

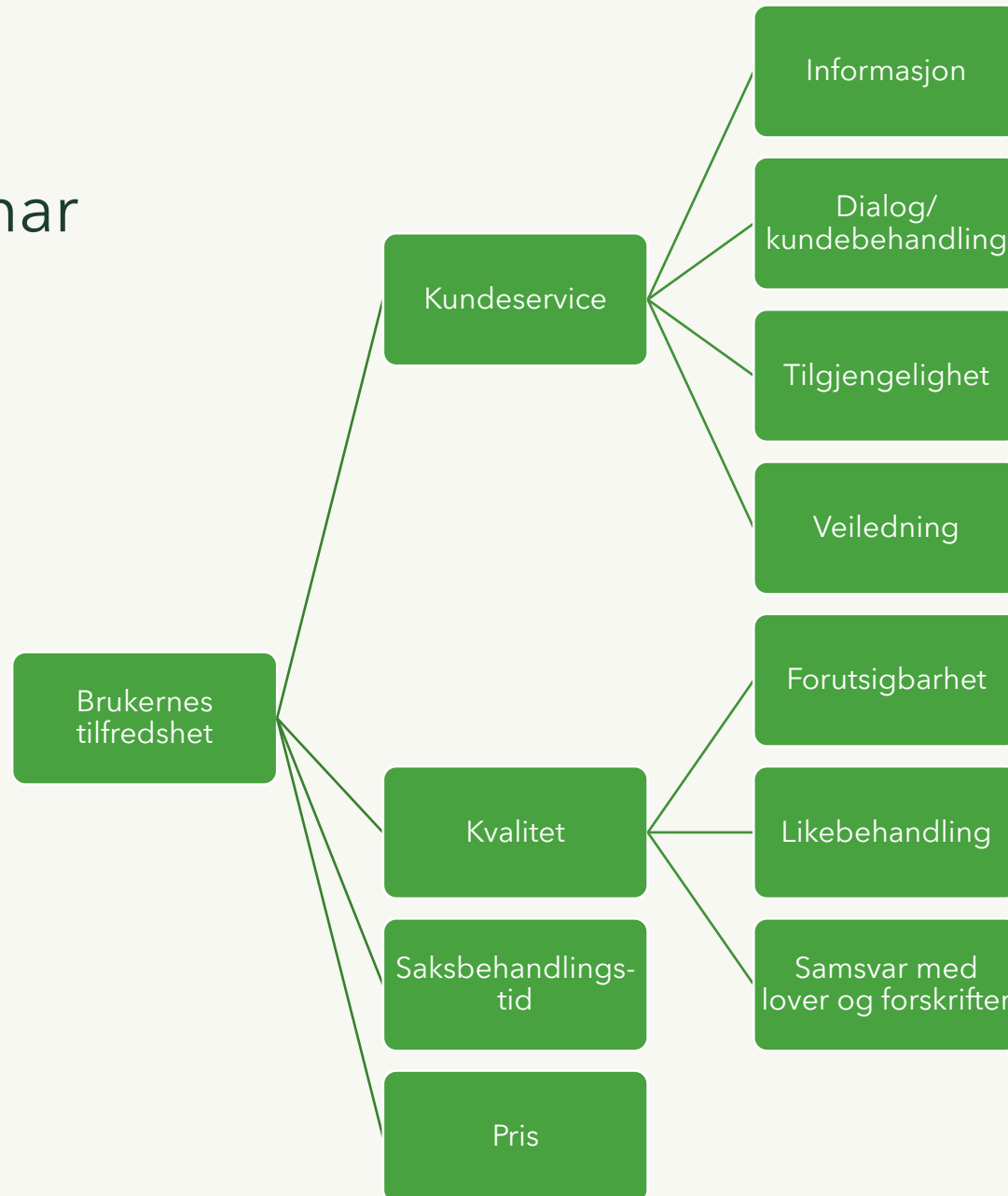
Brukerundersøkelse:

Planprosesser og byggesaksbehandling i
Bergen kommune

Om oppdraget

- Felles bestilling fra Bergen Næringsråd og Plan- og bygningsetaten i Bergen kommune
- Formål: Statusmåling og grunnlag for forbedring
- Gjennomført mellom april og juli 2021
- Rapporten bygger på:
 - To digitale spørreundersøkelser
 - Dybdeintervjuer

Hva undersøkelsene har kartlagt?



Omfang, utvalg og svarandeler

I Bergen kommune ble det i 2020:

- Vedtatt 16 reguleringsplaner, alle fremmet som privat forslag
- Behandlet 2122 byggesaker

(Kilde: SSB/KOSTRA)

Utvalg spørreundersøkelser:

Plan:

- Mottakere: 134
- Svar: 46
- Svarprosent: 34%

Byggesak:

- Mottakere: 552
- Svar: 159
- Svarprosent: 29%

Hva undersøkelsene har kartlagt?

Avgrenset til å dekke **brukernes** tilfredshet med:

- Byggesaksbehandling
- Planbehandling

Basert på brukernes forventninger og erfaringer

Det er altså ingen vurdering av søkere, forslagsstillere eller plankonsulenters bidrag til prosess og løsninger i denne undersøkelsen

Kundeservice: Informasjon og tilgjengelighet

Plan

Mulighet for å komme i kontakt med saksbehandler	3,2
Saksbehandlers kapasitet	2,9
Svartid i oppstartsfasen	3,4
Svartid: Planforslag og 1.-gangsbehandling	3,0
Svartid etter offentlig ettersyn	2,9
Informasjon på kommunens nettsider	3,7



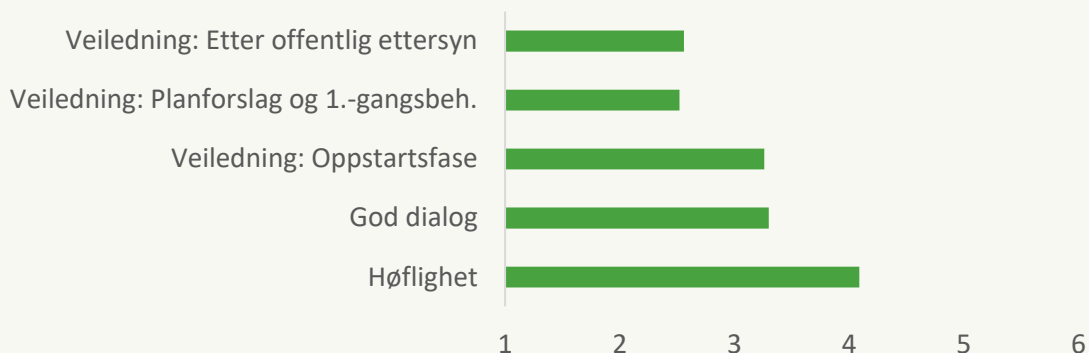
Kundeservice: Informasjon og tilgjengelighet

Byggesak

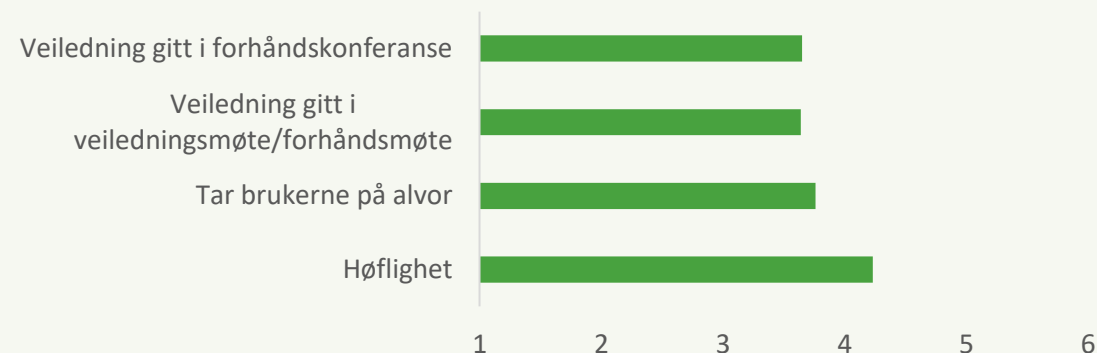
Mulighet for timeavtale	3,0
Mulighet for å komme i kontakt med saksbehandler	2,7
Informasjon om gebyrer	3,4
Informasjon på kommunens nettsider	3,5
Informasjon om hva PBE kan hjelpe med	3,3
Informasjon om konkret sak	3,2
Informasjon om hva som er tillatt i vedtak	4,4
Informasjon om begrunnelse for vedtaket	4,1
Informasjon om klagemulighet i vedtak	4,6



Kundeservice: Dialog, kundebehandling og veiledning



Plan



Byggesak

Veiledning etter offentlig ettersyn 2,6

Veiledning: Planforslag og 1.-gangsbeh. 2,5

Veiledning i oppstartsfasen 3,3

God dialog 3,3

Høflighet 4,1

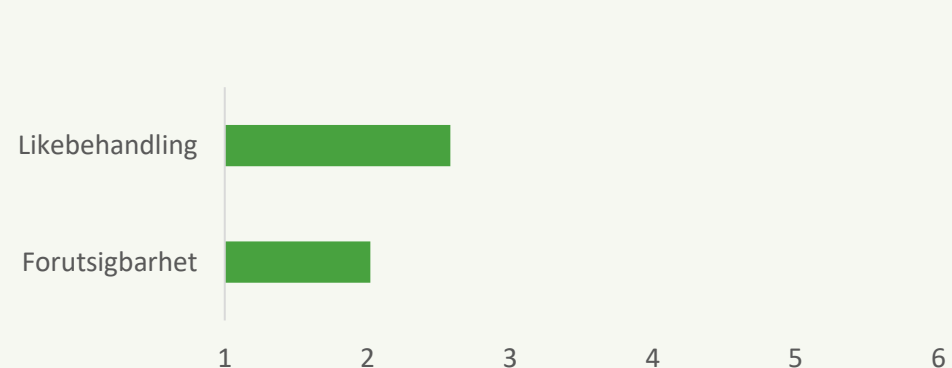
Veiledning i forhåndskonferanse 3,7

Veiledning i veiledningsmøte/forhåndsmøte 3,6

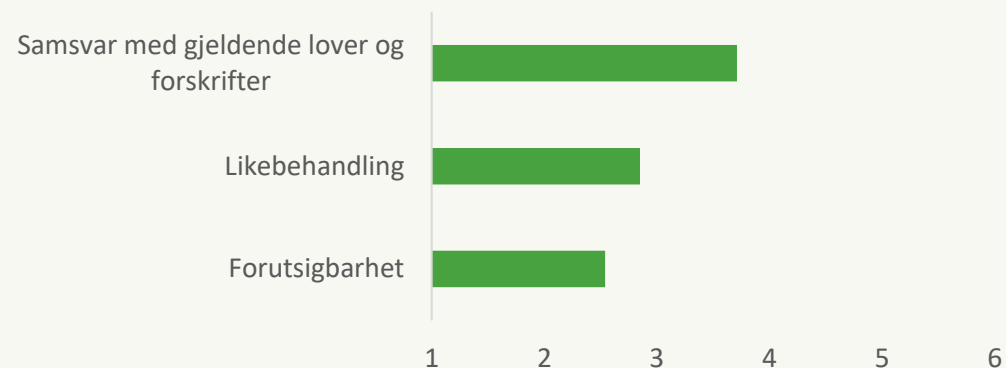
Tar brukerne på alvor 3,8

Høflighet 4,2

Kvalitet: Forutsigbarhet, likebehandling og samsvar med lover og forskrifter



Plan



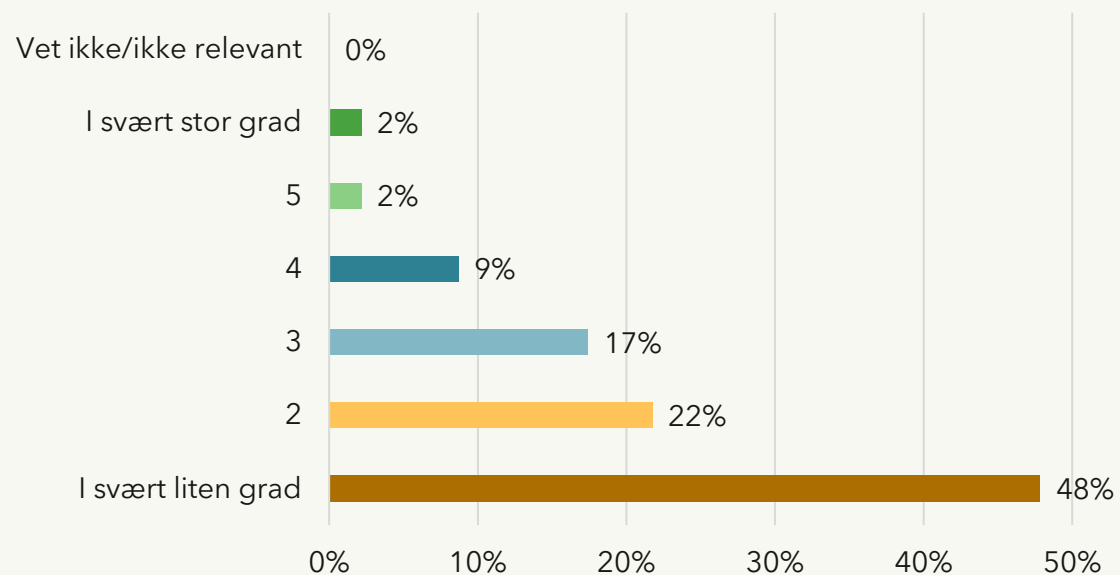
Byggesak

Likebehandling	2,6
Forutsigbarhet	2,0

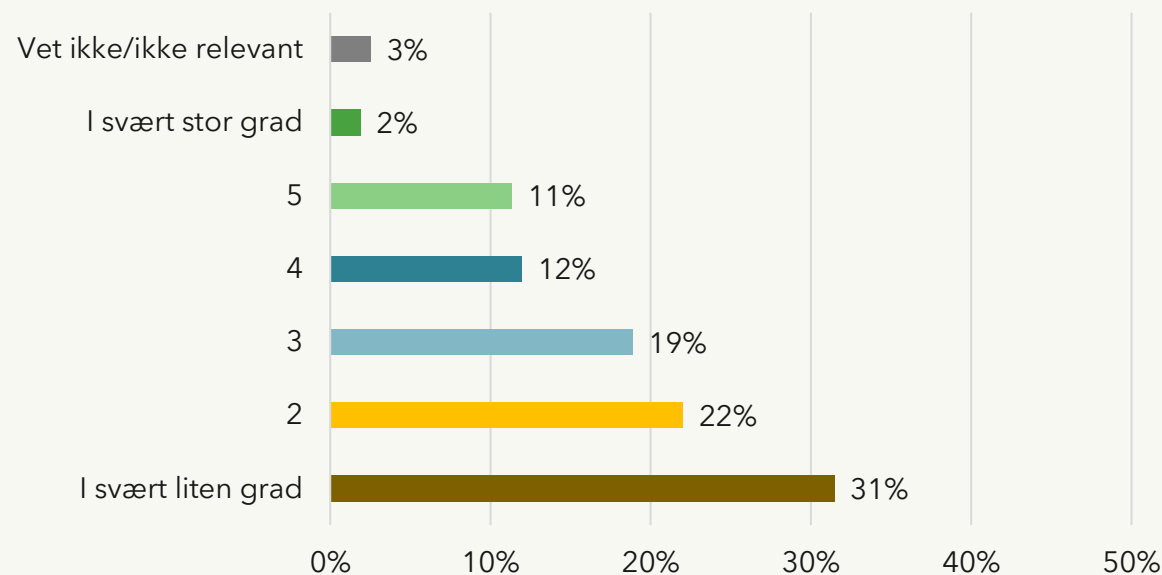
Samsvar med gjeldende lover og forskrifter	3,7
Likebehandling	2,9
Forutsigbarhet	2,5

Forutsigbarhet - fordeling av svar

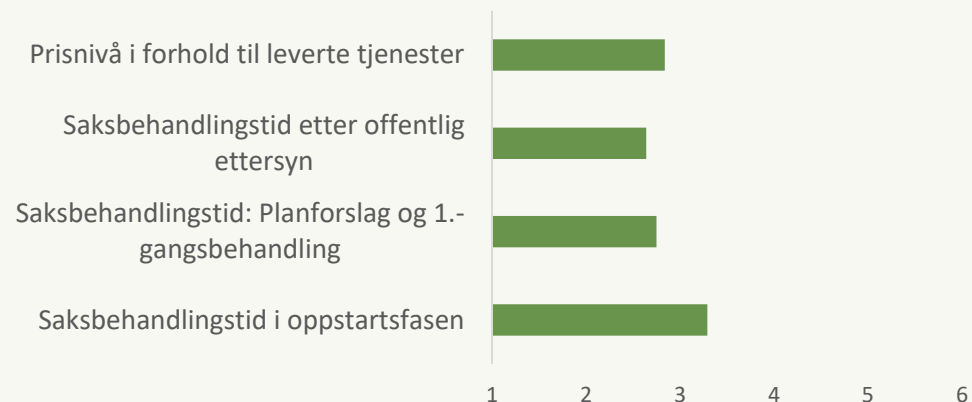
I hvilken grad synes du at planprosessen er forutsigbar?



I hvor stor grad er du fornøyd/misfornøyd med forutsigbarheten i byggesaksbehandlingen?

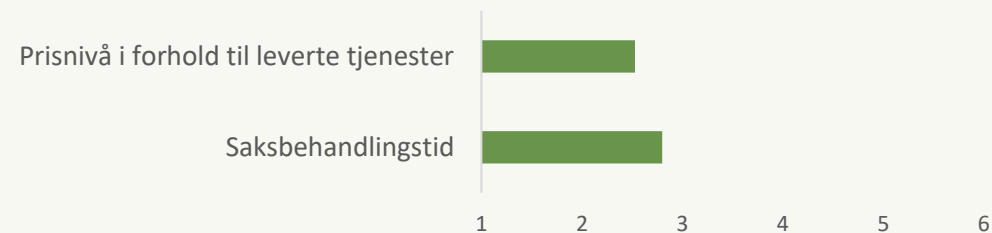


Saksbehandlingstid og pris



Plan

Prisnivå i forhold til leverte tjenester	2,8
Saksbehandlingstid i oppstartsfasen	3,3
Saksbehandlingstid: Planforslag og 1.-gangsbehandling	2,8
Saksbehandlingstid etter offentlig ettersyn	2,6

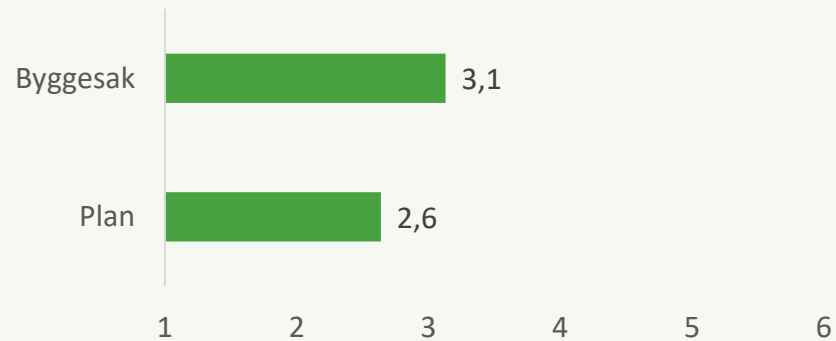


Byggesak

Prisnivå i forhold til leverte tjenester	2,5
Saksbehandlingstid	2,8

Samlet vurdering

Samlet sett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Plan- og bygningsetaten sin behandling av planen/byggesaken?



Brukerne er mest fornøyd med:

- Informasjon
- Dialog
- Kundebehandling

Brukerne er minst fornøyd med:

- Forutsigbarhet
- Pris
- Plan: Likebehandling og veiledning
- Byggesak: Saksbehandlingstid og tilgjengelighet

Innsikt og innspill fra dybdeintervjuene

Hensikt:

- Få økt innsikt og forståelse for resultatene fra spørreundersøkelsen
- Få innspill til hva bransjen mener PBE bør forbedre
- Få innspill hva PBE gjør bra, som kan bygges videre på
- Få innspill til hvordan bransjen selv kan bidra til forbedring av plan- og byggesaksprosessene i Bergen

Om intervjuene

- Planbehandling
 - Intervjuer med tre firma
 - Til sammen 6 informanter
 - Utbygger, plankonsulentfirma
- Byggesaksbehandling:
 - Intervjuer med tre firma
 - Til sammen 5 informanter
 - Utbygger, ansvarlige foretak

Tilbakemeldinger på planprosesser

- Oppstartsfasen:
 - Klare rammer og rutiner bidrar til forutsigbarhet innledningsvis i planarbeidet
 - Fasen oppleves ryddig
- Jevnt over nokså fornøyd med kundebehandlingen
- Uttrykker forståelse for at saksbehandlerne har høyt arbeidspress, at komplekse planprosesser er krevende og at ny KPA er utfordrende å håndtere

Tilbakemeldinger på planprosesser

- PBE har for lite fokus på fremdrift
- For lav tilgjengelighet for dialog og avklaringer
- Interne avklaringer og dialog med andre etater er for dårlig koordinert og framstår lite samstemte
- For opptatt av detaljer og krav
- For lite opptatt av helhetsbildet og sammen komme frem til gode løsninger
- For lite tillit til aktørene i bransjen

Hvorfor blir planprosessene opplevd som uforutsigbare og for lite effektive?

- Planprosessene er for personavhengig
 - for store forskjeller mellom saksbehandlerens tilgjengelighet, kapasitet, praksis og rolleutøvelse
- Andre etaters tidsbruk, samt for dårlig intern koordinering
- Manglende tydelighet i tilbakemeldinger i tidlig fase og for lite uformell dialog underveis
- Uforholdsmessig høye krav til innlevert planforslag og manglende begrunnelser for nye krav
- Nye momenter i innstillingen fra PBE
- Fasen fra politisk behandling fram til endelig vedtak oppfattes uklar, langdryg og altfor lite transparent

Innspill til forbedringer

- Saksbehandlerrollen bør styrkes og tilpasses økende kompleksitet og større grad av skjønnsvurdering i ny KPA
- Samhandling for å sammen komme fram til de gode, helhetlige løsningene
 - Mer veiledning, dialog og sparring
 - Prioritere ressurser for å øke tilgjengeligheten til saksbehandlerne
- Utforske nye arbeidsmetoder for å bedre samhandlingen
- PBE bør ta en mer styrende rolle i koordineringen med andre interne og eksterne etater
- Arbeide for større grad av tillit til hverandre og at alle parter er mer bevisst på at man samarbeider om et felles prosjekt

Tilbakemeldinger på byggesaksbehandling

- Tilgjengelighet er et av de viktigste områdene der PBE har forbedringspotensial
- Veiledning:
 - fornøyd med veiledningen når det kommer til avklaring av konkrete problemstillinger
 - veiledning og dialog rundt mulige løsninger oppleves som rigid og lite løsningsorientert
- Informantene etterspør en tidlig forventningsavklaring fra PBE:
 - mer dialog og veiledning rundt kommunens overordnede ambisjoner og målsetninger, framfor å gå rett ned i detaljene
- Veiledning rundt § 29-2, «estetikkparagrafen», ble trukket frem som utfordrende - vanskelig å forstå PBE sine vurderinger og praksis på dette området

Hvorfor blir byggesaksbehandlingen opplevd som uforutsigbart og for lite effektivt?

- Lite oppdatert og tydelig plangrunnlag i bunn
- Uforutsigbarheten er knyttet til systemet, der fagspesifikk kompetanse er satt bort til andre faginstanser
- Det oppleves som at PBE har utfordringer med å håndtere den nye KPA 2018
- Forskjeller i praksis mellom ulike saksbehandlere
- Varierende grad av tilgjengelighet og kapasitet
- Sen tilbakemelding ved mindre mangler og nye krav og endringer underveis
- Det oppleves som at plan- og bygningsloven forvaltes som en nei-lov

Innspill til forbedringer

- Ressursprioritering:
 - Styrke kapasiteten
 - Prioritere å oppdatere plangrunnlaget
 - Utarbeide veiledere for kompliserte eller uklare temaer
- Slippe noe opp på detaljfokuset og utvise mer romslighet i saker som strengt tatt ikke har så stor betydning
- Mer veiledning og større fokus på å sammen finne løsninger
- Etterstrebe at saksbehandlerne har en jevnere og mer omforent tolkning av KPA
- PBE bør stå stødigere i egne vurderinger, framfor å lene seg for mye på uttaler fra fagetater
- Dokumentasjonskravene bør stå mer i forhold til tiltakets omfang
- I større grad se på bransjen som samarbeidspartnere i arbeidet for å skape en bedre by

Videre arbeid

- Brukerundersøkelsen gir et bilde av hvordan brukerne opplever situasjonen nå
- Rapporten gir et grunnlag for å identifisere områder der det er behov for forbedring
- Forbedring av plan- og byggesaksprosesser forutsetter felles arbeid mellom de ulike partene
 - Dialog og forventningsavklaring mellom partene
 - Til tross for ulike roller og målsettinger: Et felles mål å få til bedre prosesser og en god byutvikling

Rapporten er nå publisert

URL: www.bergen-chamber.no/planogbygg