

Plan- og bygningsloven handler ikke om popularitet, men kvalitet. Dette reflekteres i årets brukerundersøkelse for Planavdelingen ved Enhet for Byutvikling i Haugesund kommune.

Formålet med Plan- og bygningslovgivningen er å samordne interesser og sikre utvikling til beste for den enkelte, samfunnet og fremtidige generasjoner. Kommunen skal sikre at allmenne interesser og goder ikke går tapt som følge av private særinteresser. Derfor skal det bare gis tillatelse for tiltak som ikke er i strid med bestemmelser gitt i medhold av loven.

Plan- og bygningslovgivningen stiller med andre ord krav til de som ønsker å bygge noe og gir kommunen verktøy til å hindre uønskede tiltak. Loven er ikke der for å hjelpe innbyggerne til å bygge det en og enhver ønsker på en lett og smidig måte. Dette gjør at kommunens forvaltning ofte kommer i konflikt med private eller andre offentlige aktører.

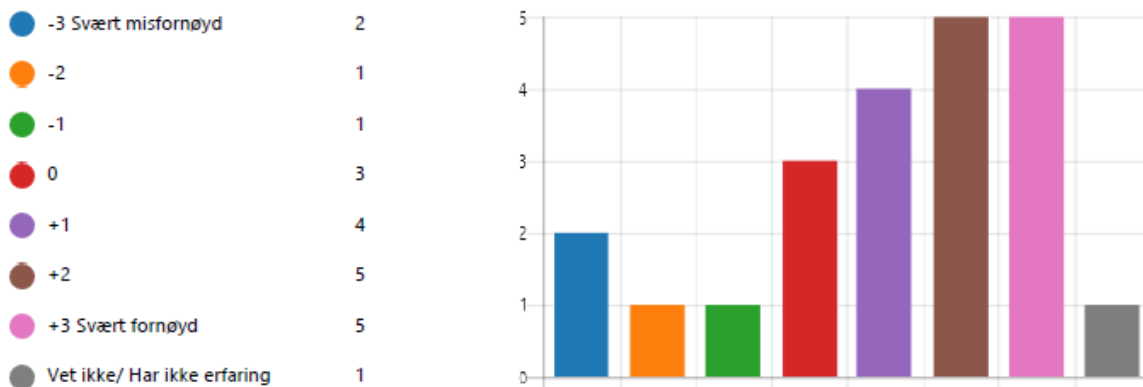
Det er også kommunens ansvar å bruke lovgivningen til å påtvinge private noen hensyn som ellers gjerne blir nedprioritert – og som ofte reduserer deres interesser og profittmarginer. God plan- og byggesaksbehandling kan slik føre til en gevinst og økt kvalitet for allmennheten, men dette kan være vanskelig å synliggjøre og får mindre oppmerksomhet enn konflikter.

I praksis er det kommunens plan- og byggesaksavdeling som gjør denne jobben. Da blir det litt optimistisk å bare forvente konstruktive tilbakemeldinger fra de som gjerne har blitt tvunget til noe de selv ikke ønsker – en behandling der de i tillegg må betale saksbehandlingsgebyr. Brukerundersøkelser av plan- og byggesaksavdelinger handler derfor ikke om popularitet, men kvalitet.

Brukerundersøkelsen, Planavdelingen 2019

Den anonyme brukerundersøkelsen ble sendt ut til tiltakshavere, næringsaktører og var offentlig tilgjengelig på kommunens nettside i 2 måneder. Det kom inn 22 svar. De fleste som svarte hadde hatt kontakt med planavdelingen flere ganger tidligere. Mest brukte kontaktform er epost, telefon og nettsiden, men brev og selvbetjeningsløsninger er lite brukt. De aller fleste svarte at de var fra middels til svært fornøyd med å komme i kontakt med en planlegger som kan svare på spørsmål, og de aller fleste er tilfreds med egen forståelse av hva som blir formidlet. En tredjedel derimot er misfornøyd med ventetiden.

13. Tenk tilbake på de erfaringene du har med denne planseksjonen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du?



For spørsmålene som gjaldt planavdelingens evne til å behandle folk med respekt, gi veiledning/råd og skape forutsigbarhet, forklare beslutninger, informere om muligheter og følge opp henvendelsen,

og evne til å følge opp, så viser undersøkelsen at noen få er i stor grad misfornøyd, selv om de aller fleste er middels til svært fornøyd. En person er for øvrig svært misfornøyd med de ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.

Utfyllende svar

Det ble gitt 9 utfyllende svar om hvor planavdelingens største forbedringspotensial ligger. Flere av svarene handler om å yte bedre service i form av å svare på henvendelser, tydelig og respektfull kommunikasjon, være konkret og løsningsorientert, se muligheter fremfor begrensninger, gi likelydende svar uavhengig av saksbehandler og tilby oppdaterte og lett tilgjengelige digitale kart og matrikkeldata. Det ble også gitt oppmuntrende tilbakemelding om tydelig og konkret veiledning som oppleves å fungere bra i dag.

En faglig frustrasjon gjaldt kommuneplanen, der detaljeringsgraden for dens bestemmelser oppleves som lite egnet og forutsigbar når det gjelder utbygging og gjennomføring. Dette er en problemstilling planavdelinger er oppmerksom på, og springer ut av at mye av bebygd areal mangler detaljreguleringer som gir konkrete føringer for byggesaksbehandlingen. Den politiske viljen til å ha gjennomføringsevne direkte fra kommuneplannivå, uten å gå veien via detaljreguleringsplan, har dermed ført kommunen til et høyt detaljeringsgrad på overordnet nivå.

En konkret tilbakemelding gjaldt service, der det opplevdes at planavdelingen problematiserer alle sider ved saken og at det forekommer personlig synsing som søker å finne argumenter for å gi avslag. Det påpekes en ulikskap mellom saksbehandlere, som påvirker kravene og flyten for behandling av saken. Dette er en viktig tilbakemelding. Den kan være preget av en konkret konflikt i en vanskelig sak, men det kan også være at avdelingen bør videreutvikle saksbehandlingsrutiner og veiledere som sikrer mer intern kontroll og kvalitet.

Tolkning og forbedringspotensial

Brukerundersøkelsen gir inntrykk av at mange er gjennomgående fornøyd med kvaliteten planavdelingen yter. Nesten alle forstår hva som blir formidlet, selv om en tredjedel var misfornøyd med ventetiden på svar. Noen få av tilbakemeldingene (4 personer) ytret en gjennomgående misnøye med avdelingen. Av de misfornøyde var det mest enighet om et behov for bedre veiledning, forutsigbarhet og oppfølging.

Foruten bedre kartdata og løsninger, planavdelingens største utfordringer ligger i kvaliteten på hvordan avdelingen kommuniserer uenighet, er bevisst sin maktposisjon og veileder i konfliktfylte saker. Forbedringspotensialet ligger da i hvordan saksbehandlere møter slike situasjoner, der spørsmål er mer konstruktivt enn umiddelbare reaksjoner. På sikt blir dialogen bedre dersom man forklarer grunnene til beslutningene som tas og diskuterer konsekvensene slike beslutninger får for fellesskapet. En tydeligere kommuneplan og veiledningsmateriale vil også bidra til en bedre opplevelse for brukere i møte med planavdelingen.

Vi setter pris på alle som tok seg tid til å svare på brukerundersøkelsen. Planavdeling består av 12 planleggere med bakgrunn innen arkitektur, areal- og samfunnsplanlegging. Vi jobber hver dag for å realisere kommunens visjoner og være en aktiv og ansvarlig viljestyrke i samfunnsutviklingen. Svarene gir oss et nyttig grunnlag for å drøfte interne prosedyrer og profesjonalitet.