



Plan og byggesak - status

1. Problemstillinger

- Brukertilfredshet byggesak
- Kommunekassens subsidiering av byggesak

2. Status og gjeldende strategier for økt brukertilfredshet og økonomi

- Brukerundersøkelser og dialogmøter siste to år
- Utviklingsprogram for bedre brukertilfredshet
- ASSS-rapport om byggesak og økonomi

3. Nye strategier og tiltak

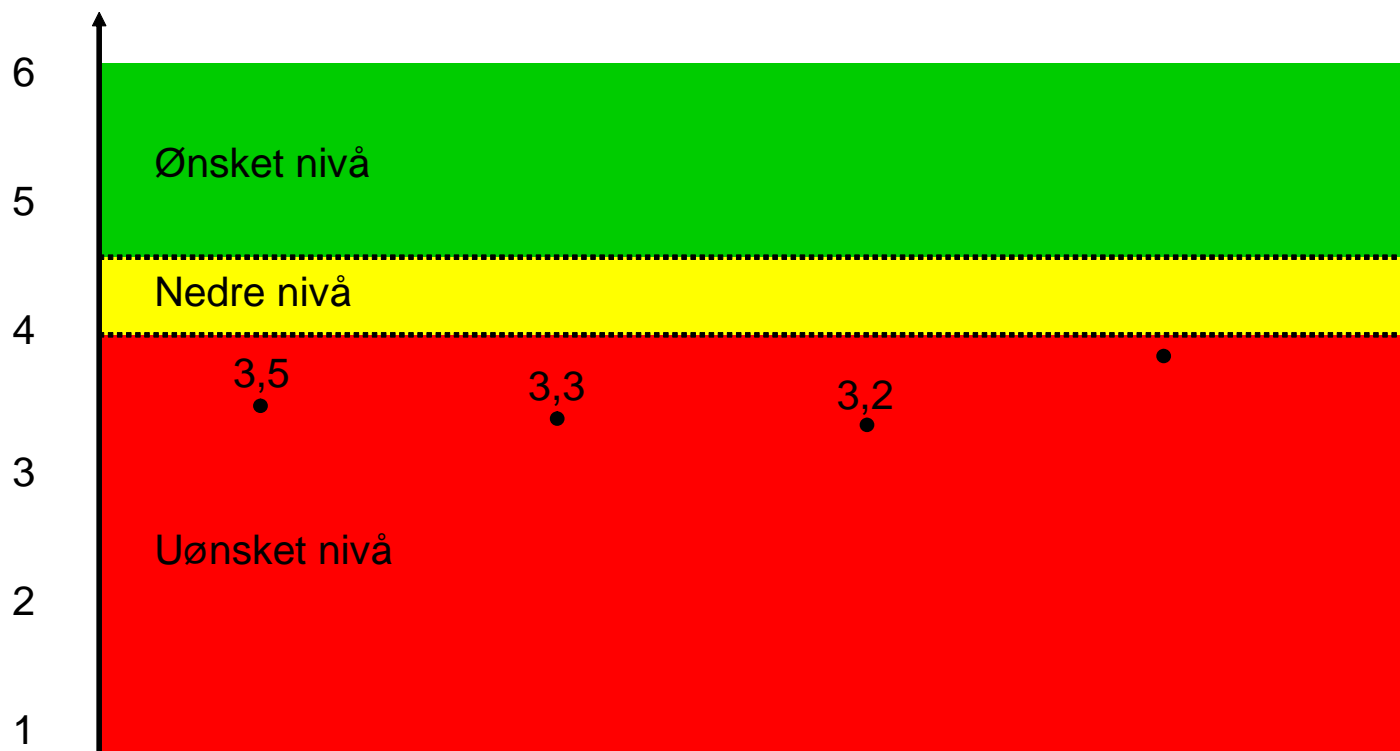
- Visjon og mål for Byplan
- Strategier og tiltak
 - Informasjon (web, kundebehandling)
 - Serviceprogram med vekt på dialog med ulike brukergrupper;
 - Fornyingsarbeid og organisasjonsutvikling
 - Økonomi

Oppsummering / konklusjon

1. Problemstillinger

Brukerundersøkelser 2007-2009 for byggesakstjenester

Brukertilfredshet



1. Problemstillinger

Kommunekassens subsidiering av byggesak

Regnskap 2009

	Plan	Bevilling	Byggesak	
Lønnsutgifter	9 826 000	1 273 000	10 057 000	
- vikar	-		113 000	
- ekstrahjelp	-	289 000	448 000	
- overtid	26 000	31 000	274 000	
Refusjon sykkelønn og fødselspenger	-480 000	-	-655 000	
Driftsutgifter	840 000	80 000	587 000	Budsjett kr 7,5 mill

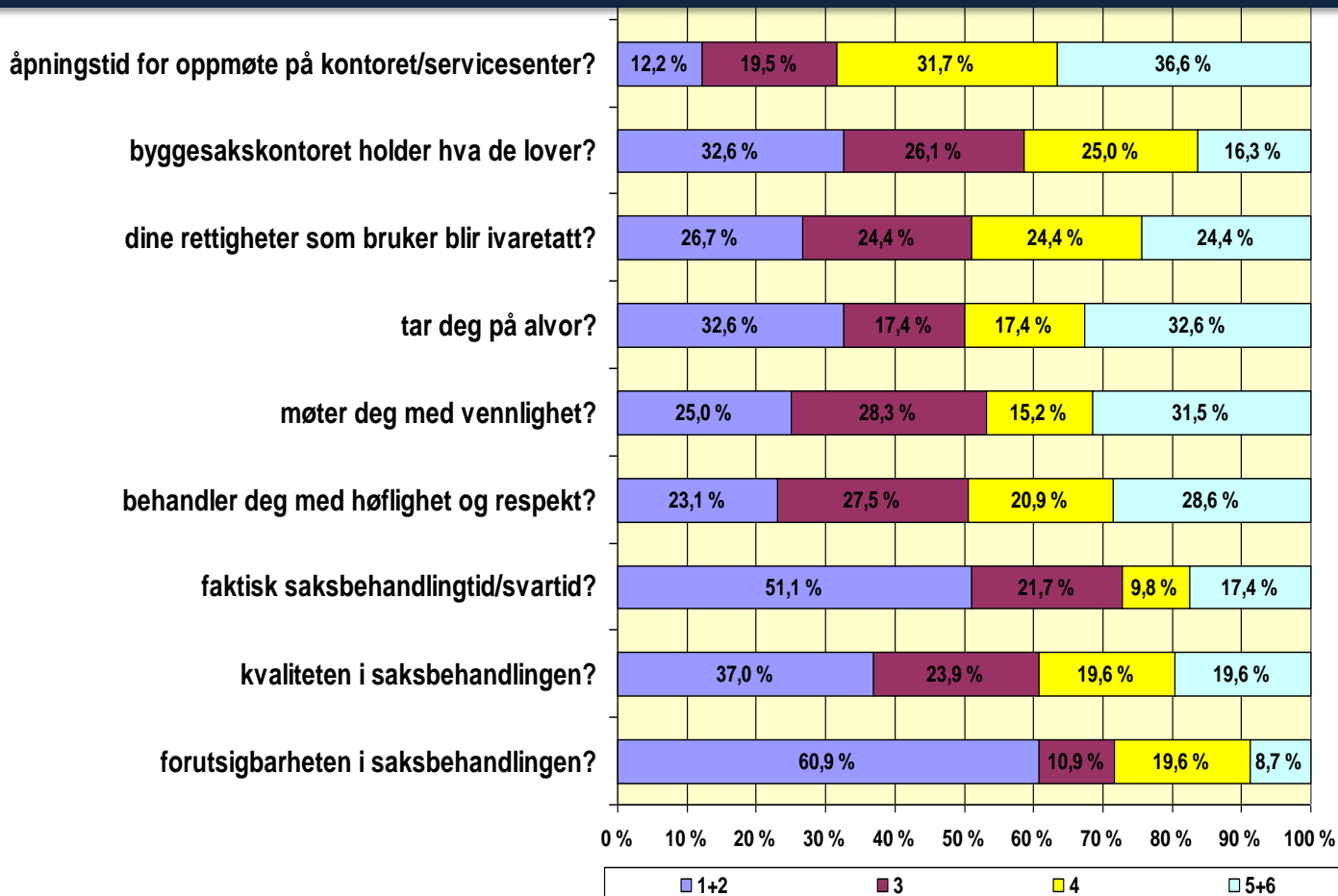
2. Status mht brukertilfredshet

Brukertilfredshet byggesak

- Brukerundersøkelser indikerer ujevn tilfredshet og for lavt servicenivå totalt sett
- Tilsynelatende ingen bedring siste år i servicenivå jfr brukerundersøkelse i 2009, vs dialogmøte 2010 som indikerer en forbedring
- Vi tar resultatene fra brukerundersøkelsene på alvor; forbedringsmuligheter er kartlagt, utviklingsprogram for bedre brukertilfredshet pågår

2. Status mht brukertilfredshet

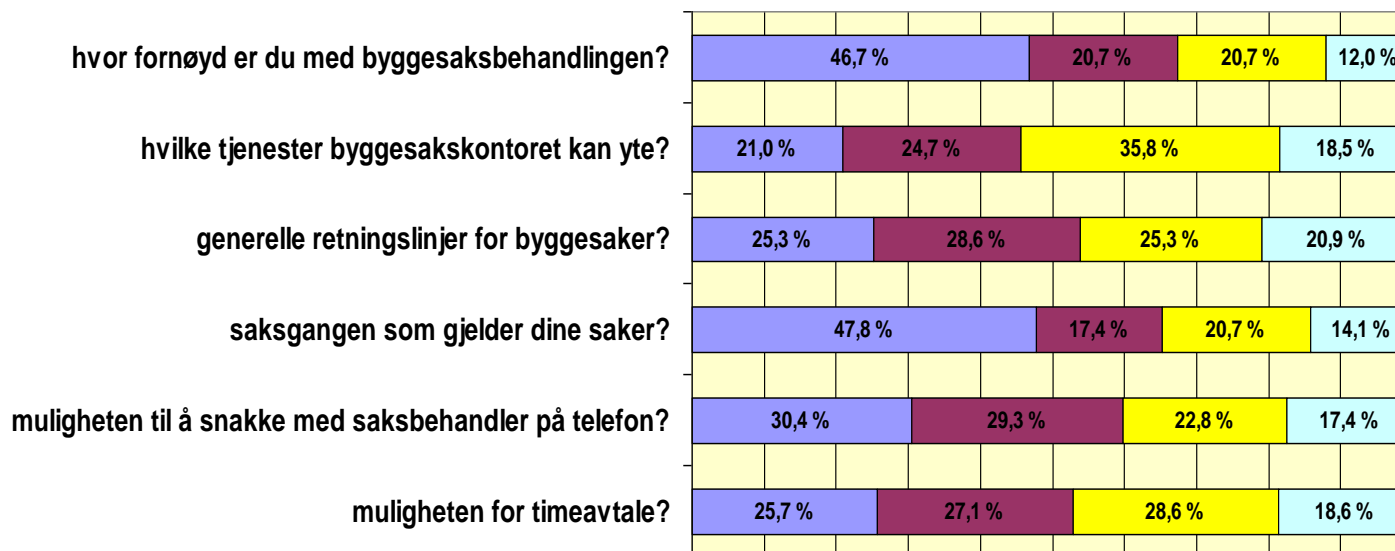
Brukerundersøkelse 2009 for byggesakstjenester



2. Status mht brukertilfredshet

Brukerundersøkelse 2009 for byggesakstjenester

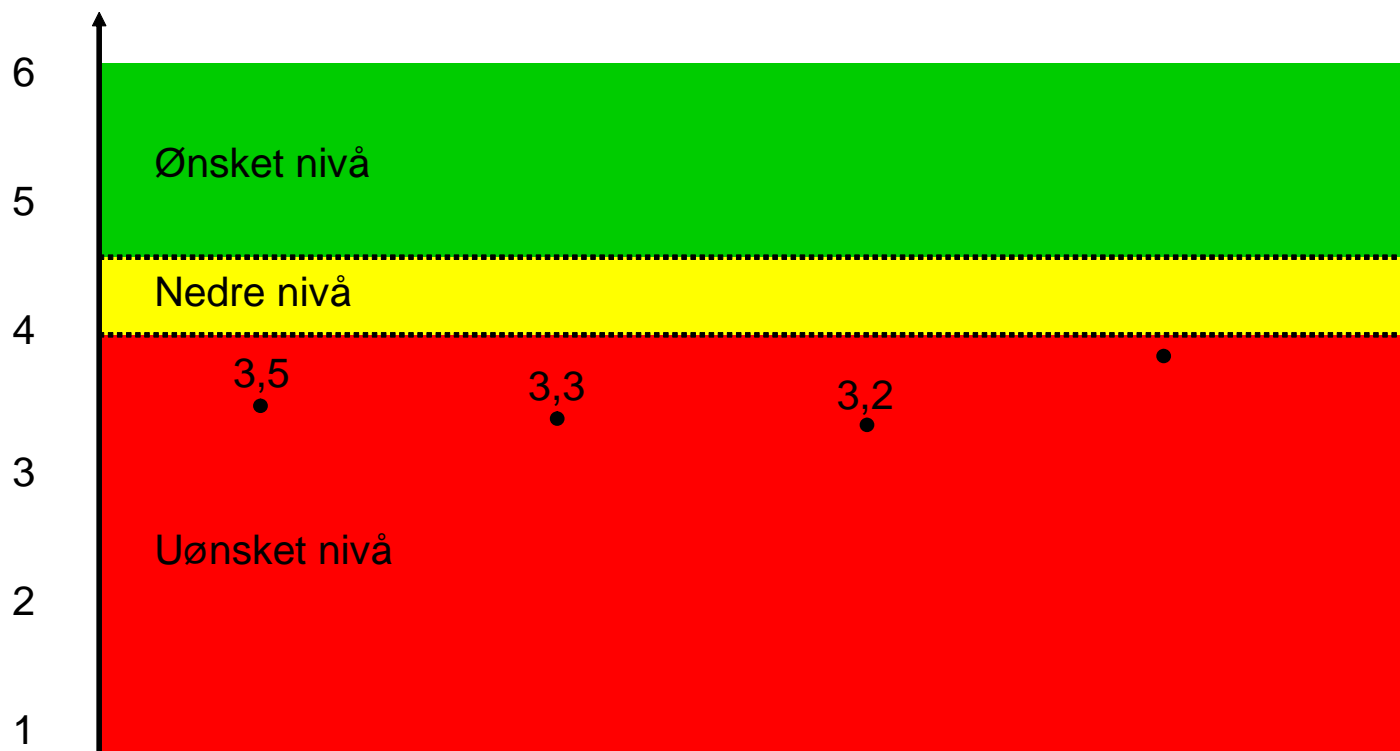
Fordeling av svar i %



2. Status mht brukertilfredshet

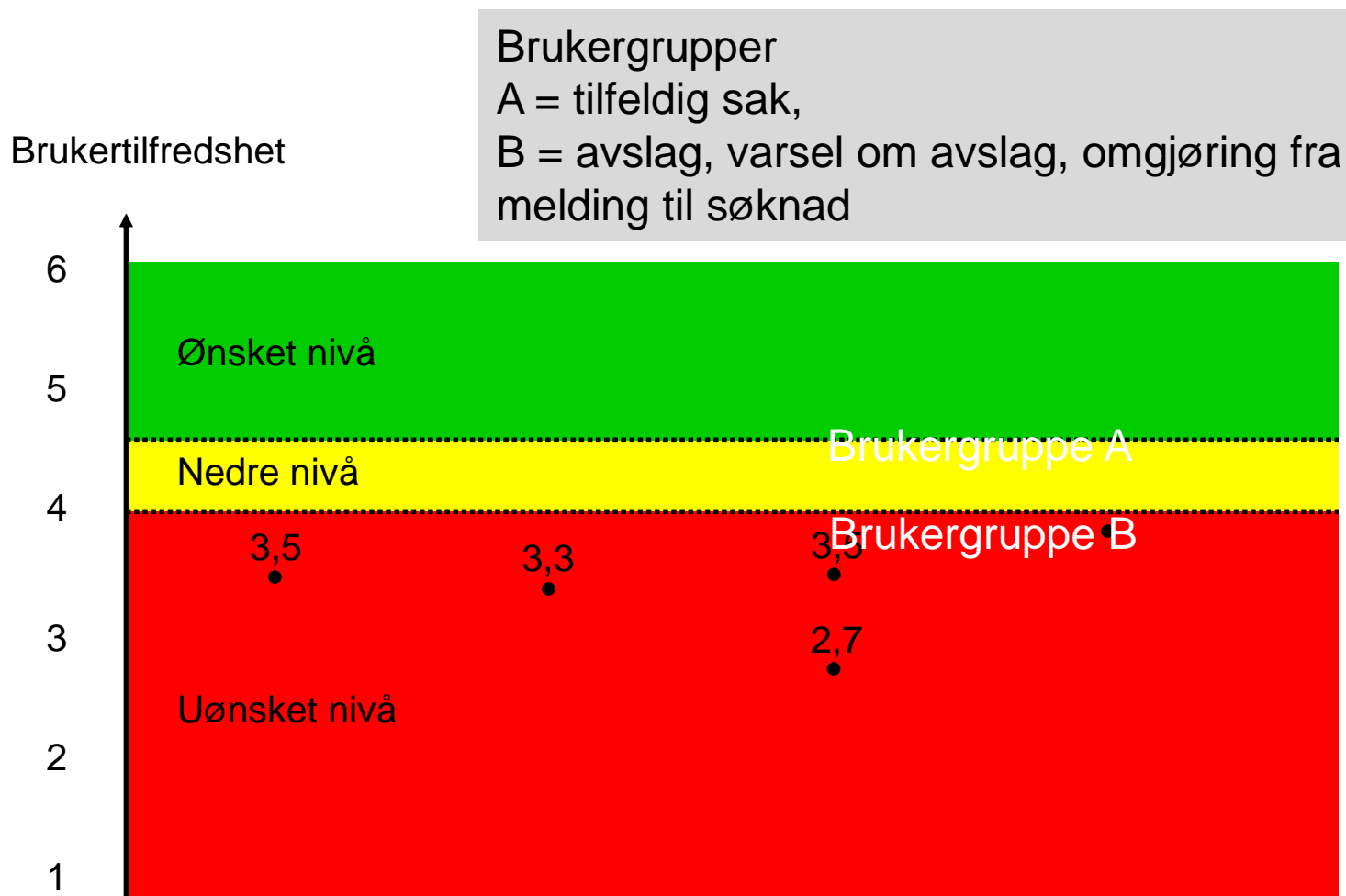
Brugerundersøkelser 2007-2009 for byggesakstjenester

Brukertilfredshet



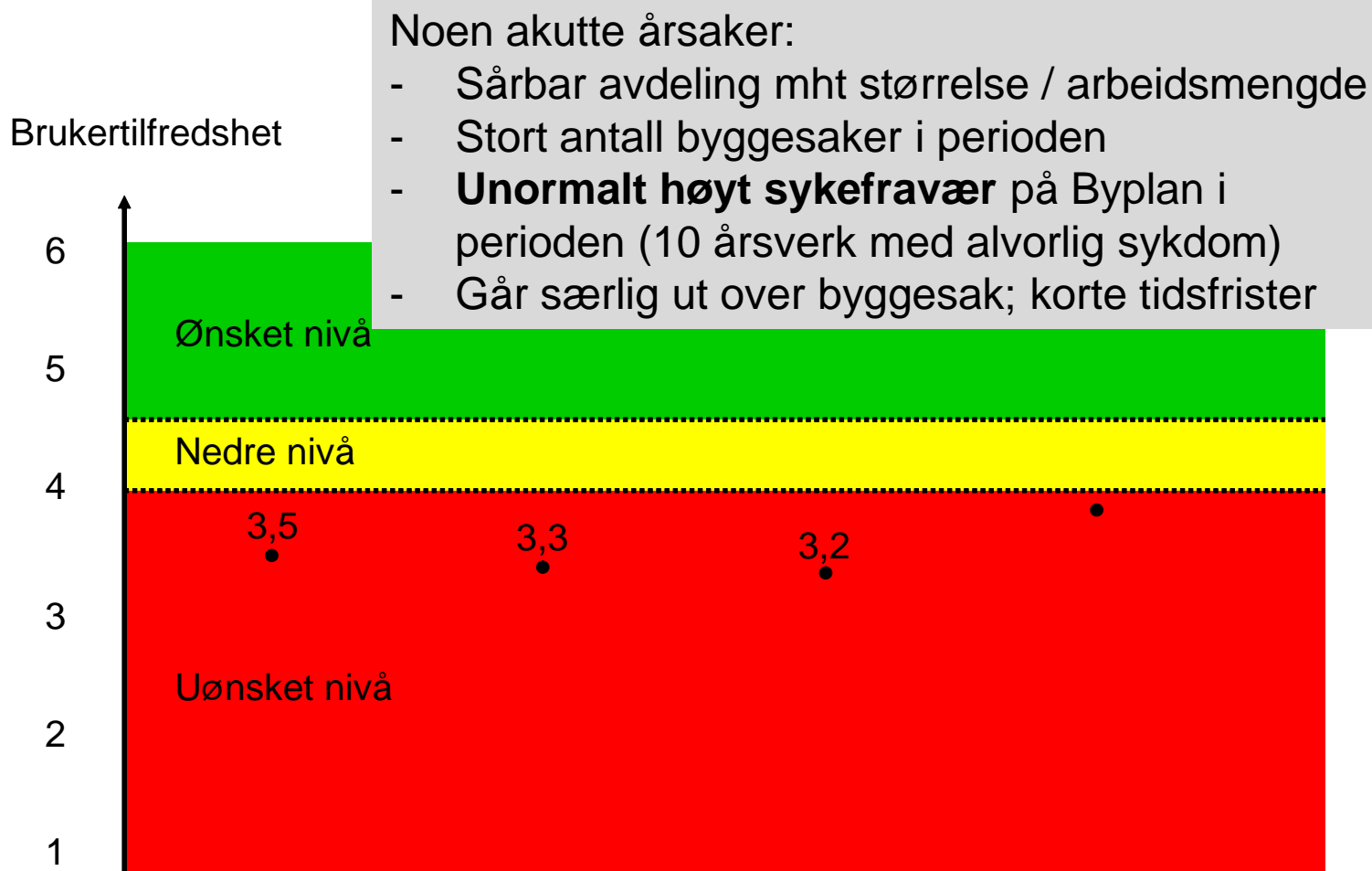
2. Status mht brukertilfredshet

Brukerundersøkelser 2007-2009 for byggesakstjenester



2. Status mht brukertilfredshet

Brukerundersøkelser for byggesakstjenester

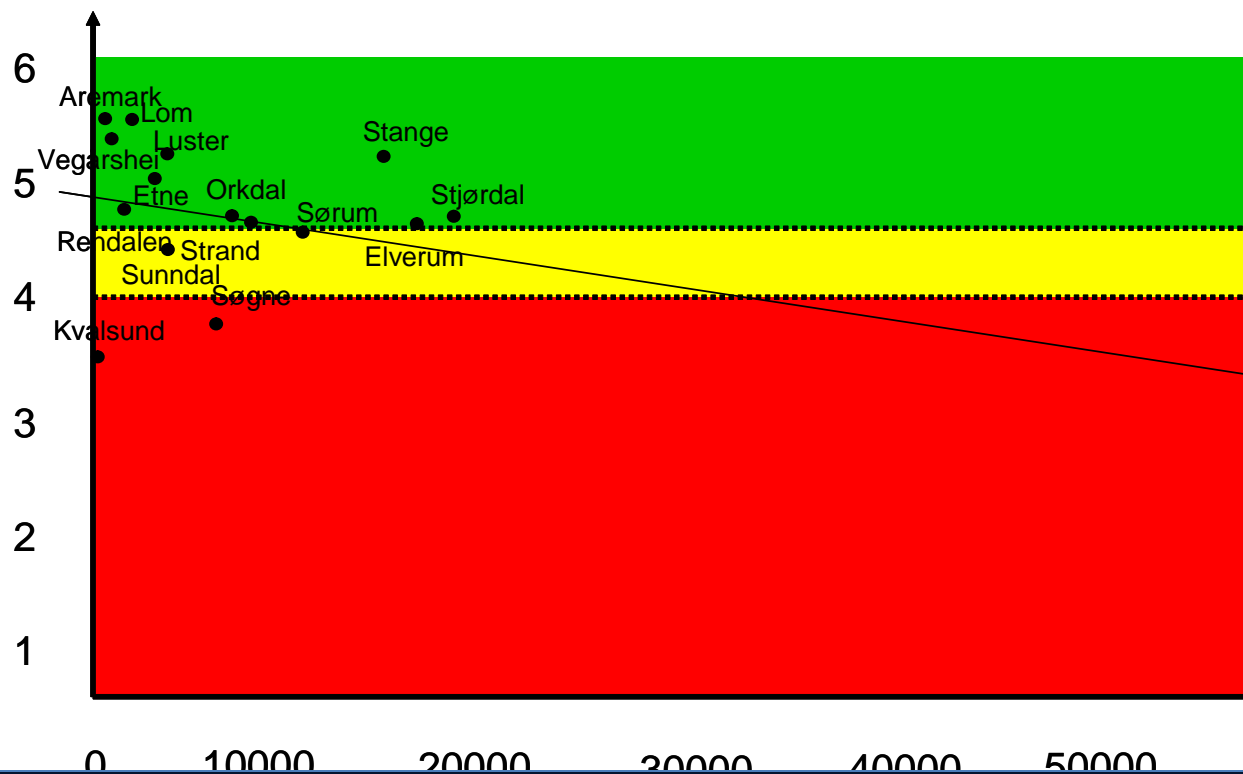


2. Status mht brukertilfredshet

Brukerundersøkelse 2008 for byggesakstjenester

Hvem deltar i brukertilfredshetsundersøkelser - 2008

Brukertilfredshet



2. Status mht brukertilfredshet

Hva måles i brukerundersøkelser?

- En kombinasjon av?
 - Reell misnøye med servicenivået
 - Misnøye med resultatet (avslag?)
 - Misnøye med plan- og bygningsloven og kompliserte lover og regler man må forholde seg til
 - Misnøye med skjerpede krav (f eks støy)
 - Misnøye med færre ”runde” samtaler med ”lederne”
- Realistiske mål:
 - Hvor god brukertilfredshet er det mulig å få for en ”by- / vekstkommune”?

2. Status mht brukertilfredshet

Hva måles i brukerundersøkelser?

- En kombinasjon av?
 - Reell misnøye med servicenivået
 - Misnøye med resultatet (avslag?)
 - Misnøye med plan- og bygningsloven og kompliserte lover og regler man må forholde seg til
 - Misnøye med skjerpede krav (f eks støy)
 - Misnøye med færre ”runde” samtaler med ”lederne”
- Realistiske mål:
 - Hvor god brukertilfredshet er det mulig å få for en ”by- / vekstkommune”?
- Strategi: **Styrking av servicenivået på de tema vi kan gjøre noe med. Å gå fra forhandlinger i enkeltsaker til dialog og informasjon / veiledning.**

2. Status mht brukertilfredshet

Dialogmøtene i 2009 og 2010 (profesjonelle brukere)

- 2009: Dialogmøtet bekreftet ujevn kvalitet i saksbehandlingen. Kvalitet opplevdes å være avhengig av saksbehandler.
- 2010: Dialogmøtet signaliserte at det har vært en markant forbedring av byggesakstjenester, økt profesjonalisering, kvalitet i mindre grad avhengig av saksbehandler. Må gjerne realisere planene om et "smilekurs".

Utviklingsprogram 2009-2011 - plan

BYGGESAKSPROSESSEN

- Informasjon på nett til ulike typer brukere
- Servicetorg – veiledning; mot målet med rett forventning
- Forhåndskonferanse – forberedt og korrekt informasjon; søke løsninger
- Saksmottak – få saken inn på rett spor fra dag en; saksbehandler med rett kvalifikasjon
- Brevmaler – positiv ånd
- Evt mangelbrev; samlet og begrunnet tilbakemelding med veiledning mot målet
- Saksbehandling; tilgjengelighet for saksbehandler – kommunikasjon mot tiltakshaver / ansvarlig søker
- Evt varsel om avslag; oppklaring av evt misforståelser med veiledning mot målet
- Vedtak; positivt eller negativt – med positiv ånd

HOLDNING

Forståelse for brukernes situasjon – den proffe og amatøreren



BRUKEREN



TILFREDSHET

Opplevd bruker-

ET UTVALG AKTUE

- Workshop om brukere
- Iddugnad om brukertilfredsh
- Foredrag fra b brukernes hve
- Rollespill – tre situasjoner sal komme opp i (vanskelige sar sykdom / skifte
- "Smilekurs" m kundehandteri
- Revisjon av kv byggesak med av alle faser a byggesakspro
- Dialogmøter m brukertilfredsh tilfredsstillende
- Vurdere kapas tilgjengelig for

Utviklingsprogram 2009-2011 - status



BYGGESAKSPROSESSEN

- Informasjon på nett til ulike typer brukere
- Servicetorg – veiledning; mot målet med rett forventning
- Forhåndskonferanse – forberedt og korrekt informasjon; søke løsninger
- Saksmottak – få saken inn på rett spor fra dag en; saksbehandler med rett kvalifikasjon
- Brevmaler – positiv ånd
- Evt mangelbrev; samlet og begrunnet tilbakemelding med veiledning mot målet
- Saksbehandling; tilgjengelighet for saksbehandler – kommunikasjon mot tiltakshaver / ansvarlig søker
- Evt varsel om avslag; oppklaring av evt misforståelser med veiledning mot målet
- Vedtak; positivt eller negativt – med positiv ånd

HOLDNING

Forståelse for brukernes situasjon – den proffe og amatøreren



TILFREDS- HET

Opplevd bruker-

ET UTVALG AKTU

- Workshop om brukere
- Iddugnad om brukertilfredsh
- Foredrag fra b brukernes hve
- Rollespill – tre situasjoner sal komme opp i (vanskelige sar sykdom / skifte
- "Smilekurs" m kundehandteri
- Revisjon av kv byggesak med av alle faser a byggesakspro
- Dialogmøter m brukertilfredsh tilfredsstillende
- Vurdere kapas tilgjengelig for

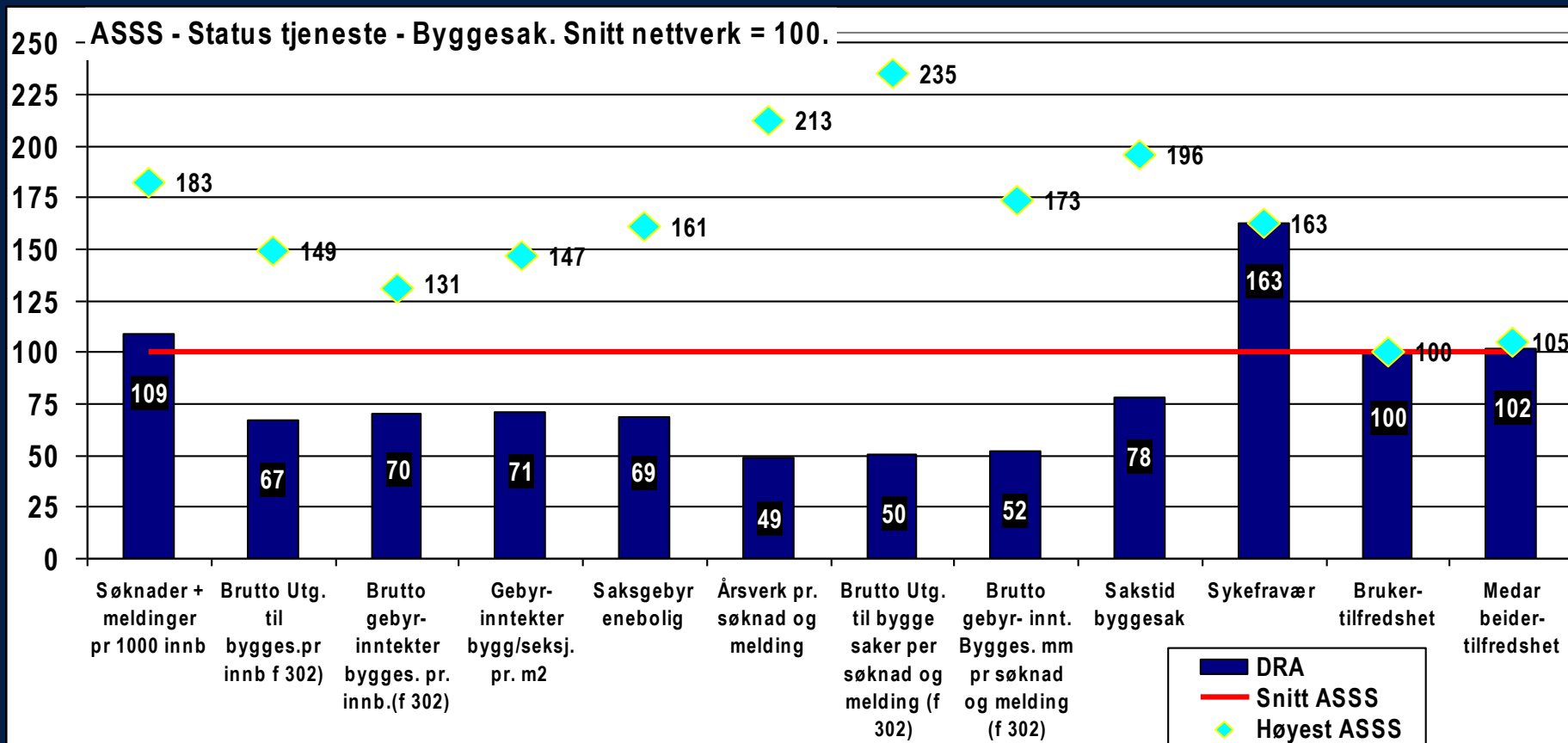




DRAMMEN
KOMMUNE

2. Status mht økonomi m.m.

Rapport fra ASSS-kommuner om byggesak



2. Status mht økonomi m.m.

ASSS-rapporten viser bl a:

- Høyt antall saker pr innbygger - 109%
- Lav ressursbruk pr sak og innbygger (både mht gebyr og fra bykassa) – ca 70% pr innbygger og ca 50% pr sak
- Lavt antall årsverk pr søknad og melding – 49%
- Relativt kort saksbehandlingstid – 78%
- Høyest sykefravær i landet - 163%
- Brukertilfredshet – 100% (eneste med felles brukerundersøkelse)
- Medarbeidertilfredshet – 102%

- Mao: Stor og effektiv produksjon samtidig med stort sykefravær. (De friske jobber hardt og effektivt). Vi tar oss ikke godt nok betalt sammenliknet med andre større kommuner.



2. Strategier mht økonomi

Kommunekassens subsidiering av byggesak gir utfordringer

- Byplans regnskap i balanse til tross for lavere inntekter på byggesak enn budsjett, men uønsket subsidiering av byggesak. Ressursene trengs for kommende planutfordringer.
- Prinsippvedtak om 75% selvkostfinansiering, dagens situasjon ca 50%.
- Behov for gjennomgang av økonomiske konsekvenser av ny plan- og bygningslov (bl a styrket krav til tilsyn)
- Behov for gjennomgang av dagens gebyrregulativ; timepris ikke justert siden 2003 (lønnskostnader ca 70%, disse har steget ca 35% i perioden)
- **Nytt gebyrregulativ for byggesakstjenester 1.7.2010**

3. Nye strategier og tiltak

Visjon og mål for Byplan

Byplans visjon:

- **Kompetent, tydelig og pålitelig** – i samhandling med andre

Byplan skal :

- Gi "state-of-the-art" faglige råd til rådmann, andre virksomheter og politiske organer – alltid kunnskapsbasert
- Stå for profesjonalitet, kvalitet og service til brukere av Byplans tjenester; inkl forutsigbarhet, likebehandling og i tråd med serviceerklæring
- Fornye organisasjonen; bl a arbeidsformer, metoder i saksbehandling, modernisere fysisk arbeidsmiljø, styrke kapasitet (personell og ressurser) til morgendagens utfordringer
- Videreutvikle mål, kvalitetssystemer og rutiner for å fremme trivsel og helse for medarbeiderne og god tilfredshet blant brukerne
- Styrke dialog og forpliktende samhandling med virksomheter internt og eksternt.



3. Nye strategier og tiltak

Tjenester på nett:

- Gjennomgå vår informasjon på nett, særlig med vekt på informasjon til folk flest

Kundebehandling

- Gjennomføre stressmestringskurs og smilekurs



DRAMMEN
KOMMUNE

3. Nye strategier og tiltak

Serviceprogram med vekt på dialog med ulike brukergrupper;

- Målrettet lynkurs for folk flest (vår og høst)
- Møter med gårdeiergruppen i Byen Vår Drammen
- Dialogmøter med profesjonelle brukere og politikere
- Vurdere også åpne bransjemøter

3. Nye strategier og tiltak

Fornyings- og utviklingsarbeid er nødvendig:

- Videre utvikling av interne kvalitetsrutiner og sakssystemer
- Innføring av nye framgangsmåter (bl a medvirkingsprosesser)
- Nye metoder og verktøy i planleggingen.
- Planutfordringene som skal løses er store: Framtidens byer, Buskerudbyen, FutureBuilt / Strømsø, Fjell 2020, årlig oppfølging av belønningsordningen, revisjon av kommuneplan, områdeplaner og bydelsplaner, ny pbl

Organisasjonsutvikling:

- Nye og større lokaler og nye arbeidsformer
- Generasjonsskifte blant medarbeidere
- Styrket stabsfunksjon for økt servicenivå til alle brukere



DRAMMEN
KOMMUNE

3. Nye strategier og tiltak

Økonomi

- Nytt gebyrregulativ fra 1.7.2010; behandling i 1. tertial med sikte på å få 75% selvkostfinansiering av byggesaks tjenester



Oppsummering / konklusjoner

1. Brukertilfredshet

- Tegn på økt brukertilfredshet blant profesjonelle brukere
- Fortsatt en utfordring å få god brukertilfredshet for folk flest
- Fullføre utviklingsprogrammet som ble igangsatt i 2009

2. Nye tiltak overfor folk flest

- Styrket veiledning på nett med økt selvhjelpsfokus
- Lynkurs om byggesaksprosessen (vår og høst) – tilbud opprettes (for tiltakshavere, naboer og andre interesserte)
- Serviceprogram med vekt på dialog også med andre brukergrupper; evt åpne bransjemøter
- Fornyingsarbeid og organisasjonsutvikling

3. Styrket økonomi gjennom å oppfylle intensjon om 75% selvkost

- Nytt gebyrregulativ fra 1.7.2010; behandling i 1. tertial med sikte på å få 75% selvkostfinansiering av byggesaks tjenester