



Asker
kommune

Brukerundersøkelse byggesak

Utvalg plan og byggesak

4.12.24

Kristina Miljeteig

Rådgiver statistikk og analyse, Utredning

Innhold

- Beskrivelse av utvalg
- Innhenting av informasjon
- Tilfredshet med saksbehandlere
- Tilfredshet med saksbehandling
- Total tilfredshet
- Oppsummering

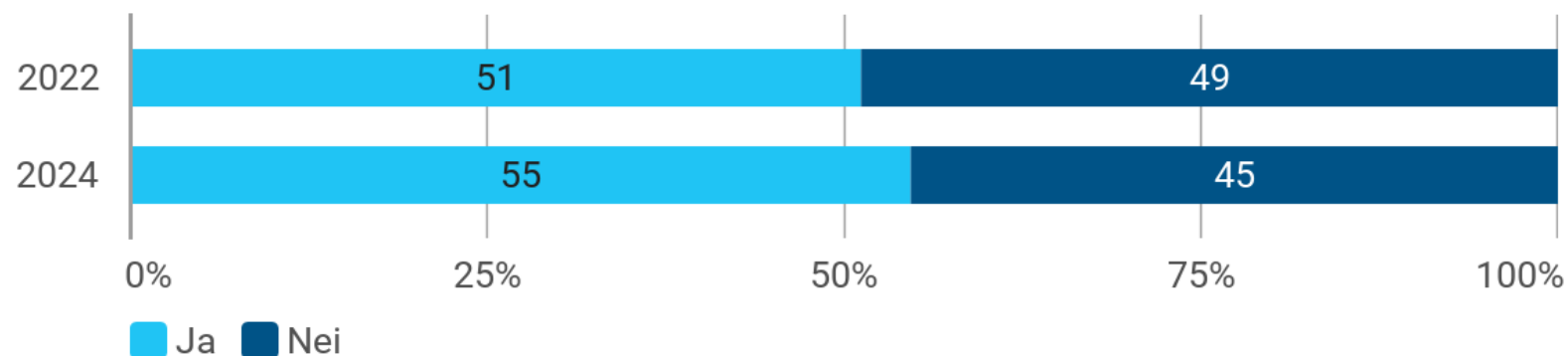
Beskrivelse av utvalg

- Alle byggesaker med vedtak i tidsrommet 15. april 2024 til 20. september 2024 har fått tilbud om å delta (806stk)
- Antatt antall vedtak totalt i 2024 = ca 1200
- Antall svar = 277
- Svarprosent 35 %
- 96 % av de som svarte fikk positivt vedtak

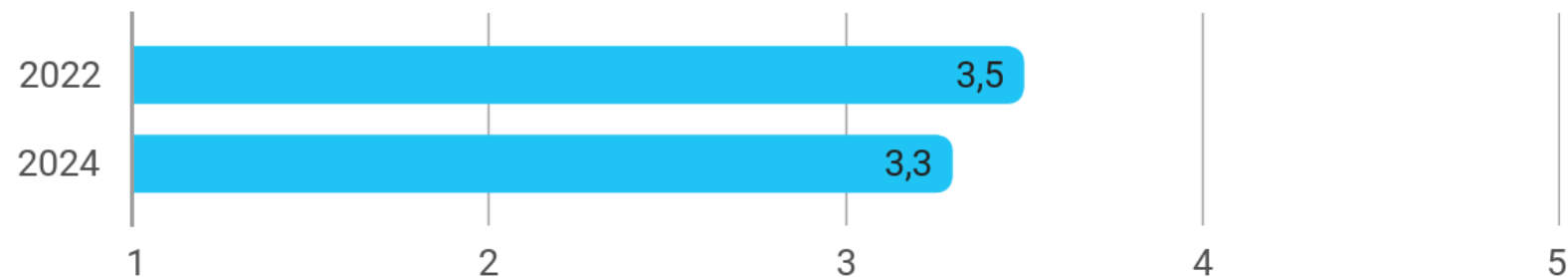
Godt samsvar mellom utvalg (invitert til å svare) og respondenter

- 95,5 % av utvalget fikk positivt vedtak
- 85 % av utvalget var søkere «med ansvar»
- 80 % av utvalget hadde 3-ukerssaker
- Fordelingen av sakstype (ramme, ett trinn, etc) er også lik mellom utvalget og respondentene
- 96 % av respondentene fikk positivt vedtak
- 80 % av respondentene var søkere «med ansvar»
- 79 % av respondentene hadde 3-ukerssaker

Innhenting av informasjon

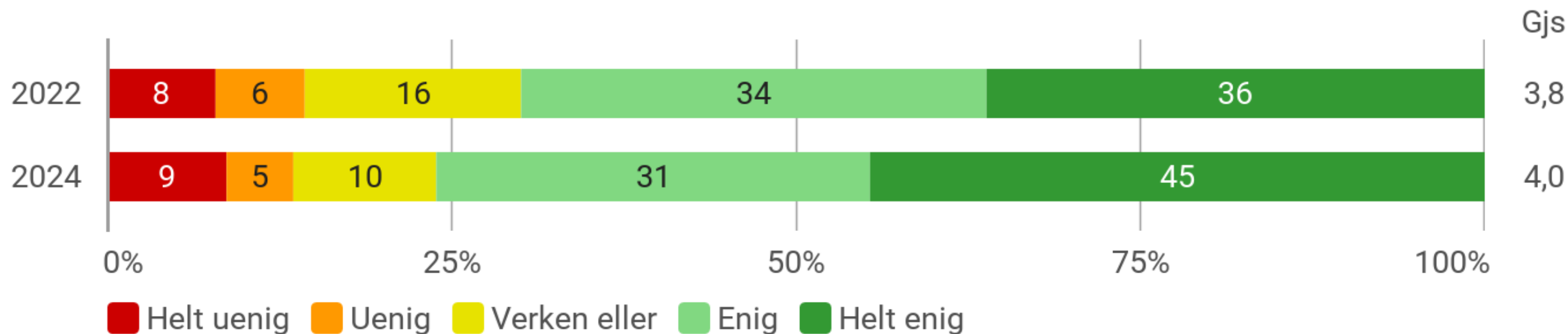


Figur 1. «Brukte du kommunens nettside i forkant av søknaden for å bli kjent med saksgang og fagområde?»

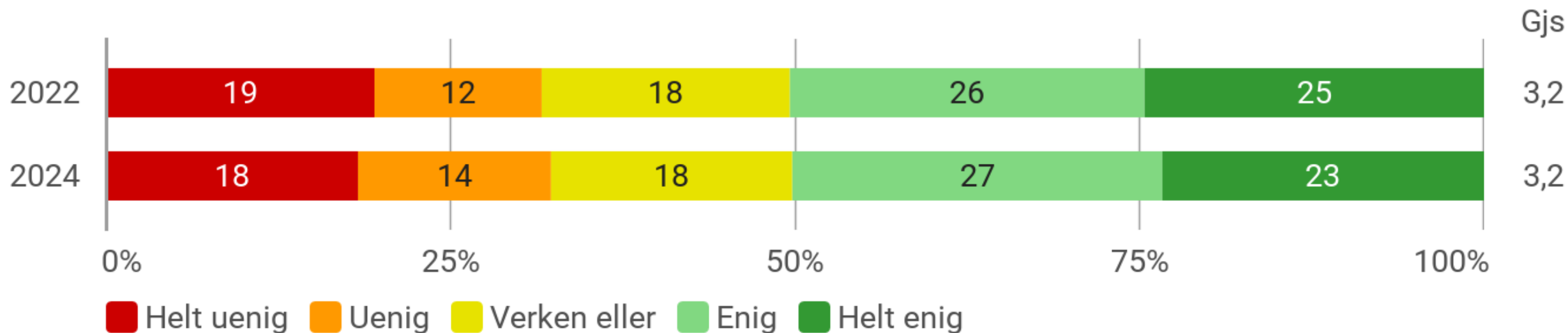


Figur 2. På en skala fra 1-5: «Kommunens nettsider bidro til at jeg ble kjent med saksgang og fagområde»

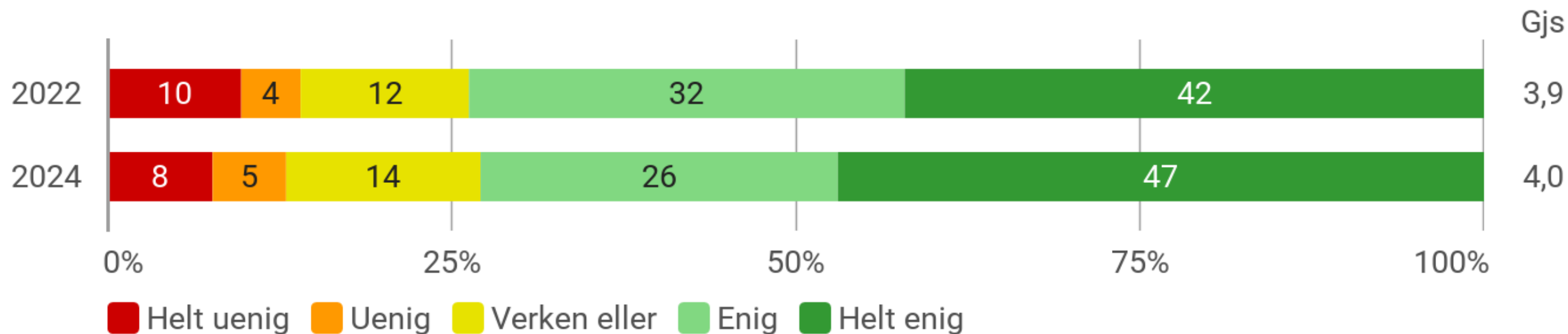
Vedtaket er godt begrunnet og jeg forsto innholdet



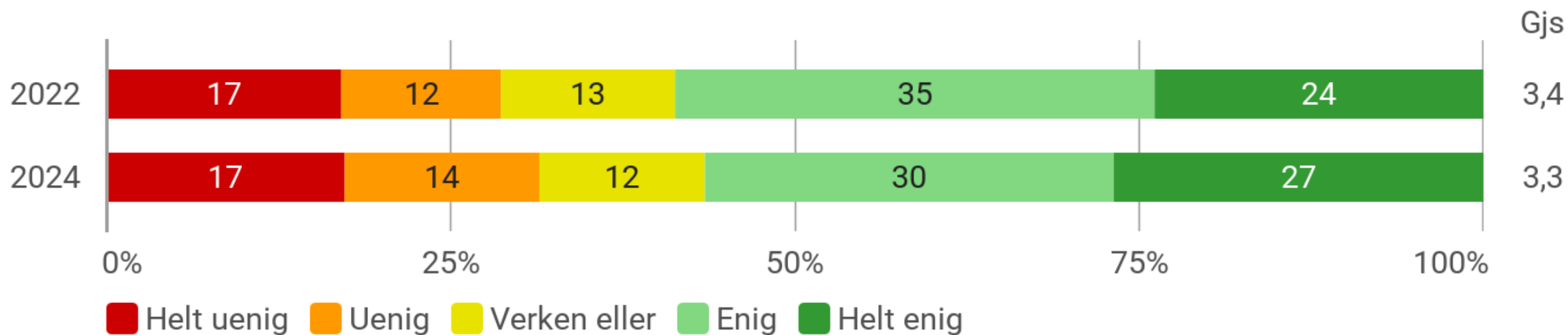
Jeg fikk tydelige tilbakemeldinger på mine forespørsler underveis i saksbehandlingen



De ansatte behandler meg med respekt og høflighet



Jeg er helhetlig sett fornøyd med behandlingen av min byggesak





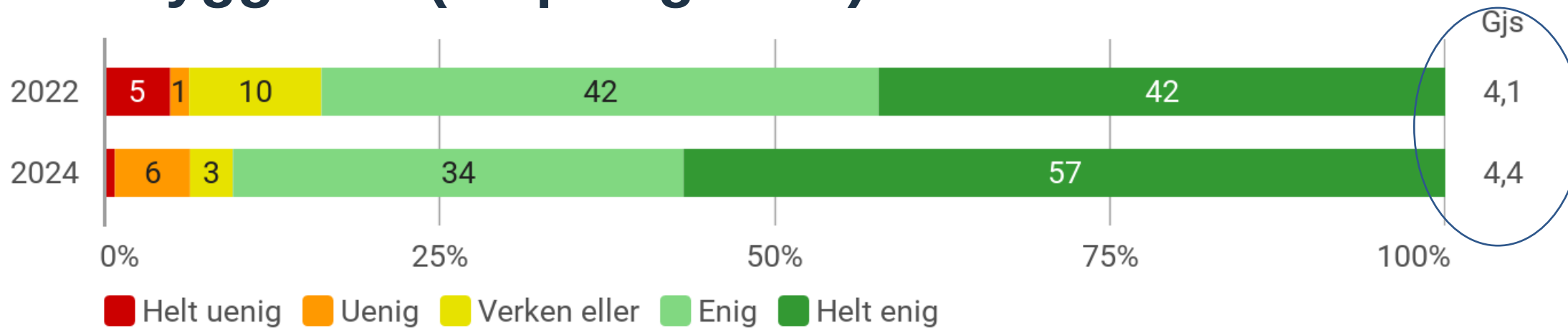
Asker
kommune

**Hva skjer hvis vi
deler opp «Jeg er
helhetlig sett
fornøyd(...)»?»**

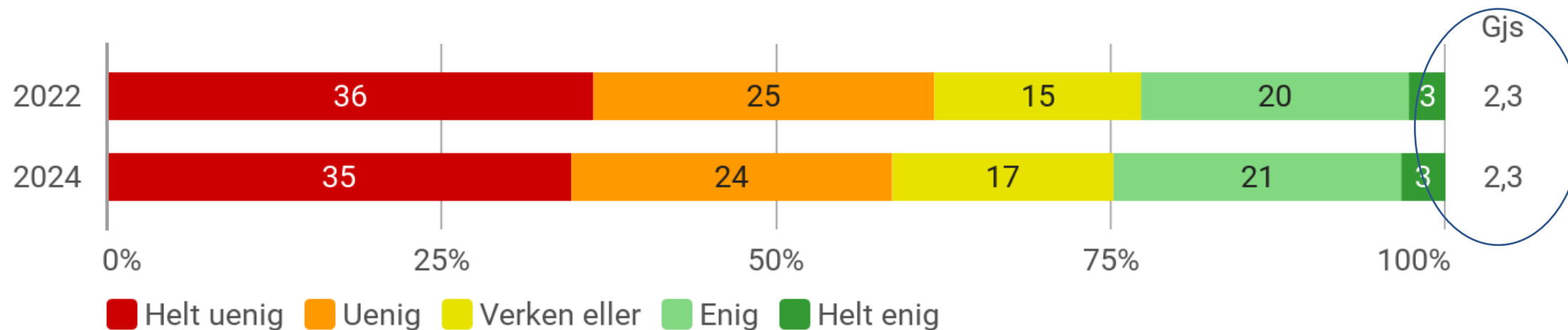




Jeg er helhetlig sett fornøyd med behandlingen av min byggesak (lovpålagt frist)

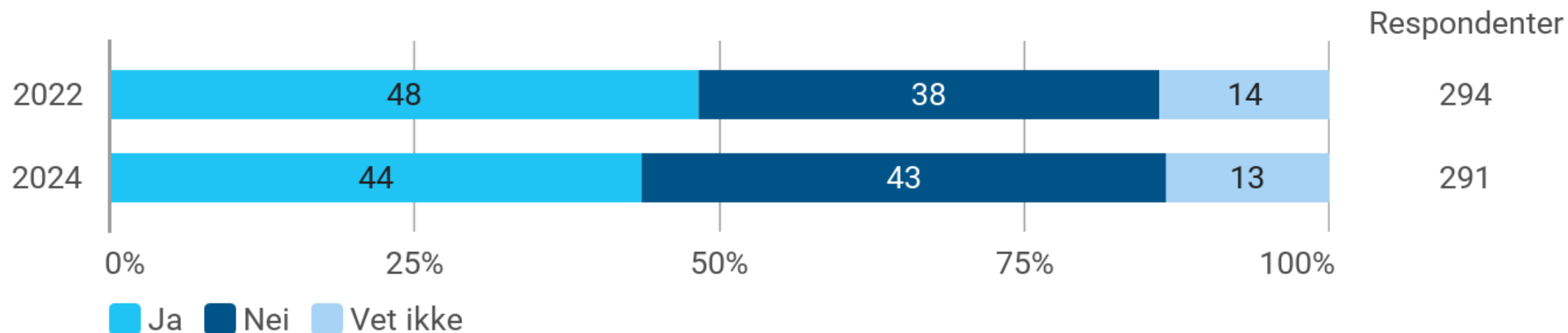


Opplevd vedtak innen lovpålagt frist (n = 125)



Opplevd vedtak utenfor lovpålagt frist (n = 121)

Vedtak innen lovpålagt frist

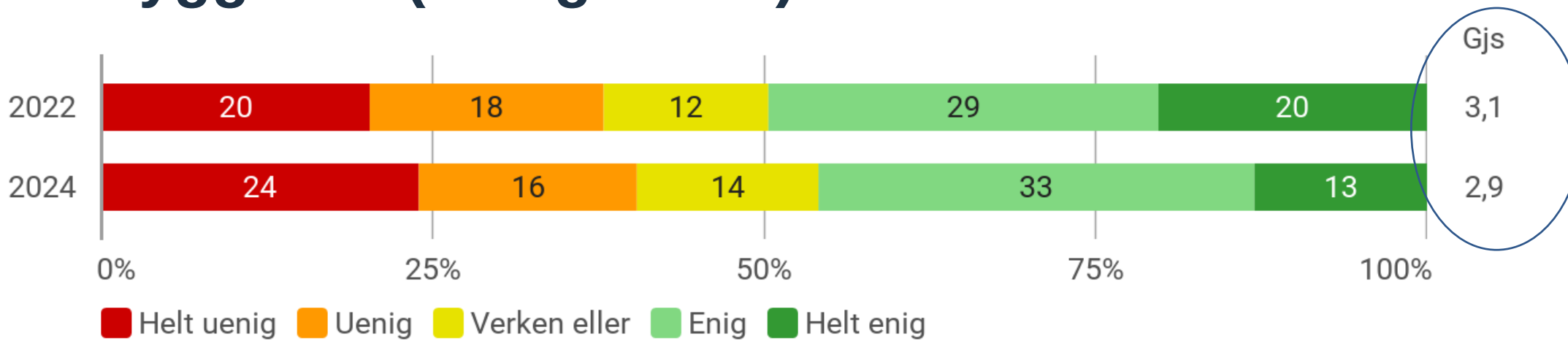


Figur 9. «Vedtaket mitt ble behandlet innen lovpålagt frist»

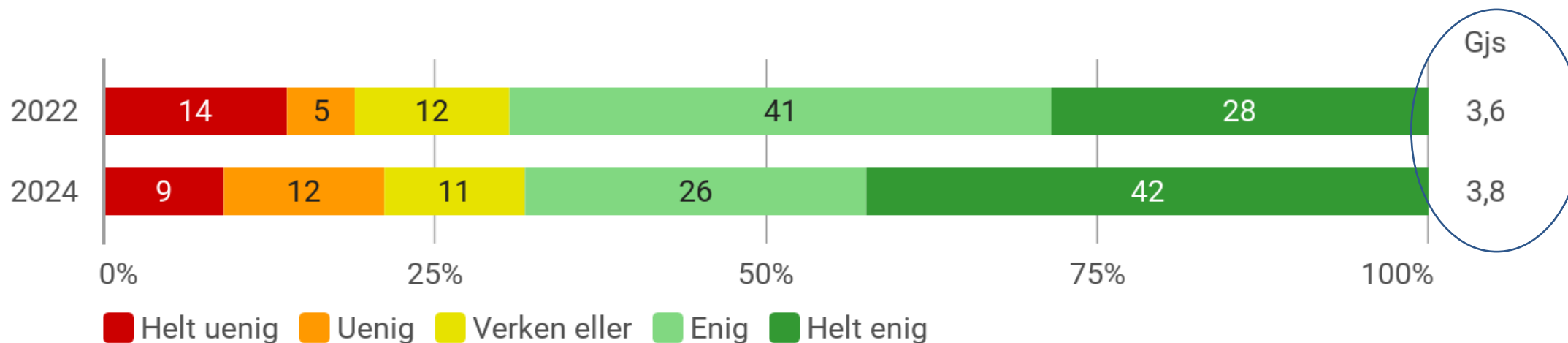
*Dette er respondentenes egne svar, det kan være nyttig å se dette opp mot **faktisk** behandlingstid.*



Jeg er helhetlig sett fornøyd med behandlingen av min byggesak (mangelbrev)



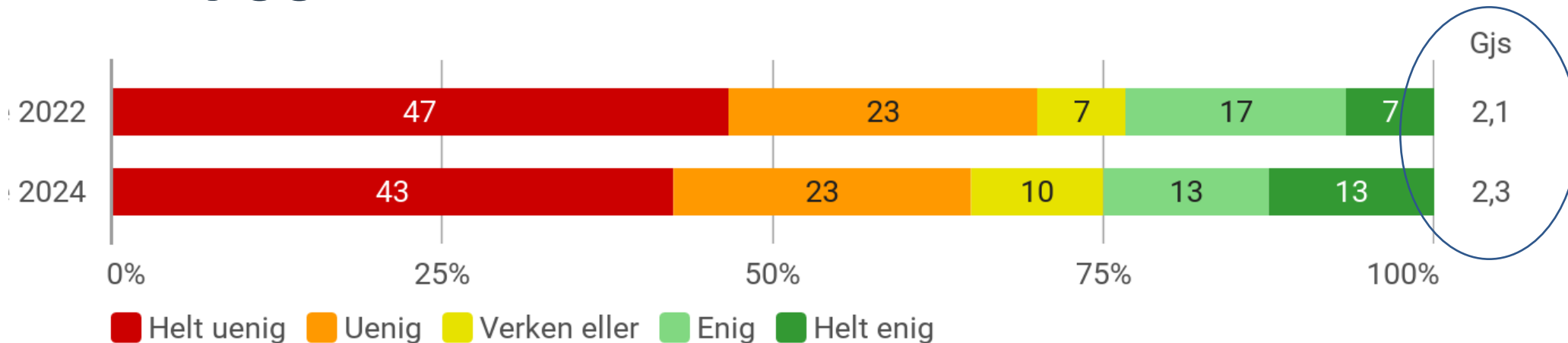
Fikk mangelbrev (n = 146)



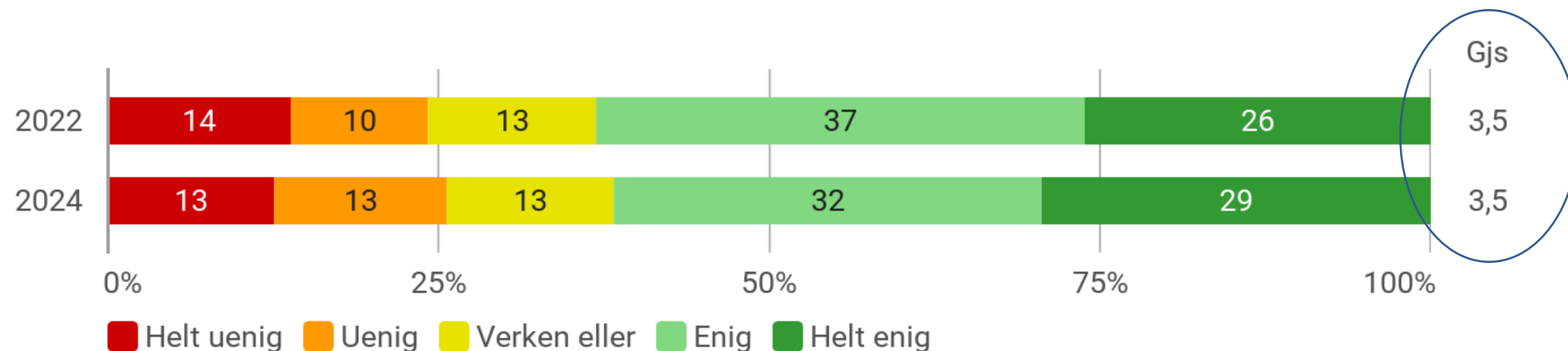
Fikk ikke mangelbrev (n = 132)



Jeg er helhetlig sett fornøyd med behandlingen av min byggesak



Fikk varsel om avslag (n = 40)



Fikk ikke varsel om avslag (n = 238)



Asker
kommune

Oppsummering

Oppsummering

- Resultatene peker stort sett oppover
- De som har et «ryddig» forløp er meget fornøyd
- Tid (*opplevd tidsbruk*)



Asker
kommune