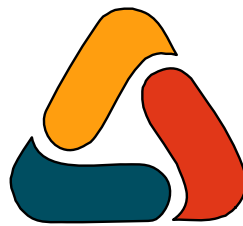




***Kundetilfredshet med
byggesaker, oppmålingssaker
og private reguleringsaker i
Larvik kommune***

Av

Knut Vareide og Ailin Aastvedt



Telemarksforsking-Bø

Forord

Denne undersøkelsen ble laget på oppdrag fra Larvik kommune. Hensikten er å avdekke hvordan næringslivet vurderer kvaliteten på behandling av byggesaker, oppmålingsaker og private reguleringsaker i Larvik kommune.

Undersøkelsen ble gjennomført i tidsrommet februar – april 2007. Knut Vareide og Ailin Aastvedt har gjennomført analysene og skrevet denne rapporten.

23. april 2007

Knut Vareide

Telemarksforskning-Bø

Innhold:

Forord	2
Sammendrag og hovedkonklusjoner	4
Innledning.....	5
Spørreundersøkelsen	5
Forut for søknadsinnsendelse	7
Saksbehandlingen.....	9
Saksbehandlingstid.....	10
Antall saker pr årsverk	12
Resultatene	13
Generelt	17
Generell tilfredshet brukere fra og utenfor Larvik.....	18
Generell tilfredshet med og uten forhåndskonferanse.....	19
Sammenlikning med andre kommuner	21
Prising av tjenestene.....	23

Sammendrag og hovedkonklusjoner

Telemarksforskning-Bø har vurdert brukertilfredsheten med byggesaker, oppmålingssaker og private reguleringsaker i Larvik kommune. Dette har blitt gjort gjennom en postal spørreundersøkelse til brukere av tjenestene. I tillegg er det hentet inn opplysninger fra KOSTRA, og direkte fra Larvik kommune og en knippe referansekommuner.

Larvik kommune kommer gjennomgående godt ut når det gjelder brukertilfredshet på de fleste områdene. Det er langt flere brukere som vurderer saksbehandlingen som god eller svært god, enn som vurderer saksbehandlingen som dårlig eller svært dårlig. Det er et klart trekk at brukere fra andre kommuner enn Larvik vurderer saksbehandlingen langt mer positivt enn brukere fra Larvik.

Det området som brukerne var minst fornøyd med var saksbehandlingstiden. Her var det imidlertid spesielt brukerne fra Larvik som var misfornøyd. Brukerne som kom fra andre kommuner vurderte også saksbehandlingstiden i Larvik som bra i forhold til andre kommuner. Data om saksbehandlingstider fra KOSTRA, viser at Larvik kommer godt ut når det gjelder saksbehandlingstider. Dermed kan det se ut til at brukere fra Larvik vurderer kommunen ufortjent negativt.

Enkelte brukere er lite tilfreds med forutsigbarhet og likebehandling. Her viser også enkelte til at det er stor forskjell på behandlingen de får, avhengig av saksbehandlerne. Det kan derfor ligge et forbedringspotensial i å få en bedre samkjøring av saksbehandlerne, slik at en unngår store forskjeller mellom hvordan de enkelte saksbehandlerne arbeider.

Prisene på tjenestene fra Larvik i forhold til andre kommuner varierer en del for de ulike produktene. Generelt synes prisingen å være omtrent som gjennomsnittet.

Det behandles langt flere saker pr årsverk i Larvik enn de andre kommunene som er undersøkt. Dette indikerer at driften er effektivt, spesielt når tilfredsheten og saksbehandlingstiden er god i forhold til andre kommuner.

Innledning

Hensikten med denne undersøkelsen er å måle brukernes tilfredshet med byggesaker, oppmålingssaker og private reguleringsaker i Larvik kommune.

I denne undersøkelsen har vi brukt to ulike metoder for å undersøke kvaliteten på byggesaksbehandling i Larvik.

For det første har vi benyttet åpne kilder som KOSTRA¹ og gebyrregulativ for å innhente sentrale nøkkeltall for Larvik og sammenlignbare kommuner. Vi har også innhentet informasjon om nøkkeltall direkte fra kommunene Sandefjord, Tønsberg, Porsgrunn og Sarpsborg, i tillegg til Larvik kommune.

For det andre har vi gjennomført en spørreundersøkelse rettet mot 328 bedrifter som har hatt byggesaker, oppmålingssaker eller private reguleringsaker i Larvik kommune de siste årene.

Vi har forsøkt å strukturere saksbehandlingen i ulike faser:

Forut for søknadsinnsendelse – for å undersøke tilgjengelighet til personell, bakgrunnsdokumenter og service

Selve saksbehandlingen – hvor saksbehandlingstid, kvalitet og service er viktige elementer

Resultatene av søknadene – for å se på kvalitet, forutsigbarhet og likebehandling.

Spørreundersøkelsen

Det ble sendt ut spørreskjemaer til 328 brukere. Nesten alle var bedrifter. Av disse kom 38 i retur, på grunn av at selskapene hadde skiftet adresse, blitt nedlag eller annet. Dermed var det 290 bedrifter som mottok skjema.

Av disse svarte 119, eller 41 prosent av mottakerne. Dette er en normal og akseptabel svarprosent for denne typen undersøkelser.

Tabell 1: Svarene fordelt på ulike kommuner

Kommune	Antall svar	Andel
Andre	19	16,0
Larvik	71	59,7
Skien/Porsgrunn	10	8,4
Tønsberg/Sandefjord	19	16,0
SUM	119	100,0

Nesten 60 prosent av svarene kom fra bedrifter med adresse i Larvik. 16 prosent var fra Tønsberg eller Sandefjord, 8 prosent fra Skien/Porsgrunn mens 16 prosent kom fra andre kommuner. Dette er stort sett andre kommuner i Vestfold og fra Oslo.

¹ www.kostra.no

Tabell 2: Prosentvis andel av de som svarte etter antall og type saker.

Hvor mange byggesaker	Byggesaker	Private reguleringsaker	Oppmålingsaker
0	0	59	57
1	14	28	11
2	8	6	3
3 eller flere	78	8	28
SUM	100	100	100

Alle som svarte på spørreundersøkelsen hadde hatt byggesaker i Larvik. Nesten 80 prosent av de som svarte, oppga at de hadde hatt tre eller flere byggesaker i Larvik. 41 prosent hadde også hatt private reguleringsaker, mens 43 prosent hadde hatt oppmålingsaker.

Etttersom det store flertallet har hatt minst tre saker, vil respondentene ha et ganske bra grunnlag for å vurdere saksbehandlingen.

Tabell 3: Antall og andel som hadde erfaring med andre kommuner enn Larvik.

Har du erfaring med tilsvarende saker fra andre kommuner enn Larvik?	Antall	Andel
Nei	18	15,7
Ja, fra en annen kommune	25	21,7
Ja, fra flere andre kommuner	72	62,6
SUM	115	100,0

Over 60 prosent av de som svarte hadde erfaring fra tilsvarende saker fra andre kommuner enn Larvik. Bare ca 15 prosent hadde ikke erfaring med andre kommuner.

Dette gjør også svarene mer verdifulle. Det at de fleste respondentene har erfaring med andre kommuner gjør at de har et bedre grunnlag for å vurdere kvaliteten på tjenestene.

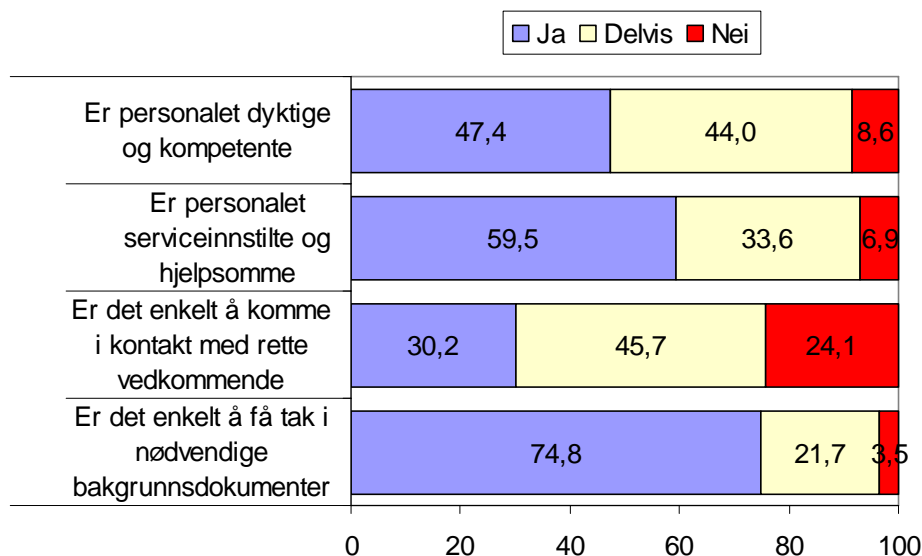
Kombinasjonen av en relativt høy svarprosent (41 prosent), en stor andel respondenter med flere saker, og en stor andel respondenter med erfaring fra andre kommuner, gjør at vi anser at spørreundersøkelsen gir et godt grunnlag for å vurdere tjenestene fra Larvik.

Forut for søknadsinnsendelse

I spørreskjemaet ble det stilt fem spørsmål knyttet til forhold før søknader blir levert:

Er det enkelt å få tak i nødvendige bakgrunnsdokumenter, som skjema, kartgrunnlag, nabolister etc?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Delvis <input type="checkbox"/> Nei
Er det enkelt å komme i kontakt med rette vedkommende?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Delvis <input type="checkbox"/> Nei
I søknadsprosessen – er personalet serviceinnstilte og hjelpsomme?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Delvis <input type="checkbox"/> Nei
I søknadsprosessen – er personalet dyktige og kompetente?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Delvis <input type="checkbox"/> Nei
Hadde du hatt møter eller forhåndskonferanser med kommunen?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
Har du hatt nytte av Larvik kommunes hjemmesider/nett-tjenester?	<input type="checkbox"/> Har ikke brukt <input type="checkbox"/> Ja, de er bra <input type="checkbox"/> Delvis nyttig <input type="checkbox"/> Nei, for dårlige

Fordelingen av svarene på de fire første spørsmålene er vist i tabellen under:

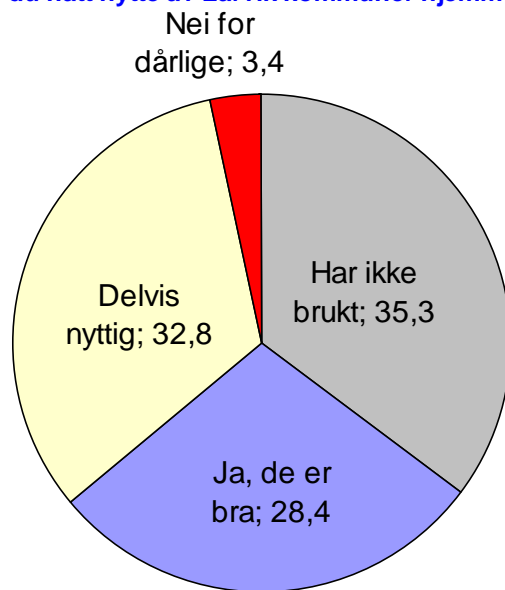


Figur 1: Prosentvis fordeling av svar. N=116.

Brukerne synes svært tilfreds med at det er enkelt å få tak i nødvendige bakgrunnsdokumenter, og personalets serviceinnstilling og hjelpsomhet. De fleste mener også at personalet helt eller delvis er dyktige og kompetente. Det var imidlertid bare 30 prosent som mener at det er enkelt å komme i kontakt med rette vedkommende, og 24 prosent som mener dette er vanskelig.

Fordelingen av svarene på spørsmålet om nettsidene er vist i figuren under:

Har du hatt nytte av Larvik kommuner hjemmeside?



Figur 2: Prosentvis fordeling av svar. N=116.

Ca 65 prosent hadde benyttet seg at kommunens nettside. Av disse mente de aller fleste at nettsidene var bra, eller delvis nyttige. Bare 3,4 prosent, eller ca 5 prosent av de som hadde brukt nettsidene, syntes nettsidene var dårlige. Det ble også senere i spørreskjemaet stilt spørsmål om nettsidene til de som hadde erfaringer med flere kommuner vedrørende byggesaker. Her ble også nettsidene til Larvik vurdert positivt. Disse resultatene kommer vi tilbake til senere i rapporten.

Omtrent 70 prosent av brukerne har hatt forhåndskonferanser med kommunen forut for søknaden. Senere i rapporten vil vi vise at brukere som har benyttet seg av møter eller forhåndskonferanse er mer tilfreds med saksbehandlingen enn de som ikke har gjennomført slike møter.

Hvor enkelt det er å få tak i opplysninger og personalet kan også kartlegges ved å sammenligne Larvik kommunes åpningstider og nettsider med andre kommuner. I denne undersøkelsen har vi sammenlignet Larvik med Sandefjord, Porsgrunn, Sarpsborg og Tønsberg. Ingen av disse kommunene har satset på utvidet åpningstid, med for eksempel kveldsåpent. I alle kommunene er plan- og byggesakskontoret åpent i vanlig kontortid. Larvik kommune stenger kontoret en halvtime før de øvrige kommunene.

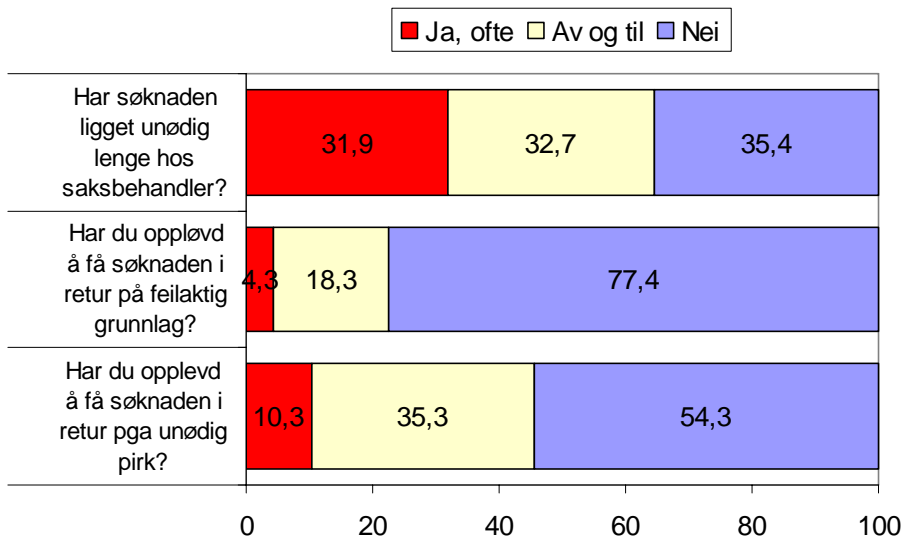
I Larvik kommune er det mulig å benytte elektroniske søknader ved byggesaker. Ved å benytte full elektronisk søknadsprosess får søkeren 10 % avslag i gebyret. I dag er det i alt 73 av landets 431 kommuner som tar i mot elektroniske byggesøknader. Av kommunen som er med i denne undersøkelsen er det bare Larvik og Tønsberg som har elektroniske byggesøknader.

Saksbehandlingen

I spørreskjemaet ble det stilt fem spørsmål knyttet til forhold etter at søknader har blitt levert:

Har du opplevd å få søknaden i retur på grunn av unødig pirk?	<input type="checkbox"/> Ja, ofte <input type="checkbox"/> Av og til <input type="checkbox"/> Nei
Har du opplevd å få søknaden i retur på feilaktig grunnlag?	<input type="checkbox"/> Ja, ofte <input type="checkbox"/> Av og til <input type="checkbox"/> Nei
Har søknaden ligget unødig lenge hos saksbehandler før den har blitt behandlet?	<input type="checkbox"/> Ja, ofte <input type="checkbox"/> Av og til <input type="checkbox"/> Nei

Fordelingen av svarene på disse tre spørsmålene er vist i tabellen under:



Figur 3: Prosentvis fordeling av svar. N=113-116.

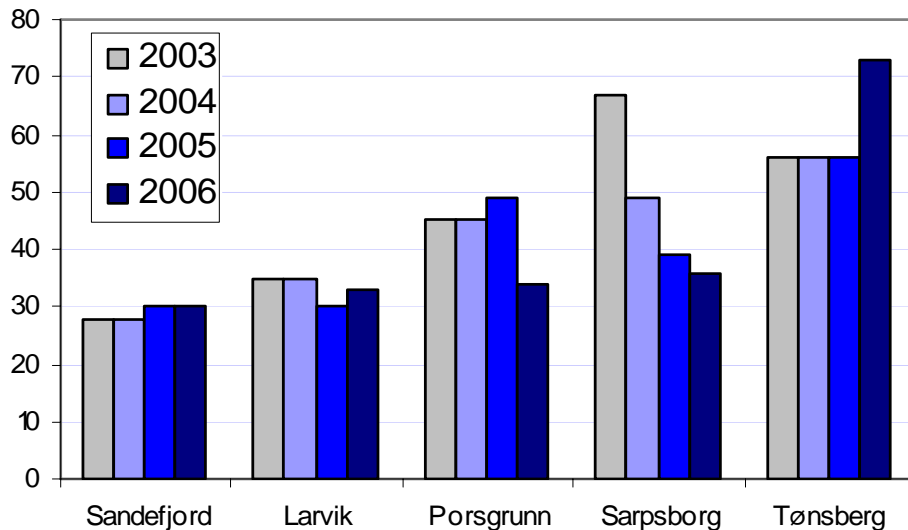
Her er det helt klart saksbehandlingstiden som brukerne er minst fornøyd med. Nesten 32 prosent mener at søknaden ofte har ligget unødig lenge hos saksbehandler, mens ca 35 prosent mener at dette ikke har skjedd.

Ganske få klager over at de har fått søknaden i retur på feilaktig grunnlag.

Omtrent en av ti mener at søknadene ofte kommer i retur pga unødig pirk, mens omtrent 35 prosent mener at dette skjer av og til.

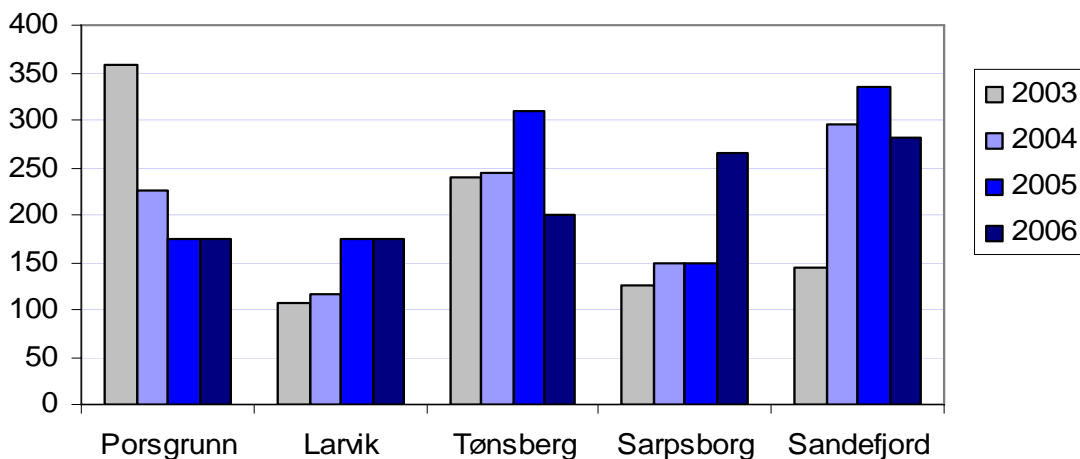
Saksbehandlingstid

Spørsmålet om saksbehandlingstid kan også undersøkes ved å sammenligne saksbehandlingstiden i Larvik med andre kommuner. Resultatet er hentet fra KOSTRA, og baserer seg på innrapporterte tall fra kommunene.



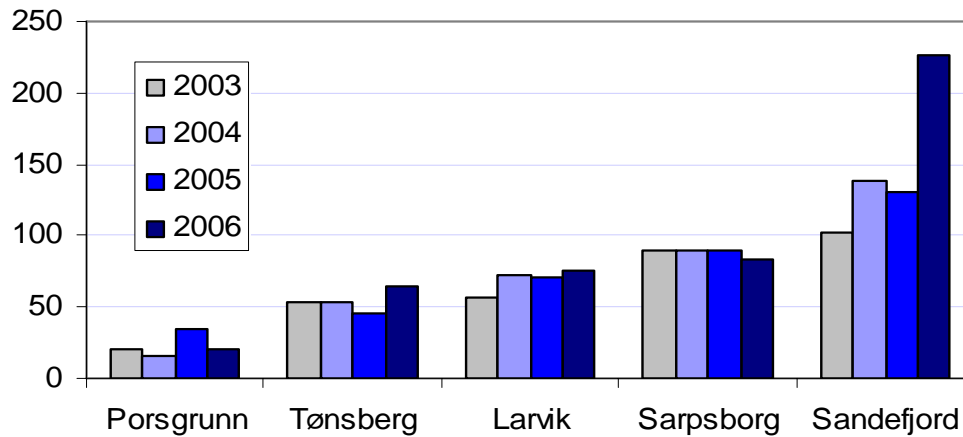
Figur 4 Saksbehandlingstid, byggesaker. Gjelder søknader som krever ett trinns behandling. Kilde: KOSTRA.

For enkle byggesaker er saksbehandlingstiden i Larvik 33 dager i 2006. Dette må sies å være bra sammenlignet med de øvrige kommunene. Bare Sandefjord kommune har kortere saksbehandlingstid på enkle byggesaker. Sandefjord har likevel bare marginalt kortere saksbehandlingstid, med tre dager. Til sammenligning er saksbehandlingstiden i Tønsberg 73 dager.



Figur 5 Saksbehandlingstid, vedtatte reguleringsplaner. Gjelder private forslag til reguleringsplan. Kilde: KOSTRA.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid ved private forslag til reguleringsplan i Larvik var 175 dager i 2006. Larvik har her, sammen med Porsgrunn kortest saksbehandlingstid av kommunene. Sandefjord har lengst saksbehandlingstid med 281 dager.

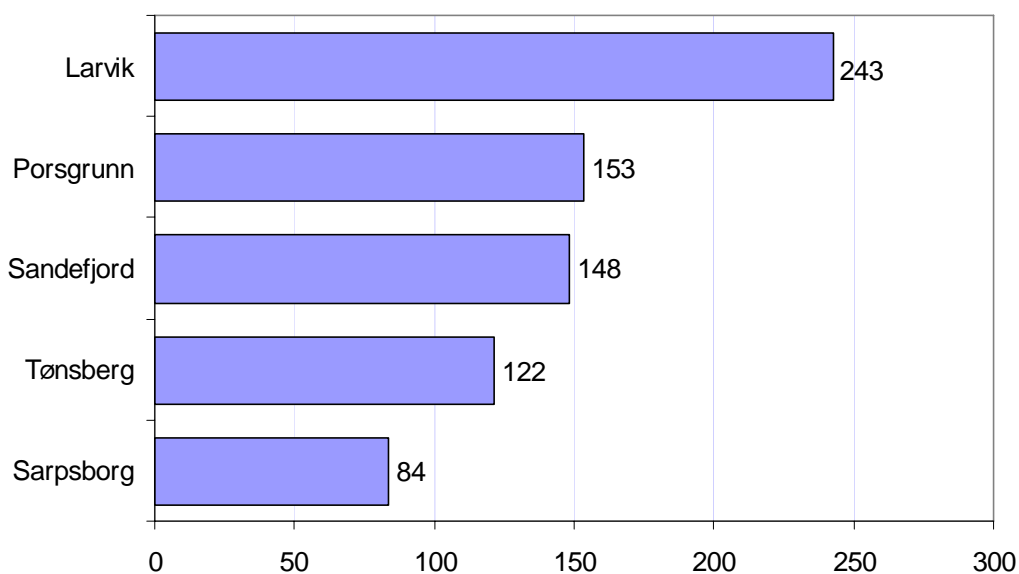


Figur 6 Saksbehandlingstid, kartforretning. Gjelder kombinert kart- og delingsforretning for ny boligtomt. Kilde: KOSTRA.

Saksbehandlingstiden for kart- og delingsforretning for ny boligtomt er 76 dager i Larvik. Tønsberg har noe kortere saksbehandlingstid med 65 dager, mens Porsgrunn bare bruker 20 dager på denne typen saker.

Larvik kommune har ikke spesielt lang saksbehandlingstid sammenlignet med de øvrige kommunene, verken når det gjelder byggesak, reguleringsplaner eller kartforretning. Tvert i mot kommer Larvik relativt godt ut. Dette til tross for at spørreundersøkelsen viser at det er saksbehandlingstiden brukerne er minst fornøyd med. Som vi skal komme tilbake til senere, kan denne oppfatningen være noe mer positiv for de som også har hatt saksbehandling i andre kommuner enn Larvik.

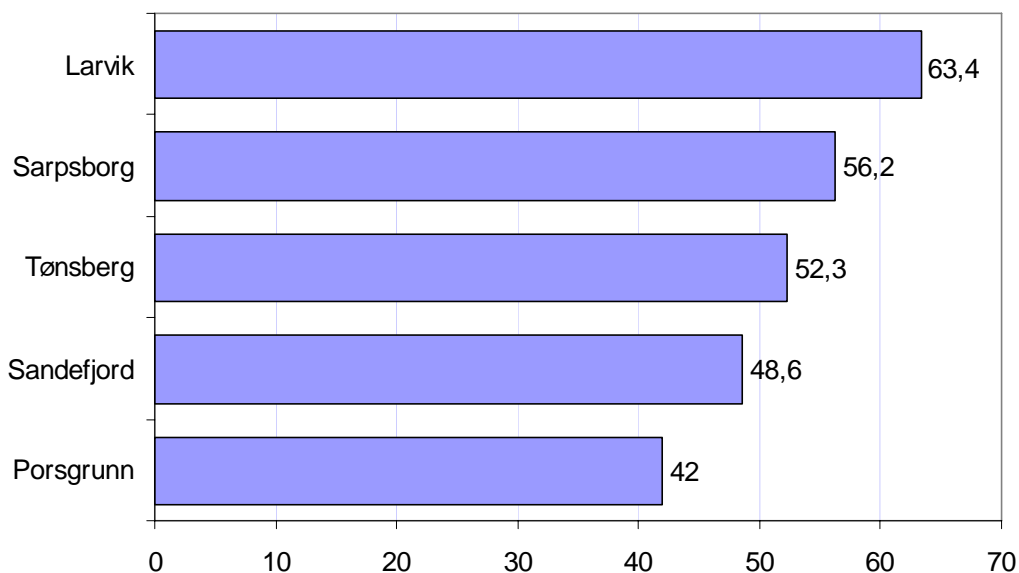
Antall saker pr årsverk



Figur 7 Antall behandlede byggesaker pr årsverk i 2006. Kilde: direkte fra kommunene.

Det er mulig at lang saksbehandlingstid kan forklares med lav bemanning, og kan dermed være konsekvens av et bevisst valg knyttet til pris/kvalitet. Larvik er den kommunen som har flest byggesaker pr årsverk, samtidig som kommunen har kort saksbehandlingstid, sammenlignet med de øvrige. Tønsberg har en saksbehandlingstid som er over dobbelt så lang som Larvik, samtidig som hvert årsverk i Tønsberg behandler ca halvparten så mange saker som i Larvik. Dette indikerer at Larvik kommune har en effektiv byggesaksbehandling.

Også når det gjelder oppmålingssaker behandler Larvik mange saker pr årsverk:



Figur 8 Antall oppmålingssaker pr årsverk i 2006. Kilde: direkte fra kommunene.

Disse tallene må ses i sammenheng med at antall saker kan variere fra år til år, uten at det nødvendigvis er mulig å tilpasse antall årsverk til disse svingningene.

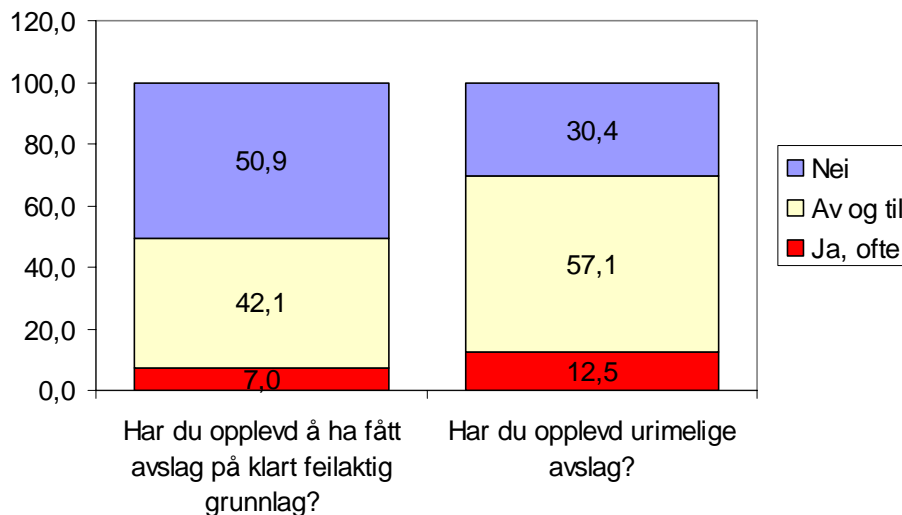
Resultatene

57 av respondentene, tilsvarende litt under halvparten oppga at de har opplevd å få avslag på søknadene.

De som hadde fått avslag ble bedt om å svare på følgende spørsmål:

Har du opplevd å ha fått avslag på klart feilaktig grunnlag?	<input type="checkbox"/> Ja, ofte <input type="checkbox"/> Av og til <input type="checkbox"/> Nei
Har du opplevd urimelige avslag?	<input type="checkbox"/> Ja, ofte <input type="checkbox"/> Av og til <input type="checkbox"/> Nei
Har du benyttet deg av rett til å klage på avgjørelser i byggesaker i Larvik?	<input type="checkbox"/> Ja, ofte <input type="checkbox"/> Av og til <input type="checkbox"/> Nei

Fordelingen av svarene på disse spørsmålene er vist i figuren under:



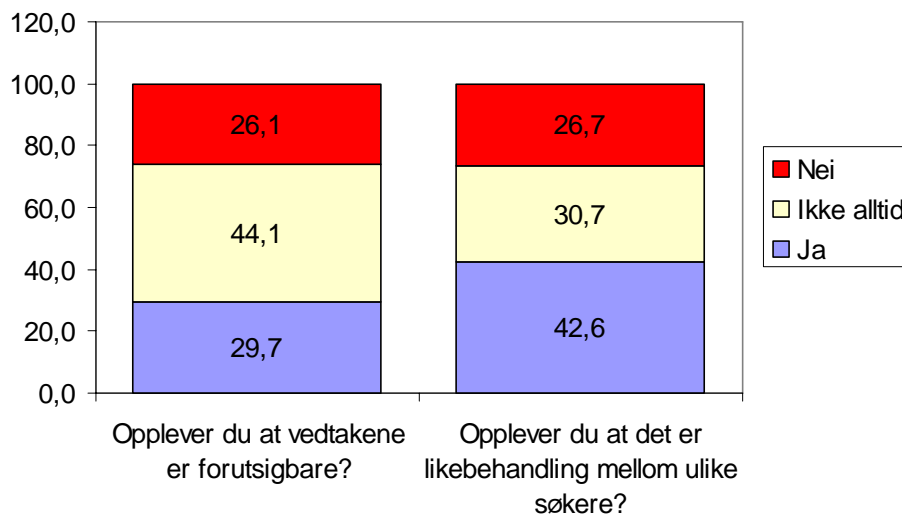
Figur 9: Andel som oppga ulike svaralternativer blant de som har fått avslag. N=57

Omtrent halvparten av de som hadde fått avslag mente at avslagene ofte eller av og til var gjort på klart feilaktig grunnlag. Omtrent 60 prosent mente at de av og til eller ofte hadde fått avslag som var urimelige.

35 prosent oppga at de ikke har klaget på vedtak. 47,4 prosent av og til, mens 17,5 prosent oppga at de ofte har klaget.

Spørreskjemaet inneholdt også to spørsmål knyttet til resultatene som alle ble invitert til å svare på:

Opplever du at vedtakene er forutsigbare?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Ikke alltid <input type="checkbox"/> Nei
Opplever du at det er likebehandling mellom ulike søkere i Larvik?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Ikke alltid <input type="checkbox"/> Nei



Figur 10: Andel som oppga ulike svaralternativer. N=111, 101

Under 30 prosent mener at vedtakene stort sett er forutsigbare, mens 26,1 prosent mener at vedtakene ikke er forutsigbare.

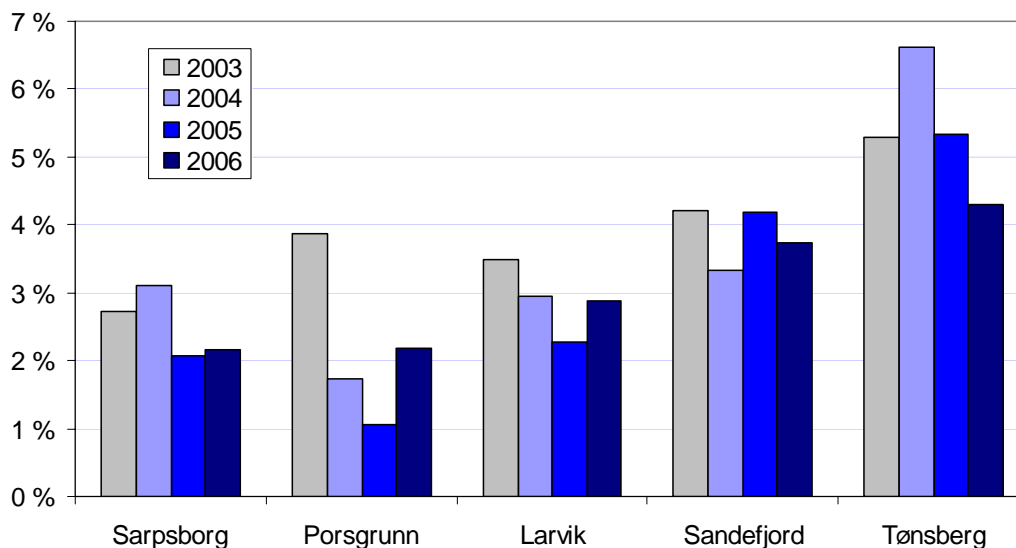
Brukerne er litt mer tilfredse med hensyn til likebehandling av søkere. 42,6 prosent mener det er likebehandling, mens 26,7 prosent mener at det ikke er likebehandling.

Her vet vi imidlertid lite om bakgrunnen for at mange brukere mener saksbehandlingen ikke er forutsigbar, eller lik for alle. En av respondentene hadde imidlertid følgende kommentar:

”Det som skaper uforutsigbarhet i plansaker spesielt er fylkesmann og vegvesen.”

Ellers er det lite i kommentarene som kaster lys over hvorfor det ikke er likebehandling eller forutsigbarhet. En del melder imidlertid tilbake at det er stor forskjell på saksbehandlingen avhengig av hvilke saksbehandlere som er satt på saken i kommunen. Dersom dette er korrekt, vil dette kunne skape mindre forutsigbarhet og ulikebehandling. Da vil det kunne være et forbedringspotensial i å forsøke å skape en mer enhetlig praksis internt i kommunen.

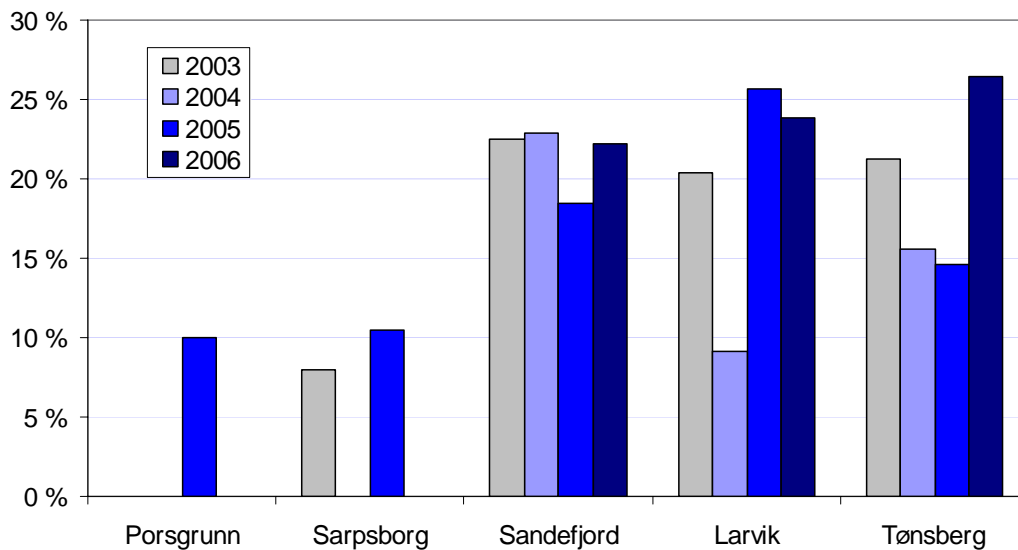
Omfanget av klagesaker kan også undersøkes ved å sammenligne antall klagesaker i Larvik med andre kommuner. Antallet klagesaker i seg selv vil ikke nødvendigvis si noe om kvaliteten på tjenestene i kommunen. Vi har derfor også tatt med antall omgjorte søknader, da dette vil gi en indikasjon på rimeligheten av avslagene fra kommunen.



Figur 11 Andel klagesaker, byggesak. Kilde: direkte fra kommunene.

Larvik skiller seg ikke ut med spesielt høyt antall klagesaker, men kommer her ut i midtsjiktet av de kartlagte kommunene. På landsbasis er andel påklaget 2,8 %, slik at Larvik her ligger omtrent på gjennomsnittet.² Andelen klagesaker alene sier lite om kvaliteten på tjenesten, mer interessant kan det være å se nærmere på andelen omgjorte klagesaker.

² Kilde: bedre.kommune.no



Figur 12 Andel omgjorte klagesaker, byggesak. Kilde: direkte fra kommunene.

Andelen klager omgjort av fylkesmannen varierer veldig fra år til år. Dette er spesielt påfallende for Porsgrunn og Sarpsborg, som noen år ikke har noen omgjorte klagesaker. Det er likevel verdt å merke seg at det ser ut til å være en sammenheng mellom andel klagesaker og andel omgjorte saker. Tønsberg har både mange klagesaker, og en andel omgjorte saker på hele 26,5 %. Landsgjennomsnittet for omgjorte klagesaker er 22,4 %. Larvik kommune har i 2006 fått 23,8 % av klagesakene omgjort. Dette er ikke så mye over landsgjennomsnittet, men en mye større andel enn Larvik selv har satt seg som mål. I Strategidokumentet for 2007-2010 er målet for dette nøkkeltallet 10 %. I 2004 klarte Larvik kommune å oppnå dette målet, men etter dette har andelen omgjorte klagesaker mer enn doblet seg.

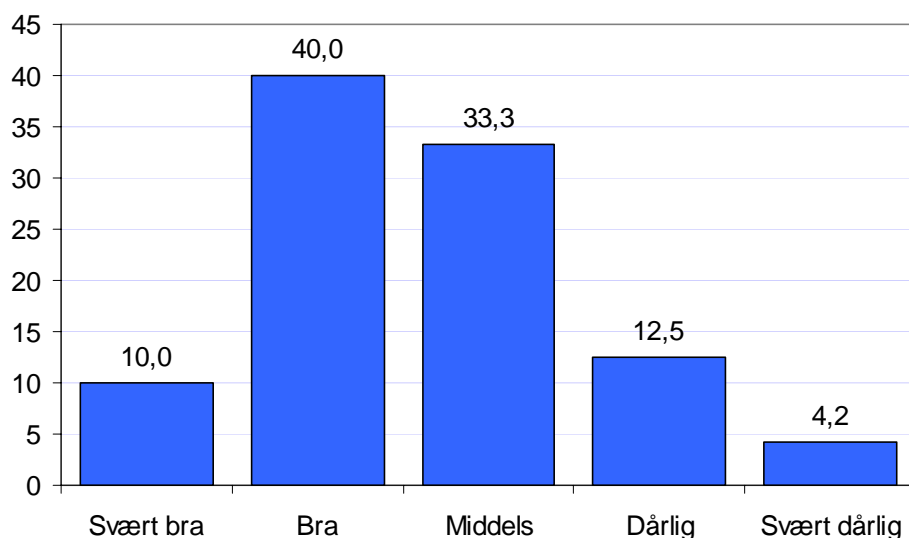
Det er mulig å se på andel omgjorte saker som en indikasjon på kvaliteten av saksbehandlingen, hvor en lav andel omgjorte klagesaker indikerer god kvalitet på saksbehandlingen. Andel behandlede saker pr årsverk tyder på at Larvik har en effektiv byggesaksbehandling. Det ser ikke ut til at dette har gått ut over kvaliteten på vedtakene. Heller ikke for de andre kommunene ser det ut som om mange behandlede saker pr årsverk gir mange omgjorte klagesaker. Tvert i mot har Tønsberg kommune høyest andel klagesaker og omgjorte klagesaker, samtidig som de har relativt få behandlede byggesaker pr årsverk. Årsakene til dette kan selvfølgelig være sammensatte, og vi har ikke analysert dette nærmere.

Antall klagesaker for reguleringsplaner og oppmålingssaker er så lite at disse nøkkeltallene har liten verdi i analysesammenheng.

Generelt

I spørreskjemaet var det et generelt spørsmål som lød:

Alt i alt, hva er ditt helhetsinntrykk av saksebehandlingen i Larvik for denne typen saker?	<input type="checkbox"/> Svært bra
	<input type="checkbox"/> Bra
	<input type="checkbox"/> Middels
	<input type="checkbox"/> Dårlig
	<input type="checkbox"/> Svært dårlig



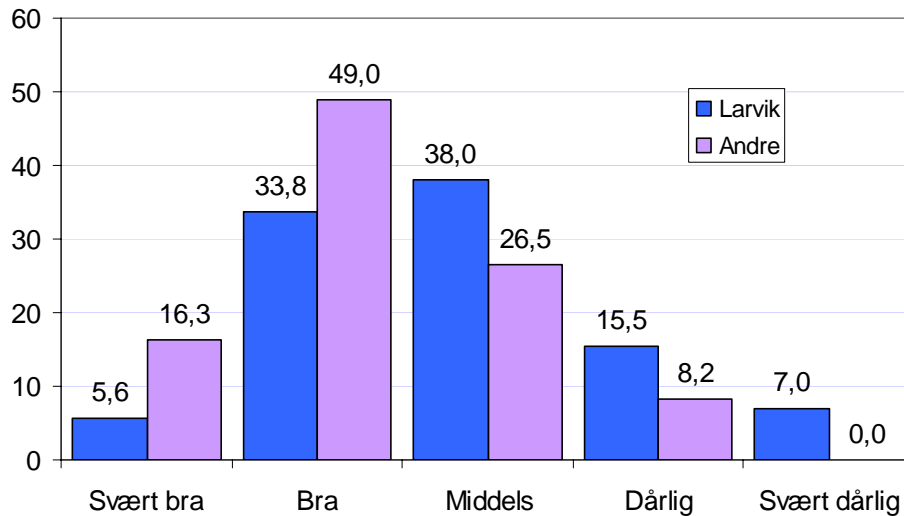
Figur 13: Prosentvis andel som oppga ulike alternativer. N=120.

I dette spørsmålet, hvor respondentene blir bedt om å angi et helhetsinntrykk av saksbehandlingen i Larvik, kommer kommunen ganske positivt ut. 50 prosent, eller akkurat halvparten, mener at saksbehandlingen i Larvik kommune er bra eller svært bra. 16,7 prosent mener saksbehandlingen er dårlig eller svært dårlig.

Det er med andre ord langt flere som mener at saksbehandlingen er bra enn som mener den er dårlig.

I denne sammenhengen kan det være interessant å se på om brukere fra Larvik vurderer kommunen annerledes enn brukerne i andre kommuner.

Generell tilfredshet brukere fra og utenfor Larvik



Figur 14: Prosentvis andel som oppga ulike alternativer. N=120.

Det er stor forskjell på hvordan brukere fra Larvik og brukere utenfor Larvik vurderer tjenestene fra kommunen.

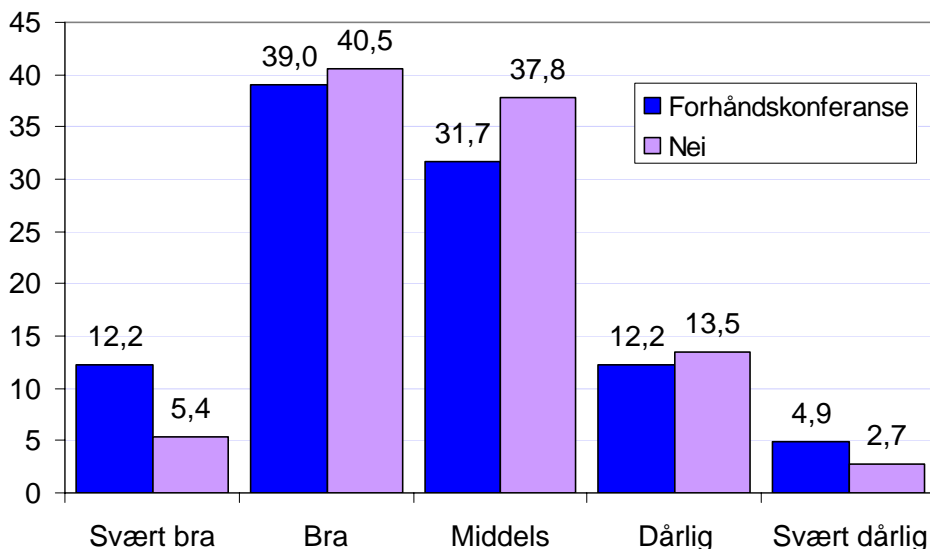
Blant brukere fra Larvik mener nesten 39,4 prosent av tjenestene er bra eller svært bra. Blant brukere utenfor kommunen mener 65,3 prosent at tjenestene er bra eller svært bra.

Tilsvarende mener 22,5 prosent av brukere fra Larvik at tjenestene er dårlige eller svært dårlige, mens bare 8,2 prosent av brukere utenfra mener at tjenestene er under middels. Ikke en eneste av brukerne utenfra mener at tjenestene er svært dårlige.

Forskjellen er påfallende stor. Spørsmålet er om dette kommer av at kommunen behandler søkerne systematisk forskjellig, eller om det er snakk om holdninger blant brukerne i Larvik. En kan få inntrykk av at teknisk etat er en lite populær institusjon mange steder. Det er vanskelig å finne kommuner hvor en skryter av den gode kvaliteten på de tekniske tjenestene, men det er tilsvarende lett å finne eksempler på kommuner hvor en er misfornøyd og mener det er bedre andre steder. En kan få et inntrykk av at Larvik tilhører sistnevnte kategori. Det innebærer at mange av innbyggerne i Larvik kanskje har en negativ holdning til kommunens tekniske tjenester, og at dette har ført til at svarene på spørreskjemaet har blitt farget av dette.

Generell tilfredshet med og uten forhåndskonferanse

Vi kan også se på den generelle tilfredsheten til brukerne, avhengig om de har gjennomført forhåndskonferanser eller ikke.



Figur 15: Prosentvis andel som oppga ulike svar. N=120.

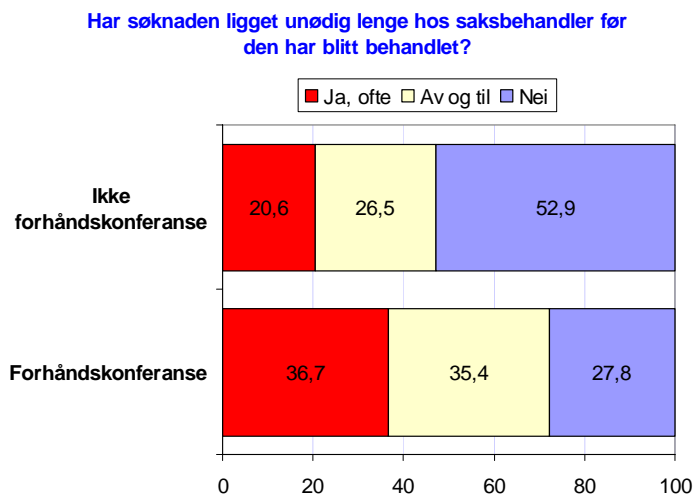
Av de brukerne som oppga at de hadde hatt en forhåndskonferanse var det en høyere andel som hadde et svært bra totalinntrykk av saksbehandlingen i Larvik. Andelen som var misfornøyd, dvs som mente kommunen var under middels, var omtrent like stor.

Kundetilfredshet er ofte knyttet til forventninger. Dersom en gjennom forhåndskonferanser får et realistisk inntrykk av hva en kan forvente seg, vil dette bidra til å øke kundetilfredsheten. Dette kan for eksempel gjelde for forventninger om saksbehandlingstider. Dersom en bruker forventer en saksbehandlingstid på fire uker, vil brukeren bli tilfreds dersom saken tar tre uker. En bruker som forventer en saksbehandlingstid på to uker, vil imidlertid sannsynligvis bli misfornøyd med samme saksbehandlingstid.

Forhåndskonferansene vil også kunne sikre at brukeren får opplysninger om hva som kreves på et tidlig stadium. Dette kan bidra til å hindre forsinkelser og heft senere i søknadsprosessen.

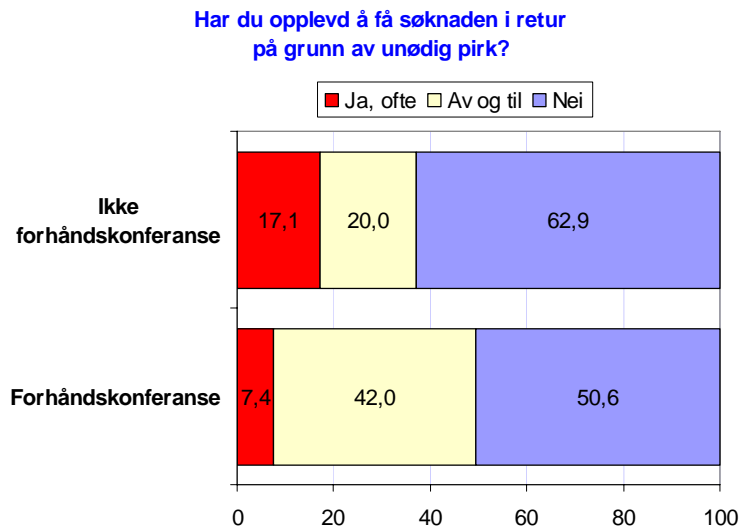
Det kan også hende at forhåndskonferansene er med på å bedre selve saksbehandlingen. En saksbehandler som har møtt kunden ansikt til ansikt kan kanskje ha bedre grunnlag for søknadsbehandlingen og bli mer motivert til å yte service, enn i saker hvor en ikke har møtt kunden.

Kundetilfredsheten med og uten forhåndskonferanse kan belyses også ut fra andre spørsmål.



Figur 16: prosentvis andel brukere som oppga ulike svar. N=116.

Det litt pussige resultatet er at brukere som har hatt forhåndskonferanse er klart minst fornøyd med saksbehandlingstiden. Her hadde en kunnet forventet at brukeren på et tidlig stadium har fått et realistisk bilde av forventet saksbehandlingstid, og at det dermed var lettere å få en fornøyd kunde.

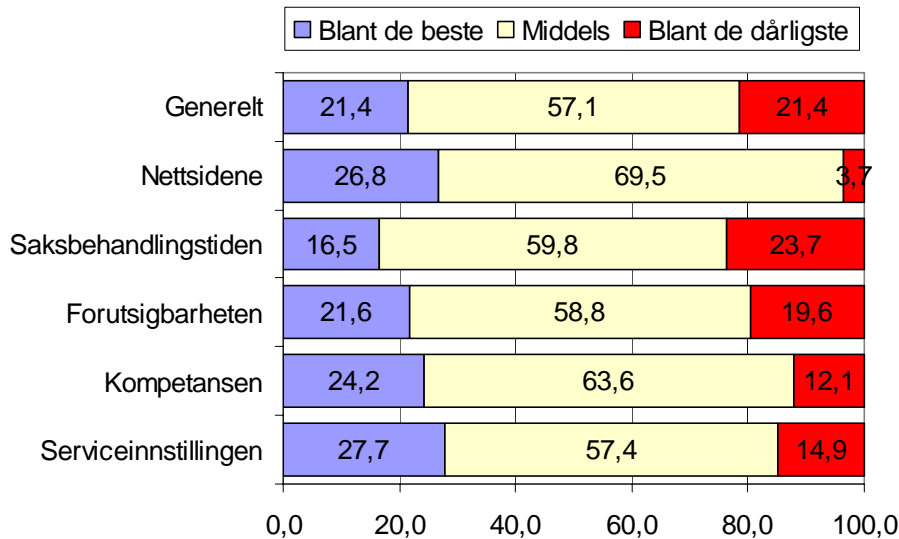


Figur 17: Prosentvis andel med ulike svar. N=116.

Når det gjelder spørsmålet om unødige pirk, er det færre av de som har brukt forhåndskonferanse som mener at dette skjer ofte. Det er imidlertid flere av de som ikke bruker forhåndskonferanse som mener at dette ikke skjer. Resultatene er derfor litt sprikende.

Sammenlikning med andre kommuner

Så mange som 101 av de som svarte på undersøkelsen oppga å ha erfaring med tilsvarende saker fra andre kommuner. Disse har dermed grunnlag for å vurdere kvaliteten på tjenestene i Larvik sammenliknet med andre kommuner.



Figur 18: Prosentvis andel som oppga ulike svaralternativer. N=82-101.

Når Larvik sammenliknes med andre kommuner, er det nettsidene, serviceinnstillingen og kompetansen hvor kommunen skårer best. Her er det flere som mener Larvik kommune er blant de beste, enn som mener de er blant de dårligste.

Det er like mange som mener Larvik er blant de beste når det gjelder forutsigbarhet som mener de er blant de dårligste.

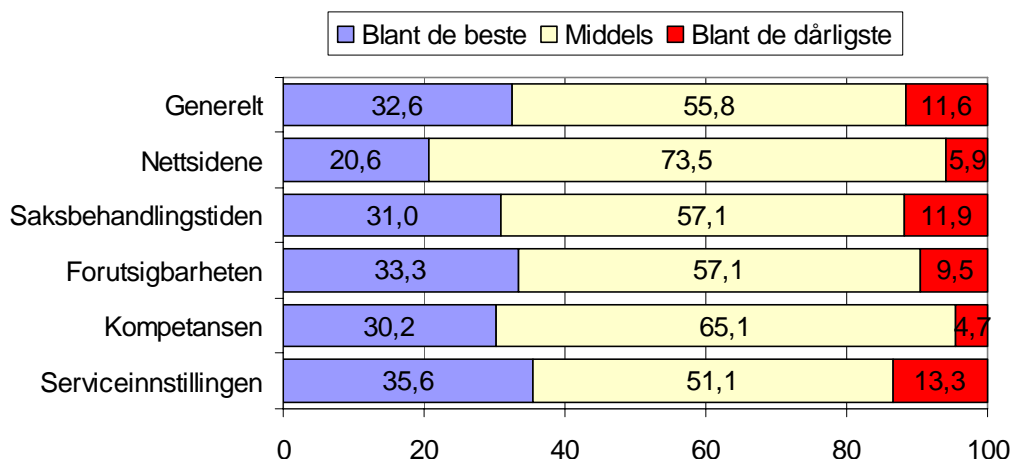
Larvik skårer dårligst på saksbehandlingstiden. Her er det 23,7 prosent som mener Larvik er blant de dårligste, mens 16,5 prosent mener de er blant de beste.

Når brukerne blir bedt om å vurdere det generelle inntrykket av saksbehandlingen, er det like mange som mener kommunen er blant de dårligste enn som mener de er blant de beste.

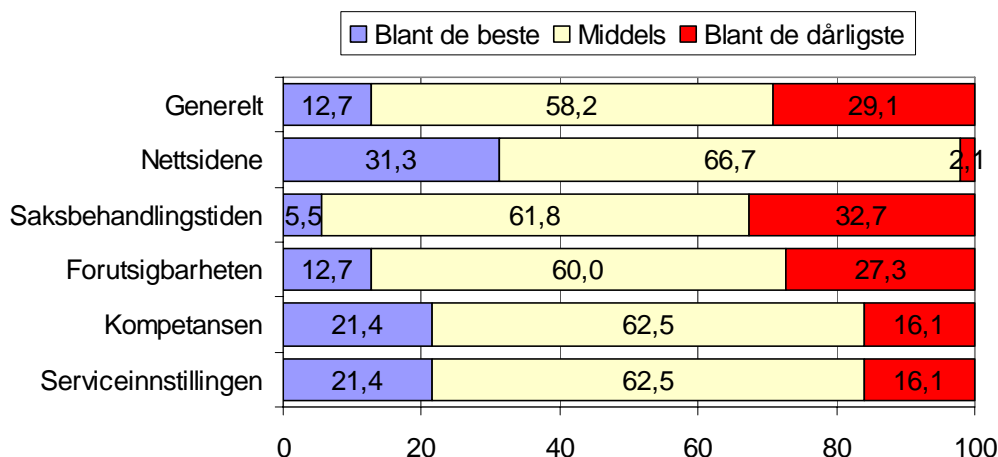
Dette gir et litt dårligere inntrykk enn vi fikk da brukerne ble bedt om å karakterisere saksbehandlingen på generelt grunnlag uten å sammenlikne. Da var det mange som mente at kommunen var bra eller svært bra, og få som mente de var dårlige.

Kanskje det er interessant å skille mellom brukere fra og utenfra Larvik også på dette spørsmålet?

Bedrifter utenfor Larvik



Bedrifter fra Larvik



Figur 19: Sammenlikning av Larvik og andre kommuner av brukere fra og utenfra Larvik. N=82-101.

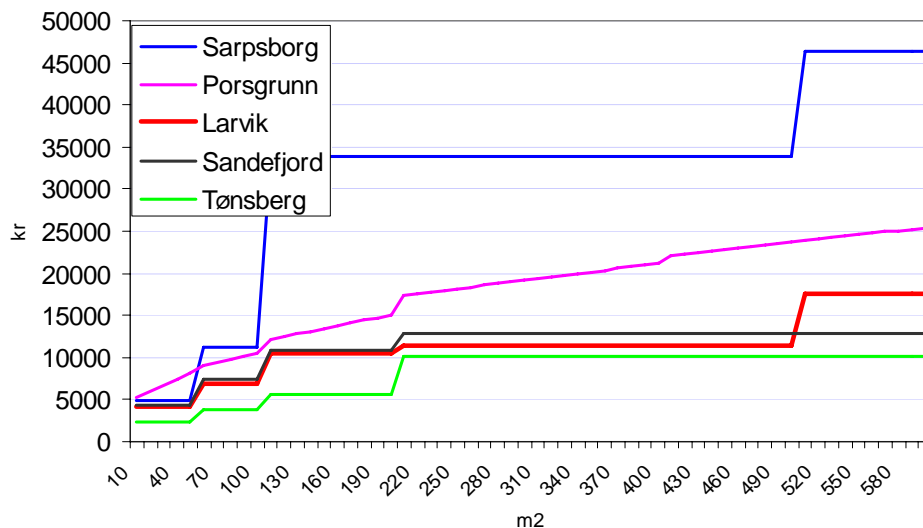
Det er påfallende stor forskjell på vurderingen av Larvik og andre kommuner av brukere fra Larvik og utenfra Larvik. Når det gjelder det generelle inntrykket, mener 32,6 prosent av brukere utenfor Larvik av Larvik er blant de beste kommunene, og 11,6 prosent mener at Larvik er en av de dårligste. Blant brukere som kommer fra Larvik er det bare 12,7 prosent som mener at Larvik er blant de beste, mens hele 29,1 prosent mener Larvik er blant de dårligste.

Det samme bildet får vi også når det gjelder saksbehandlingstid, forutsigbarheten, kompetansen og serviceinnstillingen. Brukere som kommer fra andre kommuner er langt mer positive i sin vurdering. Når det gjelder saksbehandlingstidene, har vi tidligere i denne rapporten sett på den faktiske saksbehandlingstiden i Larvik i forhold til andre kommuner. Her kommer Larvik ganske godt ut, slik at det ser ut til at brukere utenfor Larvik er mest objektive i sin vurdering.

Når det gjelder vurdering av kommunens nettsider, er forholdet omvendt. Her er brukere fra Larvik mer positive enn brukere utenfor kommunen.

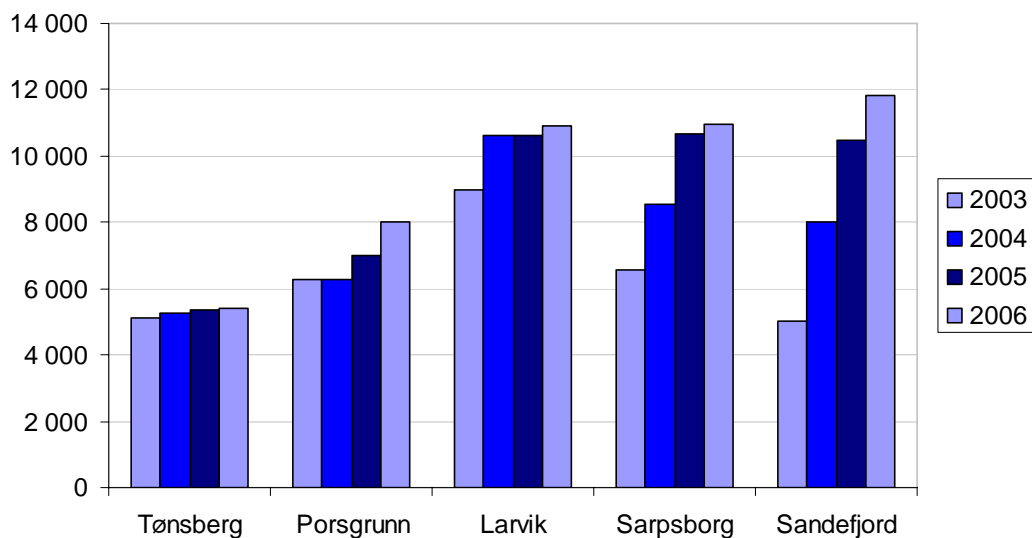
Prising av tjenestene

Det er ingen spørsmål knyttet til gebyrnivået i spørreundersøkelsen. Ulikheter i gebyr kan kartlegges ved hjelp av KOSTRA eller kommunenes egne gebyrregulativ. Det er forskjeller mellom hvordan gebyrene beregnes i de ulike kommunene. Eksempelvis gir Larvik kommune rabatt på 10 % til de som leverer elektronisk byggesøknad. Dette gjør at det er vanskelig å sammenligne gebyrer mellom kommuner. Oversikten over gebyrer nedenfor gir likevel en god indikasjon på gebyrnivået i kommunen.



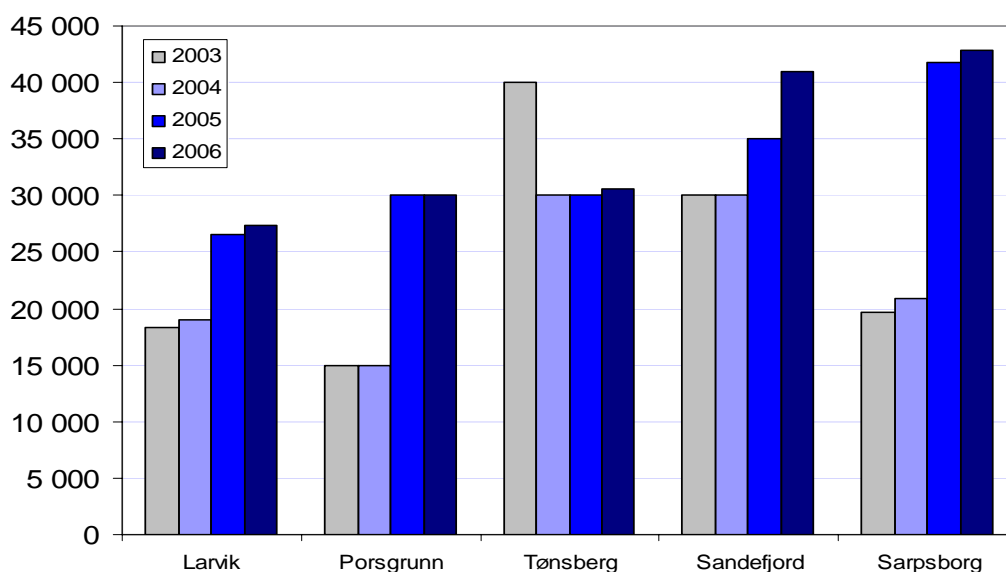
Figur 20 Gebyr, byggesaker. Gjelder for øvrige søknadspliktige bygg etter pbl § 93. Kilde: kommunenes gebyrregulativ.

Alle kommunene har en trappetrinnsmodell etter antall m² for beregning av gebyr for øvrige søknadspliktige bygg etter pbl § 93 (andre enn helårsboliger og fritidsboliger). Larvik kommune har ikke høye gebyrer sammenlignet med de øvrige kommunene i undersøkelsen. Sarpsborg har en rabattordning for øvrige etasjer, slik at gebyret i tabellen bare gjelder hovedetasjen. Denne rabatten har ikke de øvrige kommunene. Dette medfører at Sarpsborg får unaturlig høye gebyrer sammenlignet med øvrige kommuner. Det kan derfor være interessant å se på om andre måter å måle byggesaksgebyr på gir andre forskjeller mellom kommunene.



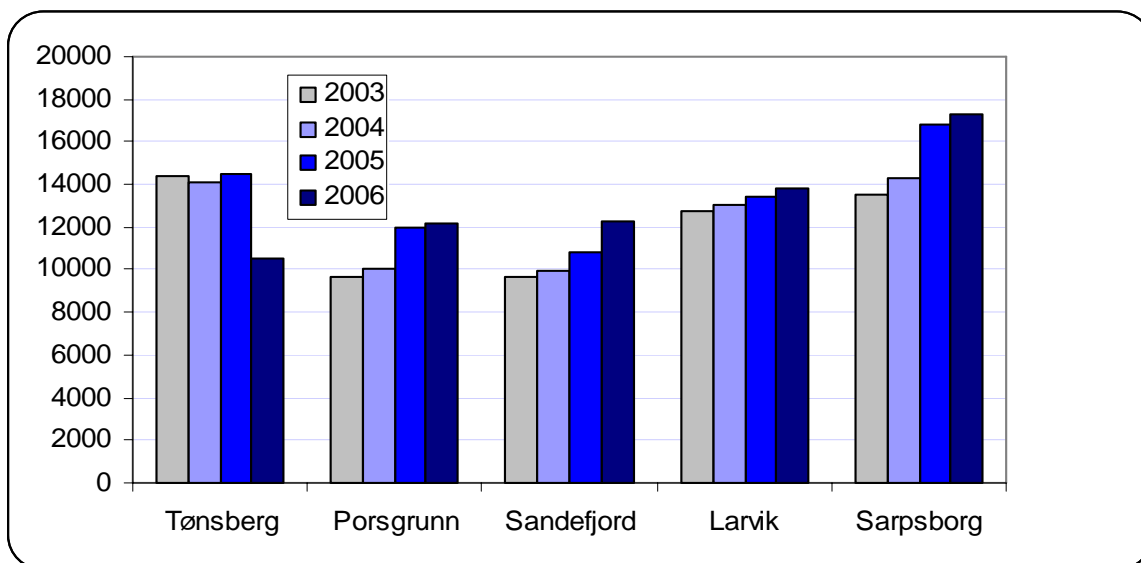
Figur 21 Gebyr, byggesaker. Gjelder oppføring av enebolig. Kilde: KOSTRA.

Dersom vi ser på gebyret for byggesaksbehandling av eneboliger tegner mye det samme bilde seg som for øvrige søknadspliktige bygg. Også her plasserer Larvik seg ”midt på treet” med et gebyr på kr 10 900 i 2006. Tønsberg har lavest gebyr med kr 5 424, mens Sandefjord har høyest gebyr på kr 11 850.



Figur 22 Gebyr, reguleringsplan. Gjelder privat forslag til reguleringsplan, enkel sak. Kilde: KOSTRA.

For privat forslag til reguleringsplan har Larvik lavest gebyr av alle kommunene i undersøkelsen. I 2006 var gebyret i Larvik på kr 27 350, mens gebyret i Sarpsborg var på kr 42 830.



Figur 23 Gebyr, kart- og delingsforretning. Gjelder kombinert kart- og delingsforretning for en boligtomt på 750 m². Kilde: KOSTRA.

Larvik plasserer seg i det øvre sjiktet når det gjelder gebyr for kart- og delingsforretning. Gebyret i Larvik er også økende. Også i de øvrige kommunene, bortsett fra i Tønsberg er gebyret økende. Tønsberg har satt sitt gebyr ned i 2006, og havner dermed som den kommunen med lavest gebyr for kart- og delingsforretning i 2006.

Kommentarer fra brukerne

I tabellen under er kommentarene fra brukerne gjengitt. Her har vi også angitt hvilket hovedinntrykk den aktuelle brukeren har gitt Larvik, og hvilken kommune brukeren kommer fra.

Kommentarer	Hva er helhetsinntrykket	Kommune
Har blitt bedre og bedre de siste årene. Blitt bedre samarbeid med byggmesterlauget.		Larvik
Vi har hatt kun en sak i kommunen hvor vi var prosjekterende. Saksbehandlingen gikk helt greit og vårt inntrykk var at behandlingen ble profesjonelt utført. Lett å få tak i de som var nødvendig å kontakte.	Svært bra	Andre
Alt har fungert bra i de 30 årene jeg har drevet.	Svært bra	Larvik
Veldig bra.	Svært bra	Andre
Vi har kun erfaring fra 1 byggesak i Larvik og har gode erfaringer fra den.	Svært bra	Andre
Jeg er stort sett fornøyd, jeg driver et lite byggefirma, har problemer med at jeg søker for sjelden. Har alltid fått god hjelp. Har vært på kurs i etatens lokaler.	Svært bra	Larvik
Kommentar til nettsiden: Hadde ønsket å kunne få ut nabolister kra kartsiden som man kan f eks i Sandefjord. Med unntak av at det av og til kan ta litt for lang tid er vi meget godt fornøyd med Larvik kommune. Det som skaper uforutsigbarhet i plansaker spesielt er fylkesmann og vegvesen.	Bra	Tønsberg/ Sandefjord
Er svært avhengig av å få de dyktige saksbehandlerne. Har hatt problemer med NN.	Bra	Larvik
Fra september/oktober 2006 har jeg inntrykk av at det har blitt vanskeligere å få tak i saksbehandlere. Det har også blitt lengre saksbehandlingstid. I forhold til Byggsøk så virker det som saksbehandlingstiden er lengre enn tidligere.	Bra	Larvik
Har vanskelig for å innrømme feil i egen organisasjon.	Bra	Tønsberg/ Sandefjord
Stort sett bra.	Bra	Andre
Det er stor forskjellsbehandling av byggesaker. Kan dokumenteres.	Bra	Larvik
God erfaring med saksbehandlere innenfor byggesak, men dårlig erfaring med saksbehandlere på servicesenteret. Lite serviceorienterte - lang ventetid.	Bra	Skien/ Porsgrunn
De ansatte på service-kontoret er meget hyggelige og imøtekommende. Personalet tilknyttet byggesak er ikke alltid det...Enkelte er mer opptatt av å finne feil enn å rette dem.	Bra	Tønsberg/ Sandefjord
Totalt sett har jeg og mitt firma gode erfaringer med Larvik kommune. Servicen er god med tanke på bestilling av div grunnlag som brukes i forbindelse med søknader. Saksbehandlerne kan noen ganger være litt utydelige. Vi har fått noen tilbakemeldinger, spesielt fra privatpersoner som har henvendt seg til oss. Nettsidene til kommunen er generelt bra, men har forbedringspotensiale.	Bra	Andre
Stor forskjell på saksbehandlerne gjør det umulig å svare på spørsmålene - hva er generelt?	Bra	Skien/Porsgrunn
Grei forhåndskonferanse, litt treg saksbehandling. Reguleringsplaner må være mer konkret, samtidig som der burde være mer fantasi når det gjelder utforming av felt i forhold til utsikt og sol.	Bra	Larvik
Ringe tilbake "hvis opptatt". Burde vært bedre.	Bra	Larvik

Kommentarer	Hva er helhetsinntrykket	Kommune
Gjennomsnitt er jeg godt fornøyd med behandlingen av mine saker i Larvik kommune, dette gjelder både fagkunnskap, imøtekommenhet og behandlingstid.	Bra	Larvik
Det er ønskelig med forutsigbarhet. Saksbehandlere må være innstilte på samarbeid og være løsningsorientert, det sitter noen i systemet som kanskje fremmer sine egne ønsker fremfor kommunens.	Middels	Larvik
Forutsigbarhet i forhold til kommune og reguleringsplaner. At kriterier for utbygging av felt avhenger av hvem som søker og lignende	Middels	Larvik
De ansatte har selvfølgelig varierende kompetanse og evne/vilje til å yte god service. Oppmålingsavd: Den beste mht profesjonalitet. God kompetanse og stor vilje til å yte service/råd. Saksbehandlingstid kan være lang, men de er blitt flinkere til å prioritere. Vi er totalt sett meget godt fornøyd med denne avdelingen. Byggesak: Generelt for dårlig kompetanse, detaljfokusert, opptrer som ansvarlig prosjekt, returnerer saker på feilaktig grunnlag eller der hvor små enkeltheter kunne vært avklart ved en telefon, personlig synsing, alt for lang sakebehandlingstid osv. Stort forbedringspotensiale, men det understrekes at mange gjør sitt beste og enkelte gjør en tilfredsstillende jobb. Planavdelingen: Generelt for dårlig kompetanse, preget av mye tilfeldig saksbehandling, stor grad av synsing og egne meninger, konfliktsøkende i stedet for løsende osv. Svært ulik behandling/holdning til saker avhengig av hvem som er tiltakshaver/forslagsstiller. Den avdeling som har størst variasjon blant de ansatte mht kompetanse, service/hjelpsomhet osv, kort sagt hvordan man BØR opptre i egenskap av sin stilling. Enkelte gjør absolutt sitt beste, og gjør en jobb det står respekt av, mens andre representerer det andre ytterpunkt. Det finnes personer i denne avd. som skaper mye unødig ressursbruk for kommunen og samfunnet som skal betjenes.	Middels	Larvik
Larvik kommunes servicesenter er blant de beste i landet. Byggesaksavd er lite tilgjengelig. Kart på nett må gjøres tilgjengelig og egnet for byggesaker.	Middels	Larvik
Av og til har de vanskeligheter med å holde seg til fakta. Har ofte personlige meninger om prosjektene, og vil ha dem utformet slik de synes er best. De burde holde seg til hva reguleringsbest. Tillater og sier. Det er derfor vi har dem! Ellers så er det stort sett hyggelig å komme dit. Det siste året har det vært en merkbar bedring, så ting er på gang.	Middels	Larvik
Sender tilbake byggesaker for pirk. Føler at de tolker plan og bygningslove som fanden leser bibelen.	Middels	Tønsberg/ Sandefjord
Bruker overførsel til rammetillatelser for å kjøpe tid, i stedet for å behandle det enkelte tiltaket med litt smidighet. Det er bare å ringe og be om det som skulle mangle. Sandefjord og Andebu kommune gjør det sånn og da blir det kort saksbehandling.	Middels	Andre
Firkantede "paragrafryttere m/skylapper", vanskelige i forhold til å gi disp. i nyere boligfelt. Ikke konsekvente i forhold til gunnundersøkelser på samme felt. Lar seg påvirke av naboer som trekker i politiske tråder i forbindelse med nye reguleringsplaner.	Middels	Tønsberg/ Sandefjord
For byråkratisk. Noe treg saksbehandling. Mer smidighet og råd.	Middels	Larvik
For lang behandlingstid på enkle byggesaker. Litt for mye egne meninger i saker.	Middels	Larvik
Jeg synes det i en del saker tar alt for lang tid.	Middels	Larvik
Ønsker generelt mer forutsigbarhet. Likhet. Hva er tidligere praktisert (unngå å statuere nye eksempler). Klarere signaler, i forhåndskonferanser, med påfølgende klare standpunkt i	Middels	Larvik

Kommentarer	Hva er helhetsinntrykket	Kommune
saksbehandling. Unngå "vakling" dersom andre instanser mener noe annet. Gi saksbehandler mer makt. (denne er mest engasjert i saken). Unngå at sleivete uttalelser i felles møter blir vektlagt.		
Det blir gitt OK info når man får kontakt. Lite fleksible og lite forutsigbare i forhåndskonferanser. Alt alt middels bra.	Middels	Tønsberg/ Sandefjord
De tolker forskriftenes bokstav om ikke å gi igangsettingstillatelse før samtykke fra Arbeidstilsynet foreligger alt for strengt! Det fleste andre kommuner gir igangsetting med vilkår om at event. Pålegg fra Arbeidstilsynet må etterkommes. Begrenset telefontid (skjerming) oppleves som uakseptabelt for næringslivet. Saksbehandlere er ellers positive og løsningsorienterte, men ting kan ta litt lang tid.	Middels	Tønsberg/ Sandefjord
De er alt for firkantede. De må bli mer fleksible og forutsigbare.	Dårlig	Larvik
Larvik kommune ser for det meste problemene, til f eks Sandefjord kommune som er serviceinnstilt og ser løsningene.	Dårlig	Larvik
Saksbehandlingstiden er generelt bedre på byggesak og langt tregere på planavdelingen. Det er også planavdelingen som har dårligst kompetanse og er minst forutsigbare. Nettsidene til kommunen er skreddersydd for brukere som skal søke barnehageplass eller kontakte hjemmetjenesten.... Mye dårligere for profesjonelle aktører innen bygge- og reguleringssaker.	Dårlig	Larvik
Enkelte saksbehandlere virker det som prøver å finne feil og mangler som jeg oppfatter som utbetydelige. En må sørge for å snakke med noen behandlere som en veit er mer folkelige og med sunt bondevett for å få gjennom byggesaker i Larvik kommune.	Dårlig	Larvik
Ingen tilbakemeldinger, må purre flere ganger. Liten interesse for å løse problemer. Vi brukte neste 2 år på å få til en fillesak. Saken ble overført planutvalget som ikke så problemet i det hele tatt. De ga tillatelse med en gang.	Dårlig	Tønsberg/ Sandefjord
Veldig vanskelig å få tak i rette person.	Dårlig	Andre
Saksbehandlere i Larvik leiter etter feil i stedet for løsninger.	Dårlig	Larvik
Beslutningsvegrende, og det kan virke som saksbehandlerne blir overstyrt og overkjørt av andre i etaten.	Svært dårlig	Larvik
Vi trenger utvikling i Larvik. Ikke jag investorer ut av byen!!!	Svært dårlig	Larvik
Forskjellsbehandling/arrogant og belærende. Umulige å få tak i (telefon stengt mellom 0800-1400) for å beskytte saksbehandlere??? TREG SAKSBEHANDLING! Tragisk etat i forhold til f eks Sandefjord kommune.	Svært dårlig	Larvik