

Brukerundersøkelse for Plan og utvikling 2021

I henhold til kommunestyrevedtak 82/20 skal det legges fram brukerundersøkelse for tjenesteområde Plan og utvikling i forbindelse med 1. tertial 2021. Det ble valgt å dele brukerundersøkelsen opp i 3 deler, plan, byggesak og oppmåling. Brukerundersøkelsen for byggesak ble forsinket, og er ikke klar. Denne vil bli lagt fram i forbindelse med 2. tertial.

Brukerundersøkelsen er gjennomført ved hjelp av standardundersøkelse i Bedrekommune.no. Det ligger bare standardundersøkelse for byggesak, men spørsmålene var overførbare til plan og oppmåling. Det ble derfor presisert ved starten av undersøkelsen at det gjaldt plan eller oppmåling, og ikke byggesak. I ettertid ser man at det kunne det blitt lagt til noen spørsmål som kunne gitt kvalitative tilbakemeldinger.

Plan

Undersøkelsen ble sendt ut med e-post til 44 mottakere. Dette var utbyggere og konsulenter som er i kontakt med plan. Av 44 mottakere kom det inn 14 svar. Dette utgjør en svarprosent på 32 %. Det er en lav svarprosent, og et lavt antall svar. Dette gjør funnene i undersøkelsen mer usikre.

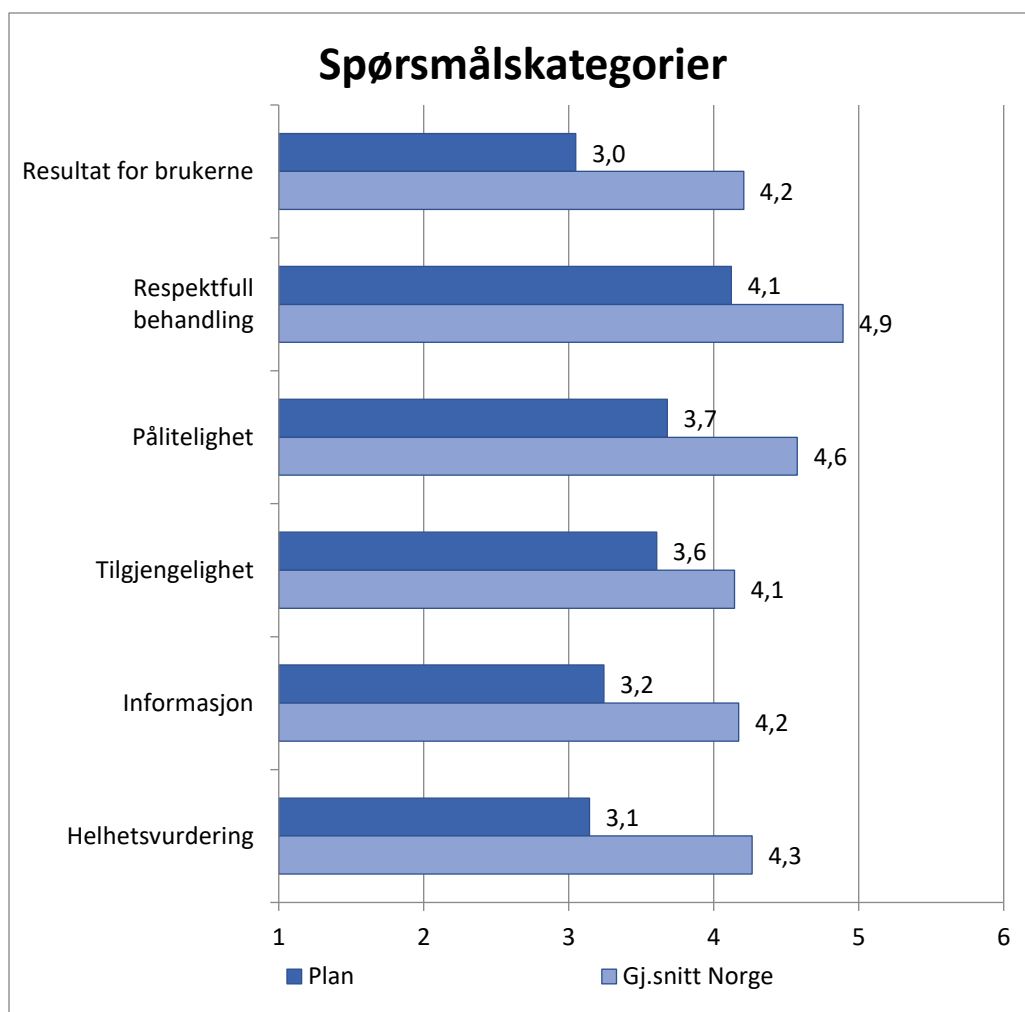
I figuren under er resultatet for hver enkelt spørsmålskategori vist. Dette er gjennomsnittet for spørsmålene innenfor hver enkelt kategori. Det er vist en sammenligning med gjennomsnittet i Norge for akkurat denne undersøkelsen. Hittil er det bare 5 kommuner som har gjennomført undersøkelsen, så det er vanskelig å vite om dette landsgjennomsnittet er representativt for Norge, eller om det er spesielle avvik for disse kommunene.

Det er generelt stor spredning av i besvarelsene. De spenner fra 1, som er svært misfornøyd, til 6, som er svært fornøyd. Med få besvarelser, og besvarelser på alle nivåer, blir det få på hver. Som eksempel er standardavviket på de to første spørsmålene rundt 3, og gjennomsnittet er i underkant av 3.

Det er et klart mål å ha et resultat som ligger over det vi har i dag. Undersøkelsen blir gått igjennom internt, i arbeidet med å forbedre oss. Undersøkelsen er dessverre for upresis for å kunne vite hva de som har svart mener burde vært gjort bedre. Det blir også jobbet med å få noen kvalitative tilbakemeldinger, og det er håp om at dette materialet kan gi oss noen pekepinner på hva som kan forbedres.

Det var mulighet for å komme med kommentarer på slutten. Flere av kommentarene gikk på tidsbruk, og at det tok for lang tid i kommunen, og at det var usikkerhet knyttet til håndteringen av overordna planer. Det var også kommentarer på at man var fornøyd, og saksbehandler fikk også skryt.

Så er det slik at kommunen har stilt større krav til regulanter de siste årene. Dette skyldes det store antallet innsigelser som har kommet de siste årene. For å prøve å få færre innsigelser, har kommunen prøvd å formidle de kravene som settes. Det er særlig innenfor samfunnssikkerhet at kravene har økt, og da spesielt innenfor ras, skred, flom og overvann. Det er en direkte konsekvens av at vi ser større utfordringer innenfor disse områdene som følge av endret klima.



Oppmåling

Undersøkelsen ble sendt ut med e-post til 112 mottakere. Dette var personer som på ulike måter har vært i kontakt med på e-post. Det er ofte de som har spørsmål eller klager av ulik art som henvender seg på e-post. Av 112 mottakere kom det inn 26 svar. Dette utgjør en svarprosent på 23 %. Det er en lav svarprosent, og et lavt antall svar. Dette gjør funnene i undersøkelsen mer usikre.

I figuren under er resultatet for hver enkelt spørsmålskategori vist. Dette er gjennomsnittet for spørsmålene innenfor hver enkelt kategori. Det er vist en sammenligning med gjennomsnittet i Norge for akkurat denne undersøkelsen. Hittil er det bare 5 kommuner som har gjennomført undersøkelsen, så det er vanskelig å vite om dette landsgjennomsnittet er representativt for Norge, eller om det er spesielle avvik for disse kommunene.

Det er generelt stor spredning av i besvarelsene. De spenner fra 1, som er svært misfornøyd, til 6, som er svært fornøyd. Med få besvarelser, og besvarelser på alle nivåer, blir det få på hver, selv om det er en tendens til flere som er i øvre del av skalaen.

Undersøkelsen blir gått igjennom internt, i arbeidet med å forbedre oss. Undersøkelsen er dessverre for upresis for å kunne vite hva de som har svart mener burde vært gjort bedre. De kommentarene som var gitt til oppmåling var kun positive.

Spørsmålskategorier

