskontoret.

För att ett hushåll skall få varuhemsändning med kommunalt bidrag ska man ha dokumenterad svårighet att göra sina inköp på egen hand. Varuhemsändning omfattar livsmedel och andra dagligvaror. Andra varor i handlarens sortiment kan också ingå om de ej förorsakar extra kostnader.

För varuhemsändning till hushåll som uppfyller villkoren utgår bidrag från kommunen med 120 kr per hemsändning. Varuhemsändning med bidrag kan ske högst en gång per vecka.

Hemsändningsbidrag utgår för närvarande till fyra butiker; Linghed's Livs, Konsum i Bjursås, Hellbom's Handel i Lumsheden och Tänger Handel. Sammanlagt utgår bidraget till 45 personer (januari 2008).

#### ***Historik om utbetalda hemsändningsbidrag***

Under år 2004 gjordes 1 680 leveranser. Av dessa levererades 1 374 stycken av Stig's Livs och 306 stycken genom butikerna. Totalt utbetalades 57 000 kr varav 20 000 kr återsöktes hos Länsstyrelsen. Kommunens kostnad var således 37 000 kr.

Under år 2005 gjordes 1 435 leveranser. Av dessa levererades 1 250 stycken av Stig's Livs och 185 stycken genom butikerna. Totalt utbetalades 47 000 kr varav 16 000 kr återsöktes hos Länsstyrelsen. Kommunens kostnad var således 31 000 kr.

Under år 2006 gjordes 1 344 leveranser. Av dessa levererades 869 stycken av Stig's Livs och 475 stycken genom butikerna. Totalt utbetalades 63 000 kr varav 25 000 kr återsöktes hos Länsstyrelsen. Kommunens kostnad var således 38 000 kr.

#### Varuleveranser med hemsändningsbidrag

	År 2004	År 2005	År 2006
Varubil	1 370	1 250	869
Butiker	306	185	475
Totalt, antal	1 680	1 435	1 344

#### Kostnadsfördelning hemsändningsbidraget

	År 2004	År 2005	År 2006
Falu Kommun	37 000	31 000	38 000
Länsstyrelsen	20 000	16 000	25 000
Totalt utbetalt	57 000	47 000	63 000

Tendensen är att leveranser med varubuss minskar medan butikerna ökar sin andel av hemleveranserna. En anledning till detta kan vara den förändring av regelsystemet som Kommunfullmäktige beslutade om våren 2006 (KS 168/06).

Ersättningsnivån för butikerna ökades då från 50 kr till 120 kr per tillfälle i enlighet med förordningen (2000:284) om stöd till kommersiell service. Kommunen återsöker viss del av utbetalt stöd hos Länsstyrelsen. Fram tom juni 2006 kunde 35 % återsökas, därefter ökades andelen till 50 %.

Under 2007 har butikerna Hellbom's Handel i Lumsheden, Konsum i Bjursås, Linghed's Livs och Tänger Handel genomfört hemsändning. Totalt har 817 hemsändningar utförts vilket berättigat till 98 000 kr i ersättningar. Falu Kommuns kostnad uppgick till 49 000 kr och resterande betalas av Länsstyrelsen Dalarna.

#### 4.92 Drivmedelsförsörjning

Någon norm för tillfredsställande avstånd till drivmedelsförsäljning finns inte.

Tillämpningen av samma norm som för livsmedel, dvs 20 min med bil till närmaste försäljningsställe på upprättad GIS karta visar att hela Falu kommuns yta har en tillfredsställande försörjning av drivmedel.

Drivmedelsföretagen har inför 2008 aviserat en kraftig minskning av antalet tankställen på landsbygden. Hårdare miljövillkor är en bidragande anledning. Dessa neddragningar kommer sannolikt att märkas även här.

## 5. ANALYS

### 5.1 Butikernas tillstånd och utvecklingsförutsättningar

Landsbygdsbutiken är viktig för befolkningen som en plats för den sociala sammanhållningen i bygden. Butiken fyller behovet av sammanhållande länk i den annars befolkningsmässigt glea bygden. Landsbygdsbutikerna sköter idag ofta om servicefunktioner som ombud för systembolag, apotek, hemsändning av varor samt spel.

Trenden för butikerna på Falun's landsbygd visar att två butiker det senaste året visar bättre siffror än året innan. Butiksledningens förmåga att driva en butik på ett attraktivt sätt för de närboende är av betydelse för ett positivt resultat. En ökad köptrohet från orten har kommit efter att Lumsheden först mist butiken och den därefter kommit tillbaka.

För övriga butiker är trenden stabil eller svagt negativ. Den stora konkurrens som ICA Maxi etableringen har ej inneburit några riktigt stora tapp för den sista butiken i byn.

Butikerna har ökat antalet ersättningsberättigade hemsändningar.

De relativt små livsmedelsbutikerna på landsbygden kräver stora arbetsinsatser och ger en liten möjlighet till sammanhängande ledighet. Trots detta ger verksamheterna en förhållandevis låg lönsamhet. Det finns också ett kontinuerligt behov av investeringar och reparationer.

Den vanligaste driftsformen för de mindre landsbygd-butikerna på landsbygden i Falun var tidigare ekonomisk förening. En förändring har skett och nu drivs tre i ekonomisk förening, resten i privat regi.

En trend i Dalarnas län beträffande de kommersiella stöden från länsstyrelsen är att andelen investeringsbidrag ökar och andelen servicebidrag för att kompensera dålig lönsamhet och likviditet minskar. Detta innebär att butikerna idag själva kan klara sin 50 % andel av investeringen. Denna trend får anses som positiv.

De butiker som är sist på orten i Falu kommun har om de så önskat haft möjlighet till stöd och rådgivning av FLF's mentor Göran Forsén. Han har genomfört FLF's tjänsteutbud och egenkontrollprogram för de butiker som efterfrågat detta. Mentorn jobbar på Länsstyrelsens uppdrag.

En enkätundersökning (år 2003) i samverkan med Föreningen Landsbygdshandelns främjande (FLF) till sex lanthandlare gav värdefulla upplysningar till butiksägaren. Butikerna i Sundborn, Tänger, Lumsheden, Linghed, Boda och Svartnäs deltog. Butikerna i Svartnäs och Boda har sedan dess upphört. Dessa butiker fick resultatet tillsänt sig för respektive butik. Utifrån enkätsvaren kunde butikerna upprätta en handlingsplan. Enkätsvaren finns lagrade i Konsumentverkets databas.

Vi kommer att få räkna med att servicen i befintliga bostadsområden och på landsbygden försämras i en ständigt pågående strukturomvandling. Detta är särskilt påtagligt i byarna, av tretton serviceorter år 2001 återstår år 2007 tio stycken, men även stadsdelar känner av en utarmning av servicen. (BFP)

Kommunen kan inte påverka var livsmedelsetableringar ska finnas kvar, men kan i viss mån styra var nylokalisering sker genom detaljplaneringen. Med fler lågprisbutiker och stormarknader i Falu tätort, och så länge människor prioriterar att åka till dem, kommer underlaget för livsmedelsbutikerna på landsbygden att försämras. (BFP)

Även statlig service dras in i ökad utsträckning t ex posten. Svensk Kassaservice kommer att avvecklas under år 2008.

De kommersiella aktörerna behöver troligen bredda sina verksamheter med fler produkter eller tjänster för att kunna upprätthålla butikerna. Nya lösningar för varor och tjänster behöver

prövas. Kommersiell service kommer troligen att kunna upprätthållas bäst i de orter där lokala initiativ hittar former för samverkan med Kommunen och andra aktörer. Butiker och drivmedel kommer också att kunna finnas kvar på de större orter där marknaden och efterfrågan är tillräckligt stor.

Det kan vara lämpligt att bostadsförsörjningsprogrammet samordnas med och stödjer byggande i de orter där kommersiell och kommunal service ges. (BFP)

## **5.2 Kopplingar mellan kommersiell service och offentlig service**

Kommunens roll är att medverka till att skapa de strukturer som ger de lokala servicepunkterna genom att:

- tillämpa plan och bygglagen
- tillse att de demokratiska reglerna uppfylls (att informera och informera i tid)
- uppmuntra entreprenörskapet (så att det finns bra entreprenörer vid nystart och övertagande vid bl a generationsskifte).
- ta hänsyn till konkurrenssituationen
- stödja lokala initiativ
- tillämpa upphandlingspolicyns möjligheter till lokala inköp
- hemtjänsten handlar lokalt

## **5.3 Konsekvens av nedläggning/förbättring av befintlig/nyetablering av service**

Från orter med en eller flera livsmedelsbutiker vittnas om deras betydelse som social funktion. Den är oerhört viktig som sambandscentral i byn, Många människor har där den enda dagliga kontakten med andra och där träffas, pratar och utbyter man information.

Erfarenheten visar att vid nedläggning av den sista butiken på orten ökar kostnaderna för Kommunen då hemtjänsten har ansvaret för att de boende ska få hem livsmedel. I exemplet Sågmyra har hemtjänsten behövt leasa en ytterligare bil samt behövt anordna inköpsresor för de äldre. Tidsåtgången för personalen har ökat avsevärt. Den ökade kostnaden för socialförvaltningen när den lokala butiken lades ned uppgick år 2003 till 10 000 kr per månad för att upprätthålla servicen till ca 30 pågående hemtjänstständer dvs (ca 4 000 kr per person).

FLF har en beräkningsmodell för Kommunens ökade kostnader vid en butiksnedläggning. Den ökade kostnaden blir enligt deras modell ca 3 000 kr per hushåll på årsbasis. I summan ingår kostnader för hemsändning, bilar, hemtjänst, färdtjänst mm.

Nedläggning av den sista butiken på orten blir i varje enskilt fall mycket kostbart för Kommunen.

### **5.31 Konsekvenser för olika grupper**

Av tidigare erfarenheter vet man att en bevarad dagligvaruservice på en ort betyder mycket för att bevara annan service. Då butiker och skolor läggs ned väljer barnfamiljerna ofta att flytta till andra orter.

Butiken fyller också en mycket stor social funktion som samlingsplats för bygdens innevånare. Det finns många exempel på den uppgivenhet som människor känner den dag butiken läggs ned eftersom de förlorar den naturliga samlingsplatsen.

Personalen på butikerna är oftast kvinnor och på chefsnivå är andelen män och kvinnor ganska jämn. Vid butiksnedläggningar är det därför till största delen kvinnor som mister sin arbetsplats.

Varje nedlagd butik betyder väsentligt ökad miljöbelastning när det gäller bilåkande till alternativa inköpsställen.

## **6. ÅTGÄRDSDISKUSSION**

Näringslivskontoret har under en femårsperiod uppmärksammat problematiken kring den sista butiken på orten. För deras fortsatta överlevnad behöver insatser göras dels på kort sikt för akut överlevnad, dels behöver deras situation stabiliseras på längre sikt.

Kommunens möjligheter att påverka den kommunala servicen finns inom ramen för de lagar och direktiv som styr respektive verksamhet.

Exempel på åtgärder presenteras punktvis i styckena nedan samt sammanfattas i stycke 1-3.

### **6.1 Regler för Lokal upphandling**

För många butiker är möjligheten att leverera till kommunen och andra offentliga institutioner ett mycket värdefullt tillskott. Det har tidigare varit svårt att förena lokal handel med de krav som lagen om offentlig upphandling, LOU, ställer. Falu Kommun har under 2007 omarbetat sin upphandlingspolicy så att dessa möjligheter finns.

I Arvika kommun finns också en modell som visar att det är möjligt. LOU ställer krav på att en upphandling skall göras med utnyttjande av de konkurrensmöjligheter som finns och även i övrigt genomföras affärsmässigt. Anbudsgivare, anbudssökande och anbud ska behandlas utan ovidkommande hänsyn.

- De möjligheter som upphandlingspolicyn ger för inköp från mindre leverantörer och butiker ska tillämpas.

### **6.2 Möjligheter inom kommunal planering**

Inom bl a fysisk planering har Falu Kommun genom översiktsplanering- och detaljplanering och inom sitt strategiska bostadsförsörjningsprogram till viss del belyst landsbygdens service. Dessa kompletteras av handelsstrategin, tillväxtprogrammet samt denna serviceplan.

I dessa dokument framgår, på den övergripande nivån, planeringen för var kommunen har sin handel idag samt var man kan tänka sig framtida handelsetableringar.

Underlagsinformation finns också i den kommunala sevedatabasen.

- Inkludera landsbygdsservice i kommunens planer och program.

### **6.3 Diskussion/samspel mellan förvaltningar**

Med utökade kontakter och möjligheter till samspel mellan förvaltningar ökar chanserna till förståelse för andras verksamhet och för gemensamma lösningar.

Service från kommunen täcks in av flera förvaltningar och i ett långsiktigt perspektiv kan det vara mer effektivt och lönsamt att tänka utifrån ett helhetsperspektiv, där kommunen sammantaget lämnar bästa möjliga service till medborgarna till lägsta möjliga kostnad.

Olika verksamheter kan ha liknande problem och här kan finnas möjlighet till samordningslösningar. Genom att företrädare från olika förvaltningar träffas och informerar/diskuterar sina verksamheter ökar förståelsen mellan verksamheterna vilket kan komma att leda till ett samarbete där båda parter har samordningsvinster att göra.

- Träffar organiseras med tjänstemän från olika förvaltningar för att skapa kontaktytor som ger ökad insikt i varandras verksamheter i avseende att samordna Kommunens arbete med landsbygdsservice..

#### **6.4 Samordnade servicelösningar**

Inom ramen för projektet "Metodutveckling för skapandet av servicepunkter" som genomfördes i Falun år 2005-2006 framkom flera idéer kring samordnade servicelösningar.

##### **6.41 Gemensamma inköp**

Fyra mindre livsmedelsbutiker gjorde tillsammans en utredning om de skulle få bättre villkor hos grossisterna om de gjorde gemensamma inköp. De hade kontakter med tre leverantörer. Ingen var intresserad av förändrade leveransvillkor.

##### **6.42 Hemtjänst i Svartnäs**

Intresseföreningen i Svartnäs gjorde år 2005 ett gediget grundarbete för att igångsätta en lokalt baserad kooperativt driven hemtjänst för bygden 12 brukare. Tanken var att maten skulle köpas hos lanthandeln, lagas på pensionatet och distribueras via det lokala hemtjänstkooperativet. Långtgående diskussioner och förhandlingar fördes mellan Intresseföreningen, socialförvaltningen och Coompanion.

Hemtjänstkooperativet kom av olika skäl dock inte i drift. Förhandlingar mellan en ny entreprenör och omvårdnadsförvaltningen har under år 2007 återupptagits.

##### **6.43 Servicepunkter**

Med servicepunkt menas en plats i en by där flera servicegivare finns och där samarbete mellan dem sker. Samarbetet kan ske i form av delade lokaler och/eller gemensam personal. Butikerna kan också vara lokaliserade i närheten av varandra. Samordning kan vidare ske genom gemensamma transporter/distribution av varor. Effekten av samordning blir dels minskade kostnader för servicegivarna, dels förbättrad tillgång till service för konsumenterna.

Formerna för samordning av service i det enskilda fallet bestäms utifrån konsumenternas efterfrågan och av ortens praktiska och ekonomiska förutsättningar.

- ~~Det lokala näringslivet och butikerna i samverkan kan agera för att bevara och stärka serviceutbudet genom att samordna olika typer av service dvs upprätta servicepunkter.~~

#### **6.5 Samråd/Nätverksbyggande**

Via samråd, till vilka många olika intressenter bjuds, och upprättandet av organiserade nätverk, får servicefrågan ökad spridning och nya idéer möjlighet att komma fram. Diskussion sker antingen kring ett utvalt område i form av en strategisk diskussion eller inför en faktisk förändringssituation.

Samråd är ett sätt att öka kunskapen inför förändringar. Samråd kan också bidra till att skapa en gemensam målbild för service i en kommun, vilket ger större förutsättningar för olika

aktörer att dra åt samma håll. Samråden kan också öka näringslivets förståelse för den politiska processen som sätter en del av ramarna för deras verklighet.

- Kommunen ska vid framtagande av t ex översiktsplaner behandla servicefrågor.

### 6.6 Kompetensutveckling

Uppbyggnad av kunskap och kompetens stärker servicegivarens, tjänstemäns och politikernas insikt om servicefrågornas betydelse och kan därmed bidra till att trygga servicens fortlevnad.

- Verka för att servicegivare, tjänstemän och politiker kompetensutvecklar sig inom området service.

### 6.7 FLF's (Föreningen Lanthandelns främjande) tjänsteutbud

FLFs tjänsteutbud innehåller en rad delar, här refereras utvalda. För mer information se FLFs hemsida [www.flf.se](http://www.flf.se). Kompetens för rådgivning inom nedanstående områden finns knuten till Länsstyrelsen Dalarna och kan efter överenskommelse avropas.

- *Affär på Landet* är ett 18 månaders programarbete för butiker. Programmet innehåller kundenkät, arbete med butikerna angående sortiment, butiksutseende samt seminarier inom ekonomi, färskvaror, frukt och grönt, miljö och säkerhet. I steg två av programmet följs arbetet upp för att se om det finns ytterligare behov av stöd.
  - FLF anordnar diverse *utbildningar* inom bl a ekonomi, färskvaror och miljö och säkerhet.
  - Hjälptill butiks innehavare att hantera *svinn*.
  - *Ekonomisk butiksuppföljning* av nyckeltal och analys av verksamheten.
  - *Förnyelse och utveckling* handlar om butikens framtid, FLF analyserar omlandet för butiken, hur långt det är till närmsta butik, kollektivtrafikförbindelser etc.
  - *Kundenkäter*.
  - *Prisundersökningar*.
  - *Nätverk* för småhandlare på orten.
  - Införande av *egenkontrollprogram* för miljöarbetet.
  - *Tillgänglighet för funktionshindrade* till butik enligt Konsumentverkets koncept.
  - Arbete för att *förbereda ägarskiften* i butiker.
  - *Åtgärdsplan och uppföljning* i samband med kommersiellt stöd från länsstyrelsen.
- Avropa rådgivning från Länsstyrelsen (efter överenskommelse).

### 6.8 Alternativa driftformer

Den befintliga butiken behöver flera "ben" att stå på. Alltså flera olika typer av verksamhet som behövs i bygden. Dessa varierar mellan olika platser. Varje butik behöver därför göra en översyn över kringverksamheter som kan förstärka butiken. Det kan i sin tur kan leda fram till bildandet av t ex ett samverkansbolag.

Det framtida samhället övergår mer och mer till att flytta information än fysiska transporter. Projektet service via webben i Lingshed gör bland annat en översyn om hur internetbaserad handel av livsmedel skulle kunna läggas upp. Här bygger de en hemsida där byns samlade serviceutbud visas. Kunden kan klicka sig in till affären och lägga en beställning, hitta busstiderna samt aktuell kommunal information kring skola och hemtjänst. Sidan är under uppbyggnad.

- I samverkan med det lokala näringslivet undersöka alternativ för driften av servicen samt om flera olika verksamheter kan drivas av butiken.
- Utveckla internetbaserad handel med avropsstyrda leveranser av varor.

## 6.9 Stöd till butiker

Kommunen kan normalt inte stödja enskilda näringsidkare. Det finns dock möjlighet att i vissa fall i enlighet med kommunallagen att ge stöd till handeln i landsbygd för att behålla viktig service.

Ett lagligt stöd till landsbygdshandeln är ersättning till butikerna för deras hemsändning av dagligvaror till hushåll på landsbygdshandeln. Enligt denna författning kan Länsstyrelsen Dalarna lämna ett bidrag med högst 50 % av kommunernas ersättning till landsbygdshandeln. Behovet av hemsändning torde fortsättningsvis öka i takt med butikernas utglesning och en åldrande befolkning.

För företagare som behöver förbättrade säkerheter för banklån finns Kreditgarantiföreningen Dalarna. Mer information om detta finns på [www.kreditgaranti.se](http://www.kreditgaranti.se).

Ett annat stöd till butiker kan vara att delta i de projekt, rådgivningar och utbildningar som erbjuds inom det Kommersiella programmet vilket i Dalarna drivs av Länsstyrelsen Dalarna.

- Ge kommunalt stöd till kommersiell service genom hemsändningsbidrag
- Öka informationen till butiker om hemsändningsbidrag
- Utreda möjligheten för hemtjänsten att göra beställning av varorna via e-handel och butiken packar därefter varorna och kör ut dem till kund.
- Butikerna har rätt att söka bidrag till investeringar från Länsstyrelsen Dalarna
- Butikerna har rätt att söka servicebidrag från Länsstyrelsen Dalarna
- Stödja initiativ för att hitta nya lösningar

## 6.10 Kundenkäter

Konsumentverket har utarbetat en kundenkät för butiker som kan användas för utskick till hushåll på landsbygden. Undersökningen genomfördes inom projekt "Affär på landet" på sex butiker utanför Falun hösten 2003<sup>1</sup>. Genom enkäterna fick vi kunskap om vad kunderna tycker om butikens sortiment, priser och service. Resultatet av enkäten är en viktig utgångspunkt för förbättringsarbetet i butikerna. Erfarenheter från butiker som deltagit i Affär på landet visar att kundenkäterna gav ny kunskap till butiksägaren om kundernas behov.

Resultatet av kundenkäterna lagras av Konsumentverket. Resultatet från en butik kan på så sätt jämföras med en genomsnittsbutik. Man kan då få fram butikens starka och svaga sidor jämfört med genomsnittsbutiken.

Nätverket med lokalföreningar i Svärdsjö och Envikens fd kommuner genomförde 2004 en enkät som inventerade ortsbornas inställning till bl a service på orterna. Viktigast var att det fanns skolor på orten.

<sup>1</sup> Paletten i Sundborn, Lingheds Livs, Lumshedens Handel, Tånger Handel, Bodviks Handel i Boda och Svartnäs.

Tillgång till goda allmänna kommunikationer värderades därefter och sedan tillgång till en livsmedelsbutik och annan service.

- Genomför konsumentenkäter, vars resultat ger bra vägvisning och möjligheter till uppföljning gällande serviceutbudets omfattning och inriktning.

### **6.11 Information till konsumenter**

Inom Kooperationens butiker har funnits en uppbyggd funktion av butiksråd genom de lokala konsumentföreningarna. De har genom åren varit ett starkt stöd för butiksdriften och medlemmarnas lokala organ. Genom en stadgeändring har butiksråden inom KF Svea upphört och ersatts av distriktsstyrelser samt lokala medlemsråd vid butikerna. Dock har det medlemsråd som tidigare fanns i Enviken valt att avgå under hösten 2007.

Butiksråd fyller en viktig funktion och den formen kunde med fördel spridas till andra butiker.

Kommunerna har möjligheten att fånga medborgarnas behov och beteende genom till exempel samråd med intresseföreningar eller liknande genom konsumentenkäter och med hjälp av servicedata. Man kan även arbeta med information till konsumenten direkt i servicelokalen, i en butik eller på ortens bibliotek.

- Tillhandahåll samhällsinformation till konsumenten på servicepunkten.
- Bilda lokala butiksråd.

### **6.12 Förstärka butikens attraktivitet**

Man kan arbeta med att förstärka en dagligvarubutik på många sätt. Det man främst tänker på är att etablera ombudsfunktioner, såsom posttjänster, utlämning av apoteks- och systembolagsvaror, Svenska Spel och ATG-ombud till butiken. Kunden kan då utföra flera ärenden i den lokala butiken, vilket både är tids- och energibesparande. Dessutom är det ett incitament till att också göra inköp av dagligvaror i samma butik.

Konsumentverket har gjort en undersökning som visar att ersättningen som lanthandlarna erhåller för att verka som ombud i allmänhet inte ger något överskott till butikens verksamhet men att ombudsfunktioner kan bidra till att kundkretsen behålls och kan öka<sup>2</sup>. Förklaringen är att ju fler anledningar kunder finner för att gå till butiken desto större är chansen att butiken bli en samlingspunkt som nyttjas ofta och mycket.

Fler sätt att stärka butikens attraktivitet kan vara att ordna ett café i butikslokalen, att erbjuda möjlighet till Internet via en dator i butiken, att öka utbudet av lokalt producerade varor och/eller ekologiska produkter eller att erbjuda olika "events" t ex provsmakning eller tävlingar.

Kunderna är butikens bas och att butikägaren visar lyhördhet inför kundernas önskemål om sortiment kan leda till ökad köptrohet. Att arbeta med butikens sortiment, kvalitet och utbud, lokalens utformning och tillgänglighet är naturligtvis viktigt för att stärka butikens attraktivitet.

Butikerna bör vara utformade så att butiken blir kundvänlig för alla typer av kundkategorier. Butiken ska vara utformad för funktionshinder och butikslayouten bör vara utformad så att

<sup>2</sup> Ombudsfunktioner hos lanthandlare. Möjligheter, problem och förslag till åtgärder. 2002.

det är möjligt att besöka butiken med barnvagn. Det bör finnas en sittplats i butiken där man kan vila eller sitta ner för att prata med någon man stöter på i butiken.

- Stärk butikens sortiment med unika produkter t ex lokal mat.
- Marknadsföringsinsatser.

### **6.13 Organiserade inköpsresor**

I områden med låg servicenivå, exempelvis långa avstånd till närmsta dagligvarubutik, kan organiserade inköpsresor vara ett bra alternativ.

För konsumentens del innebär en organiserad inköpsresa att man blir hämtad och lämnad vid bostaden och att man själv kan se och välja de produkter man vill köpa. För handlarens del innebär organiserade inköpsresor att den fasta kundkretsen bibehålls eller ökar. T ex Lingsheds Livs använder den modellen.

- Organisera inköpsresor för de invånare som har svårt att ta sig till butiken på egen hand.
- Öka servicetillgängligheten genom fortsatt satsning på samhällsbetalda resor.

## **Remissförfarande**

Serviceplanen har skrivits av Landsbygdsgruppen, Näringslivskontoret, Karin Perérs. Den skickades ut på remiss 2007-11-19. Remisstiden var en månad.

### **Remissförfrågan skickades till:**

Falu Kommun Stadsbyggnadskontoret  
Falun Kommun Miljöförvaltningen  
Falun Kommun Trafik och Fritid  
Livsmedelsbutikerna på landsbygden  
Intresseföreningarna  
Falun Kommunbygderåd  
Göran Forsén, konsult  
Länsstyrelsen Dalarna  
Carl-Erik Nyström, fd ordförande i Landsbygdsgruppen  
Politikerna i Landsbygdsgruppen

### **Remissvar hade 2008 01 09 inkommit från:**

Falu Kommun Stadsbyggnadskontoret; Anna Perols och Karin Eliasson  
Falun Kommun Miljöförvaltningen; Kristina Harsbo  
Göran Forsén, konsult  
Coop Nära Enviken; Börje Grönros  
Lingheds Livs; Anna-Karin Wiklund  
Lingheds Livs; Lena Hansols  
Samverkan i Tängerdalen; Håkan Staffansson  
Sågmyra Byaråd; Kurt Hellberg  
Bjursås Sockenråd; Per Pettersson  
Falun Kommunbygderåd; Siv Eliasson och Tomas Björklund  
Carl-Erik Nyström, fd ordförande i Landsbygdsgruppen

Serviceplanen behandlades på Landsbygdsgruppens möte 2008-01-25. Efter att remissvaren arbetats in går planen vidare till politiskt beslut.