



Datum
2021-12-02

Diarienummer
BTN-2021/226

Handläggare
Morgan Randall Svahn
08-53 53 63 40
morgan.randall-svahn@huddinge.se
Miljö- och bygglövsförvaltningen

Utvärdering av uppdrag gällande testverksamhet med rådgivning med bygglovsbilen

Bakgrund

I verksamhetsplanen för 2021 gav bygglovs- och tillsynsnämnden förvaltningen i uppdrag att genomföra en testverksamhet för rådgivning via en mobil enhet kallad "Bygglovsbilen". Testet genomfördes vid tre tillfällen i månadsskiftet september och oktober på tre olika platser i Huddinge kommun. Platserna valdes ut då de antingen finns nära omvandlingsområden eller att det finns stor genomströmning av människor.

Genomförande

Förarbete

Inför genomförandet av testverksamheten kontaktades fastighetsägare till tänkbara platser. En avstämning gjordes med mark- och exploateringssektionen vid kommunstyrelsens förvaltning. På så sätt fanns medgivande till de tilltänkta platserna innan dess att en ansökan för att använda allmän plats lämnades in till Polisen.

Parallellt med att polisansökan hanterades planerades även vilken utrustning som behövdes och vad som i sådant fall behövde köpas in och vad som fanns upphandlat, hur bemanningen skulle se ut samt att instruktioner för genomförande togs fram.

Vidare skedde samarbete med kommunikatörer vid kommunstyrelsens förvaltning gällande information och press. Information och annonser om testverksamheten publicerades i *Vårt Huddinge*, på sidan *Aktuellt i Huddinge i Mitt i*, i kommunens kanaler på Facebook samt på hemsidan. Information visades också på TV-skärmar på bibliotek och ett pressmeddelande skickades ut.

Utrustning

Inför besöken fick ett tält köpas in då sådant saknades i kommunens ägo. Utöver det fanns gatupratrare, flaggor, skärmar och ståbord att hyra inom kommunkoncernen. Tillsammans med en av förvaltningarnas bilar som strajpats med texten "Bygglovsbilen" utgjorde detta basuppsättningen av vad som var utrustningen på platsen för rådgivningarna. Beroende på väder fick utrustningen

HUDDINGE KOMMUN

Miljö- och bygglövsförvaltningen

Post 141 85 Huddinge
Besök Hälsövägen 7

Tfn 08-53 53 63 40
Tfn vxl 08-535 300 00

mbf@huddinge.se
www.huddinge.se



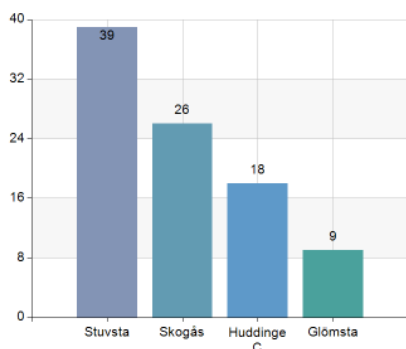
varieras något mellan gångerna, men utrustningen gjorde att verksamheten tydligt syntes på varje plats.

Bemanning

På varje plats deltog tre medarbetare från bygglovsavdelningen. Utöver det fanns en avlösare på plats för att möjliggöra för medarbetare att ta lunch och vid ett tillfälle deltog även representant från kommunens servicecenter. Bemanningen var planerad för att kunna genomföra flera rådgivningar samtidigt, men också för att flera olika kompetenser behövde vara på plats beroende på vilka frågor som skulle kunna tänkas komma.

Platser och besökare

Totalt gavs drygt 100 personer rådgivning och för varje person tog rådgivningen allt mellan någon minut till över 30 minuter. Testet genomfördes under tre eftermiddagar och tidiga kvällar i Stuvsta C, Skogås C, Huddinge C samt vid Glömstahallen. Stuvsta var först ut och det var också den plats som tilldrog sig flest besökare. Tältet var där placerat strategiskt på väg till och från pendeltåg, vid



centrumparkering samt i närheten av affärer. I Skogås uteblev återkoppling från fastighetsägare till Skogås centrum varför den placering som valdes istället blev på torget mellan Mariakyrkan och centrum. Genomströmningen av människor var betydligt lägre där än vid andra delar av centrumet. Det sista testtillfället delades mellan Huddinge C och Glömsta varför tiden på dessa platser var kortare än övriga platser samt med färre besökare.

Figur 1. Antal besökare på respektive plats¹.

Vilken rådgivning önskades?

Efter varje rådgivningstillfälle förde den medarbetare som genomfört rådgivningen statistik över vad som tagits upp och hur det togs emot. Nedan beskrivs vilken typ av frågor som hanterades vid rådgivningen. Varje person kunde ha mer än en frågeställning varför den totala procentsatsen överskrider 100 %².

60 % av frågeställningarna som togs upp vid rådgivningstillfällena gällde ett specifikt projekt. I de flesta fall var detta i början av planeringen eller att en första kontakt med bygglovsavdelningen eller kunskapsinhämtning på annat sätt redan hade skett. Generellt var frågeställarna väl förberedda gällande sina projekt och frågorna rörde både bedömning av ritningsunderlag och bestämmelser kring de

¹ Antalet besökare i Stuvsta var större än angivet i tabellen. På grund av så pass stort antal besökare kunde inte alla besök registreras.

² Procentsatsen redovisar hur många av de cirka 100 frågeställarna som önskade svar på den frågetypen.



specifika projekten. 16,9 % av frågorna gällde tolkning av detaljplanebestämmelser och 9,9 % gällde allmänna frågor om detaljplaner och hur bestämmelser generellt fungerar. I 12,1 % av fallen önskades svar på hur handläggningsprocessen fungerade. Klagomål på hantering av pågående eller avslutat ärende framfördes i 11 % av fallen. I övrigt handlade rådgivning i några få fall om tolkning av lagparagrafer, frågor i pågående tillsynsärende, hjälp att boka tider samt att göra en tidsbokning.

Vid rådgivningstillfällena framfördes också klagomål eller ställdes frågor om verksamhet som rör en annan del av förvaltningen eller kommunen. Detta framfördes i 14,3 % av fallen.

Överlag bedömdes mottagare av rådgivningen vara nöjda med de svar som kunde ges. I de cirka 9 % av fallen där de inte var nöjda gällde det oftast redan tidigare givna svar om projekt som inte gick att ge lov för eller ärenden som redan prövats i nämnden. I flera fall kunde fullständig rådgivning inte ges på plats utan hänvisning skedde istället till de bokningsbara möten som förvaltningen erbjuder.

Mediabevakning

Testverksamheten med bygglovsbilen uppmärksammades väl i media genom en artikel i Mitt i (både Huddinge och Skärholmen), TT:s nyhetsförmedling, liveintervju samt nyhetsinslag i Sveriges Radio P4 samt en nyhetsartikel på byggstockholm.se. Vid alla dessa tillfällen gavs en positiv bild av verksamheten. Vidare spreds nyheten i flertalet lokala Facebookgrupper.

Kostnader och resursåtgång

Redovisade kostnader för tillstånd, inköp, reklam, hyra av utrustning samt strajpning av bil uppgår till 11 500 kronor. Några få mindre kostnader återstår att redovisa.

Rådgivningen pågick mellan kl. 12.00 och kl.18.00 med cirka två timmar ytterligare per gång för förarbete, transport och efterarbete. Sett till den bemanning projektet krävde gick det år totalt 92 timmar för att genomföra testet, inklusive de cirka 20 timmar som krävdes för förberedelse innan testverksamheten genomfördes. Detta motsvarar cirka 32 000 kronor i lönekostnader.

Antalet rådgivningstillfällen via tidsbokning drogs ned under testverksamhetsperioden, varför möjligheten att boka dessa försämrades.

Slutsats

Sett till tidsåtgången för testverksamheten tog varje persons rådgivning knappt en timme i anspråk. En del av denna tid gick till förberedelser, men även de förhållanden som rådgivningen skedde under bedöms ha tagit mer tid i anspråk än om den skett via till exempel förbokade möten. Vid förbokade möten kan all information som behövs för att svara på frågorna tas frami förväg och rådgivningen blir mer heltäckande. Att göra detsamma med personen på plats, via dator eller padda utomhus, är mer tidskrävande och det finns även en risk att någon aspekt missas. Detta ledde även till att frågeställare utöver den här rådgivningen hänvisades till att boka en rådgivningstid för att utreda frågan



fullständigt. Svar på en del frågor återkopplades också per telefon till frågeställaren efteråt. Kvaliteten på rådgivningen får därmed i det testade formatet anses bli sämre än vid till exempel tidsbokade möten. Detta är också en av anledningarna till att tidsbokade möten ersatte så kallade drop in-besök inom bygglovsverksamheten för något år sedan.

Den rådgivning som sker med bygglovsbilen bedöms vara mer resurs- och tidskrävande än annan form av rådgivning som erbjuds av förvaltningen.

Många av de frågor som ställdes har som beskrivits ändå behövt ytterligare rådgivning, men flera hade också kunnat besvaras av förvaltningens medarbetare via ett kort mejl eller via kommunens servicecenter, som enligt kommunens fastslagna organisation ska besvara enklare frågor. I den statistik som medarbetarna svarade på efter varje rådgivningstillfälle besvarades också en fråga om rådgivningen bättre hade kunnat genomföras på något annat sätt. I endast 21,8 % av fallen ansåg medarbetaren att rådgivningen inte kunde getts på ett bättre sätt. I 53,3 % av fallen hade rådgivningen genomförts bättre på något annat sätt.

Förvaltningen och nämndens arbete fått positiv mediatäckning. Det är ovanligt för en bygglovsverksamhet och får anses ha lett till en mer positiv bild av förvaltningen och nämndens arbete. De som har tagit del av rådgivningen har överlag varit nöjda och de medarbetare som har deltagit har uppskattat att få träffa Huddinges medborgare och företag.

Som slutsats anser förvaltningen att den tids- och resursåtgång samt möjligheten att hålla tillräckligt hög kvalitet på rådgivningen inte väger upp den positiva nytta som skulle fås av att fortsätta med bygglovsbilen. Däremot har testet visat att det finns fördelar med ett proaktivt arbete så som till exempel riktade enstaka insatser eller deltagande på till exempel mässor eller marknader, men även på att testa alternativa tillvägagångssätt.