

BYGGAKTÖRSENKÄT 2022

Nynäshamns kommun

Byggaktörer bedömer kommuners hantering av stadsbyggnadsprojekt. Stadsbyggnadsbenchens tio kommuner – Botkyrka, Haninge, Huddinge, Järfälla, Nacka, Sollentuna, Stockholm, Södertälje, Täby och Upplands Väsby – samt Nynäshamn, Sigtuna, Tyresö, Linköping och Uppsala.

Innehåll

Om enkäten	3
Om de som har svarat	7
Tre faser	11
Planbeskedsfas	14
Planeringsfas	25
Genomförandefas	41
Service från kommunen och dess handläggare	55
Helhetsomdöme	67
Byggaktörer och handläggare	70

OM ENKÄTEN

Om enkäten

Tio kommuner i Stockholms län har sedan ett antal år ett samarbete som syftar till att jämföra kommunernas hantering av stadsbyggnadsprojekt med varandra och därigenom möjliggöra effektivitetsförbättringar. Initiativet går under namnet Stadsbyggnadsbenchen. En del i utvecklingsprojektet är regelbundna enkäter till byggaktörer och kommunernas handläggare. Antalet kommuner som ingår i Stadsbyggnadsbenchen har varierat något. Ny deltagare i 2022 års byggaktörsenkät är Järfälla kommun.

Byggaktörsenkät

Byggaktörernas synpunkter samlades in med hjälp av webbenkäter. Syftet var att kartlägga hur byggaktörer uppfattar kontakter och samarbete med kommunerna i samband stadsbyggnadsprojekts olika faser. Målgrupp för enkäten var de byggaktörer som har varit verksamma, d.v.s. haft projekt i resp. kommun under senare tid, från 2020 fram till 2022.

Enkäten genomfördes under hösten 2022. Enkäten riktades till Stadsbyggnadsbenchens tio kommuner – Botkyrka, Haninge, Huddinge, Järfälla, Nacka, Sollentuna, Stockholm, Södertälje, Täby och Upplands Väsby. Dessutom ingick Nynäshamn, Sigtuna, Tyresö, Linköping och Uppsala. Sweco stod för insamling och avrapportering. Respektive kommun stod för kontaktuppgifter till byggaktörer.

Endast kontakter i samband med normalt planförfarande ingick i enkäten. Samtliga kontaktpersoner som medverkat i projekt där planbesked erhållits – positivt eller negativt – ingick i enkäten. Enkäten riktades till kontaktpersoner som arbetar hos eller för en byggaktör och som haft kontakt med kommunen i någon eller alla delar av ett stadsbyggnadsprojekts olika faser.

I vissa fall har en och samma kontaktperson varit inblandad i flera planärenden under den aktuella tiden. De behövde endast besvara en enkät. De som haft kontakt med fler kommuner ombads att besvara ett frågepaket per kommun.

Självskattningsenkät

Enkäten till byggaktörer kompletterades med en självskattning. I självskattningen ombads kommunernas handläggare att själva bedöma den egna kommunens service och kontakt i samma dimensioner som byggaktörerna.

Om resultatredovisningen

Enkätens frågor berörde olika aspekter på service och kontakter med kommunen under olika faser av stadsbyggnadsprojekten. Byggaktörer ombads att göra bedömningen på en tiogradig skala där 1=inte alls nöjd och 10=i högsta grad nöjd. De kunde även kryssa för att de saknade åsikt.

Till alla delfrågor fanns möjlighet att lämna en kommentar. Den möjligheten har används i ganska begränsad omfattning. Bättre utnyttjad är möjligheten att lämna förslag till förbättringar av servicen. Dessa svar på öppna frågor finns listade i klartext i en separat bilaga.

I det övergripande avsnittet som syftar till att ge en överblick över svarsfördelningen totalt för var och en av 15 kommunerna samt totalt för alla svarande. Resultaten redovisas i form av medelvärden samt stapeldiagram som visar fördelningen mellan låga och höga betyg/omdömen

Antalet svarande som har angett en bedömning på den tio-gradiga svarsskalan redovisas till höger om diagrammen, dvs exklusive de som har svarat ”ingen åsikt” eller hoppat över frågan. Frågorna om respektive fas har endast ställts till dem som har haft kontakt under den fasen. Några, men för de flesta frågor förhållandevis få, saknar åsikt och ingår därför inte i svarsfördelningen. I de fall färre än fyra har lämnat ett svar på den 10-gradiga skalan redovisas ingen uppgift. Det gäller såväl byggaktörer som kommunens handläggare i självskattningsenkäten.

När det står x kommun i tabellrubriker var x ersatt med den aktuella kommunens namn i enkätformuläret.

Om de som har svarat

Byggaktörsenkäten

Enkäten sändes inledningsvis ut till 755 personer. Några menade att de inte haft kontakt med den aktuella kommunen, andra att kontakten precis var inledd och att de därför inte hade någon uppfattning. Vissa kontaktpersoner hade slutat hos byggaktören eller var långtidslediga/sjukskrivna. För några saknades kontaktuppgifter. Dessa redovisas som övertäckning i tabellen på nästa sida.

I Stockholm skickades enkätlänkar till en kontaktperson per byggaktör. Kontaktpersonerna ombads att skicka länkar vidare till personer hos byggaktören som har haft kontakt med kommunen i ett antal specificerade projekt.

Efter påminnelser per e-post och telefon svarade 394 på enkäten. För Stockholm kan svarsandelen inte beräknas, men bland övriga är andelen svarande när bruttoregistret justerats för övertäckningen 48 %.

Självskattningsenkäten

Handläggarnas svar samlades enbart in via individuella enkätlänkar som sändes ut och påmindes via e-post. 329 handläggare i de 15 kommunerna fick självskattningsenkäten, varav 226 handläggare svarade på frågorna. Det motsvarar 69 %.

Om de som har svarat

Byggaktörsenkäten

	Antal brutto	Över- täckning	Netto- urval	Svar	Svar %
Botkyrka	24	2	22	11	50%
Haninge	27	5	22	9	41%
Huddinge	57	8	49	31	63%
Järfälla	64	2	62	31	50%
Nacka	52	1	51	31	61%
Sollentuna	53	8	45	19	42%
Södertälje	45	0	45	21	47%
Täby	49	4	45	20	44%
Upplands Väsby	34	1	33	16	48%
Stockholm				56	
Linköping	68	5	63	28	44%
Nynäshamn	34	3	31	15	48%
Sigtuna	16	0	16	9	56%
Tyresö	21	1	20	9	45%
Uppsala	211	9	202	88	44%
Totalt exkl Stockholm	755	49	706	338	48%
Svarande inklusive Stockholm				394	

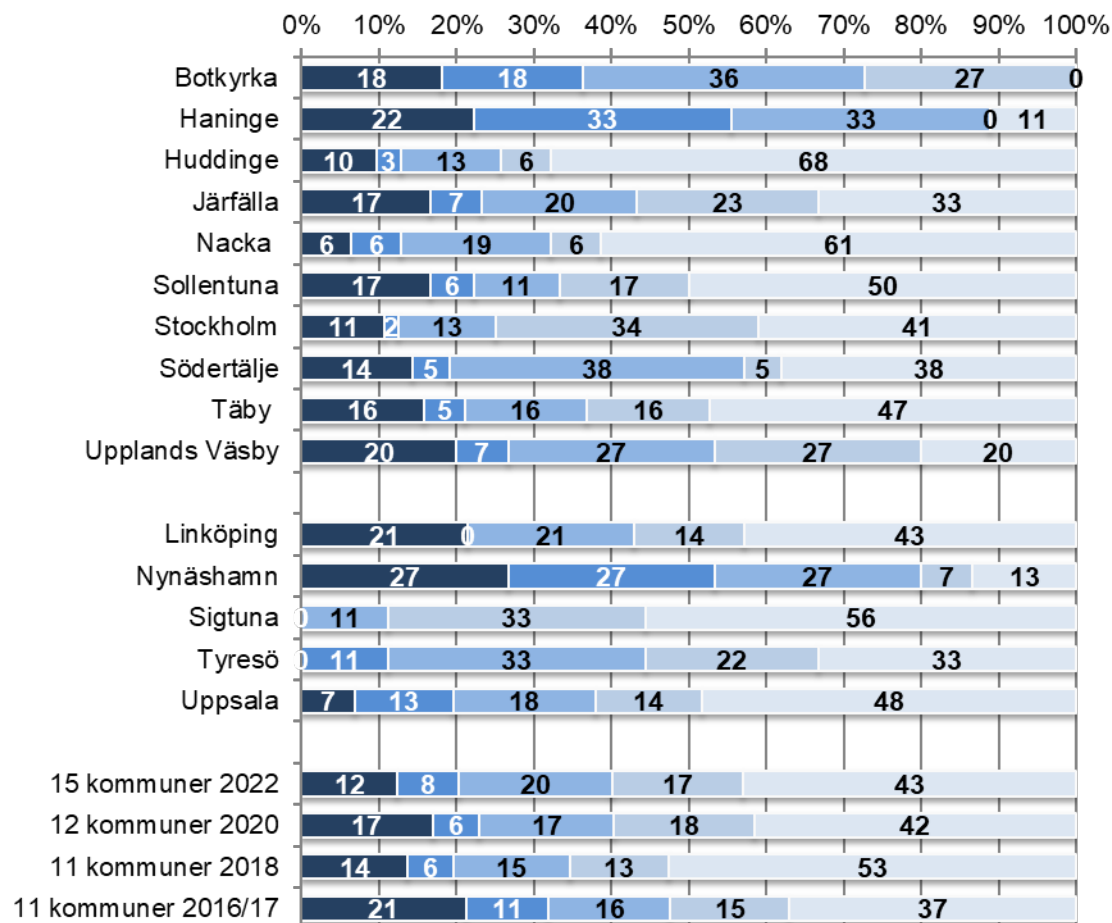
Självskattningsenkäten

	Antal brutto	Över- täckning	Netto- urval	Svar	Svar %
Botkyrka	13	0	13	12	92%
Haninge	23	0	23	11	48%
Huddinge	27	0	27	23	85%
Järfälla	11	0	11	7	64%
Nacka	14	0	14	11	79%
Sollentuna	33	0	33	27	82%
Södertälje	16	0	16	6	38%
Täby	12	0	12	7	58%
Upplands Väsby	23	0	23	13	57%
Stockholm	18	0	18	9	50%
Linköping	12	0	12	12	100%
Nynäshamn	29	0	29	24	83%
Sigtuna	17	0	17	13	76%
Tyresö	15	0	15	11	73%
Uppsala	66	0	66	40	61%
Totalt	329	0	329	226	69%

OM DE SVARANDE I BYGGAKTÖRSENKÄTEN

Om de som har svarat

Hur många anställda har företaget du arbetar för?

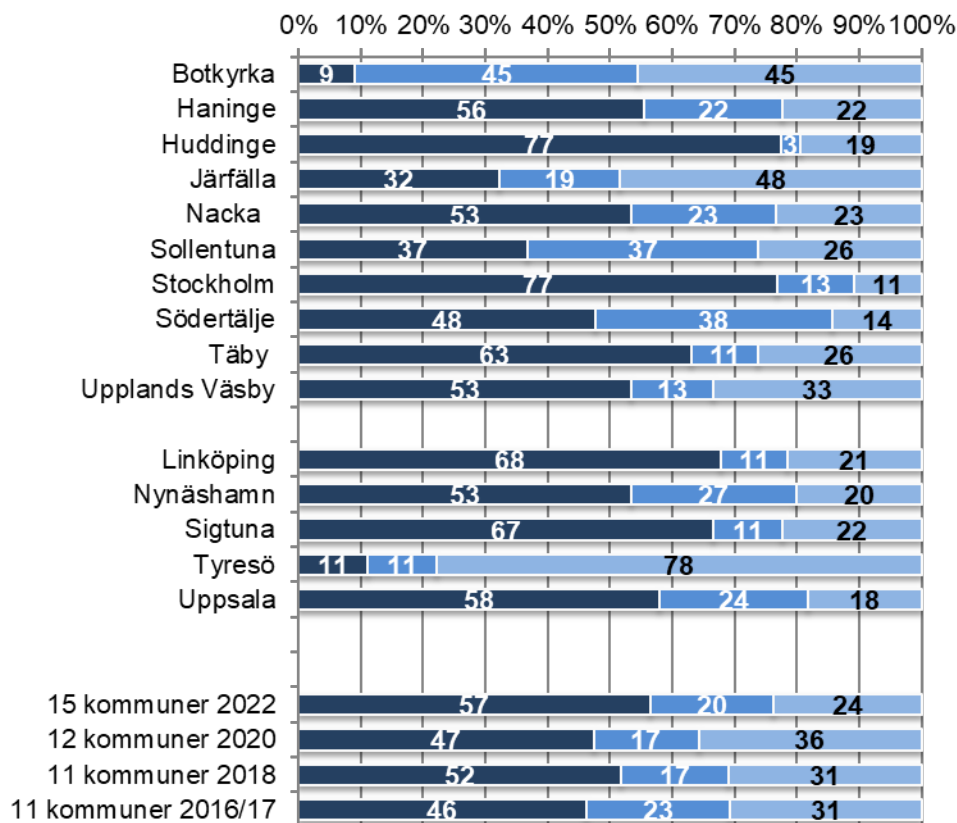


Alla företagsstorlekar fanns representerade bland de svarande på ungefär samma sätt som tidigare år för de 15 kommunerna i Stockholms län sammantaget, men varierar en del mellan enskilda kommuner.

- 1-5
- 6-10
- 11-50
- 51-100
- 101 eller fler

Om de som har svarat

Har du tidigare varit i kontakt med x kommun i denna typ av ärende?



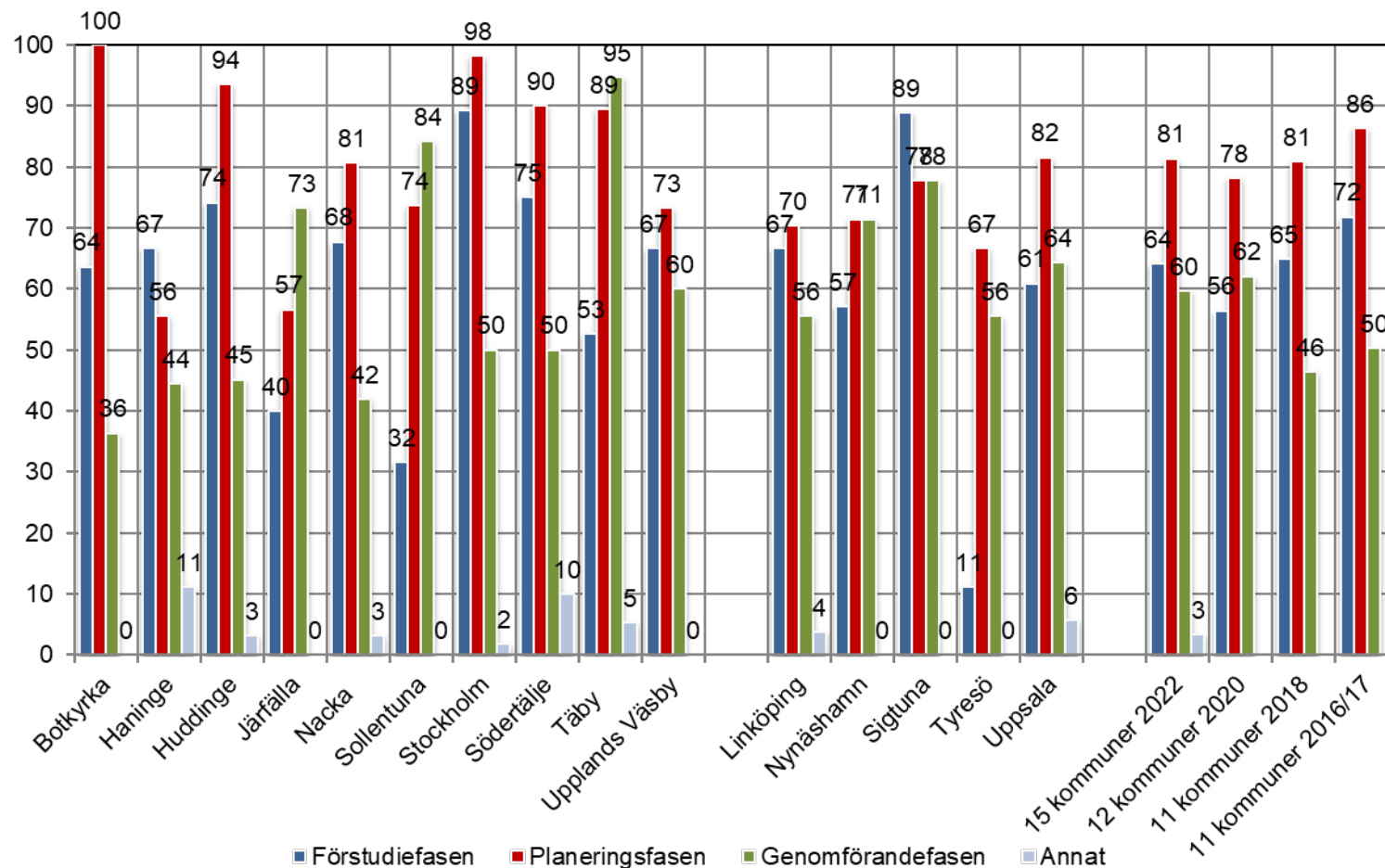
Tre av fyra hade tidigare erfarenhet av kontakter med kommunen i denna typ av ärende. Det svarsmönstret känns igen från tidigare mätningar.

- Ja, vid 3 tillfällen eller fler
- Ja, vid 1-2 tillfällen
- Nej, aldrig

Om de som har svarat

Under vilka delar av stadsbyggnadsprojektet har du haft kontakt med x kommun? (%)

(Flera alternativ kunde markeras)



De flesta hade erfarenhet av var och en av de tre faserna. Liksom tidigare har flest erfarenhet av planeringsfasen.

TRE FASER

Tre faser

Det fanns frågeavsnitt för tre faser av stadsbyggnadsprojekten. Hur faserna definierades framgick tydligt i enkäten.

STADSBYGGNADSPROJEKTET



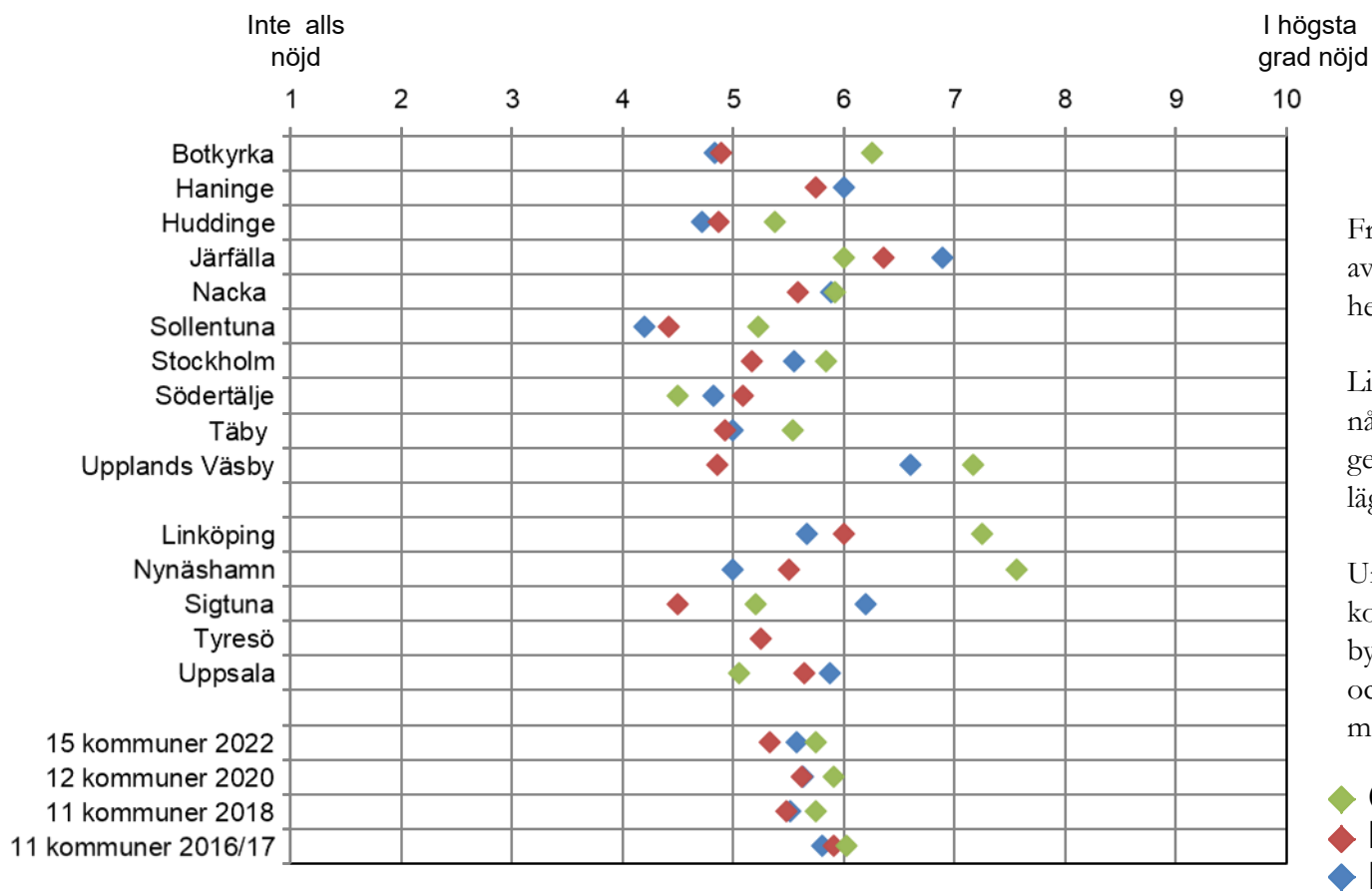
Exempel på moment i faserna.

Idé	Program, vid behov (PBL)	Detaljprojektering
Idébeskrivning	Programsamråd (PBL)	Upphandling
Förhandsbedömning	Godkänna program - Beslut	Fastighetsbildning
Planbesked (PBL)	Gå vidare DP - Beslut	Bygglov (PBL)
Principöverenskommelse	Detaljplanarbete (PBL)	Genomförande - kommunalt anl
Utredningsbeslut	Plansamråd (PBL)	Genomförande - enskilt
Förstudie /startPM	Ställningstagande / Beslut	Slutbesiktning
Ramavtal	Granskning (PBL)	
Markanvisning (Ramavtal)	Exploateringsavtal	
Planuppdrag KS, beslut (PBL)	Gatukostnadsutredning (PBL)	
	Genomförandebeslut	
	Beslut explavtal	
	Beslut - dp - antagande (PBL)	

Tre faser

Helhetsomdöme för de tre faserna (medelvärde)

svar från de som haft kontakt under respektive fas



Frågeavsnitten om varje fas avslutades med ett helhetsomdöme.

Liksom tidigare år är betyget något högre för genomförandefasen och lägst för planeringsfasen.

Under vilken fas som kommunens service till byggaktörer uppskattas mest och minst varierar en hel del mellan kommuner.

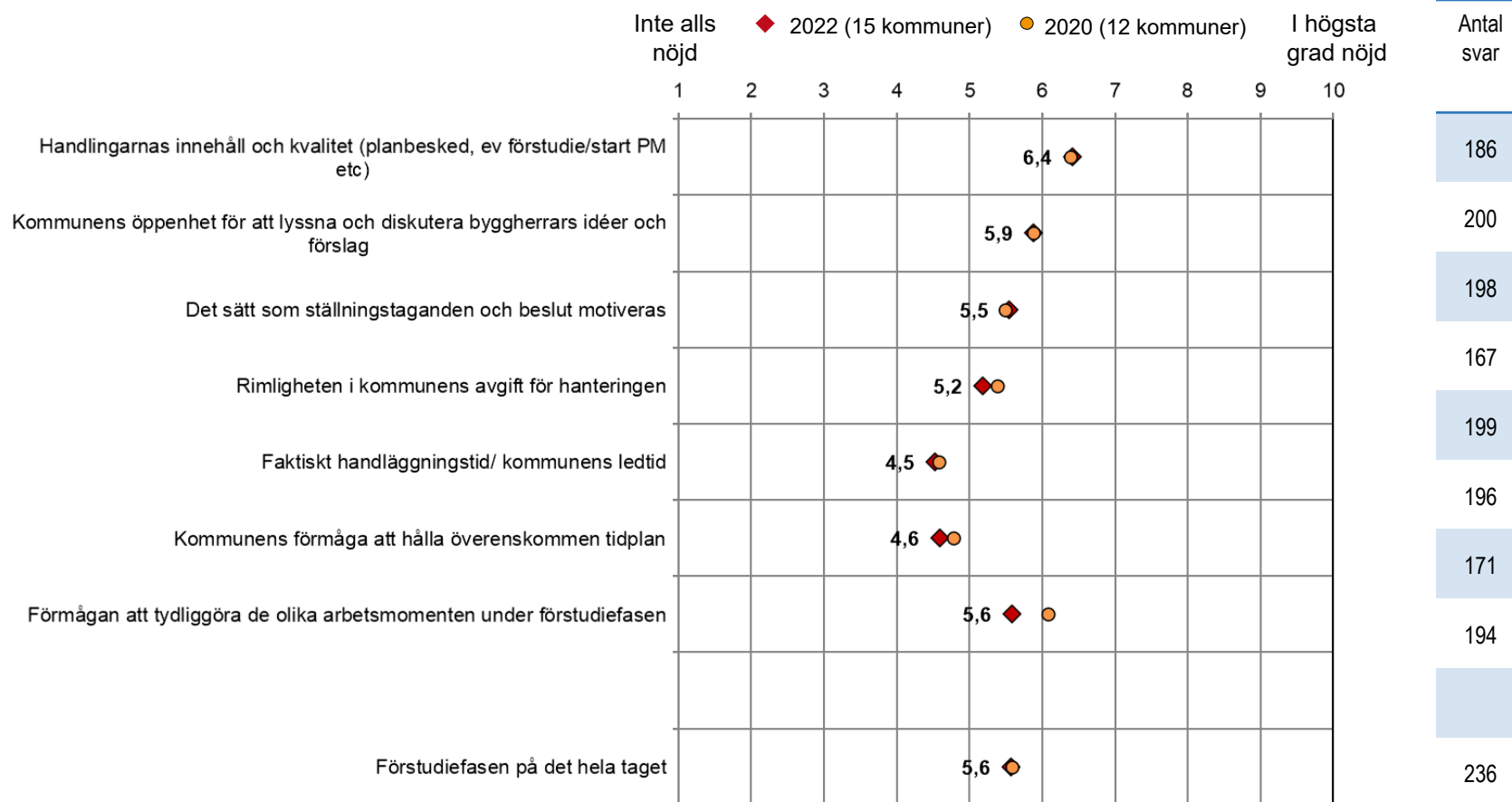
FÖRSTUDIE- /IDÉFASEN

Förstudie/idéfas

Hur nöjd var du med x kommun under förstudiefasen när det gäller...

Omdöme per delfråga. (medelvärde)

svar från de som haft kontakt under denna fas

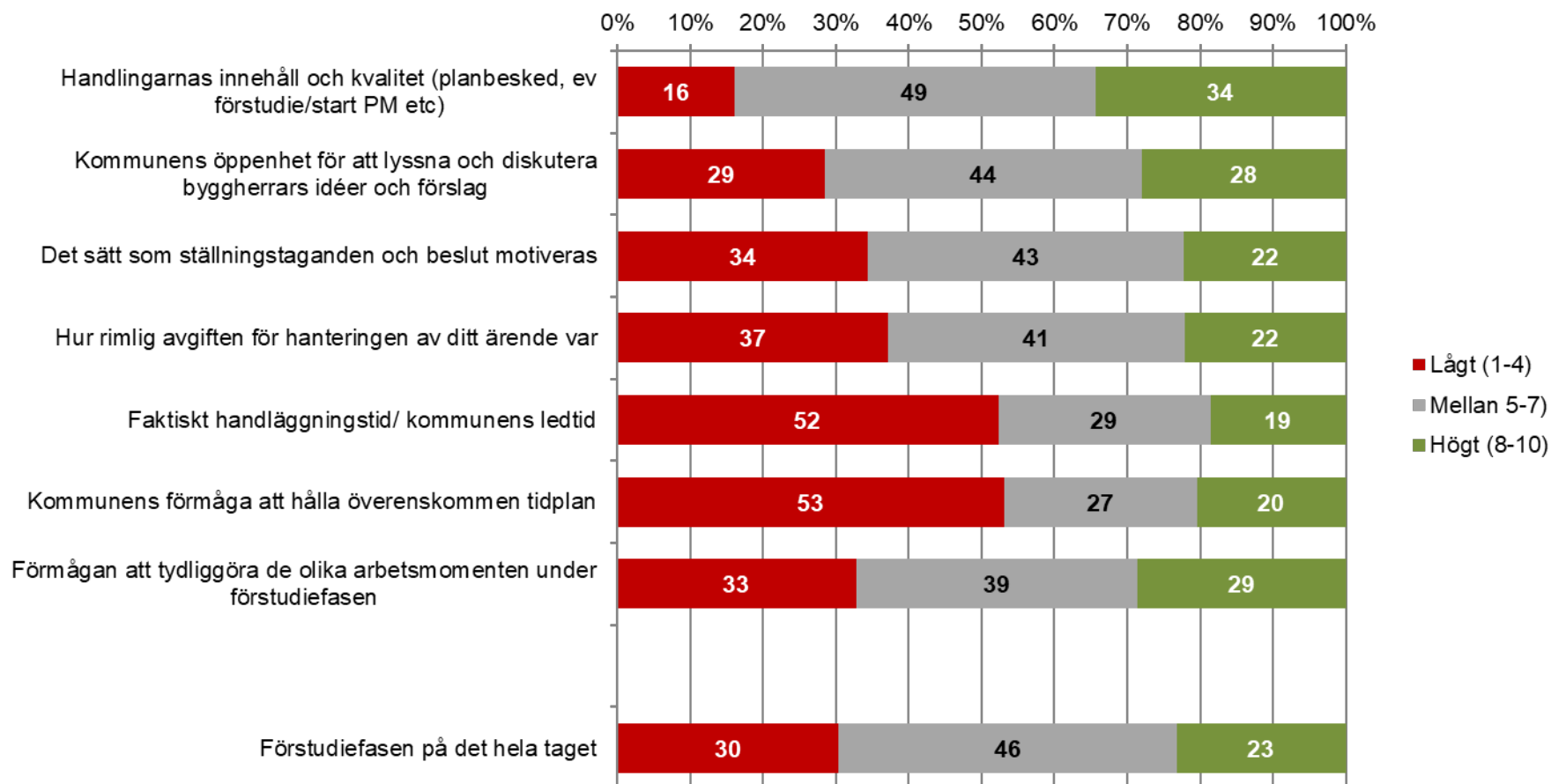


Förstudie/idéfas

Hur nöjd var du med x kommun under förstudiefasen när det gäller...

Omdöme per delfråga. Höga och låga betyg. 15 kommuner

Svar från de som haft kontakt under denna fas

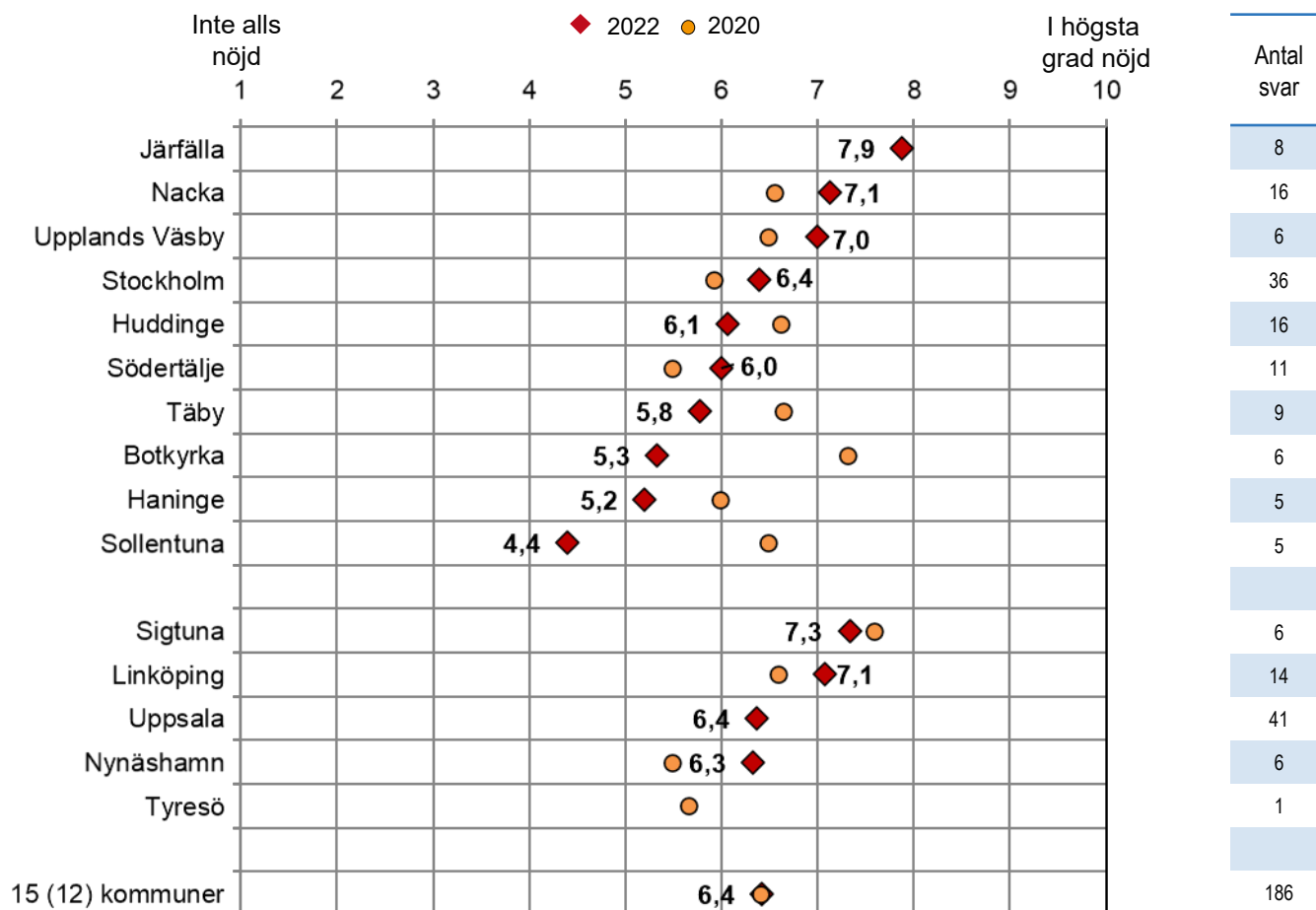


Förstudie/idéfas

Hur nöjd var du med x kommun under förstudiefasen när det gäller...

Handlingarnas innehåll och kvalitet (planbesked, ev förstudie/start PM etc). Medelvärde kommunvis

svar från de som haft kontakt under denna fas

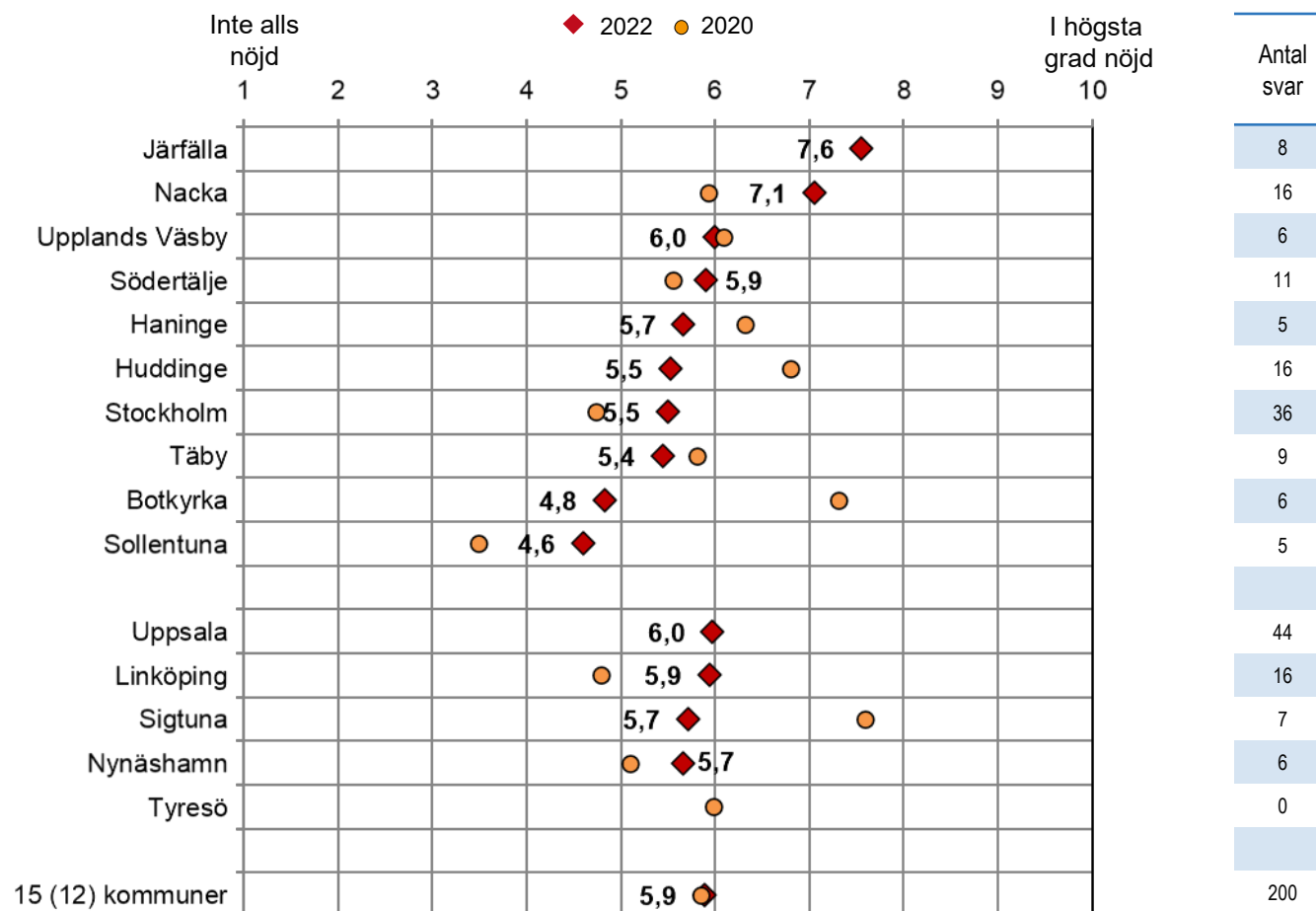


Förstudie/idéfas

Hur nöjd var du med x kommun under förstudiefasen när det gäller...

Kommunens öppenhet för att lyssna och diskutera byggherrars idéer och förslag. Medelvärde

svar från de som haft kontakt under denna fas

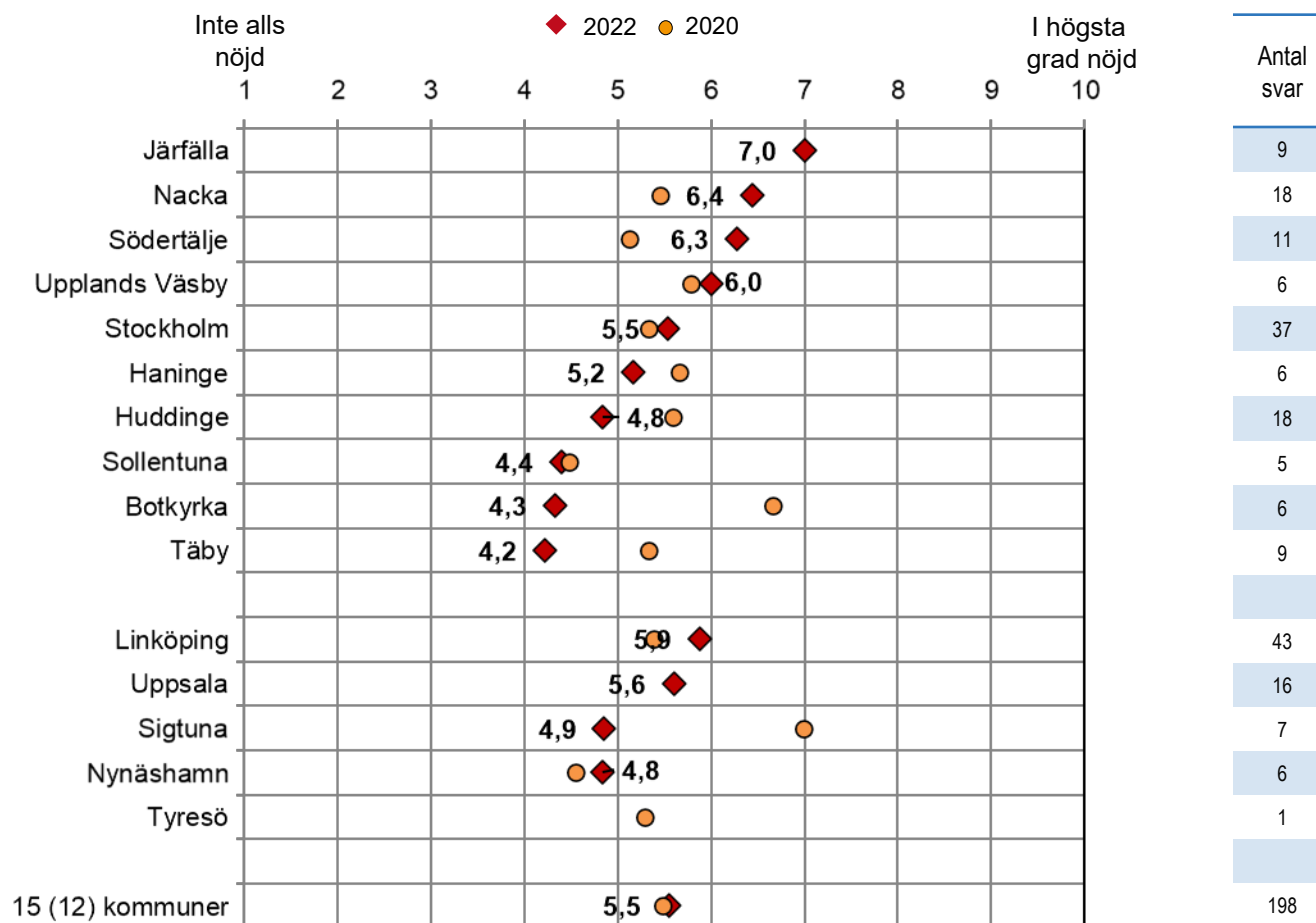


Förstudie/idéfas

Hur nöjd var du med x kommun under förstudiefasen när det gäller...

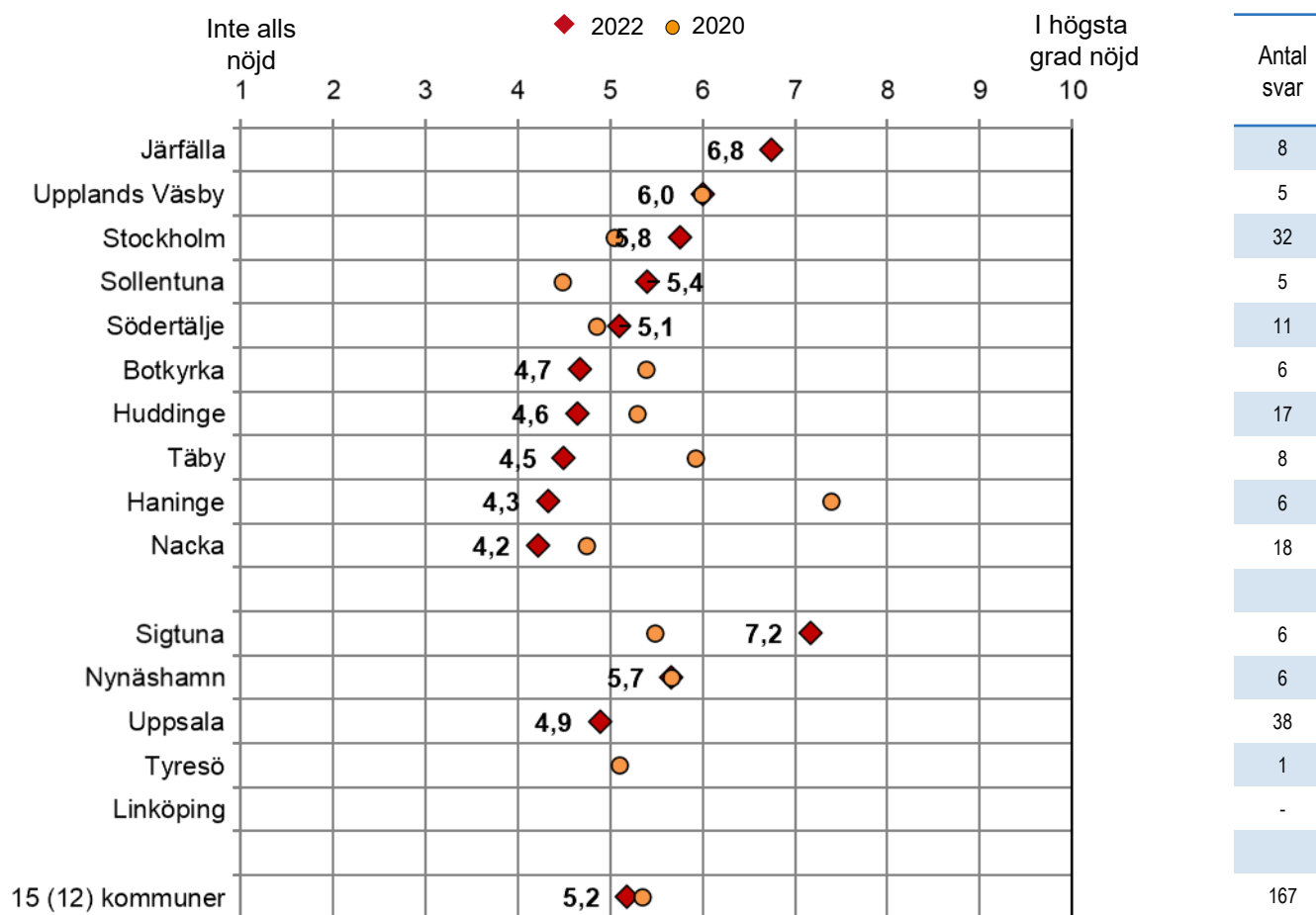
Det sätt som ställningstaganden och beslut motiveras. Medelvärde

svar från de som haft kontakt under denna fas



Förstudie/idéfas

Hur nöjd var du med x kommun under förstudiefasen när det gäller...
 Rimligheten i kommunens avgifter för hanteringen. Medelvärde kommunvis
 svar från de som haft kontakt under denna fas

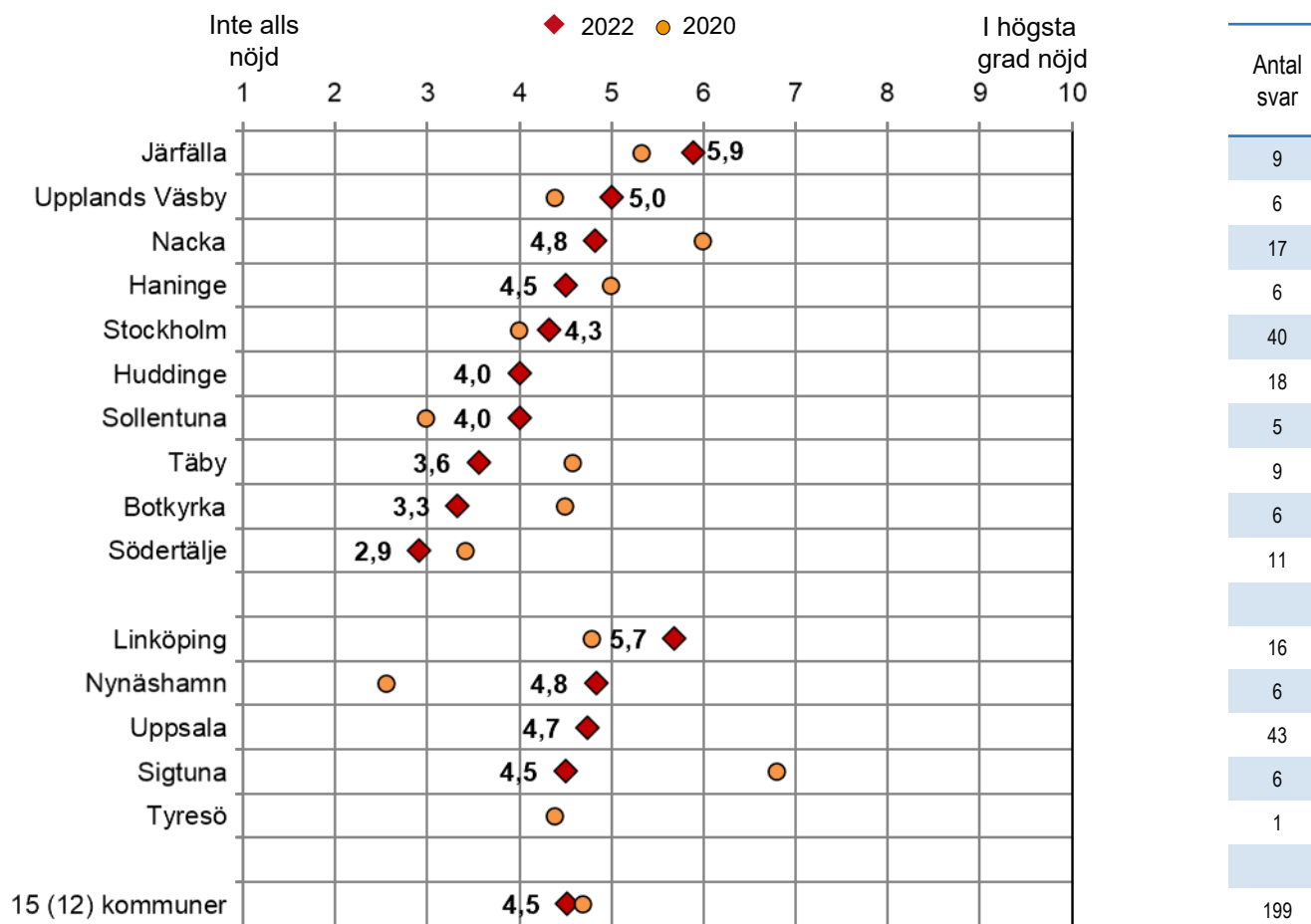


Förstudie/idéfas

Hur nöjd var du med x kommun under förstudiefasen när det gäller...

Faktiskt handläggningstid/ kommunens ledtid. Medelvärde

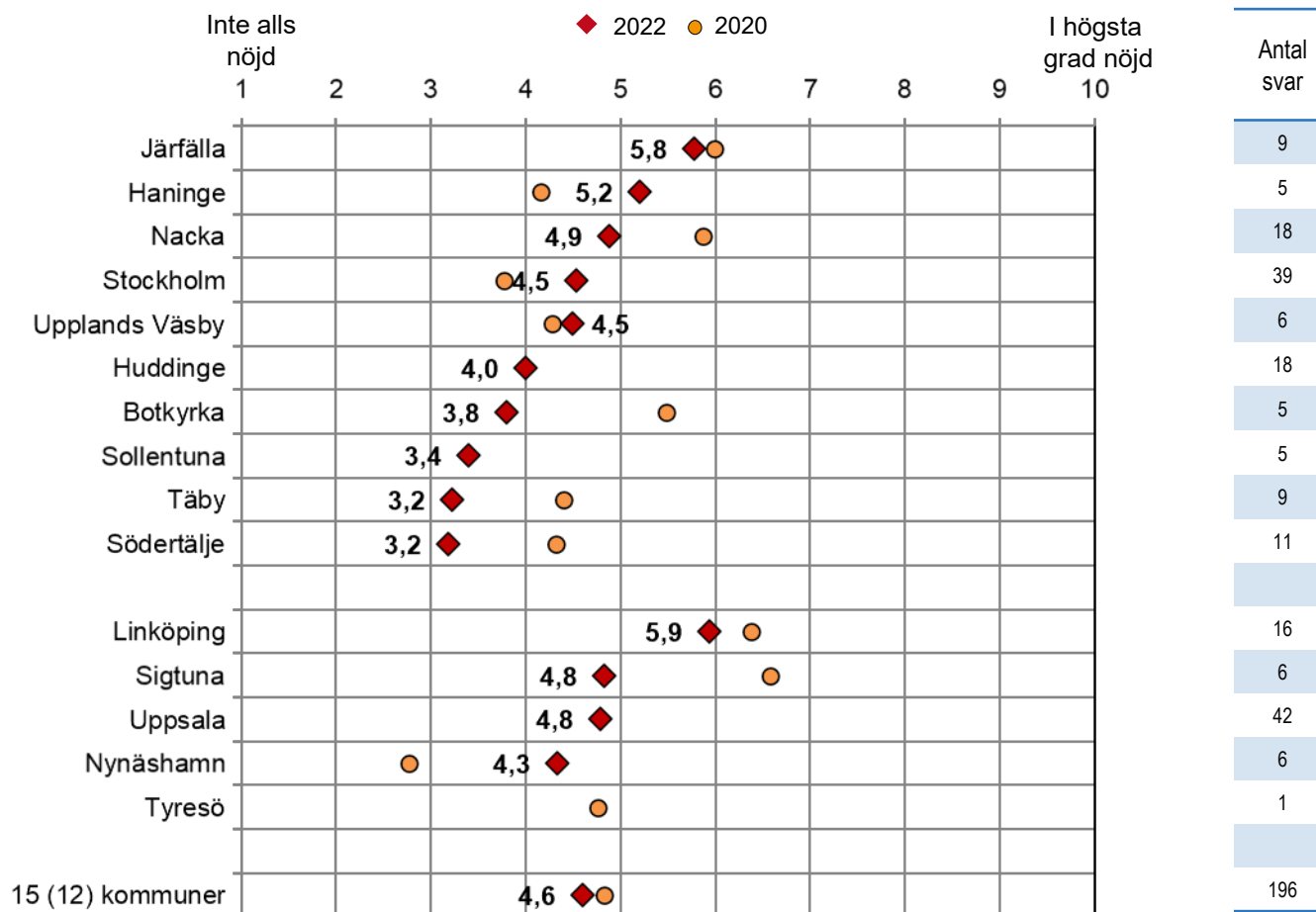
svar från de som haft kontakt under denna fas



Förstudiefasen

Hur nöjd var du med x kommun under förstudiefasen när det gäller...

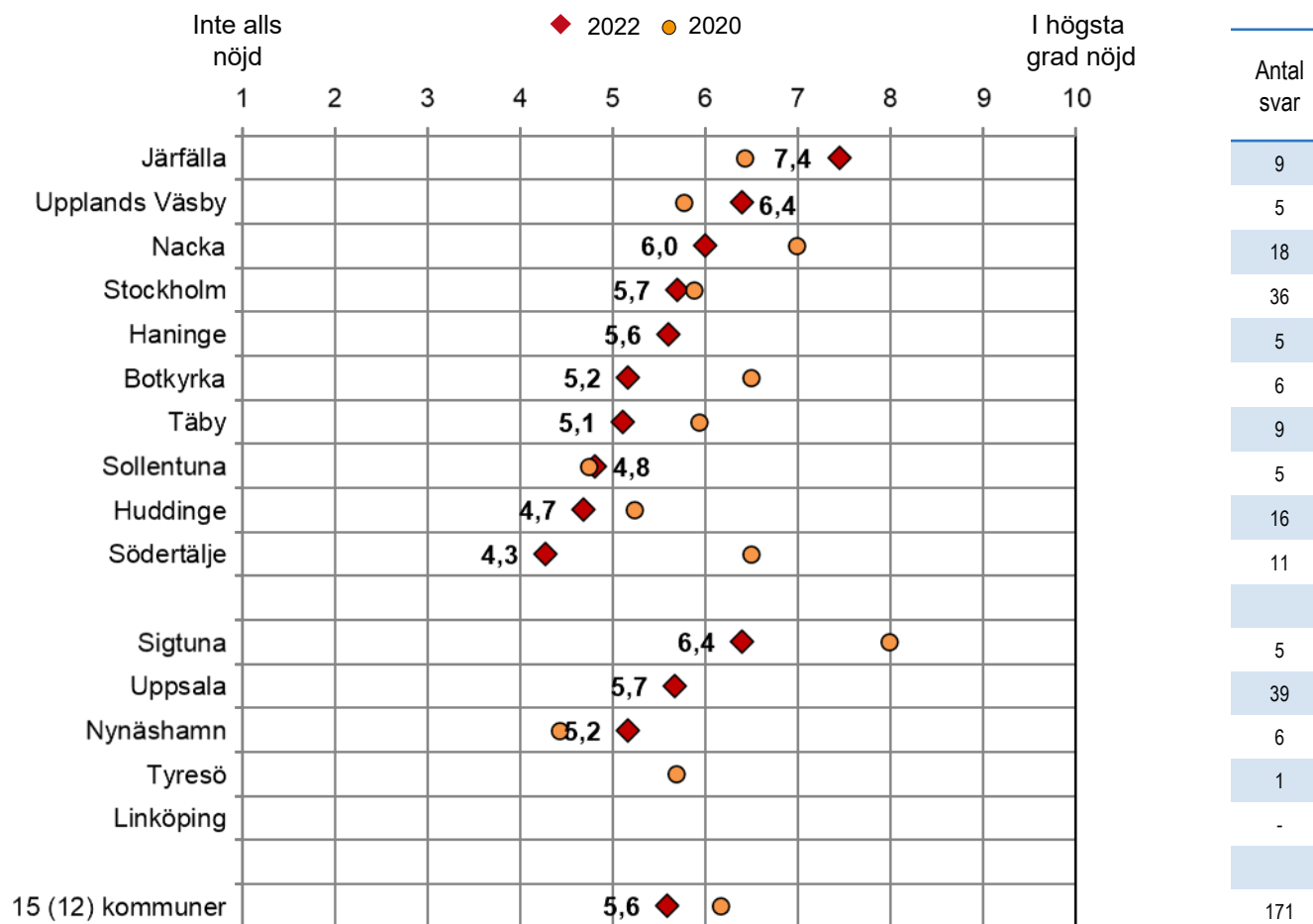
Kommunens förmåga att hålla handläggningstiden för planbesked (4 månader från komplett ansökan till beslut). Medelvärde svar från de som haft kontakt under denna fas



Förstudie/idéfas

Hur nöjd var du med x kommun under förstudiefasen när det gäller...

Förmågan att tydliggöra de olika arbetsmomenten under förstudiefasen. Medelvärde kommunvis svar från de som haft kontakt under denna fas

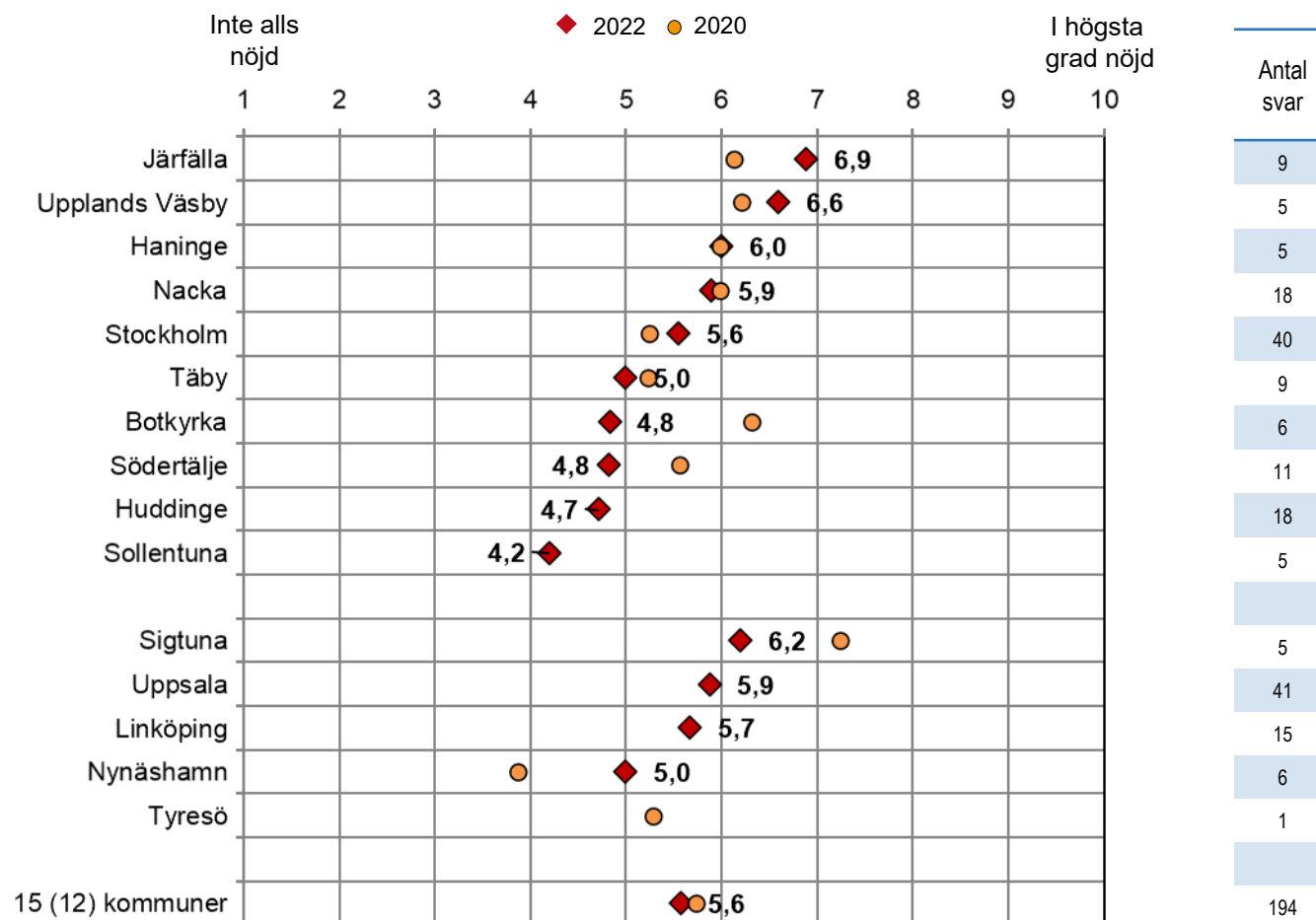


Förstudiefasen

Hur nöjd var du med x kommun under förstudiefasen när det gäller...

Förstudie-/idéfasen på det hela taget. Medelvärde

svar från de som haft kontakt under denna fas



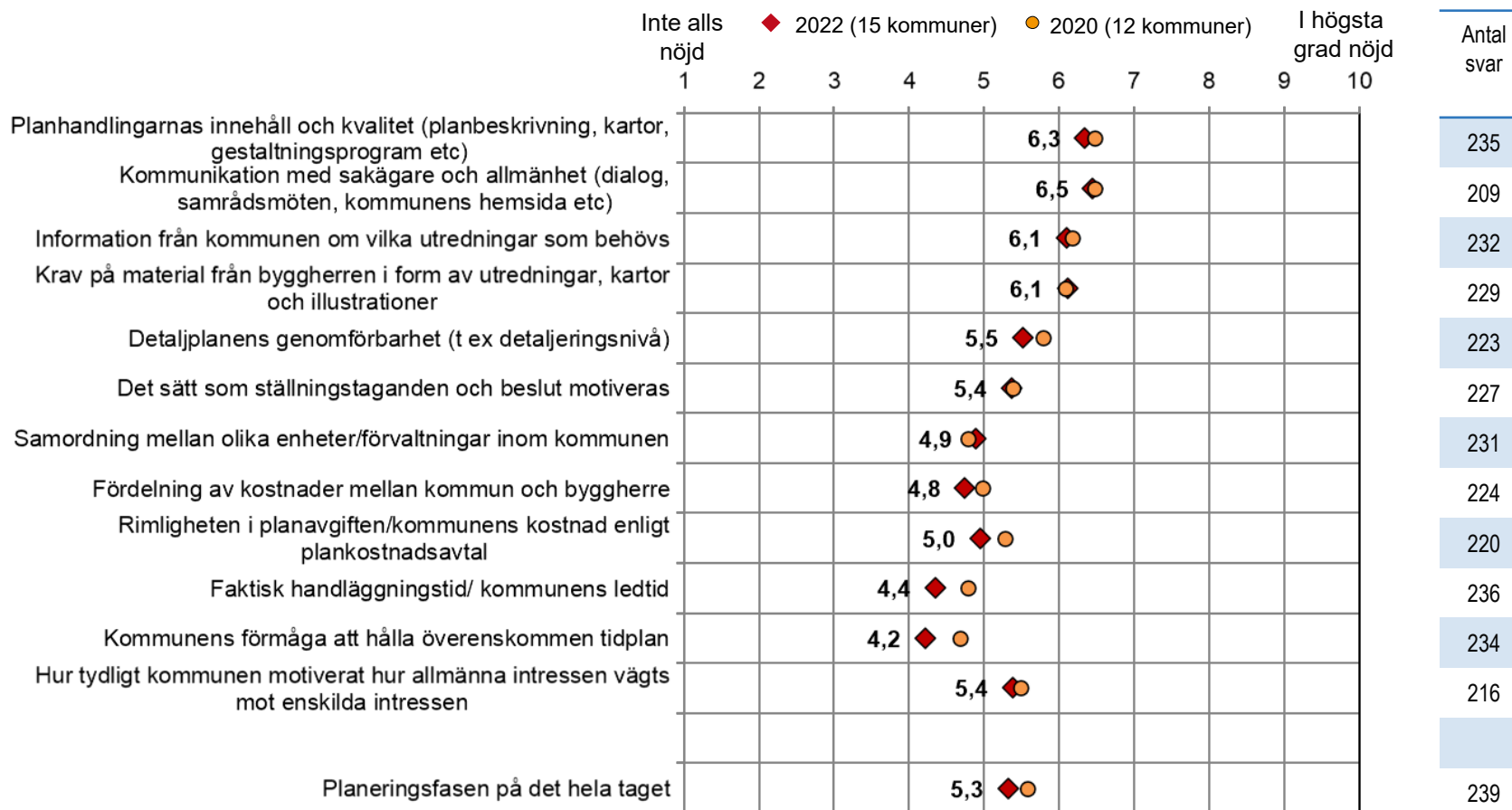
PLANERINGSFASEN

Planeringsfas

Hur nöjd var du med x kommun under planeringsfasen när det gäller...

Omdöme per delfråga. (medelvärde)

svår från de som haft kontakt under denna fas

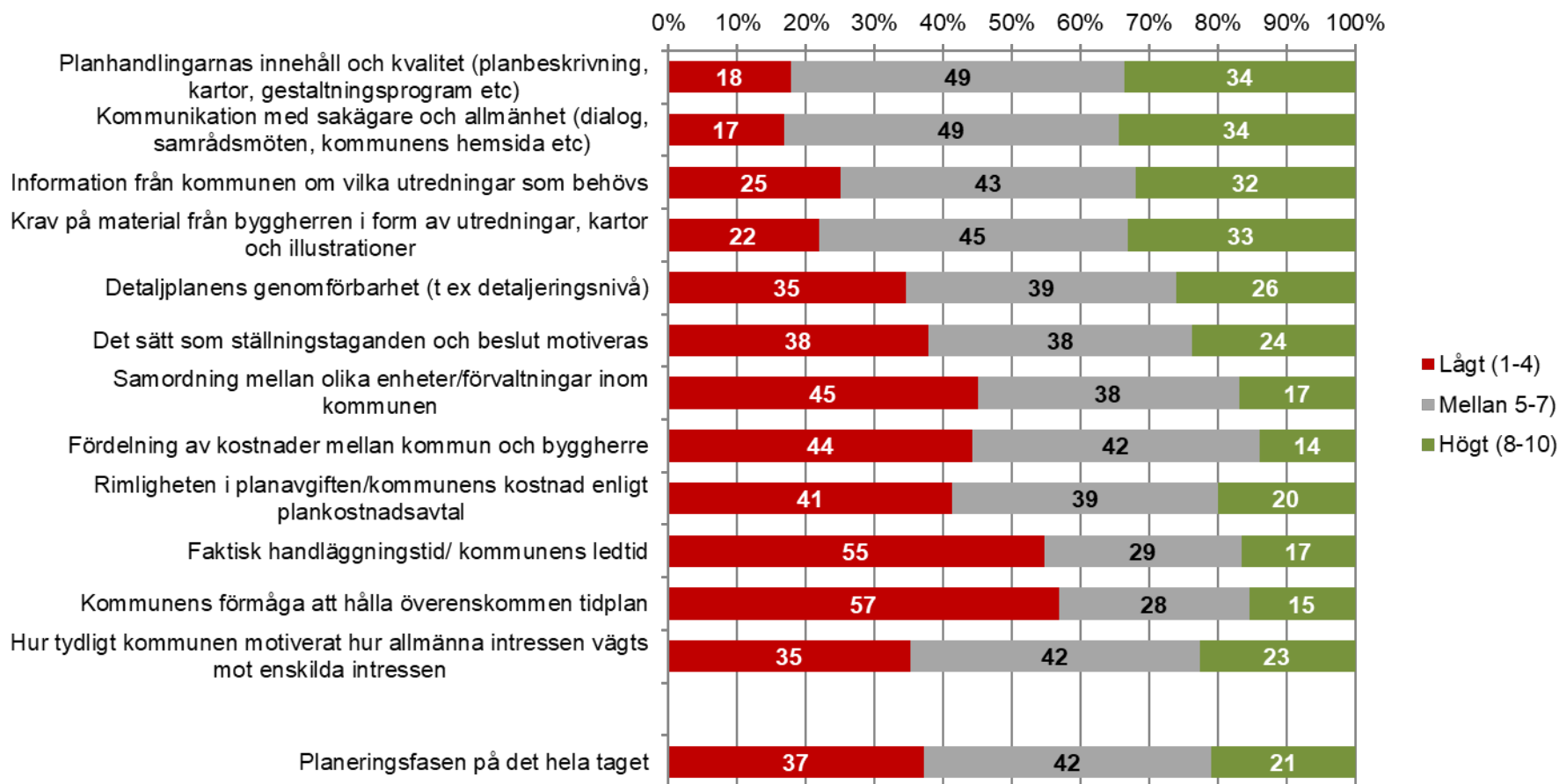


Planeringsfas

Hur nöjd var du med x kommun under planeringsfasen när det gäller...

Omdöme per delfråga. Höga och låga betyg.

svar från de som haft kontakt under denna fas

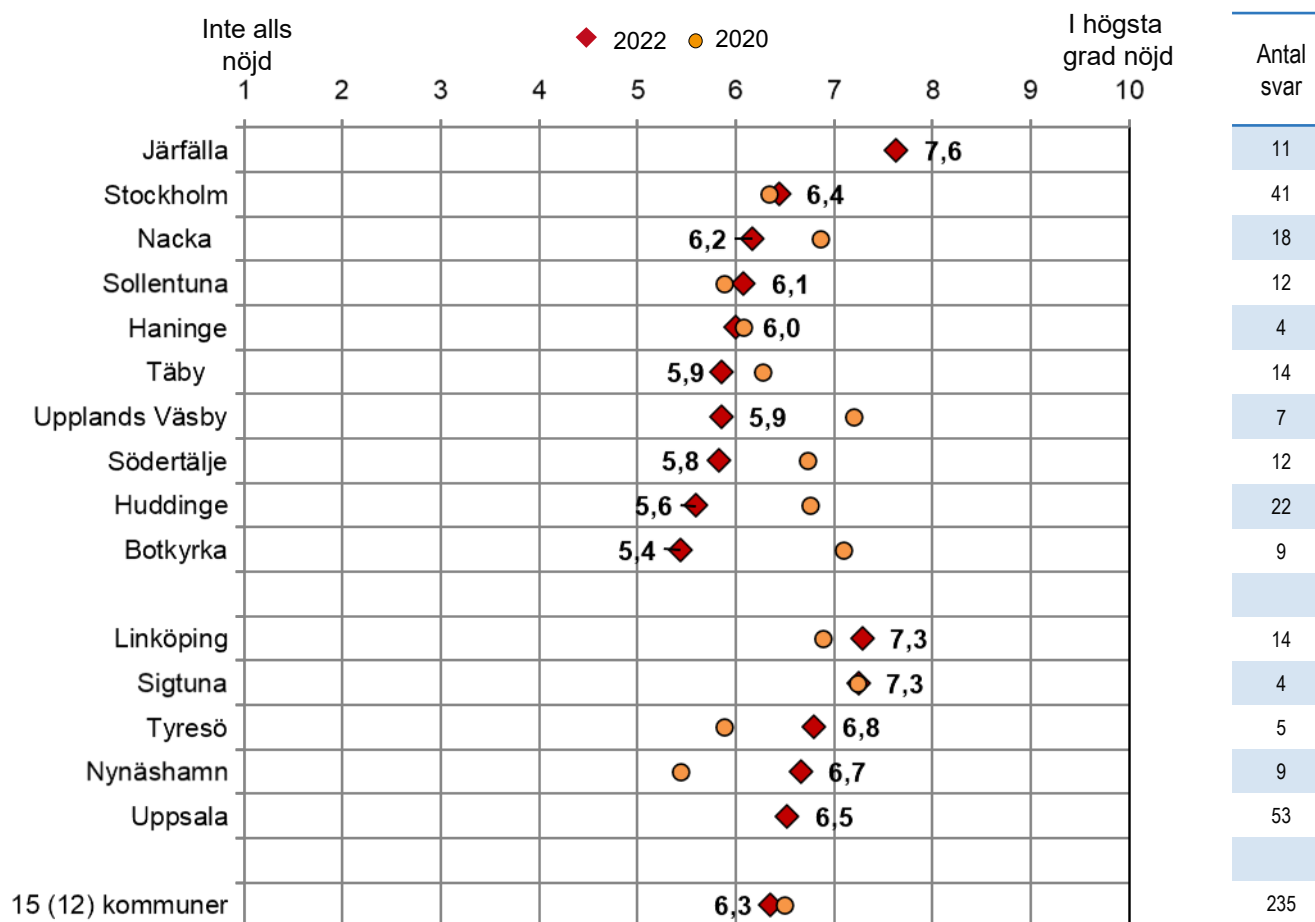


Planeringsfas

Hur nöjd var du med x kommun under planeringsfasen när det gäller...

Planhandlingarnas innehåll och kvalitet (planbeskrivning, kartor, gestaltungsprogram etc). Medelvärde

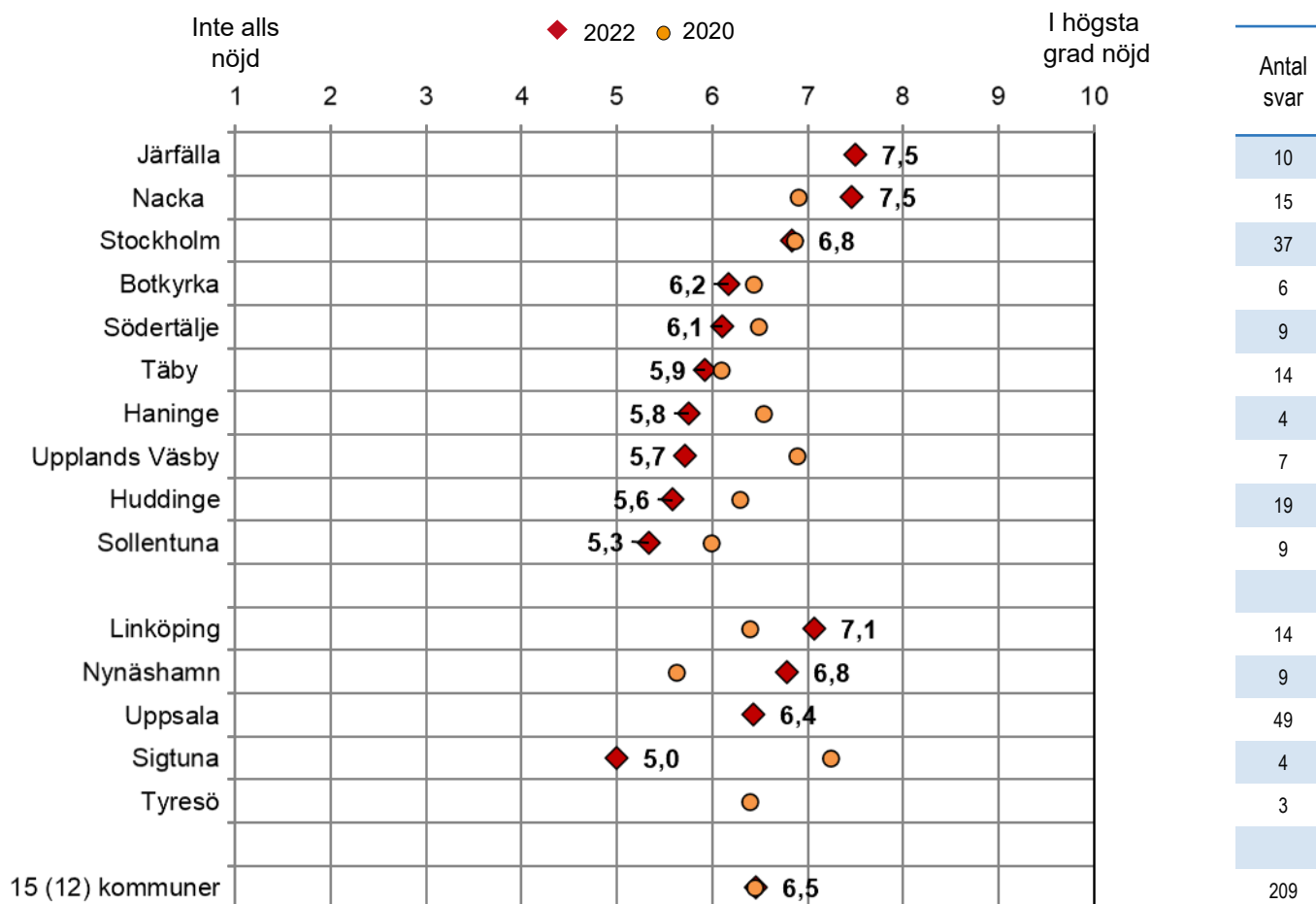
svar från de som haft kontakt under denna fas



Planeringsfas

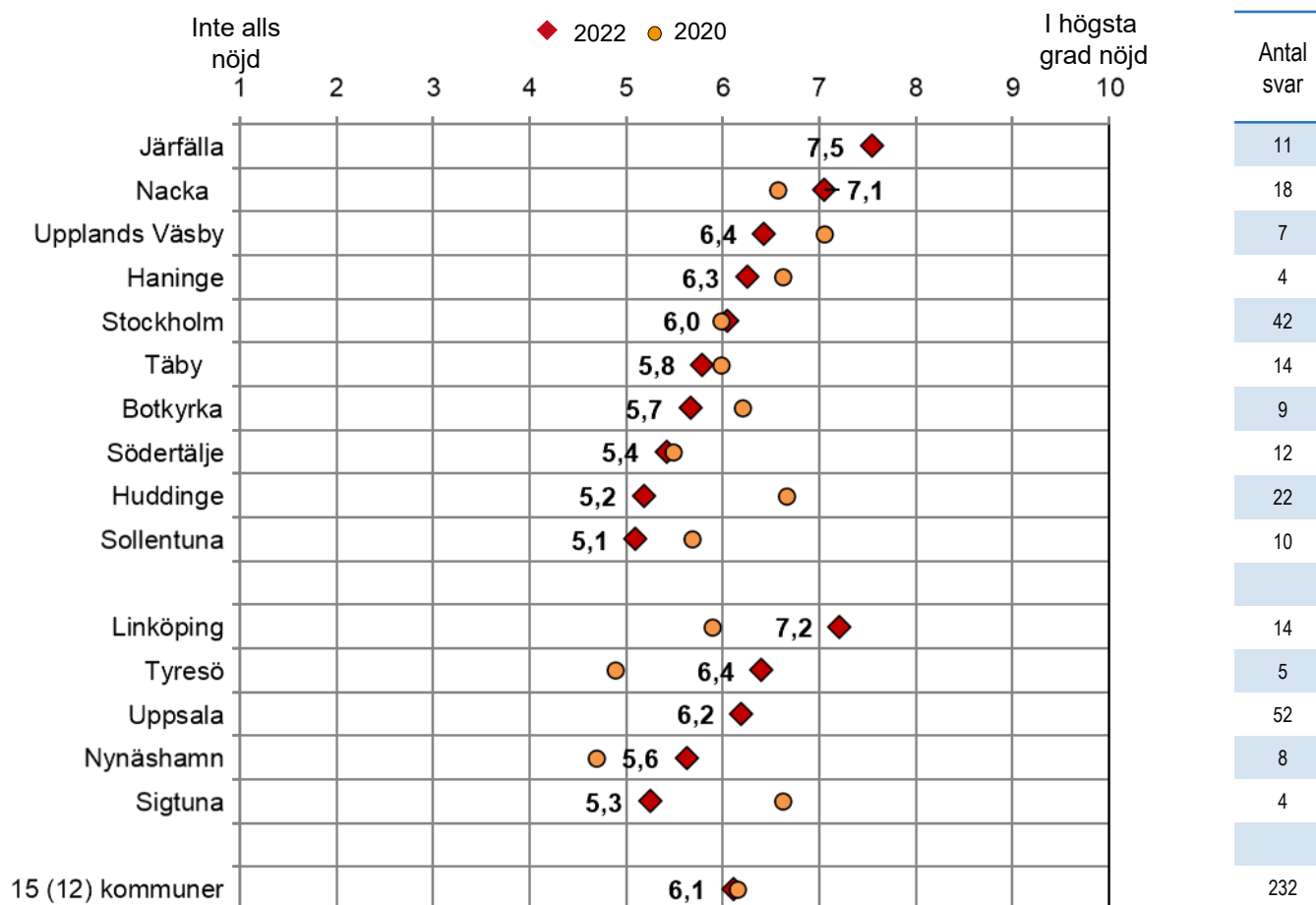
Hur nöjd var du med x kommun under planeringsfasen när det gäller...

Kommunikation med sakägare och allmänhet (dialog, samrådsmöten, kommunens hemsida etc). Medelvärde svar från de som haft kontakt under denna fas



Planeringsfas

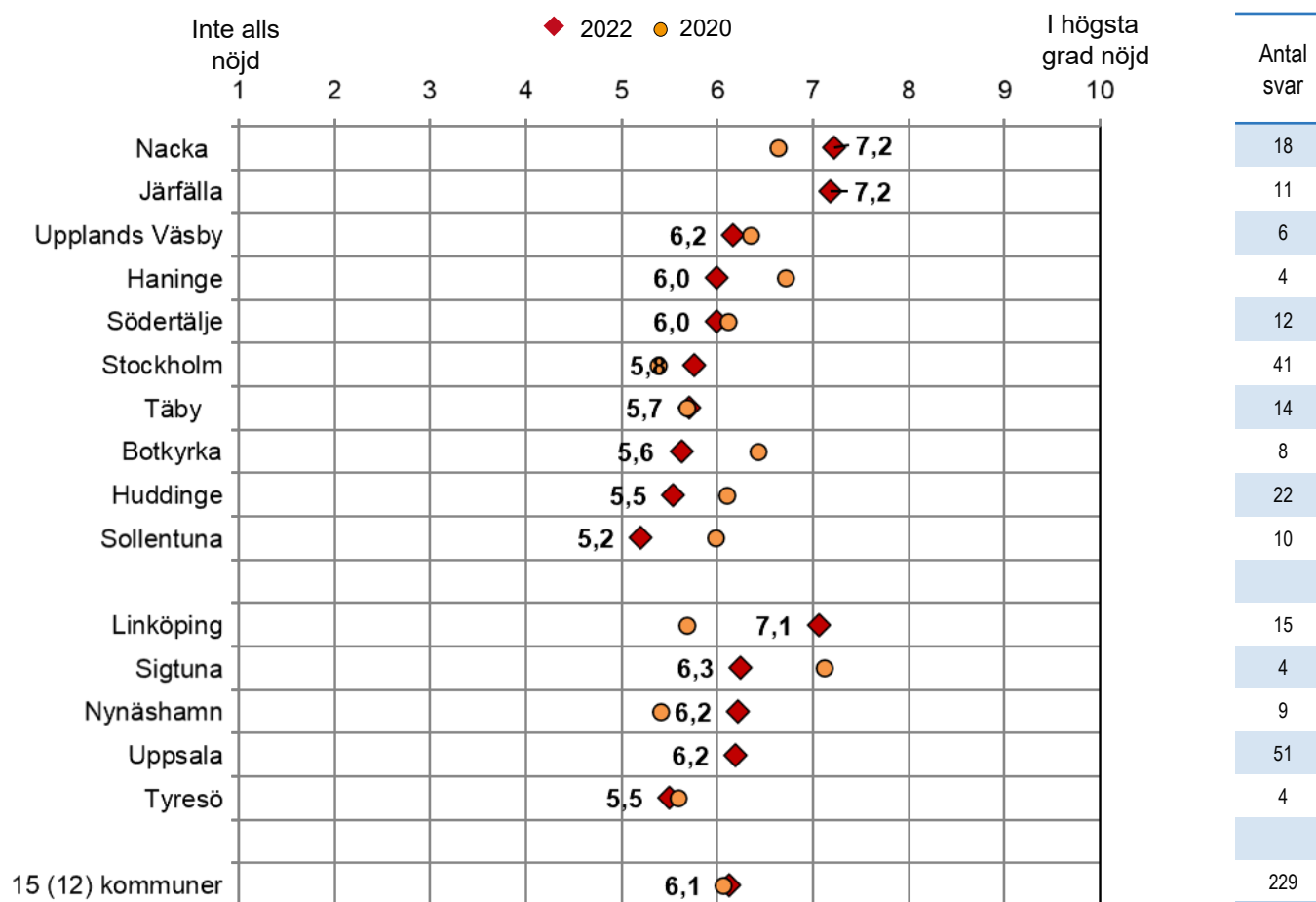
Hur nöjd var du med x kommun under planeringsfasen när det gäller...
Information från kommunen om vilka utredningar som behövs. Medelvärde
svar från de som haft kontakt under denna fas



Planeringsfas

Hur nöjd var du med x kommun under planeringsfasen när det gäller...

Krav på material från byggherren i form av utredningar, kartor och illustrationer. Medelvärde svar från de som haft kontakt under denna fas

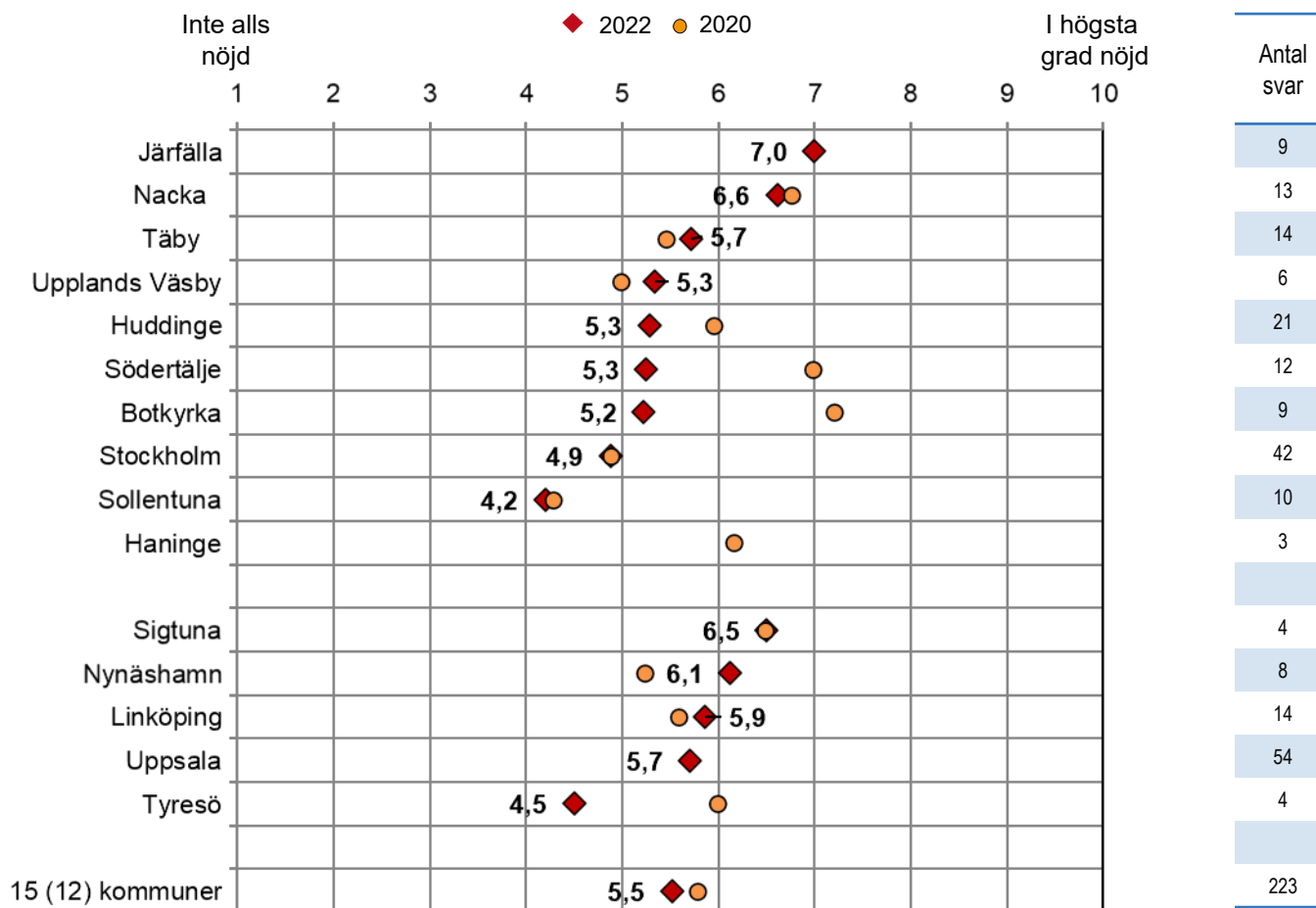


Planeringsfas

Hur nöjd var du med x kommun under planeringsfasen när det gäller...

Detaljplanens genomförbarhet (t ex detaljeringsnivå). Medelvärde

svar från de som haft kontakt under denna fas

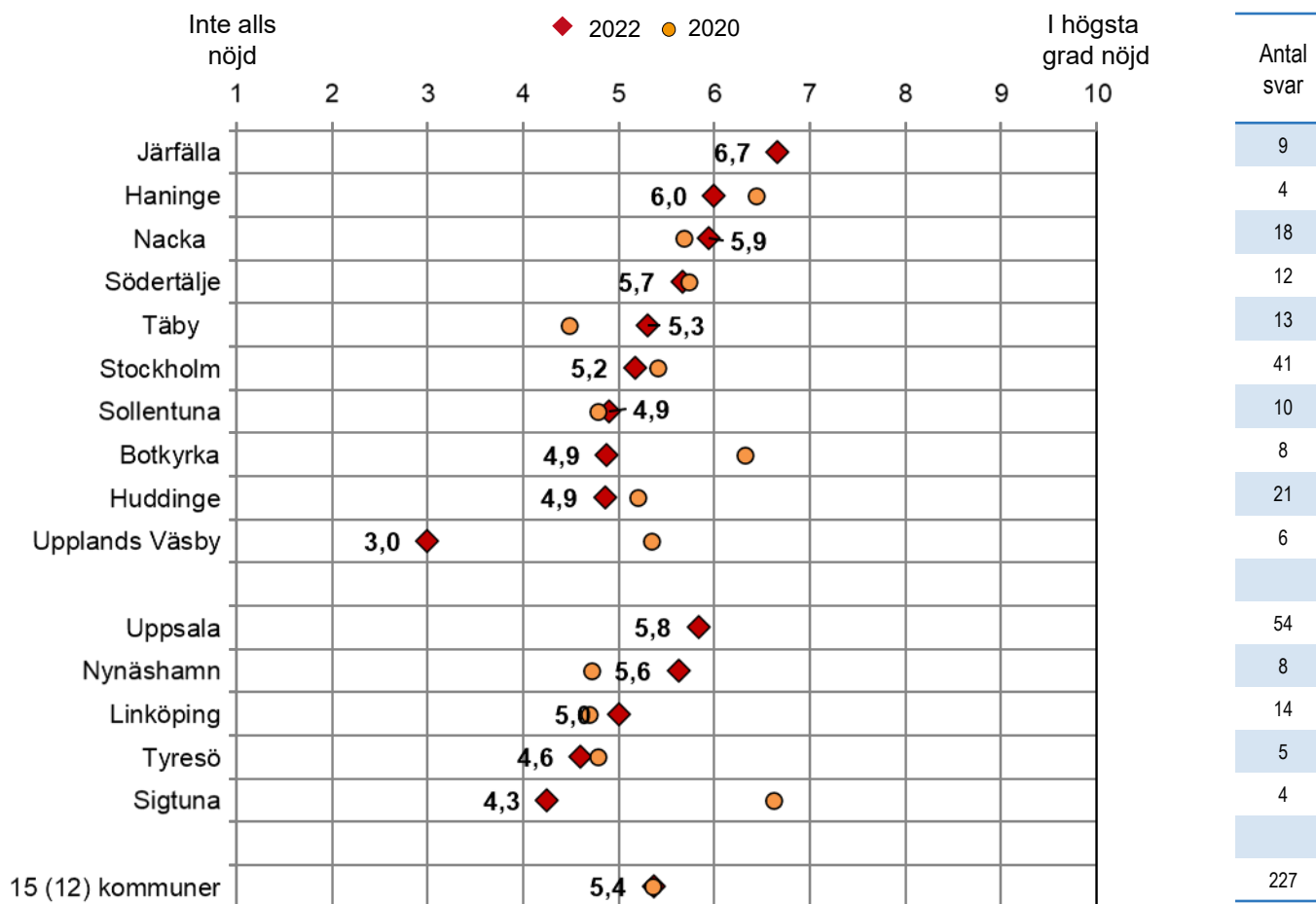


Planeringsfas

Hur nöjd var du med x kommun under planeringsfasen när det gäller...

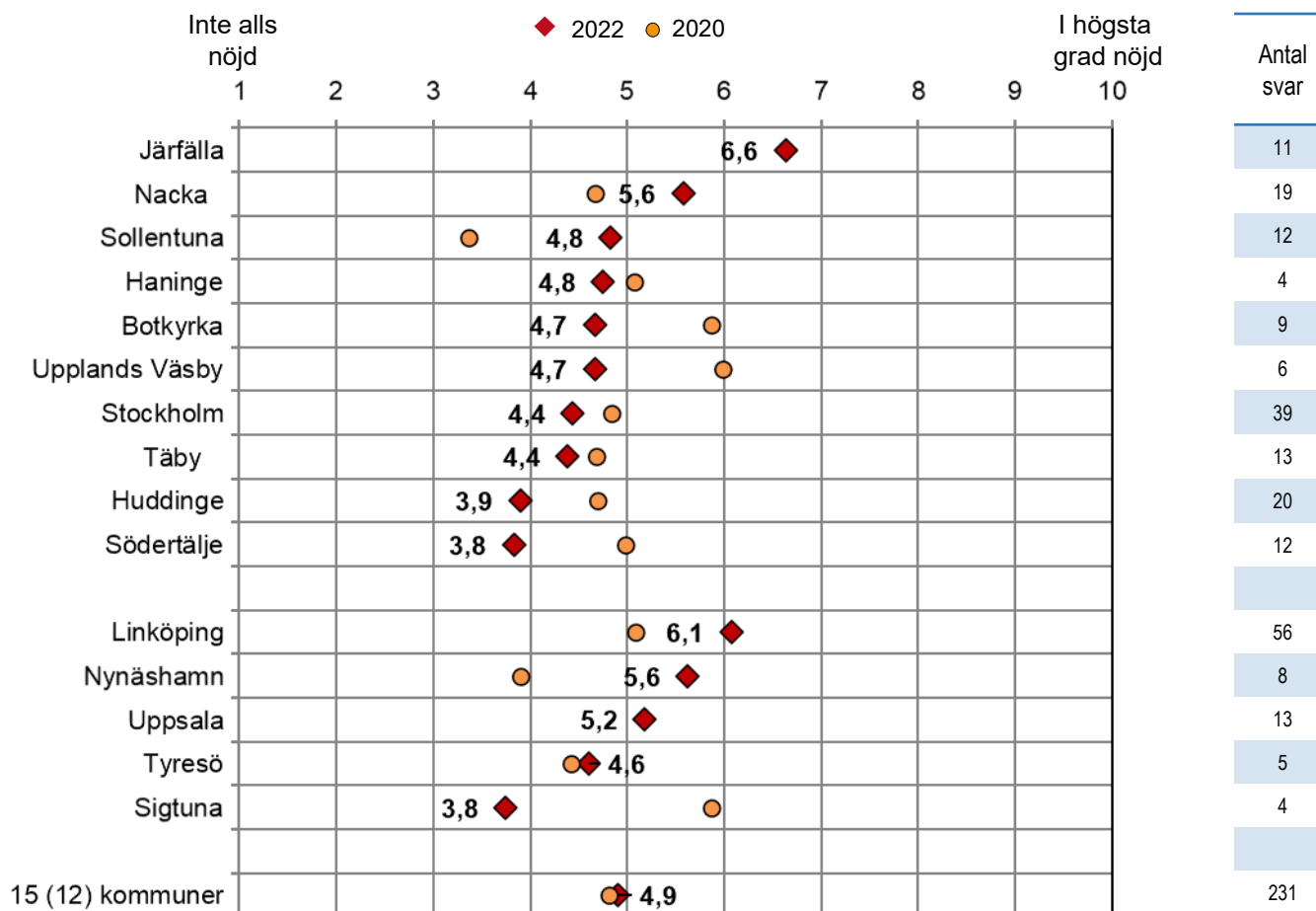
Det sätt som ställningstaganden och beslut motiveras. Medelvärde

svar från de som haft kontakt under denna fas



Planeringsfas

Hur nöjd var du med x kommun under planeringsfasen när det gäller...
 Samordning mellan olika enheter/förvaltningar inom kommunen. Medelvärde
 svar från de som haft kontakt under denna fas

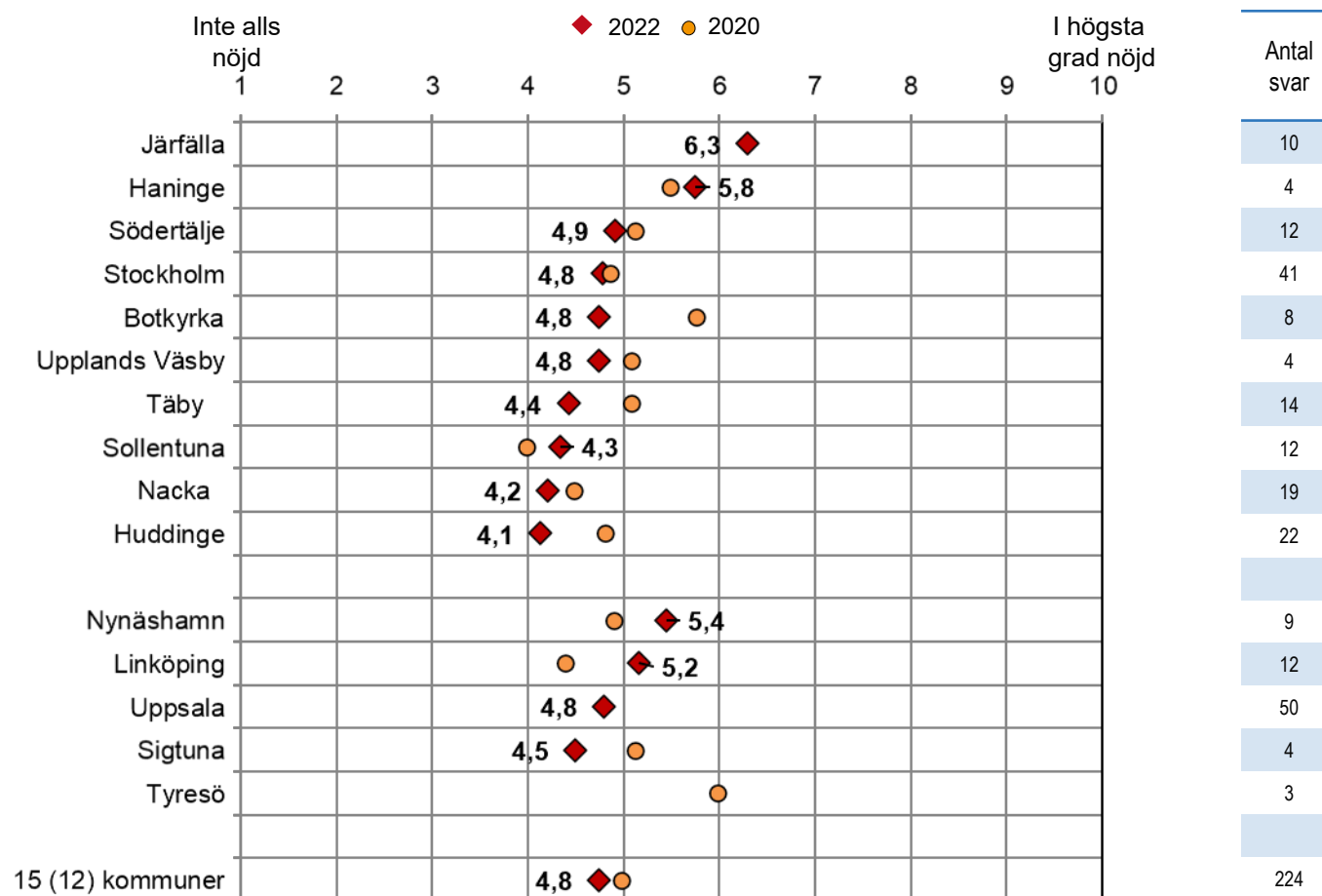


Planeringsfas

Hur nöjd var du med x kommun under planeringsfasen när det gäller...

Fördelning av kostnader mellan kommun och byggherre. Medelvärde

svar från de som haft kontakt under denna fas

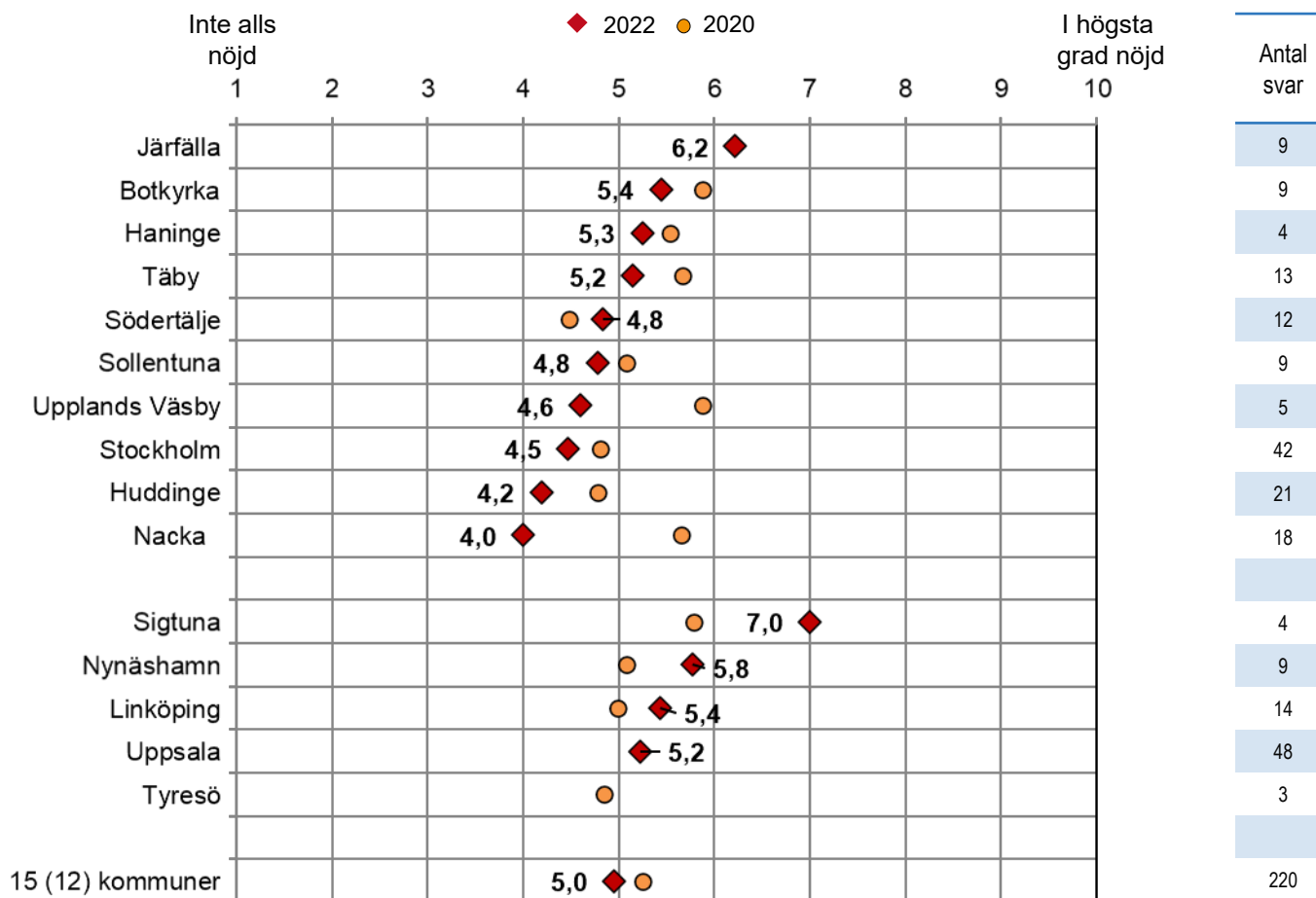


Planeringsfas

Hur nöjd var du med x kommun under planeringsfasen när det gäller...

Rimligheten i planavgiften/kommunens kostnad enligt plankostnadsavtal. Medelvärde

svar från de som haft kontakt under denna fas

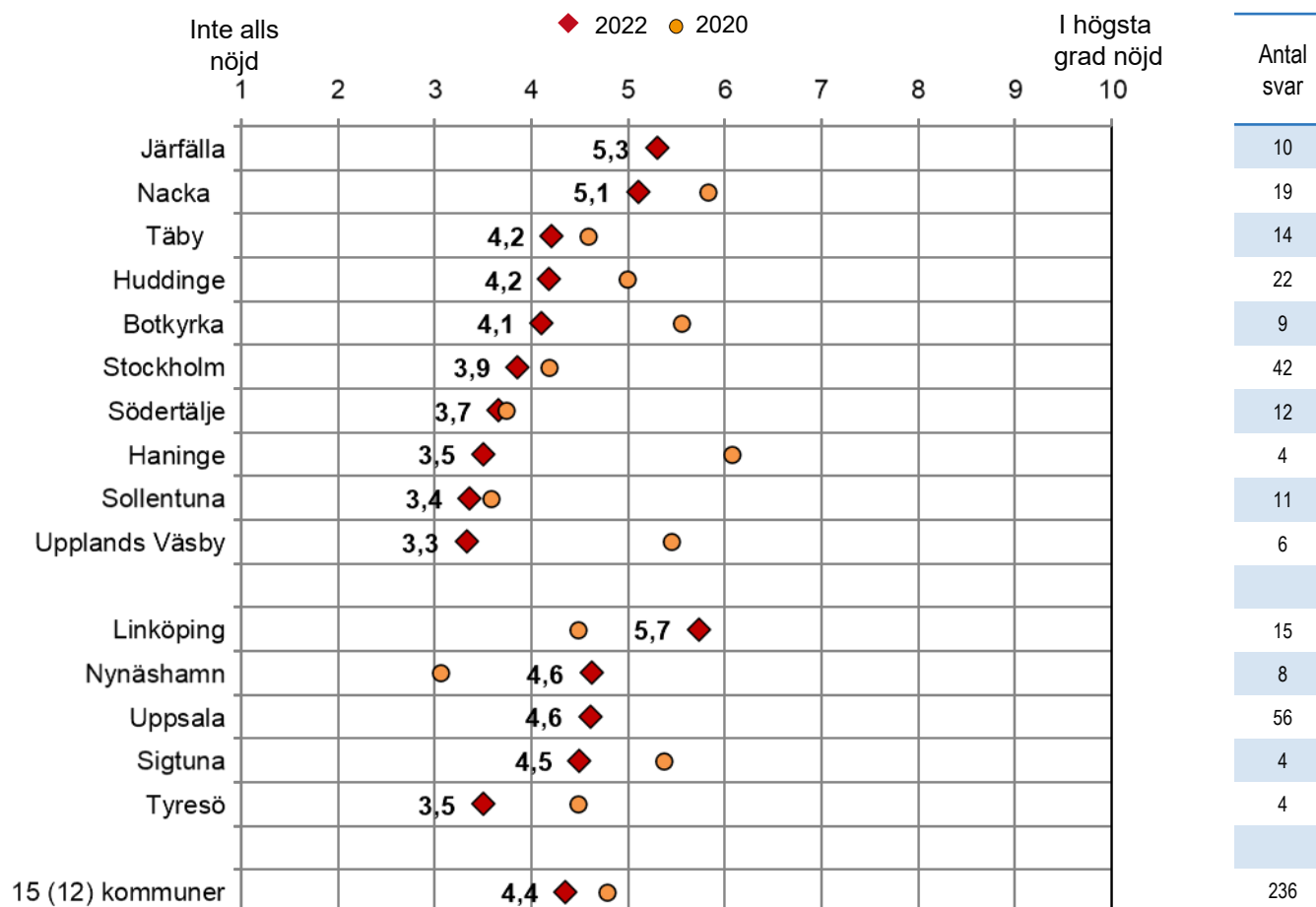


Planeringsfas

Hur nöjd var du med x kommun under planeringsfasen när det gäller...

Faktisk handläggningstid/ kommunens ledtid. Medelvärde

svar från de som haft kontakt under denna fas

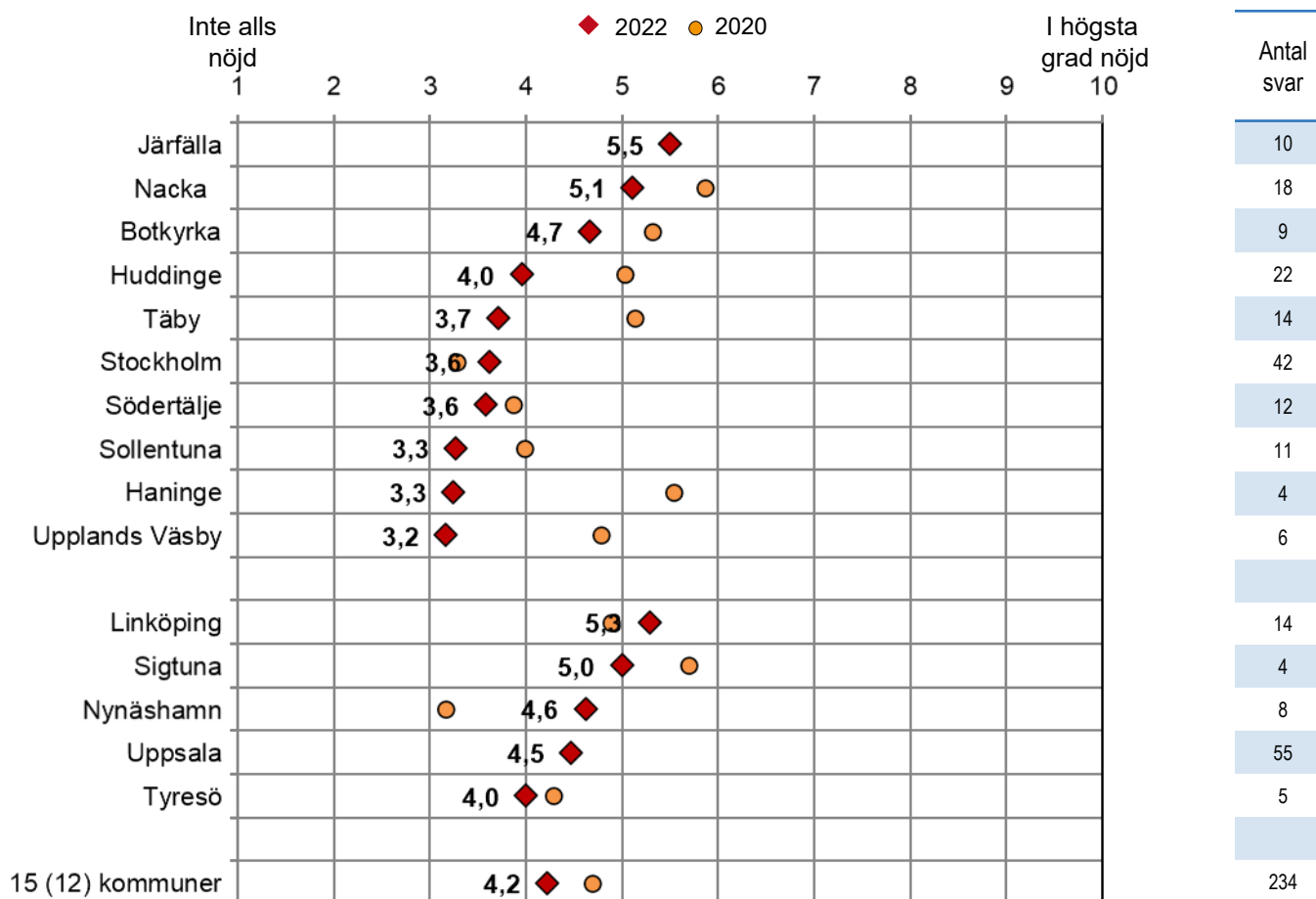


Planeringsfas

Hur nöjd var du med x kommun under planeringsfasen när det gäller...

Kommunens förmåga att hålla överenskommen tidplan. Medelvärde

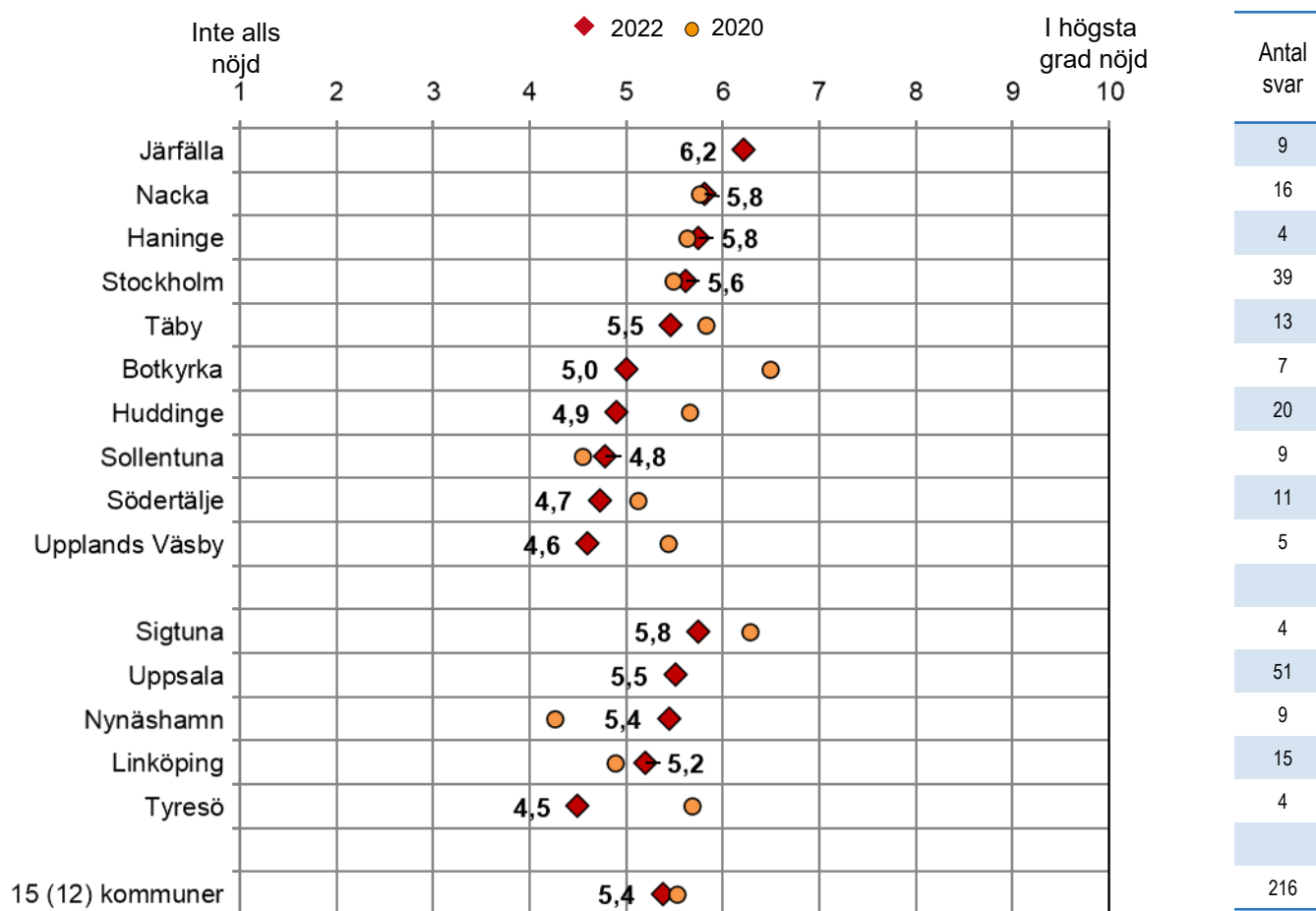
svar från de som haft kontakt under denna fas



Planeringsfas

Hur nöjd var du med x kommun under planeringsfasen när det gäller...

Tydligheten i kommunens motivering av hur allmänna intressen vägts mot enskilda intressen. Medelvärde svar från de som haft kontakt under denna fas

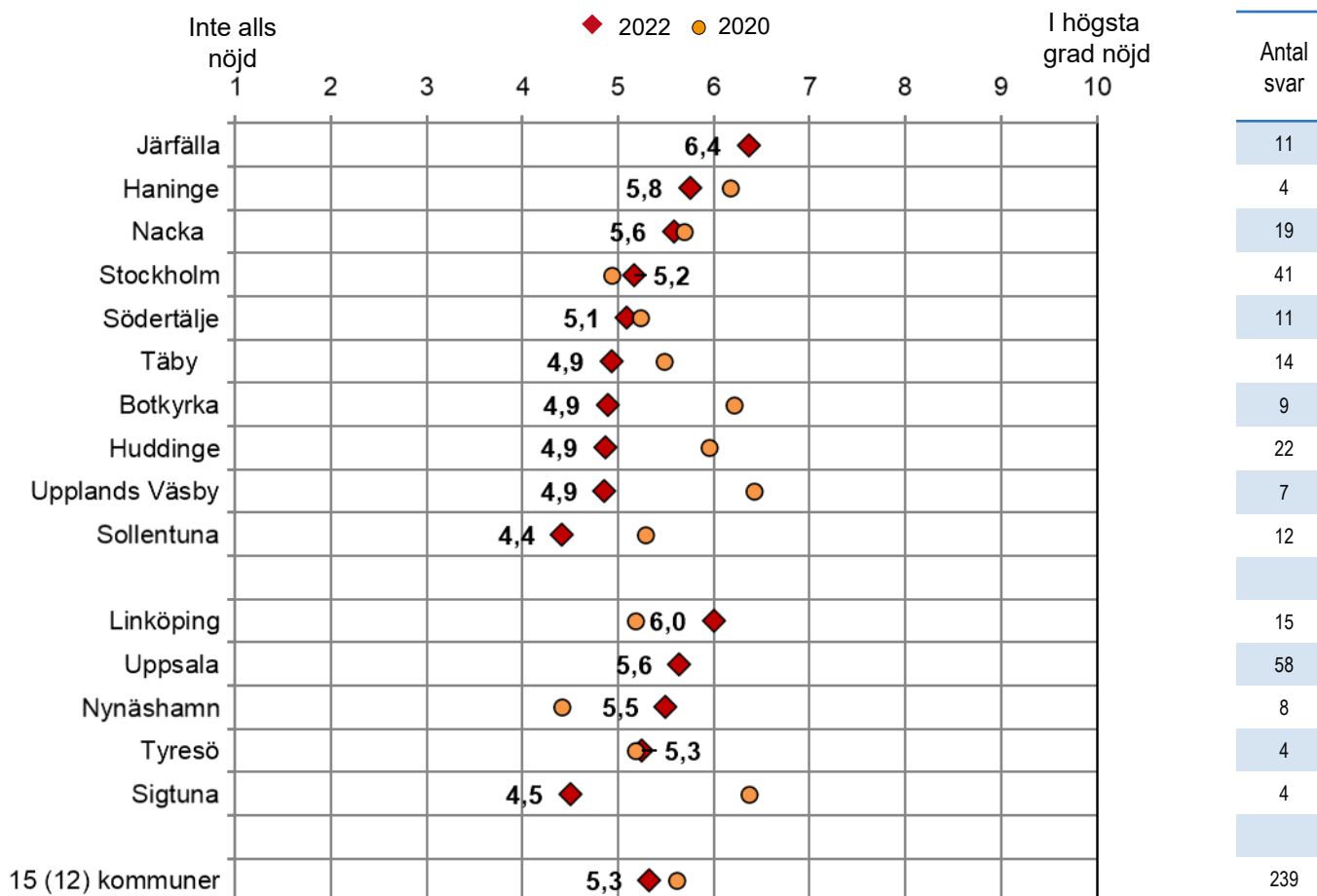


Planeringsfas

Hur nöjd var du med x kommun under planeringsfasen när det gäller...

Planeringsfasen på det hela taget. Medelvärde

svar från de som haft kontakt under denna fas



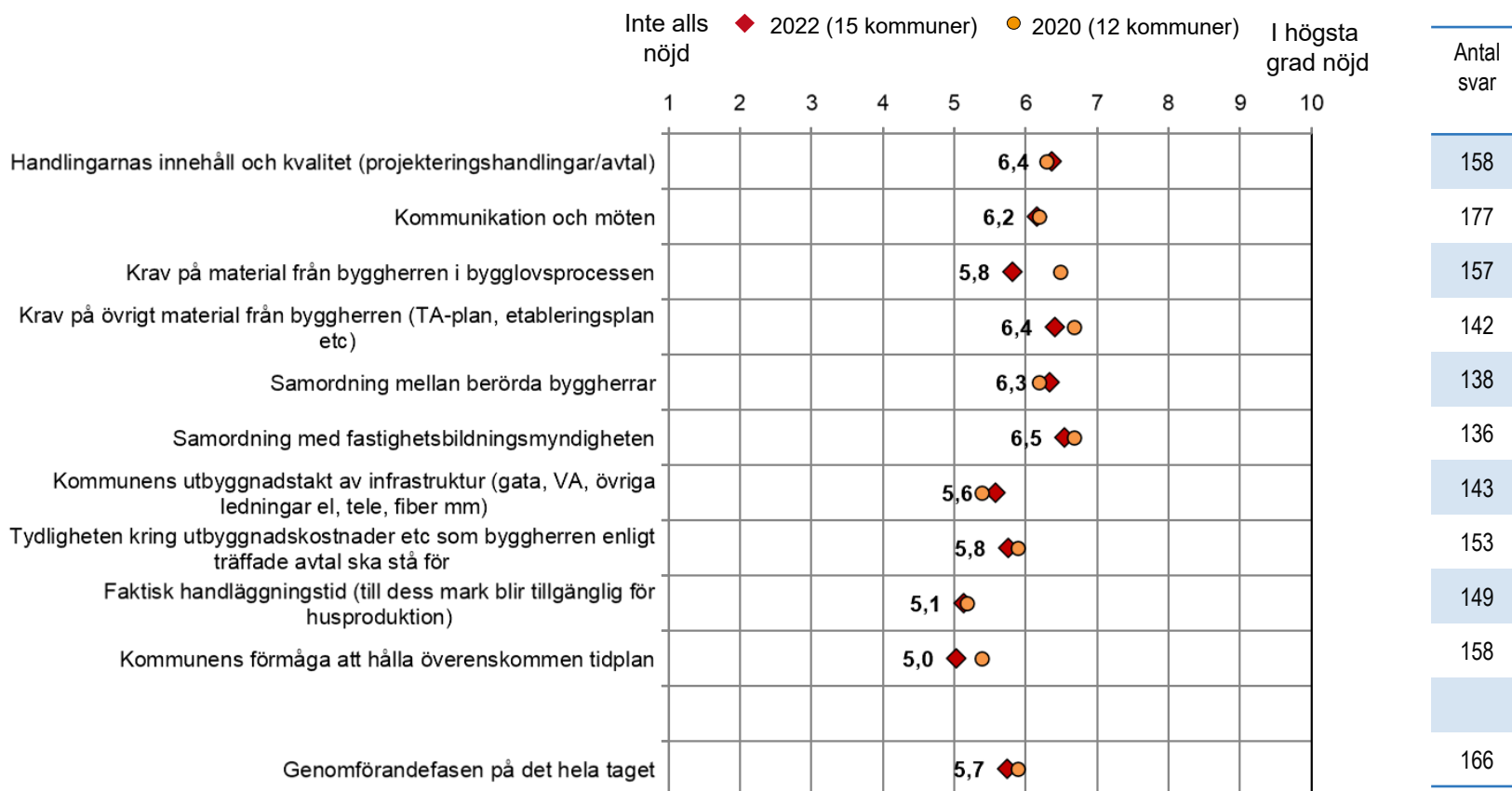
GENOMFÖRANDEFASEN

Genomförandefas

Hur nöjd var du med x kommun under genomförandefasen när det gäller...

Omdöme per delfråga. (medelvärde)

svar från de som haft kontakt under denna fas

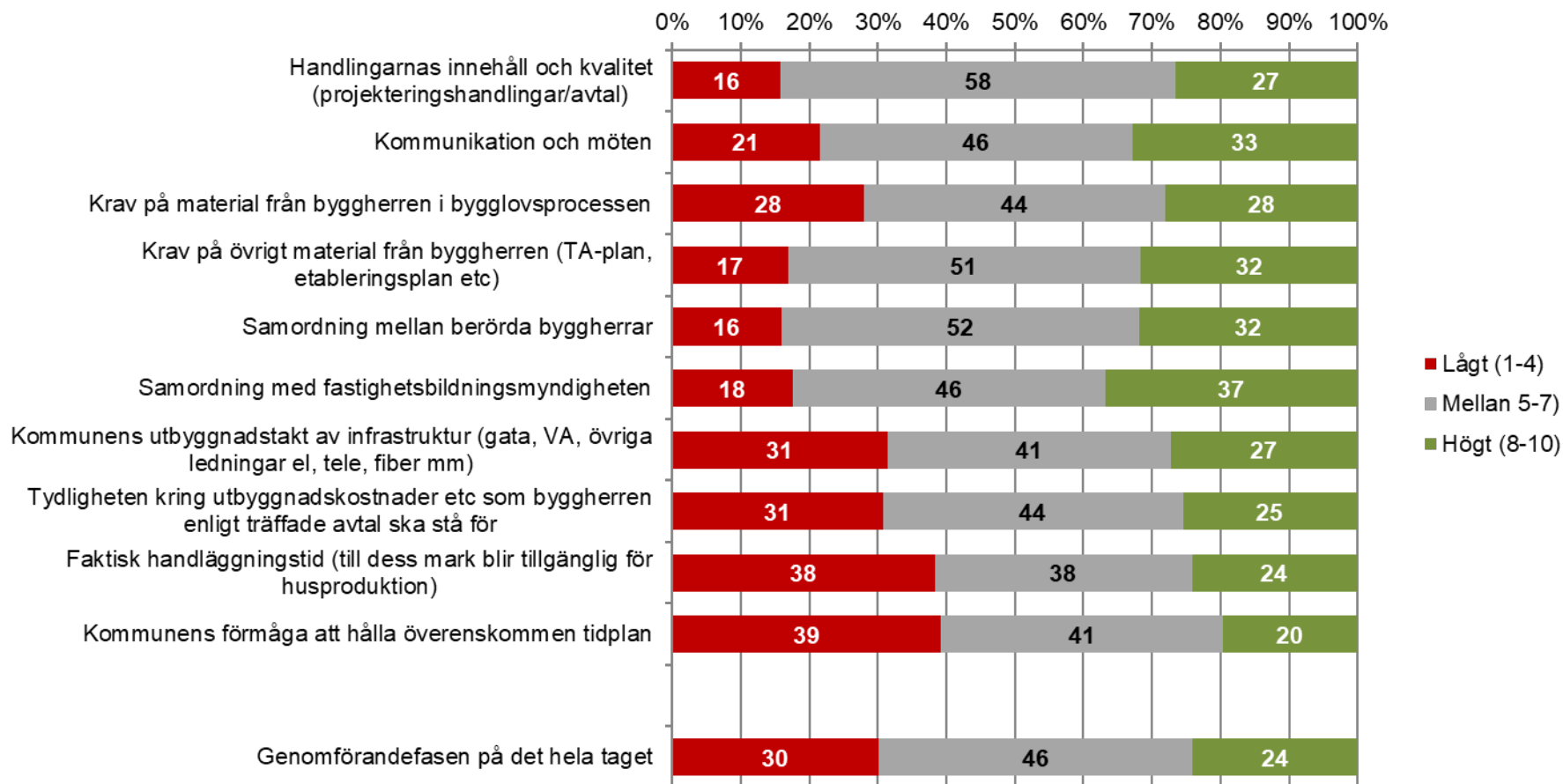


Genomförandefas

Hur nöjd var du med x kommun under genomförandefasen när det gäller...

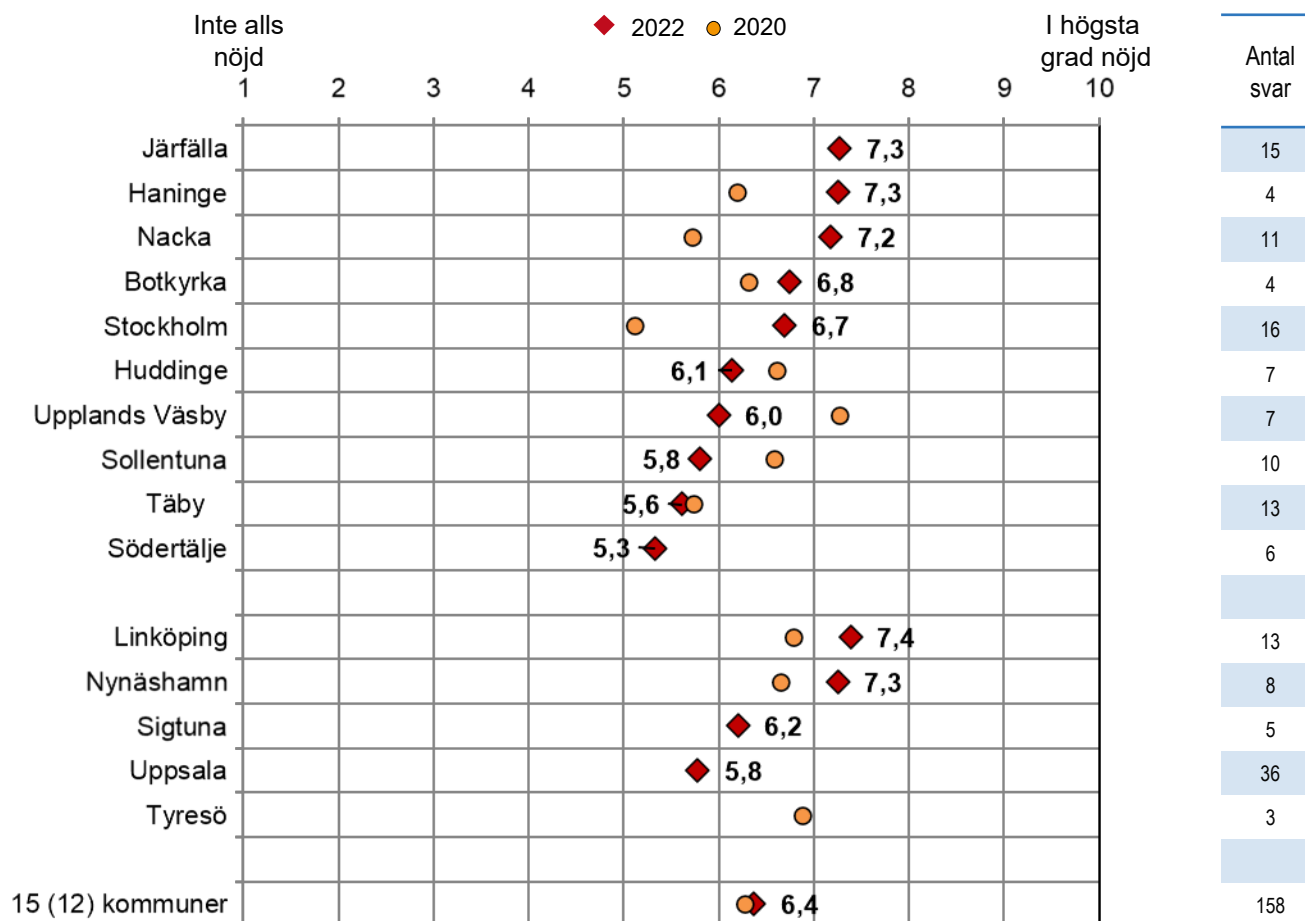
Omdöme per delfråga. Höga och låga betyg.

svar från de som haft kontakt under denna fas



Genomförandefas

Hur nöjd var du med x kommun under genomförandefasen när det gäller...
 Handlingarnas innehåll och kvalitet (projekteringshandlingar/avtal). Medelvärde
 svar från de som haft kontakt under denna fas

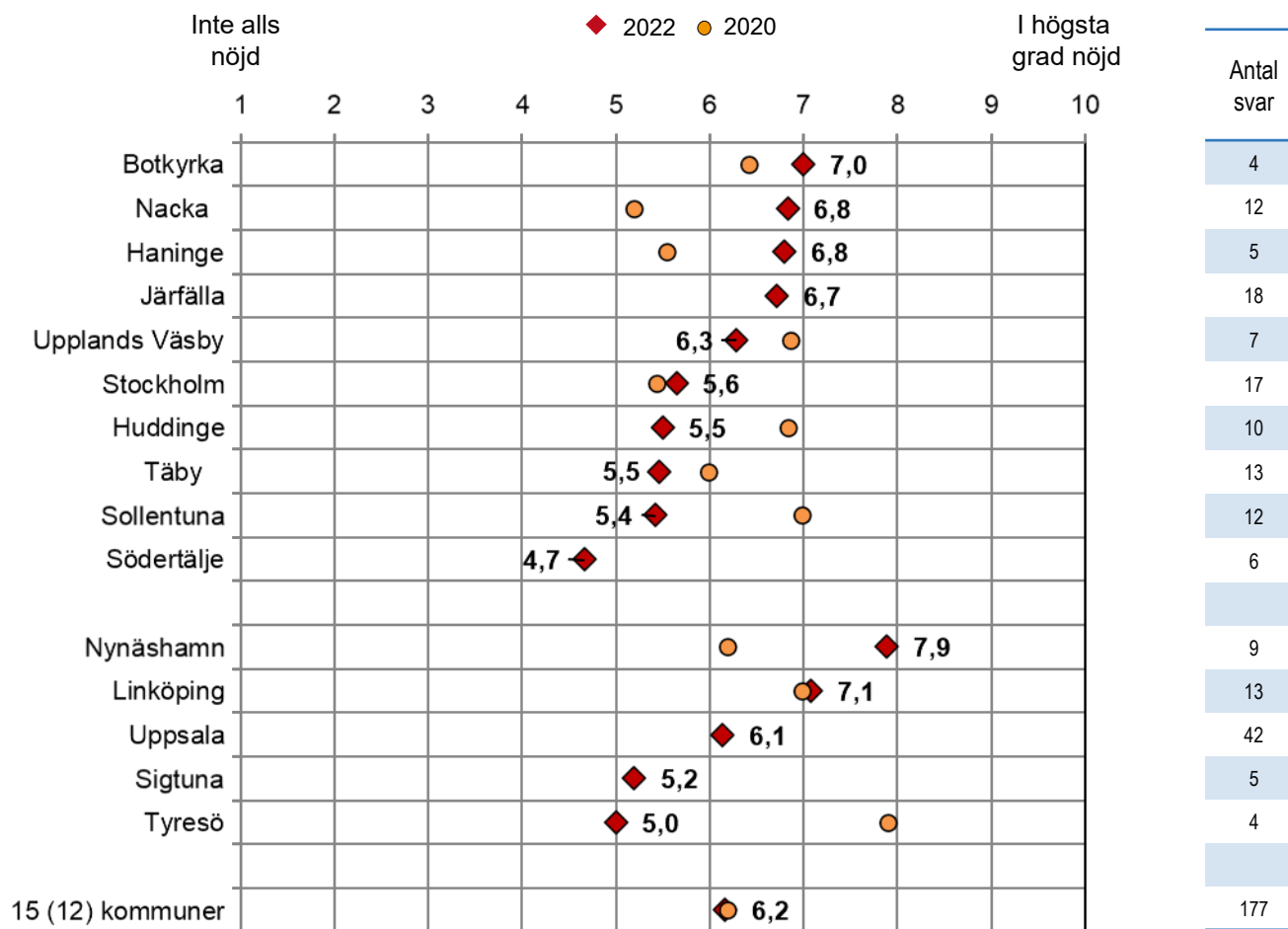


Genomförandefas

Hur nöjd var du med x kommun under genomförandefasen när det gäller...

Kommunikation och möten. Medelvärde

svar från de som haft kontakt under denna fas

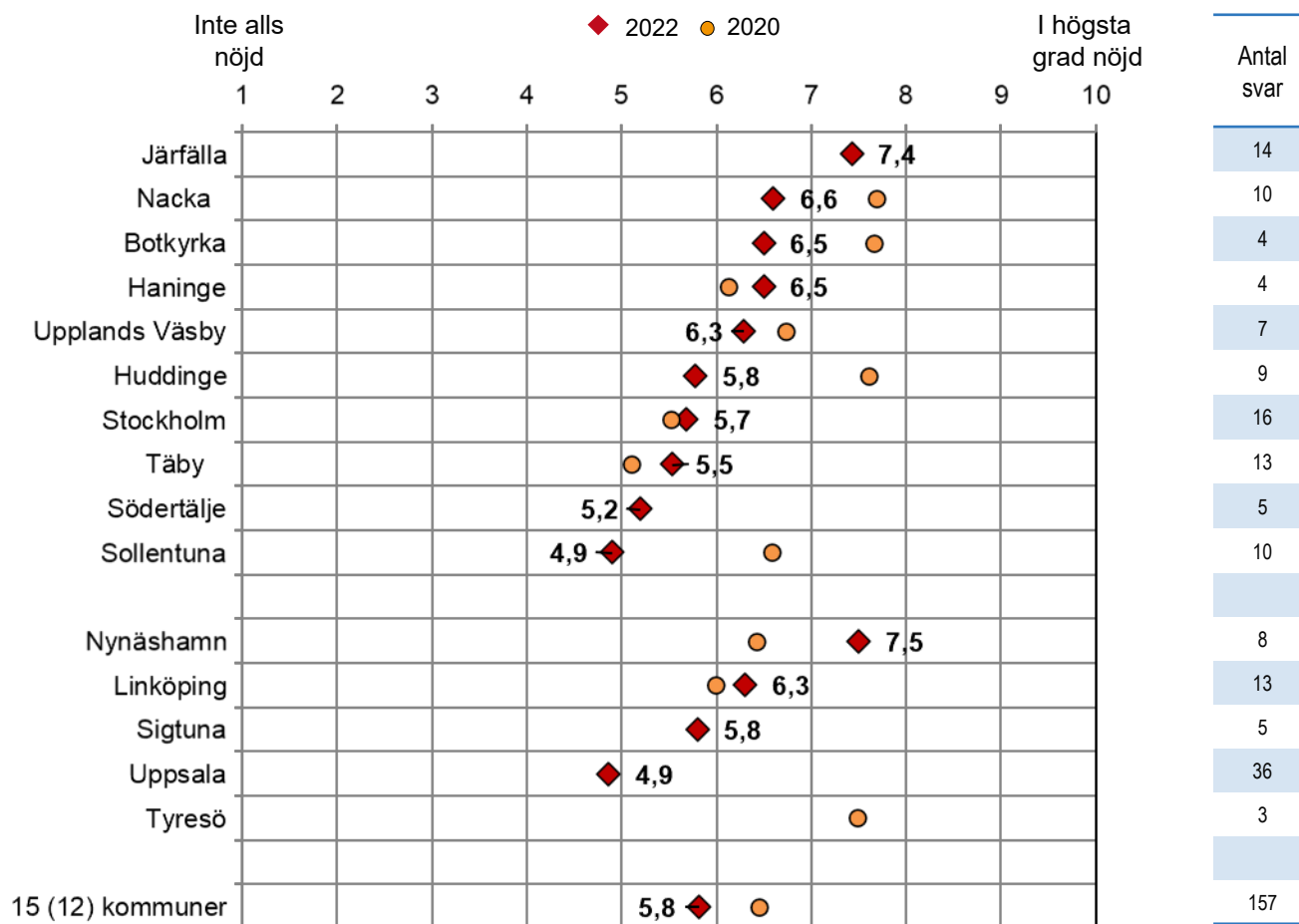


Genomförandefas

Hur nöjd var du med x kommun under genomförandefasen när det gäller...

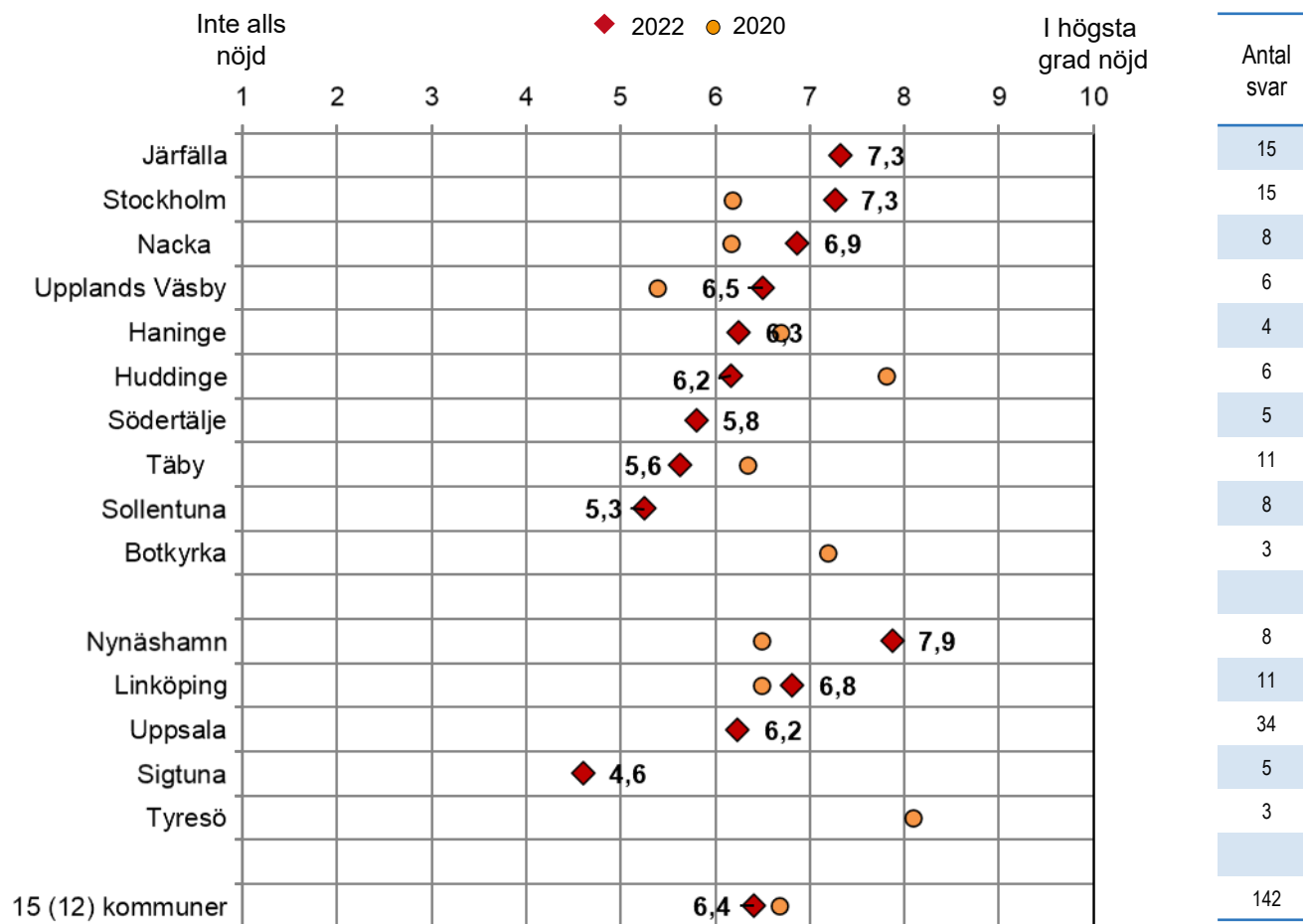
Krav på material från byggherren i bygglovsprocessen. Medelvärde

svår från de som haft kontakt under denna fas



Genomförandefas

Hur nöjd var du med x kommun under genomförandefasen när det gäller...
 Krav på övrigt material från byggherren (TA-plan, etableringsplan etc). Medelvärde
 svar från de som haft kontakt under denna fas

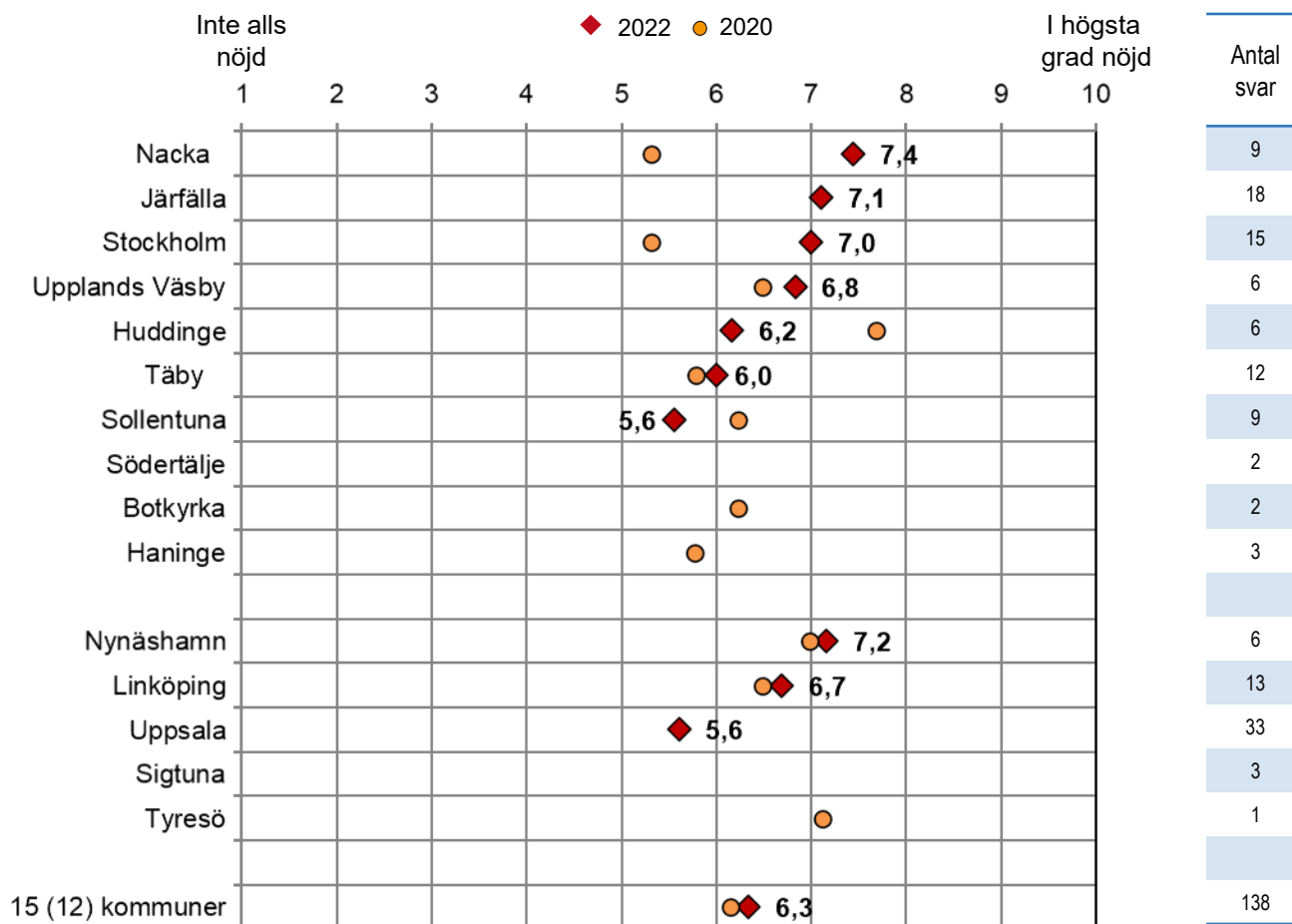


Genomförandefas

Hur nöjd var du med x kommun under genomförandefasen när det gäller...

Samordning mellan berörda byggherrar. Medelvärde

svar från de som haft kontakt under denna fas

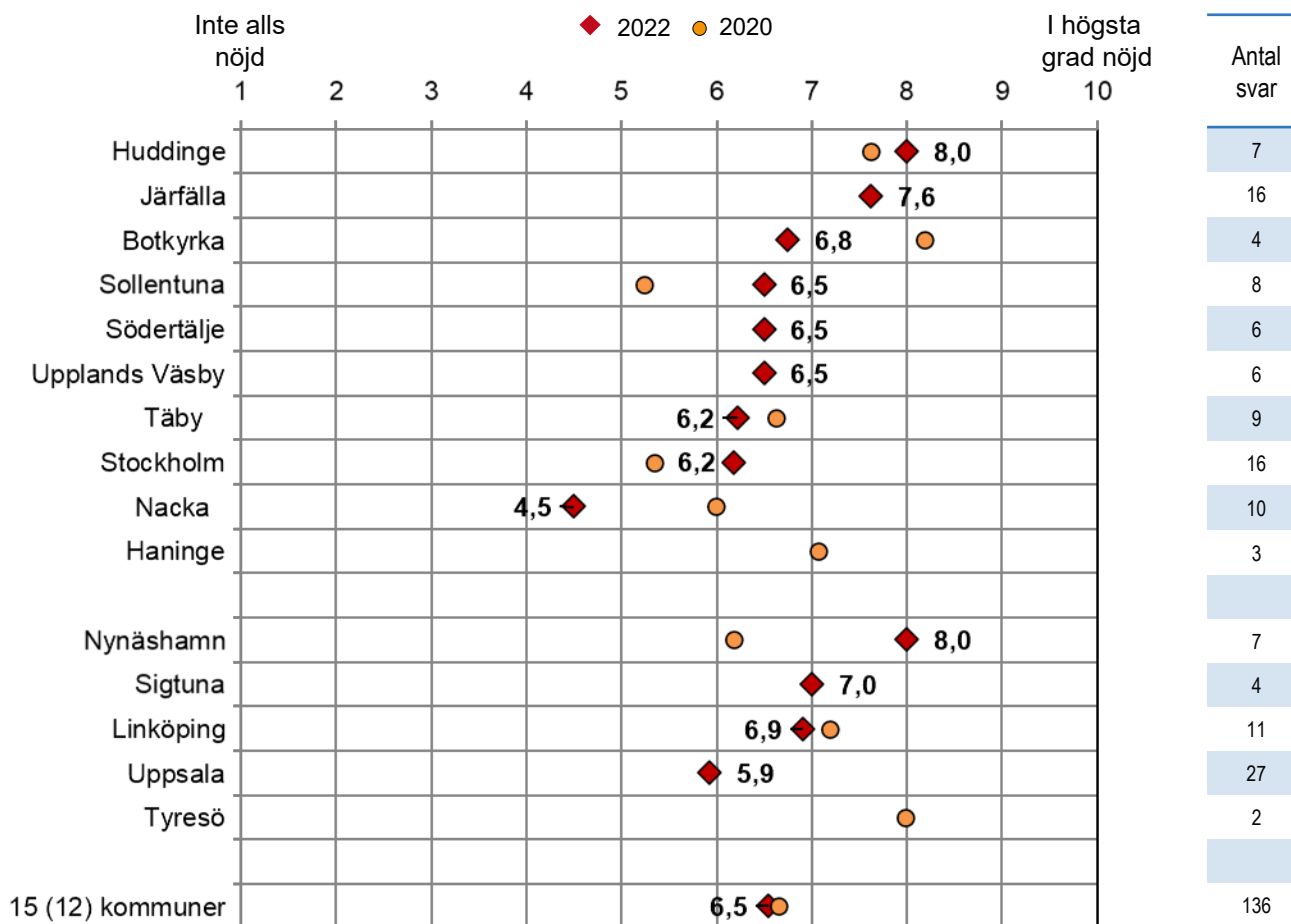


Genomförandefas

Hur nöjd var du med x kommun under genomförandefasen när det gäller...

Samordning med fastighetsbildningsmyndigheten. Medelvärde

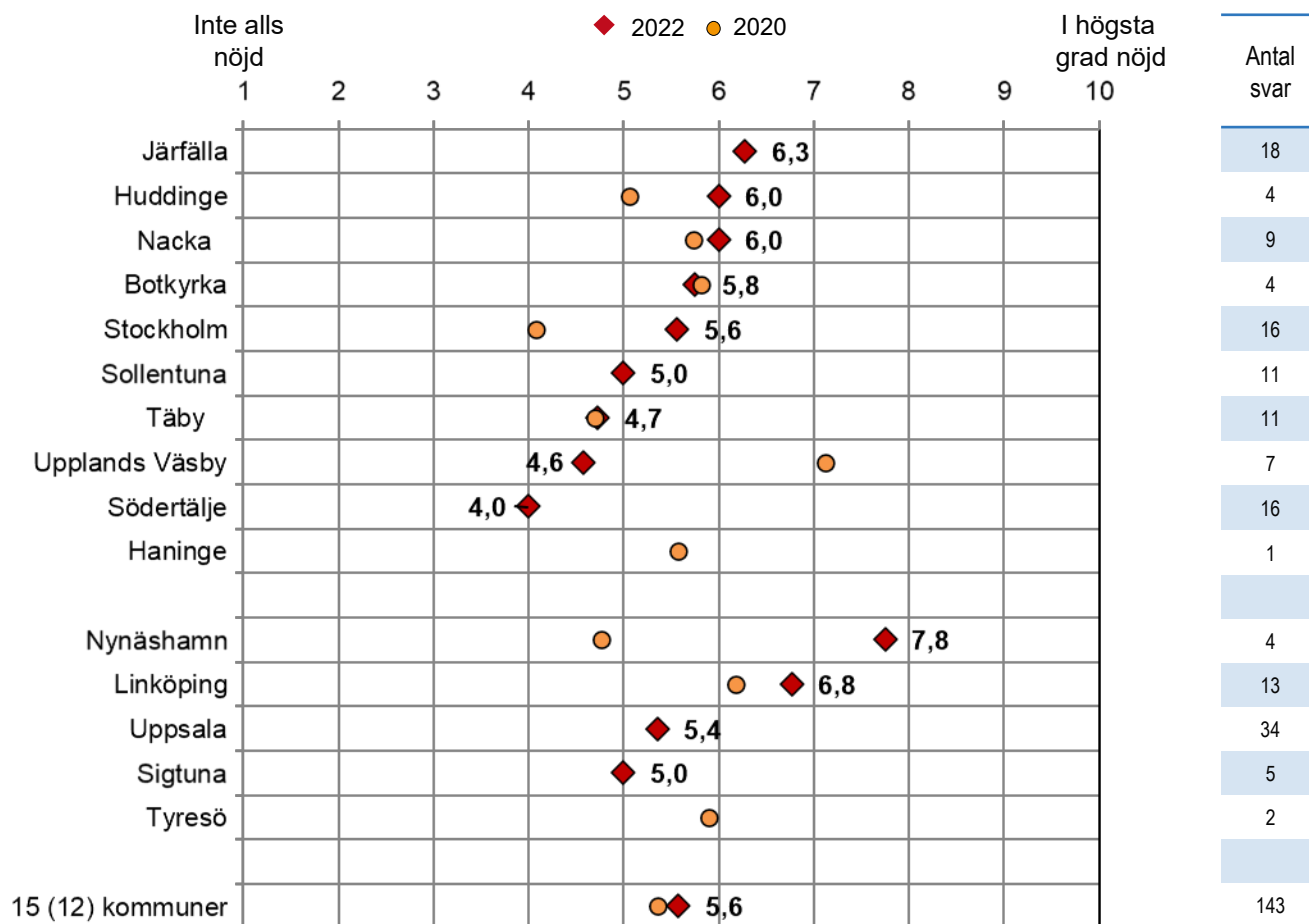
svar från de som haft kontakt under denna fas



Genomförandefas

Hur nöjd var du med x kommun under genomförandefasen när det gäller...

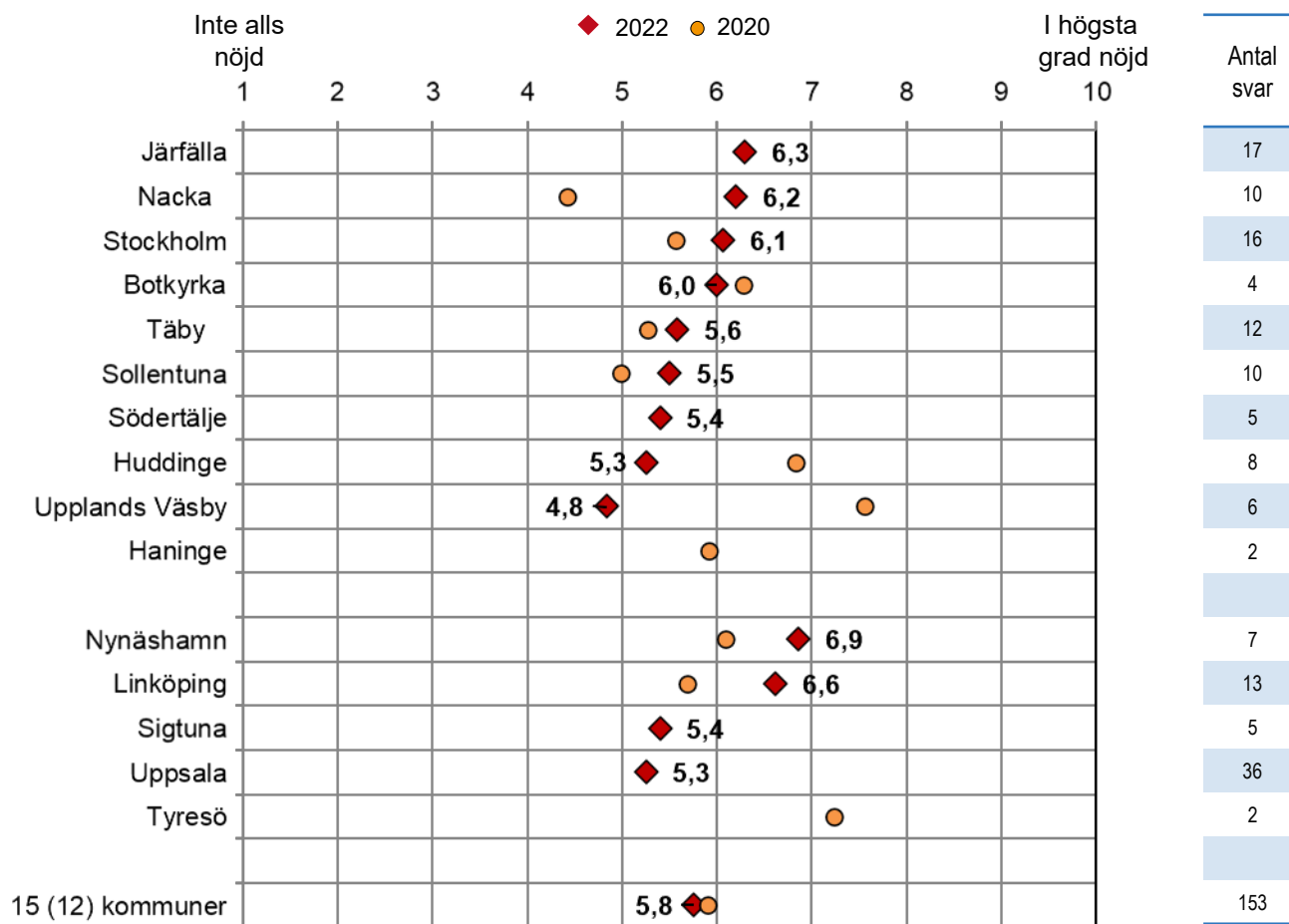
Kommunens utbyggnadstakt av infrastruktur (gata, VA, övriga ledningar el, tele, fiber mm). Medelvärde svar från de som haft kontakt under denna fas



Genomförandefas

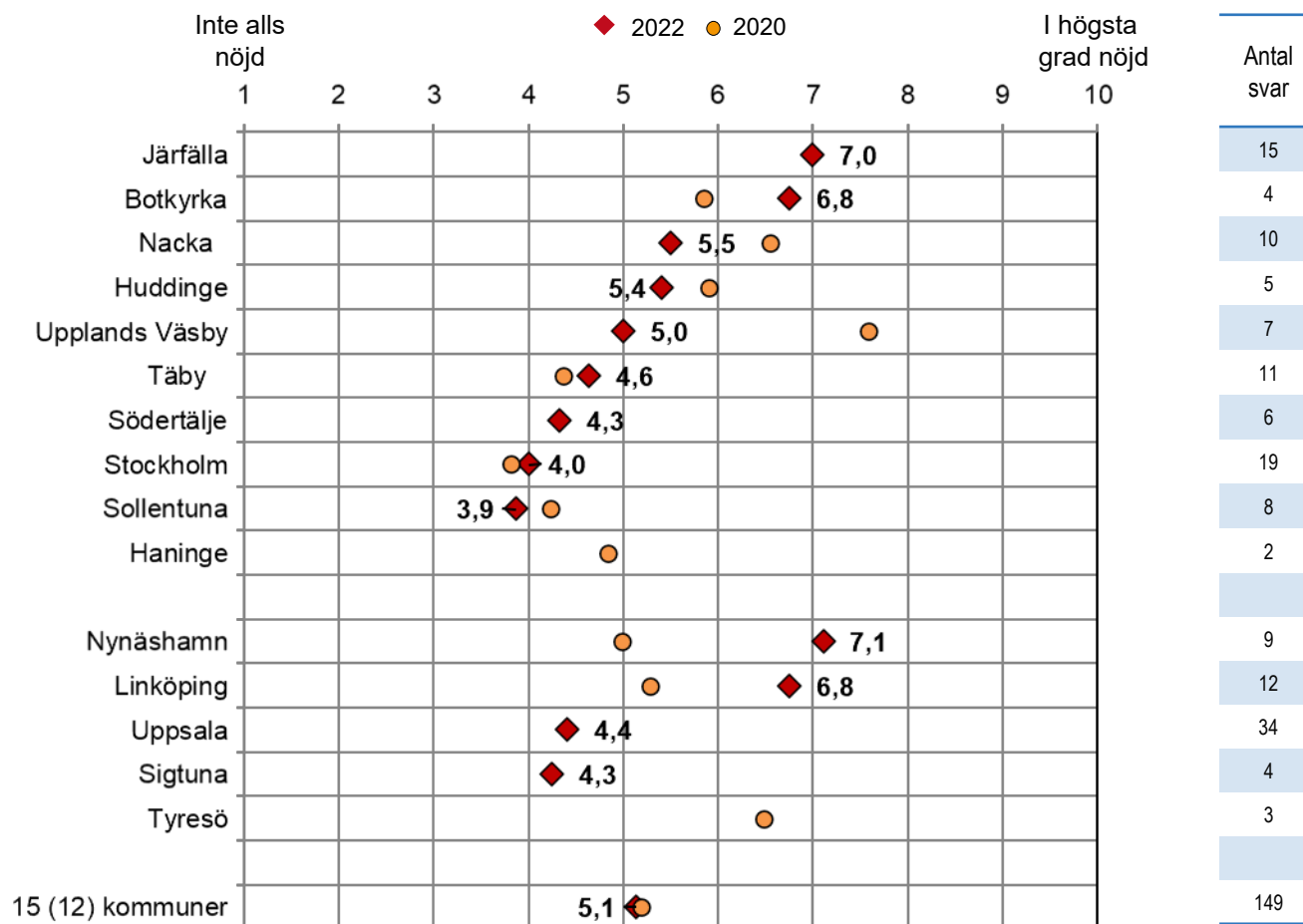
Hur nöjd var du med x kommun under genomförandefasen när det gäller...

Tydligheten kring utbyggnadskostnader etc som byggherren enligt träffade avtal ska stå för. Medelvärde svar från de som haft kontakt under denna fas



Genomförandefas

Hur nöjd var du med x kommun under genomförandefasen när det gäller...
 Faktisk handläggningstid (till dess mark blir tillgänglig för husproduktion). Medelvärde
 svar från de som haft kontakt under denna fas

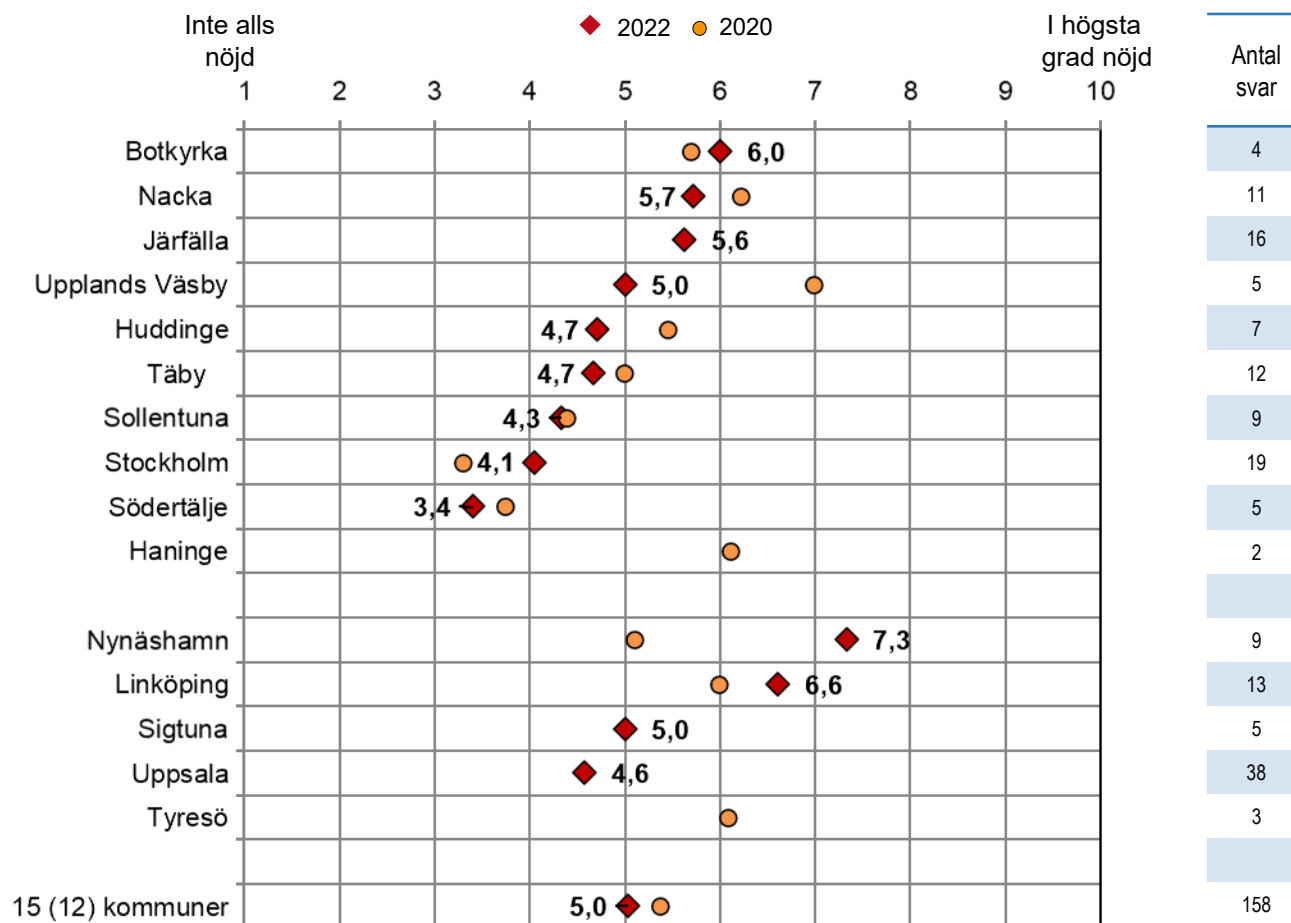


Genomförandefas

Hur nöjd var du med x kommun under genomförandefasen när det gäller...

Kommunens förmåga att hålla överenskommen tidplan. Medelvärde

svar från de som haft kontakt under denna fas

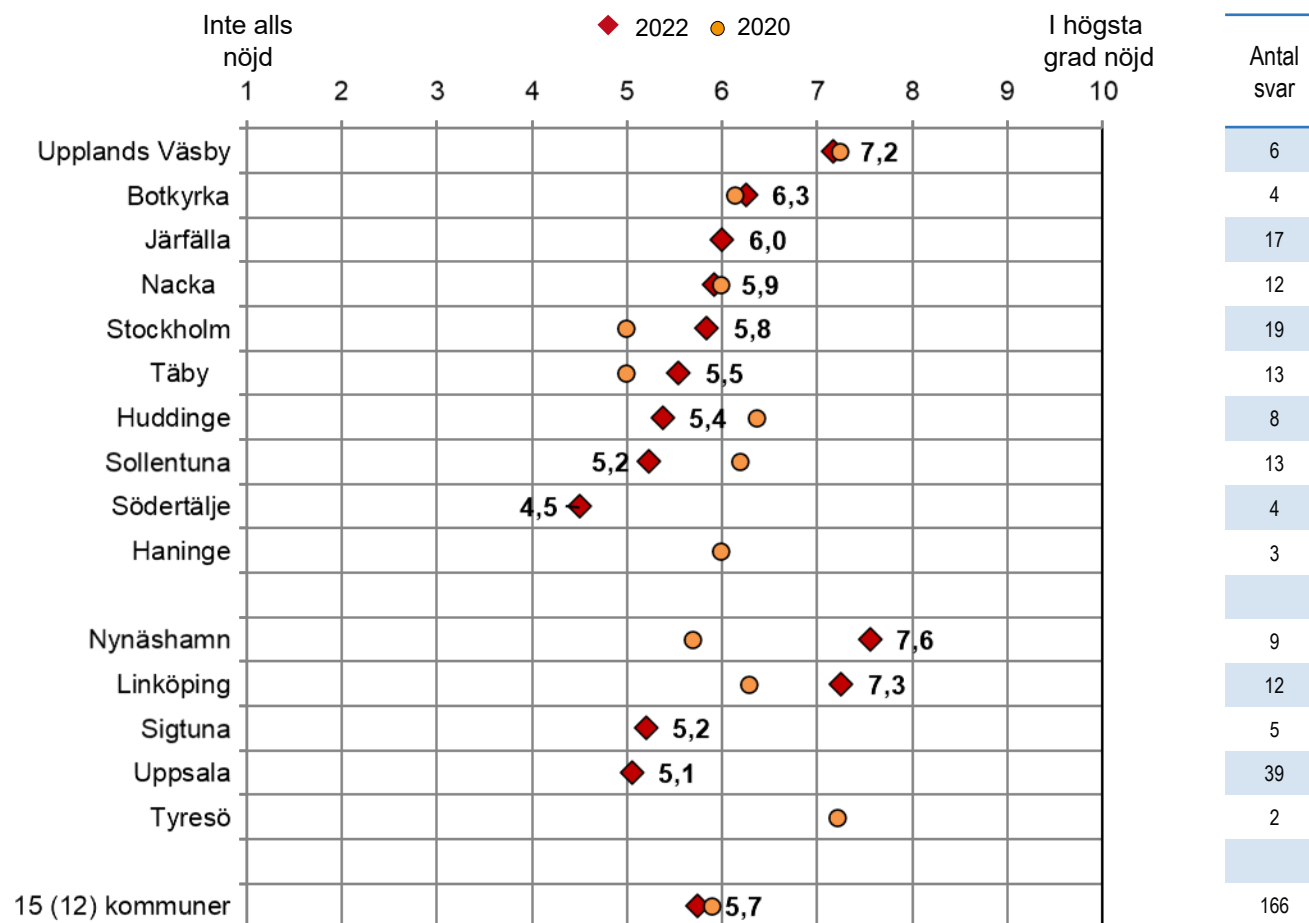


Genomförandefas

Hur nöjd var du med x kommun under genomförandefasen när det gäller...

Genomförandefasen på det hela taget. Medelvärde

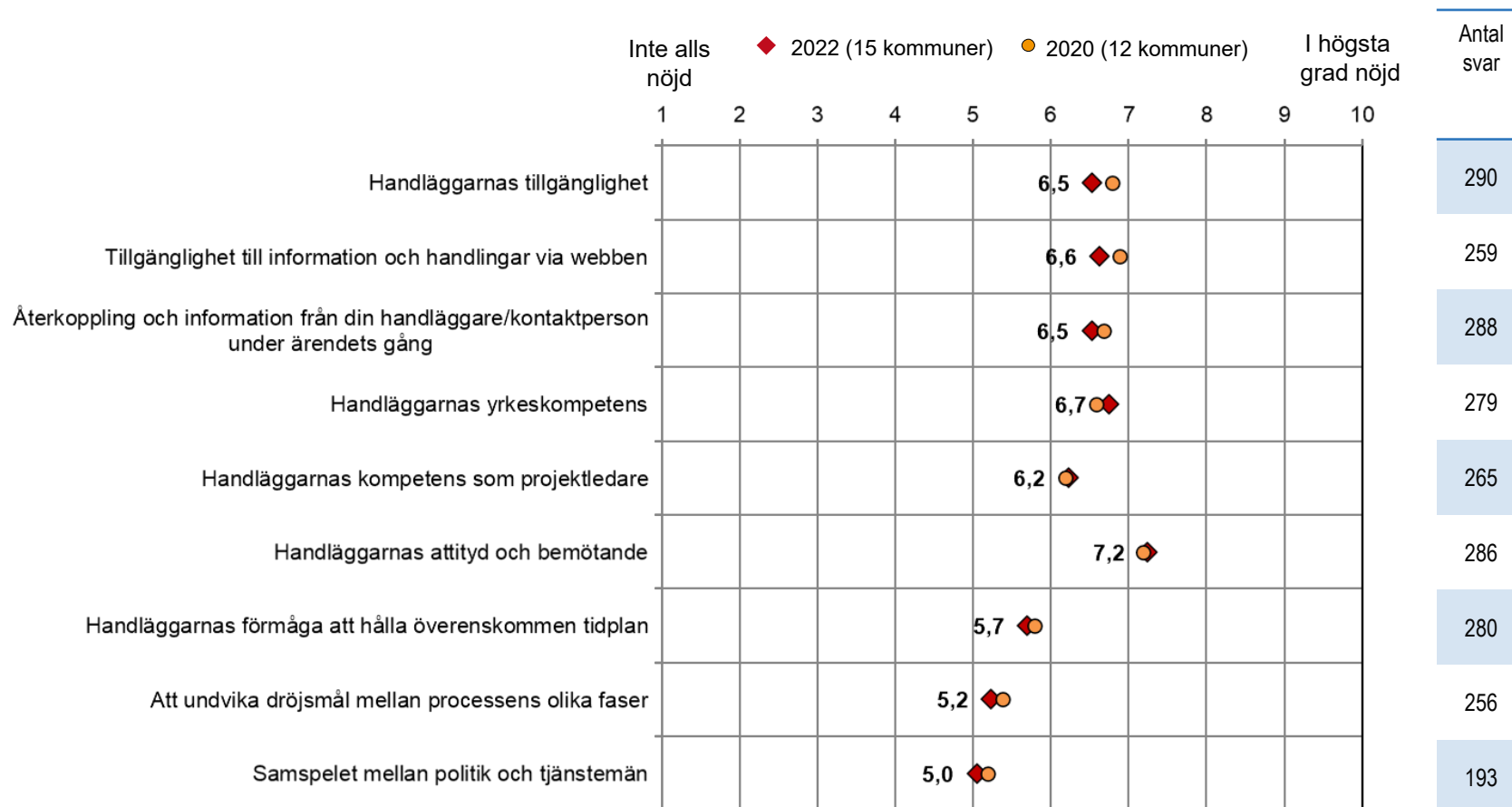
svår från de som haft kontakt under denna fas



SERVICE FRÅN KOMMUNEN OCH DESS HANDLÄGGARE

Service från kommunen och dess handläggare

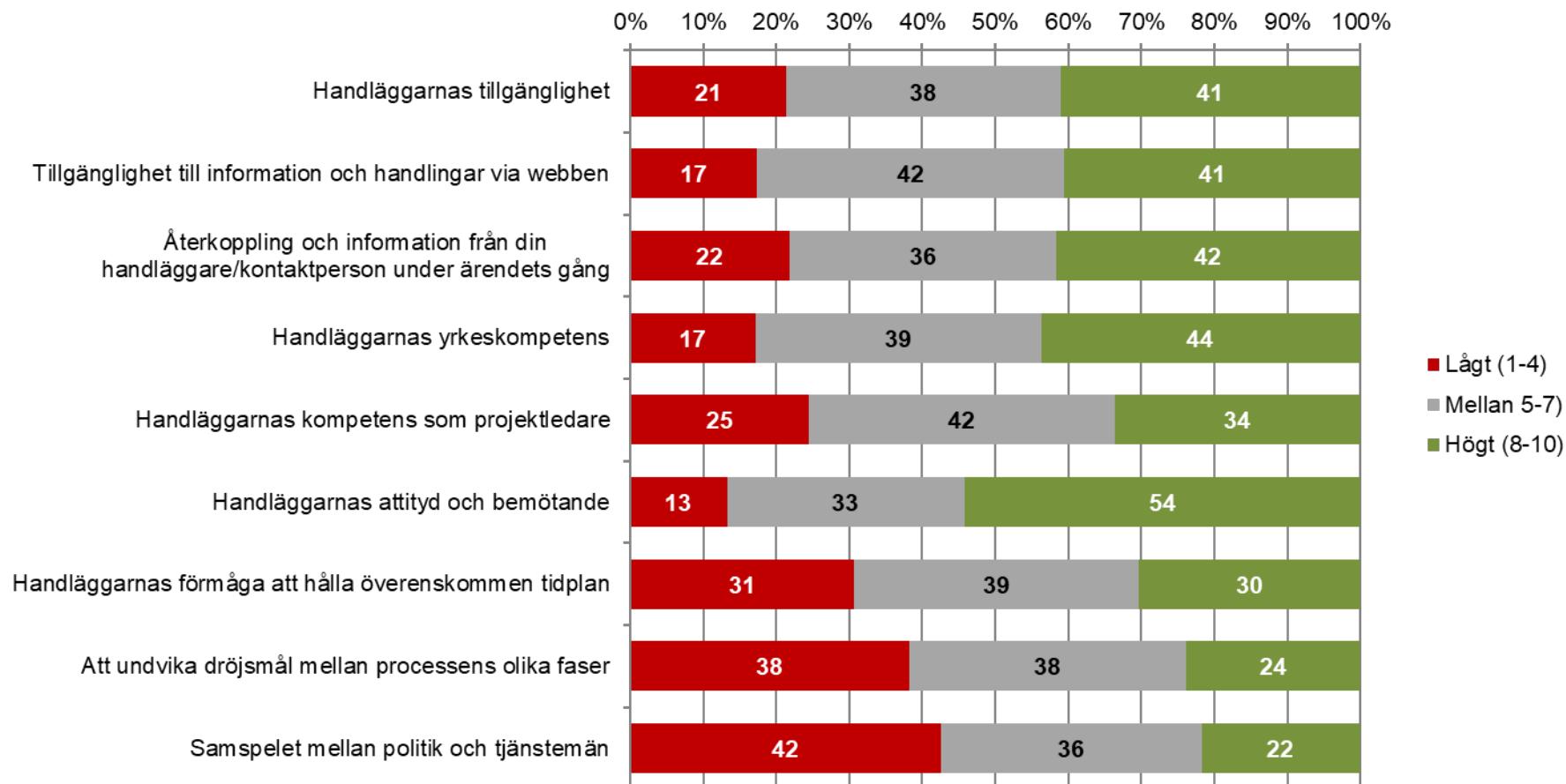
Hur nöjd eller missnöjd var du med x kommun när det gäller...
Omdöme per delfråga. (medelvärde)



Service från kommunen och dess handläggare

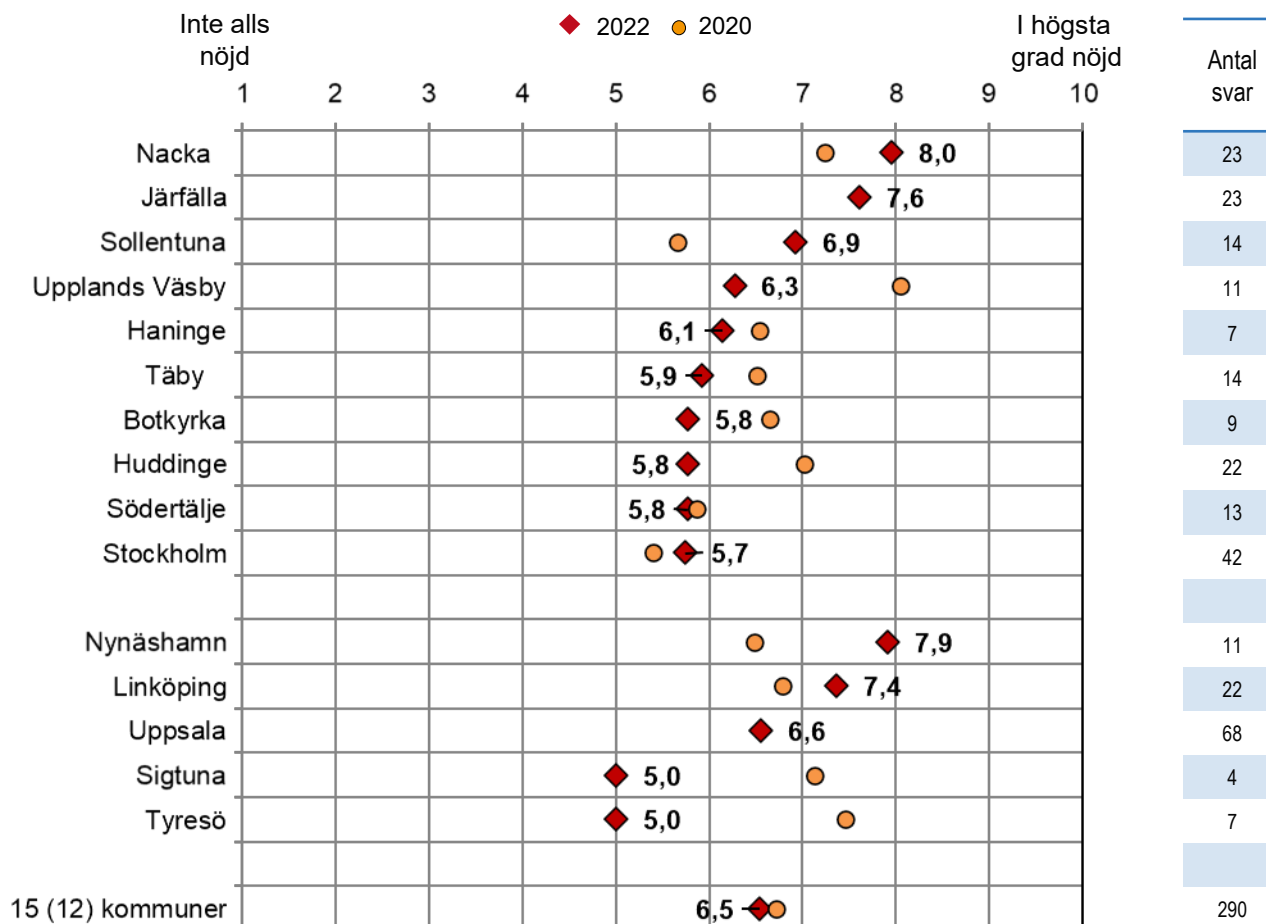
Hur nöjd eller missnöjd var du med x kommun när det gäller...

Omdöme per delfråga. Höga och låga betyg.



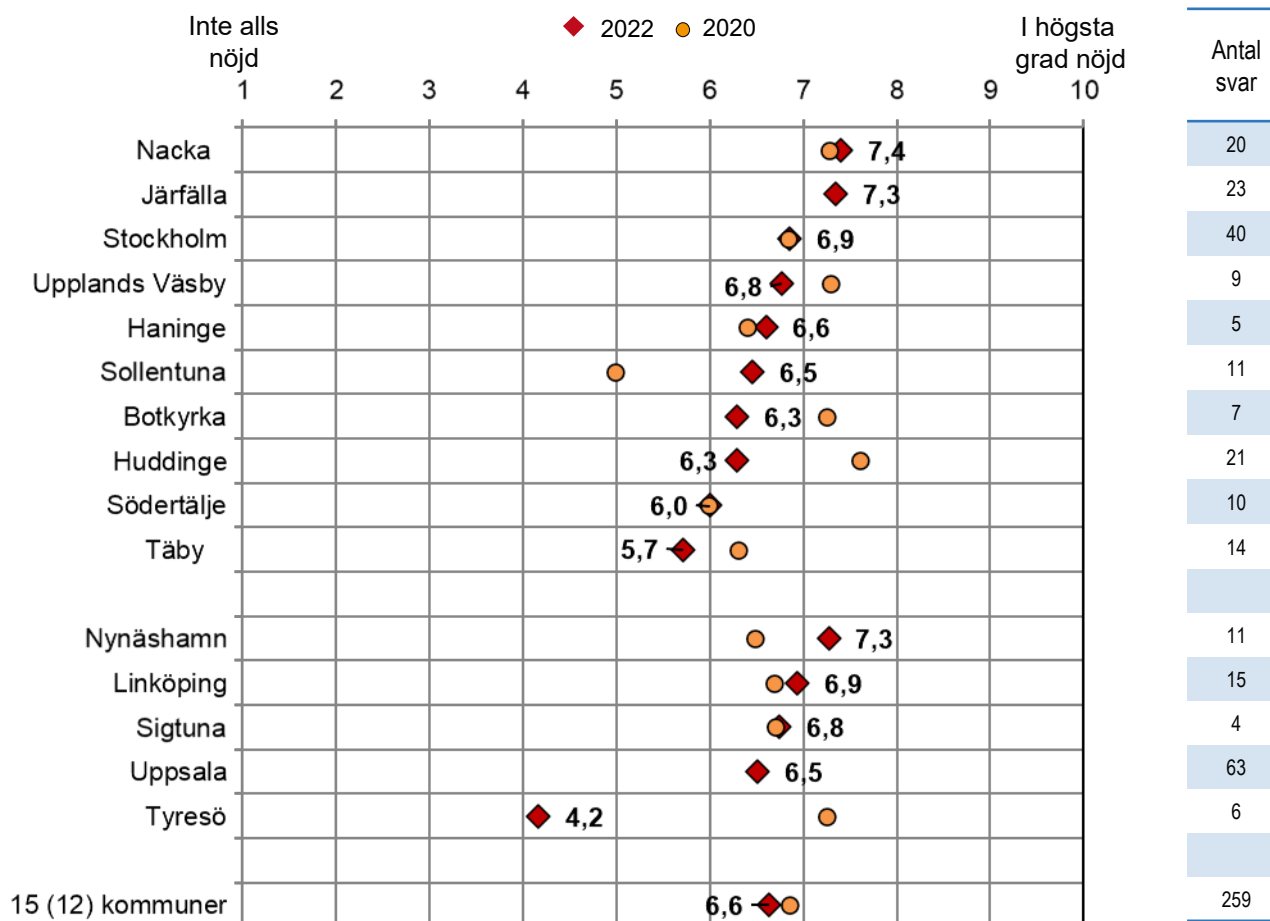
Service från kommunen och dess handläggare

Hur nöjd eller missnöjd var du med x kommun när det gäller...
Handläggarnas tillgänglighet. Medelvärde



Service från kommunen och dess handläggare

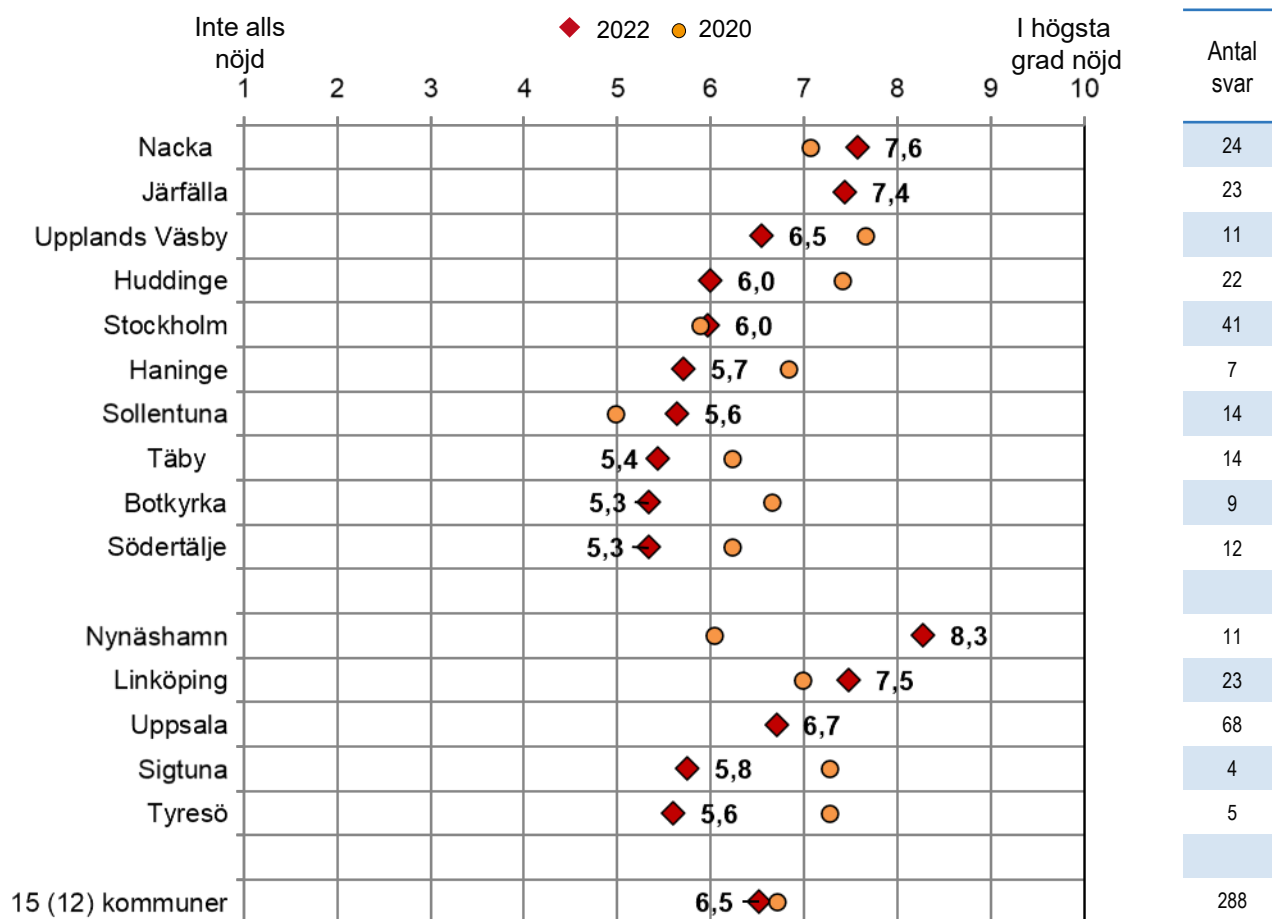
Hur nöjd eller missnöjd var du med x kommun när det gäller...
Tillgänglighet till information och handlingar via webben. Medelvärde



Service från kommunen och dess handläggare

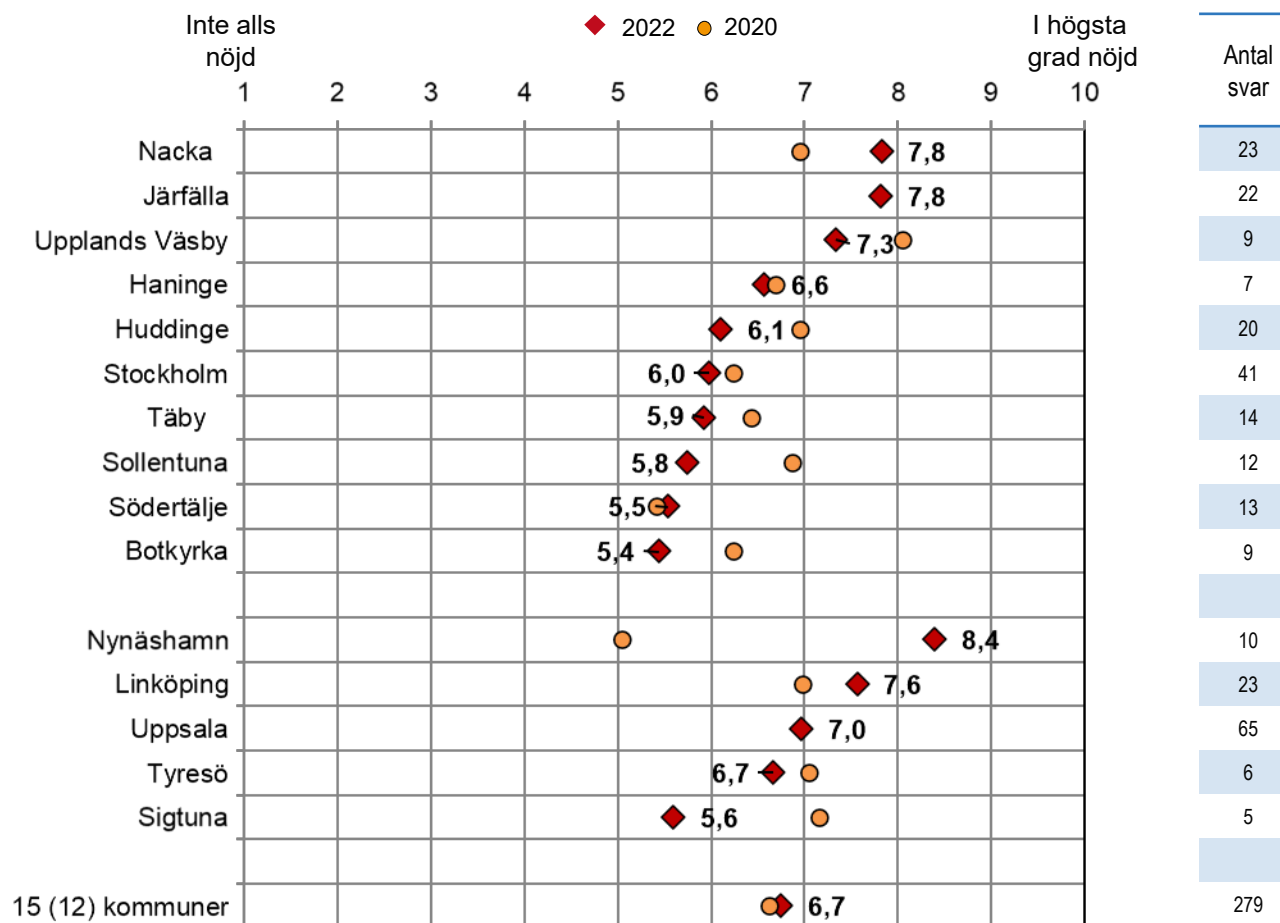
Hur nöjd eller missnöjd var du med x kommun när det gäller...

Återkoppling och information från din handläggare/kontaktperson under ärendets gång. Medelvärde



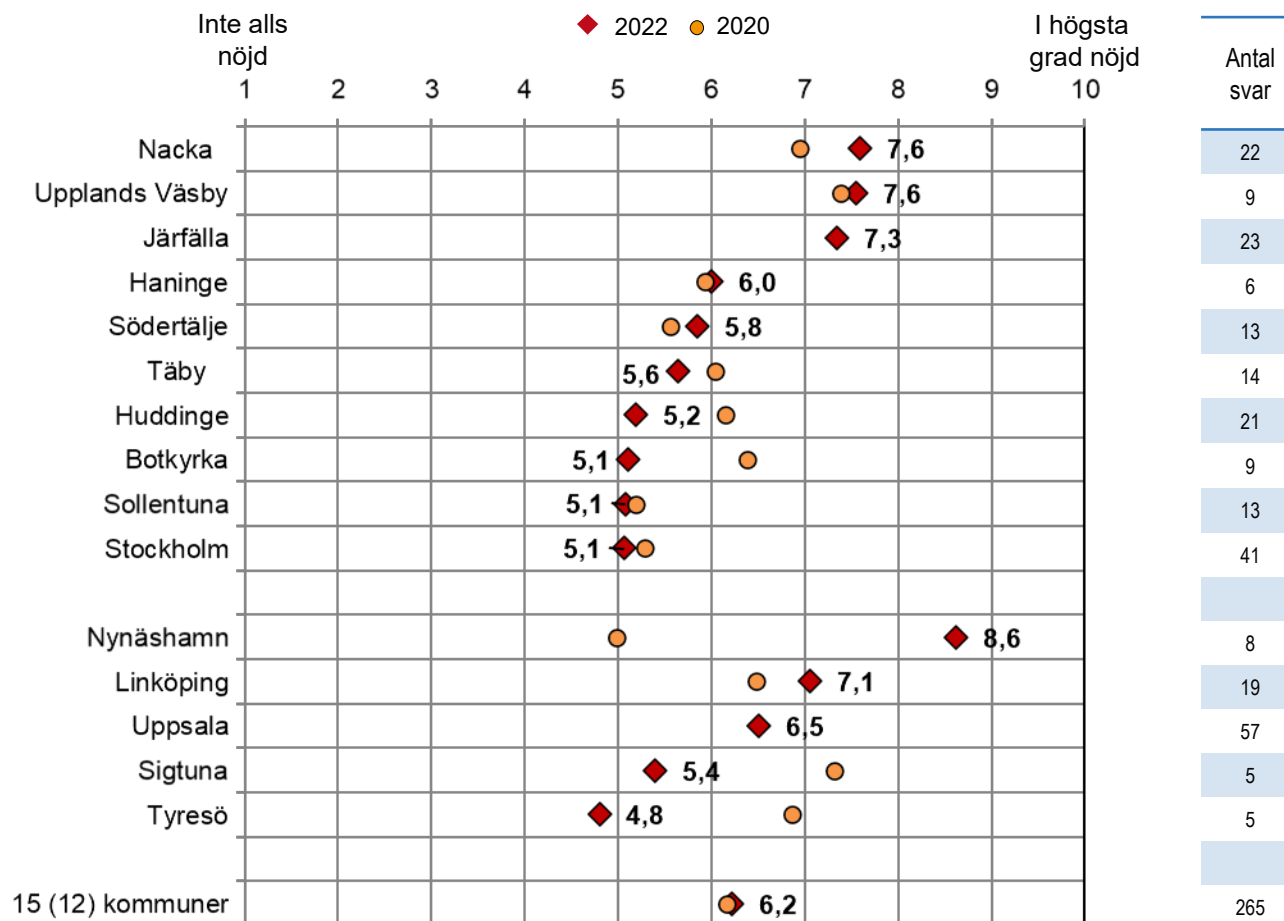
Service från kommunen och dess handläggare

Hur nöjd eller missnöjd var du med x kommun när det gäller...
Handläggarnas yrkeskompetens. Medelvärde



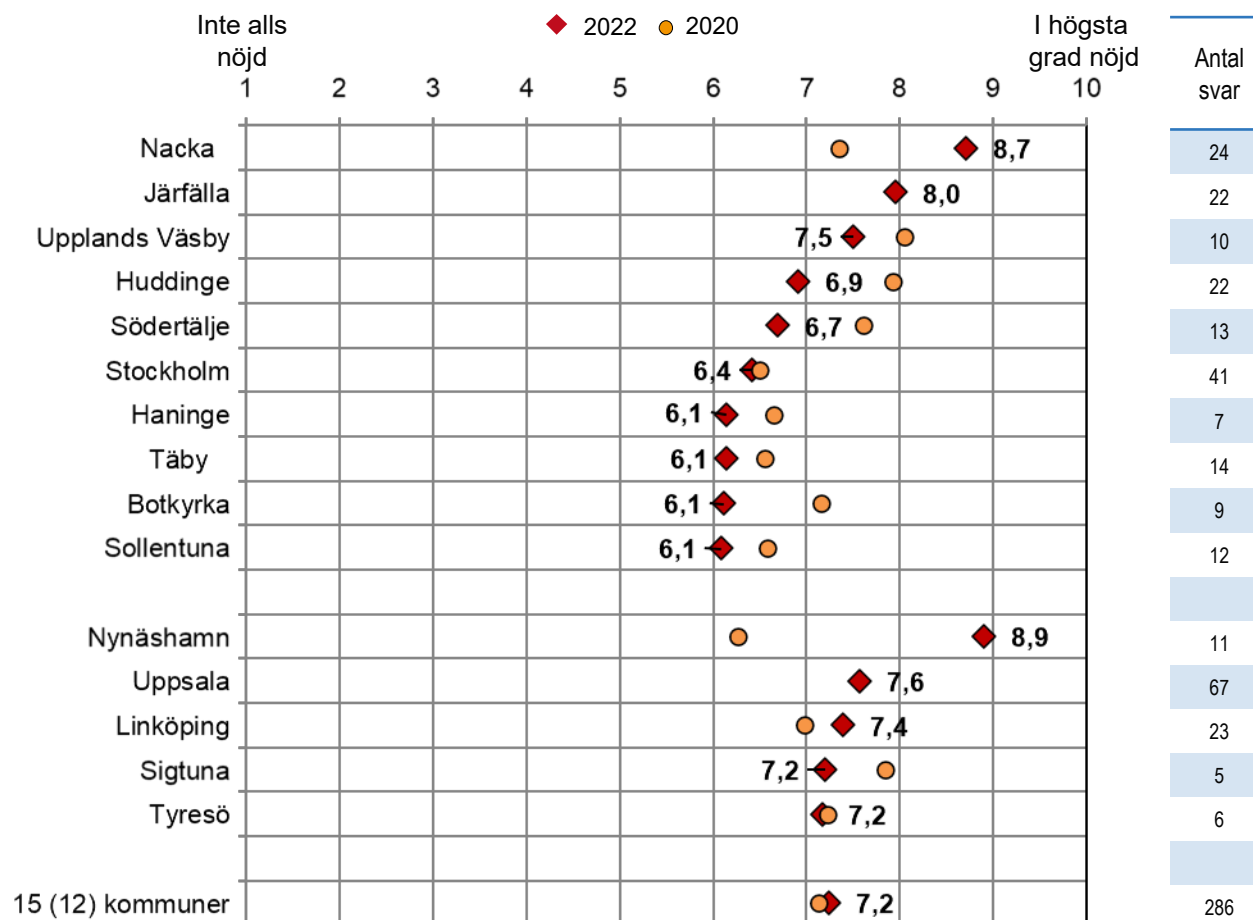
Service från kommunen och dess handläggare

Hur nöjd eller missnöjd var du med x kommun när det gäller...
Handläggarnas kompetens som projektledare. Medelvärde



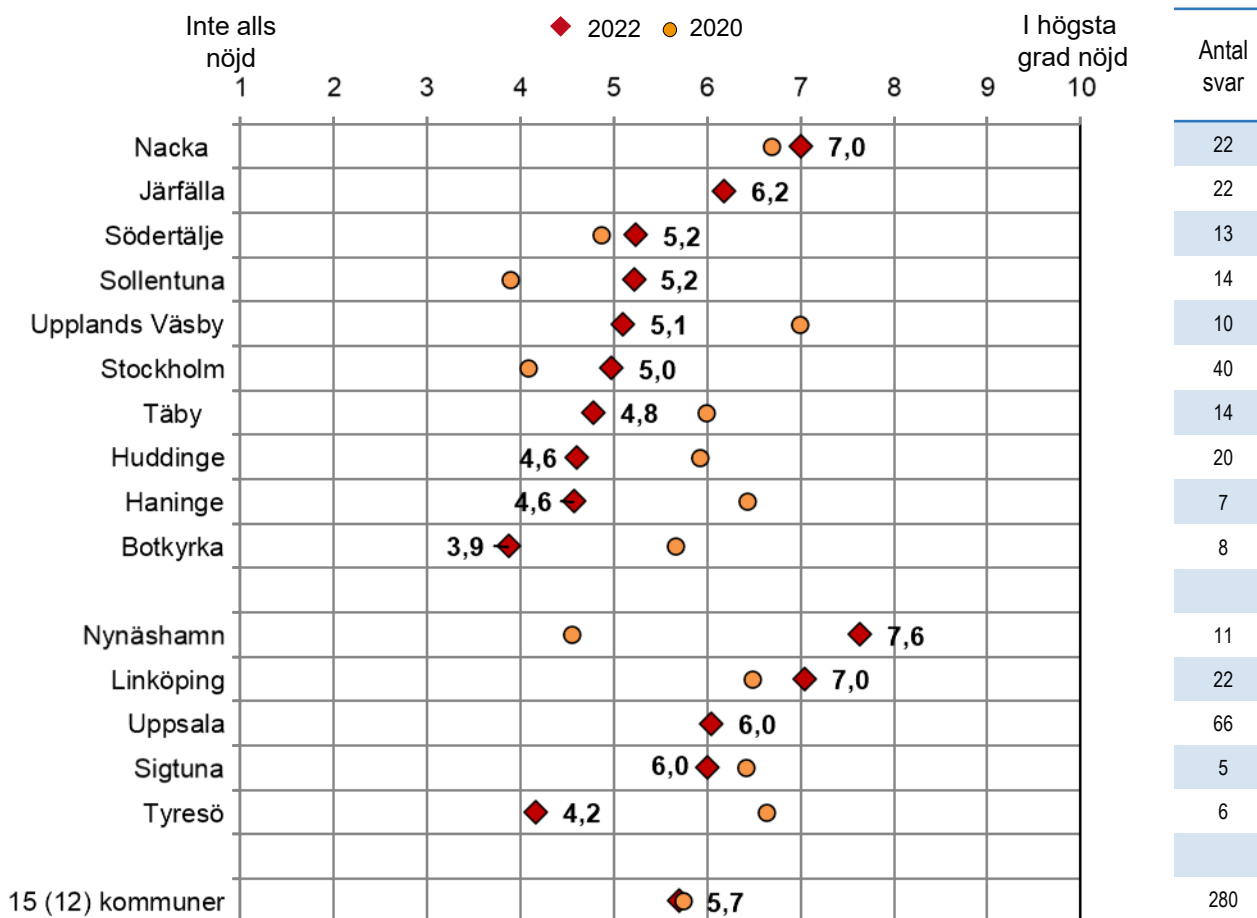
Service från kommunen och dess handläggare

Hur nöjd eller missnöjd var du med x kommun när det gäller...
Handläggarnas attityd och bemötande. Medelvärde



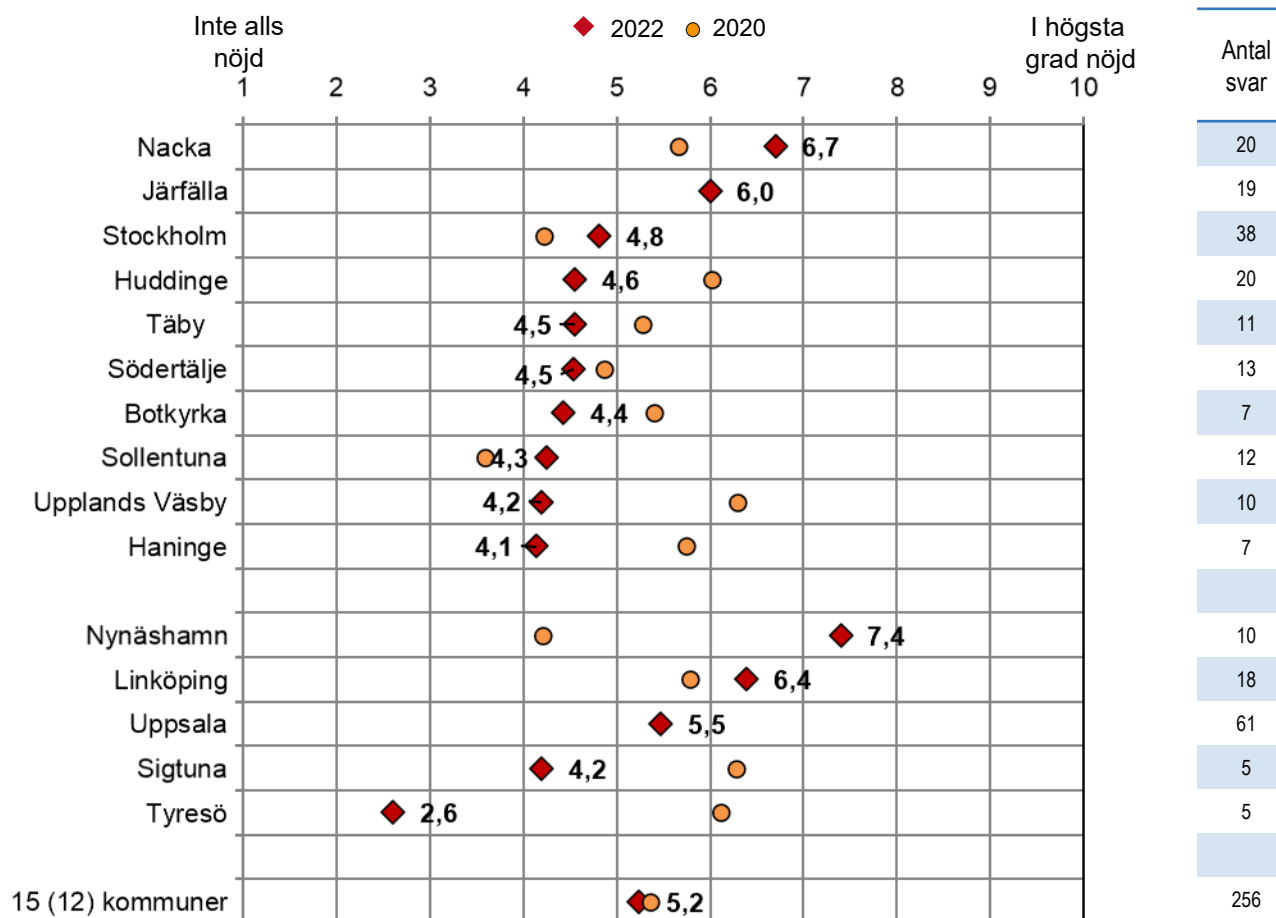
Service från kommunen och dess handläggare

Hur nöjd eller missnöjd var du med x kommun när det gäller...
Handläggarnas förmåga att hålla överenskommen tidplan. Medelvärde



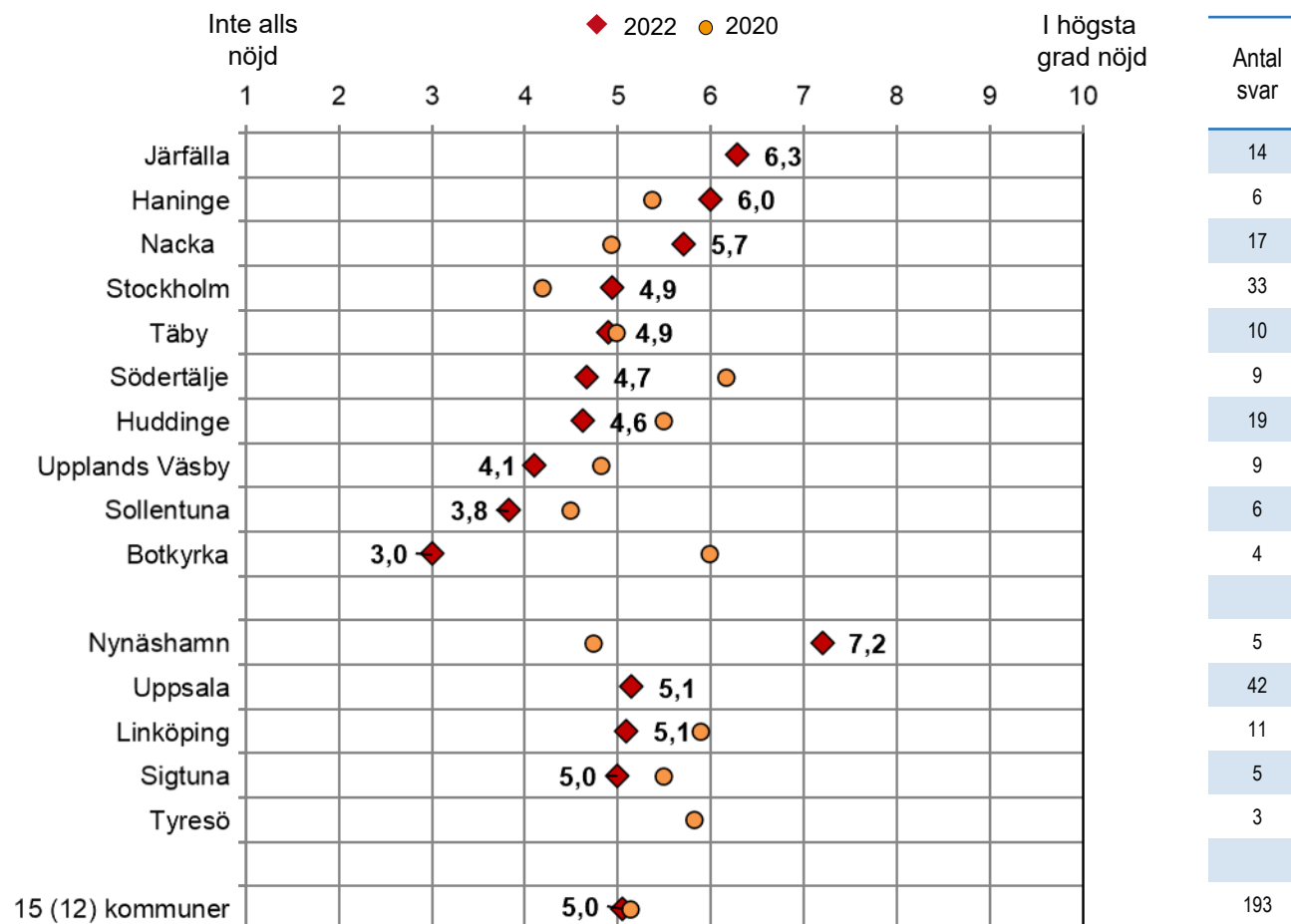
Service från kommunen och dess handläggare

Hur nöjd eller missnöjd var du med x kommun när det gäller...
Att undvika dröjsmål mellan processens olika faser. Medelvärde



Service från kommunen och dess handläggare

Hur nöjd eller missnöjd var du med x kommun när det gäller...
Samspelet mellan politik och tjänstemän. Medelvärde

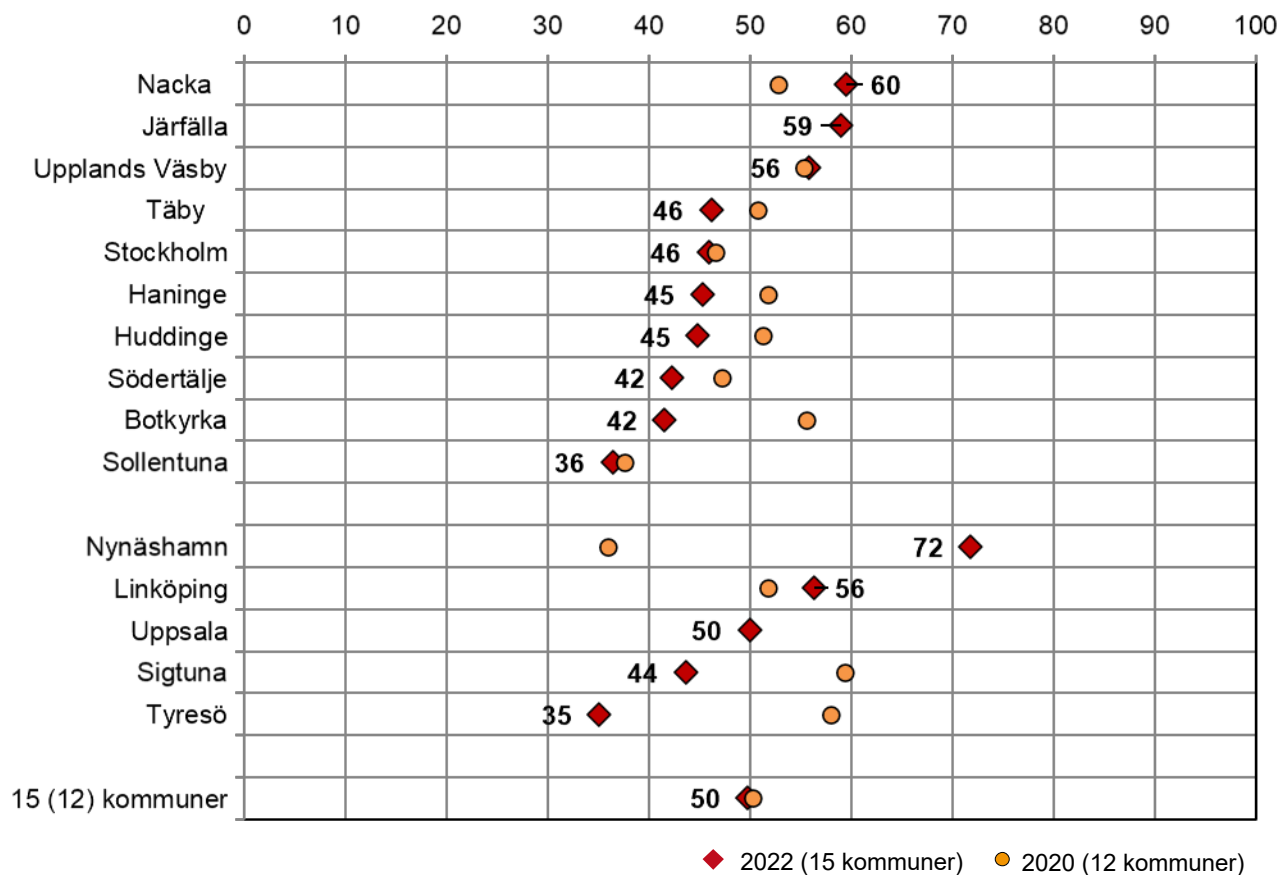


HELHETSOMDÖME

Helhetsomdöme

Nöjd-kund-index (0-100. Ju högre desto mer positivt omdöme)

Bygger på tre delfrågor rörande helhetsomdömet av kommunens handläggning av stadsbyggnadsprojekten



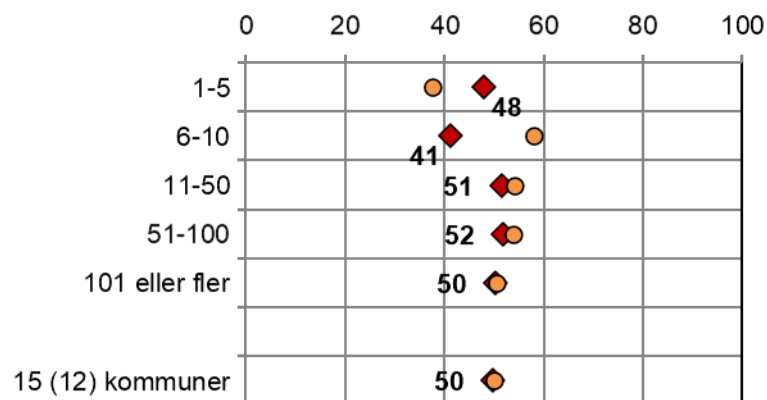
◆ 2022 (15 kommuner) ● 2020 (12 kommuner)

Helhetsomdöme

Nöjd-kund-index (0-100. Ju högre desto mer positivt omdöme)

Bygger på tre delfrågor rörande helhetsomdömet av kommunernas handläggning av stadsbyggnadsprojekten

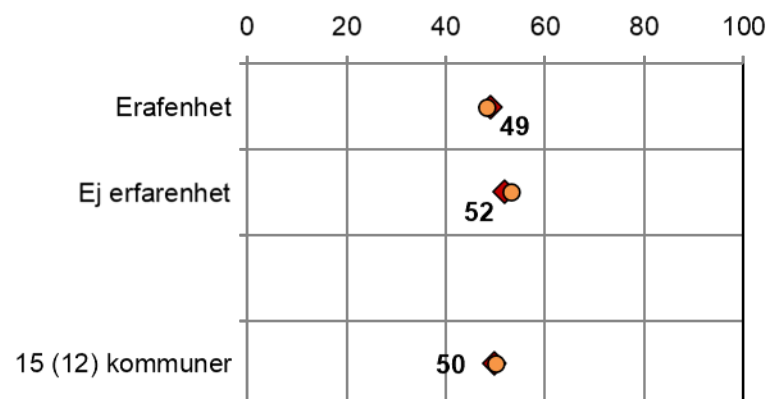
Antal anställda



I diagrammen ovan redovisas samtliga svar fördelat på antal anställda i företaget respektive om den svarande tidigare har haft kontakter i liknande ärenden hos kommunen.

Resultaten visar inte entydigt att svarande hos företag av olika storlek gör olika bedömning av kommunernas hantering i sin helhet.

Tidigare erfarenhet av likande kontakter med kommunen



På samma sätt som 2020 ger svarande utan tidigare erfarenhet något högre betyg än representanter med större erfarenhet av kommunen.

◆ 2022 (15 kommuner) ● 2020 (12 kommuner)

HANDLÄGGARE OCH BYGGAKTÖRER

Handläggares och byggaktörers omdömen

Byggaktörernas synpunkter och omdömen om kommunernas service i samband med stadsbyggnadsprojekten kompletterades med en självskattning bland ett antal handläggare. I självskattningsenkäten fick kommunernas handläggare ange hur de själva bedömer kontakter och service till byggaktörerna. Syftet är att se var, om någonstans, som bedömningarna skiljer sig mest påtagligt. Finns en samsyn om vad som fungerar bra och mindre bra?

Svaren från handläggarna redovisas här i form av medelvärden tillsammans med byggaktörernas.

Frågeformuleringen i diagrammen är de som ställdes i till byggaktörerna. Har färre än fyra handläggare gjort en bedömning på den tio-gradiga skalan redovisas inget medelvärde.

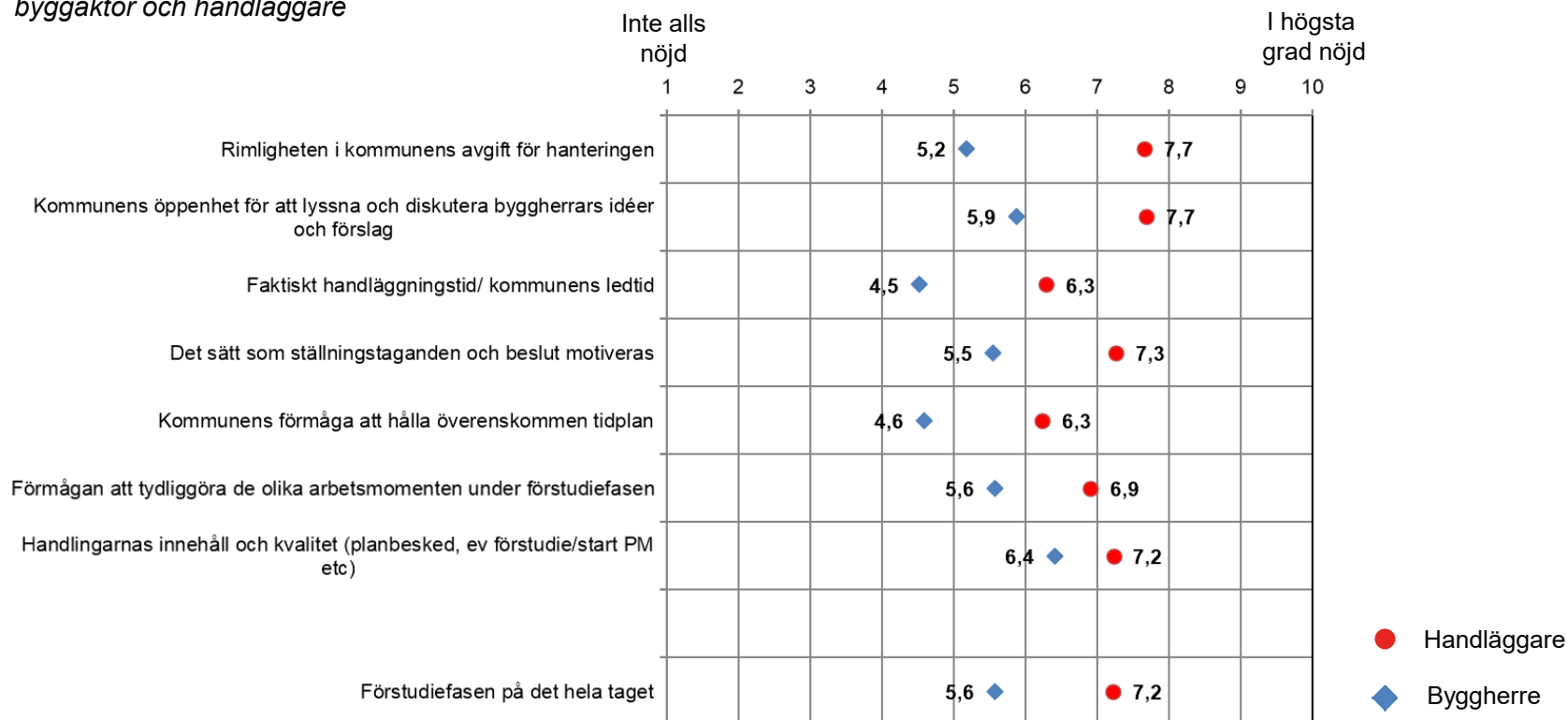
I många avseenden gör handläggarna, med några undantag, samma bedömning av vad som fungerar bäst och mindre bra om än på en högre nivå i svarsskalan.

Handläggares och byggaktörers omdömen – förstudie-/idéfas

Hur nöjd eller missnöjd var/är du med X kommun när det gäller...

Omdöme per delfråga. Byggaktörer och handläggare (medelvärde)

svar från de som haft kontakt under denna fas. Resultaten är sorterade efter störst skillnad i bedömning mellan byggaktör och handläggare

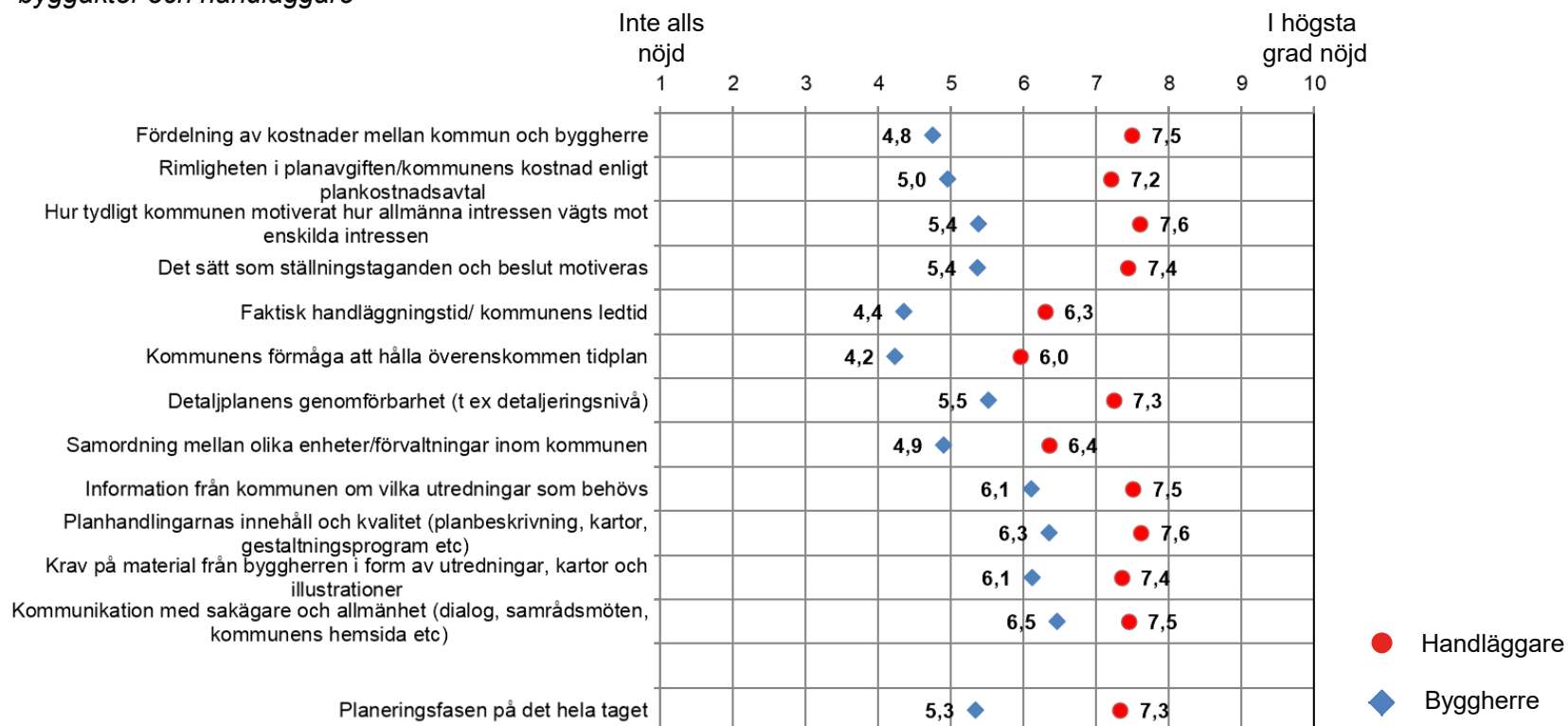


Handläggares och byggaktörers omdömen – planeringsfas

Hur nöjd eller missnöjd var/är du med X kommun när det gäller...

Omdöme per delfråga. Byggaktörer och handläggare (medelvärde)

svar från de som haft kontakt under denna fas. Resultaten är sorterade efter störst skillnad i bedömning mellan byggaktör och handläggare

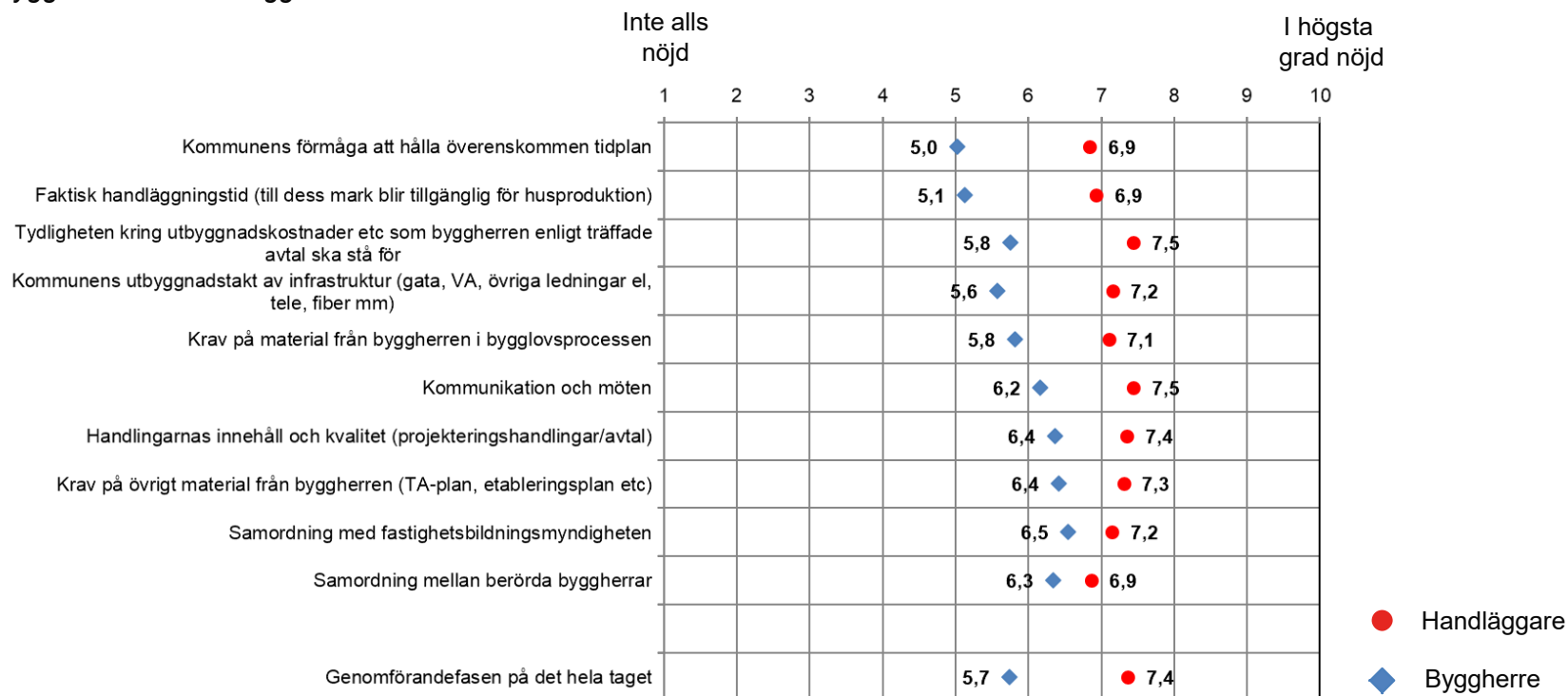


Handläggares och byggaktörers omdömen – genomförandefas

Hur nöjd eller missnöjd var/är du med X kommun när det gäller...

Omdöme per delfråga. Byggaktörer och handläggare (medelvärde)

svar från de som haft kontakt under denna fas. Resultaten är sorterade efter störst skillnad i bedömning mellan byggaktör och handläggare

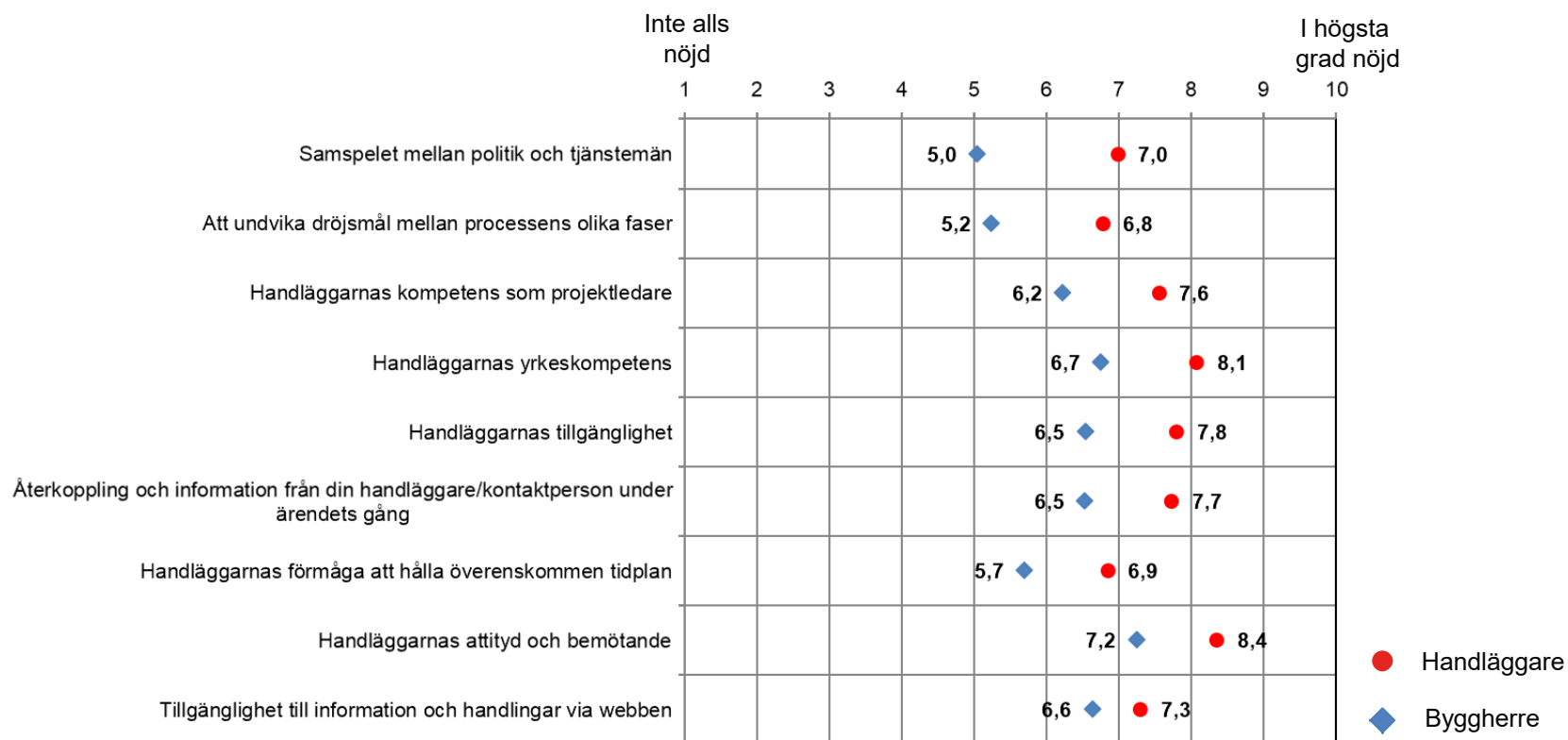


Handläggares och byggaktörers omdömen – service från kommunen

Hur nöjd eller missnöjd var/är du med X kommun när det gäller...

Omdöme per delfråga. Byggaktörer och handläggare (medelvärde)

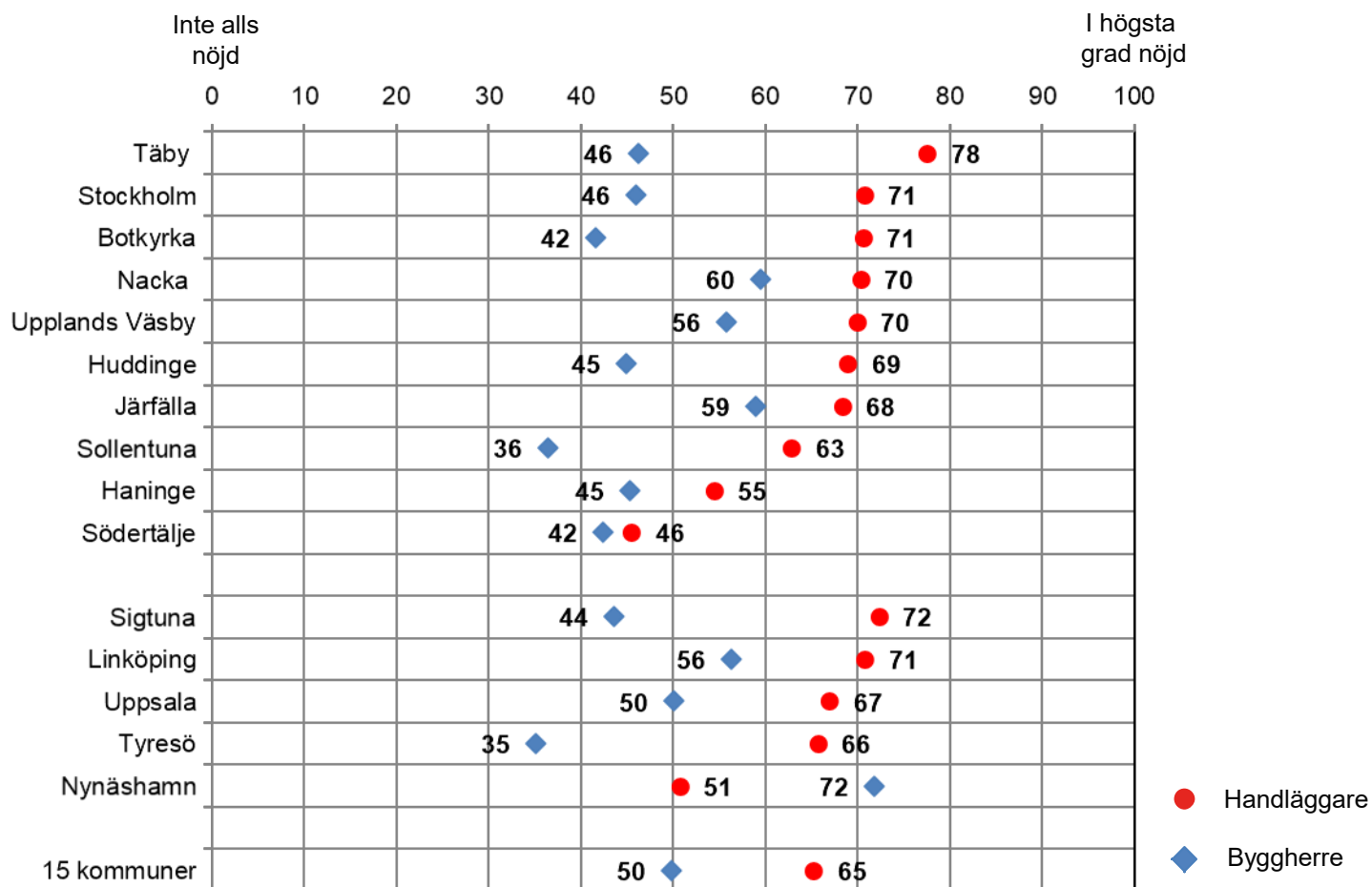
Resultaten är sorterade efter störst skillnad i bedömning mellan byggaktör och handläggare



Helhetsomdöme

Nöjd-kund-index (0-100. Ju högre desto mer positivt omdöme)

Bygger på tre delfrågor rörande helhetsomdömet av kommunens handläggning av stadsbyggnadsprojekt. Resultaten är sorterade efter störst skillnad i bedömning mellan byggtör och handläggare.



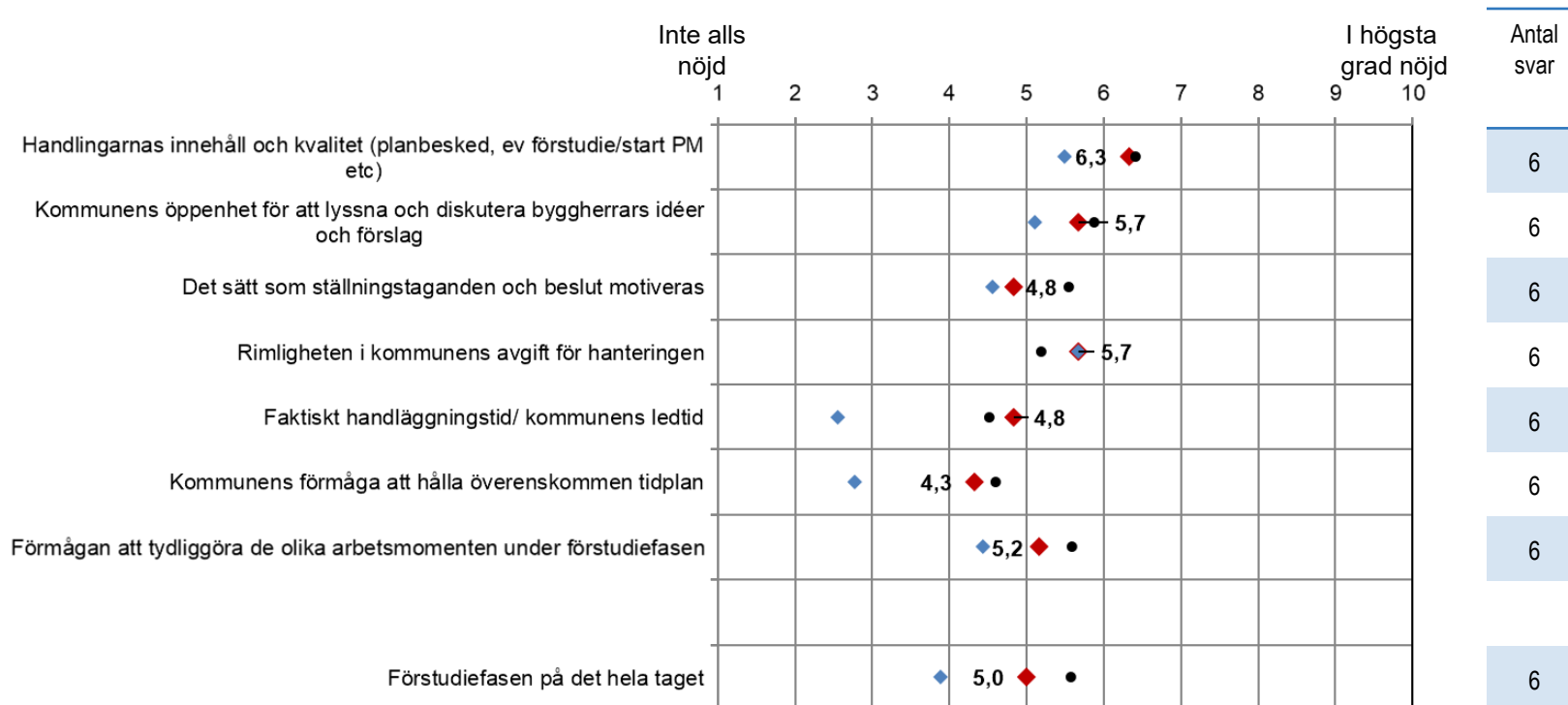
Nynäshamns kommun

Förstudie/idéfas

Hur nöjd var du med Nynäshamns kommun under förstudiefasen när det gäller...

Omdöme per delfråga. (medelvärde)

svar från de som haft kontakt under denna fas



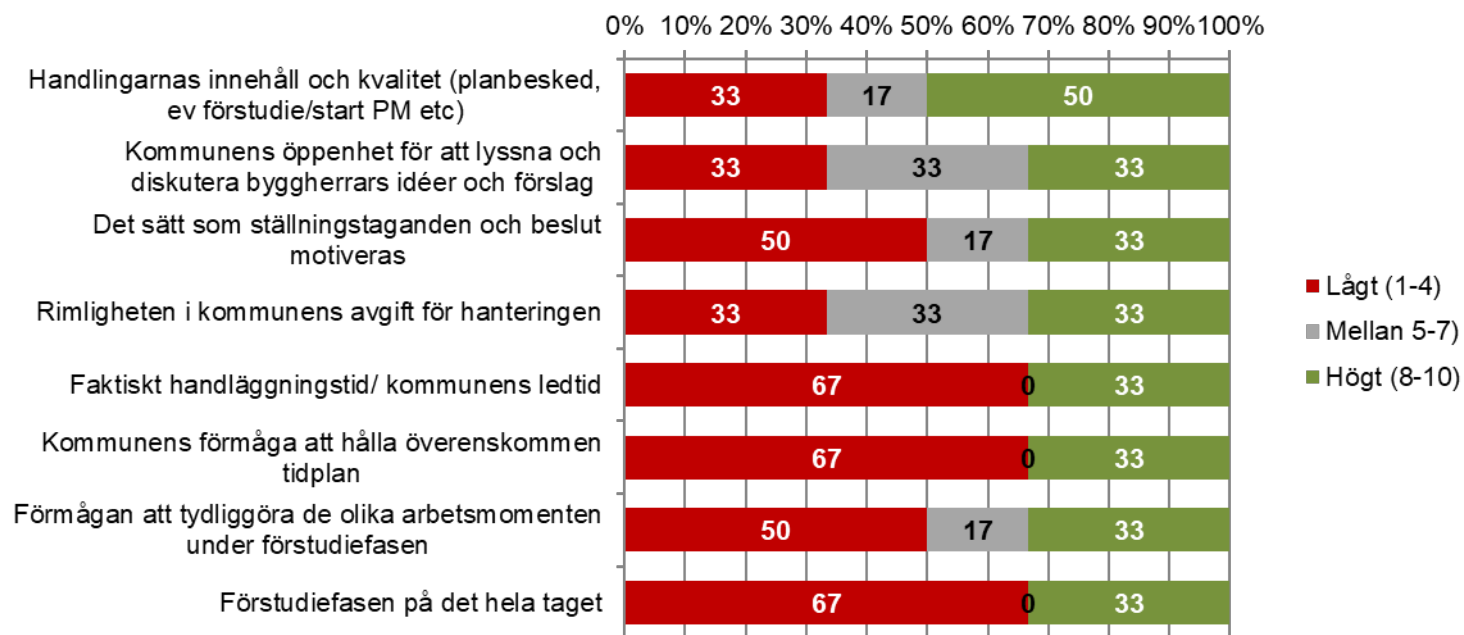
◆ Kommunen 2022 ◆ Kommunen 2020 ● 15 kommuner 2022

Förstudie/idéfas

Hur nöjd var du med Nynäshamns kommun under förstudiefasen när det gäller...

Omdöme per delfråga. Höga och låga betyg.

Svar från de som haft kontakt under denna fas



Förstudie/idéfas

Hur nöjd var du med Nynäshamns kommun under förstudiefasen när det gäller...

Omdöme per delfråga. Nynäshamns kommun 2012-2022 (medelvärde)

Svar från de som haft kontakt under denna fas

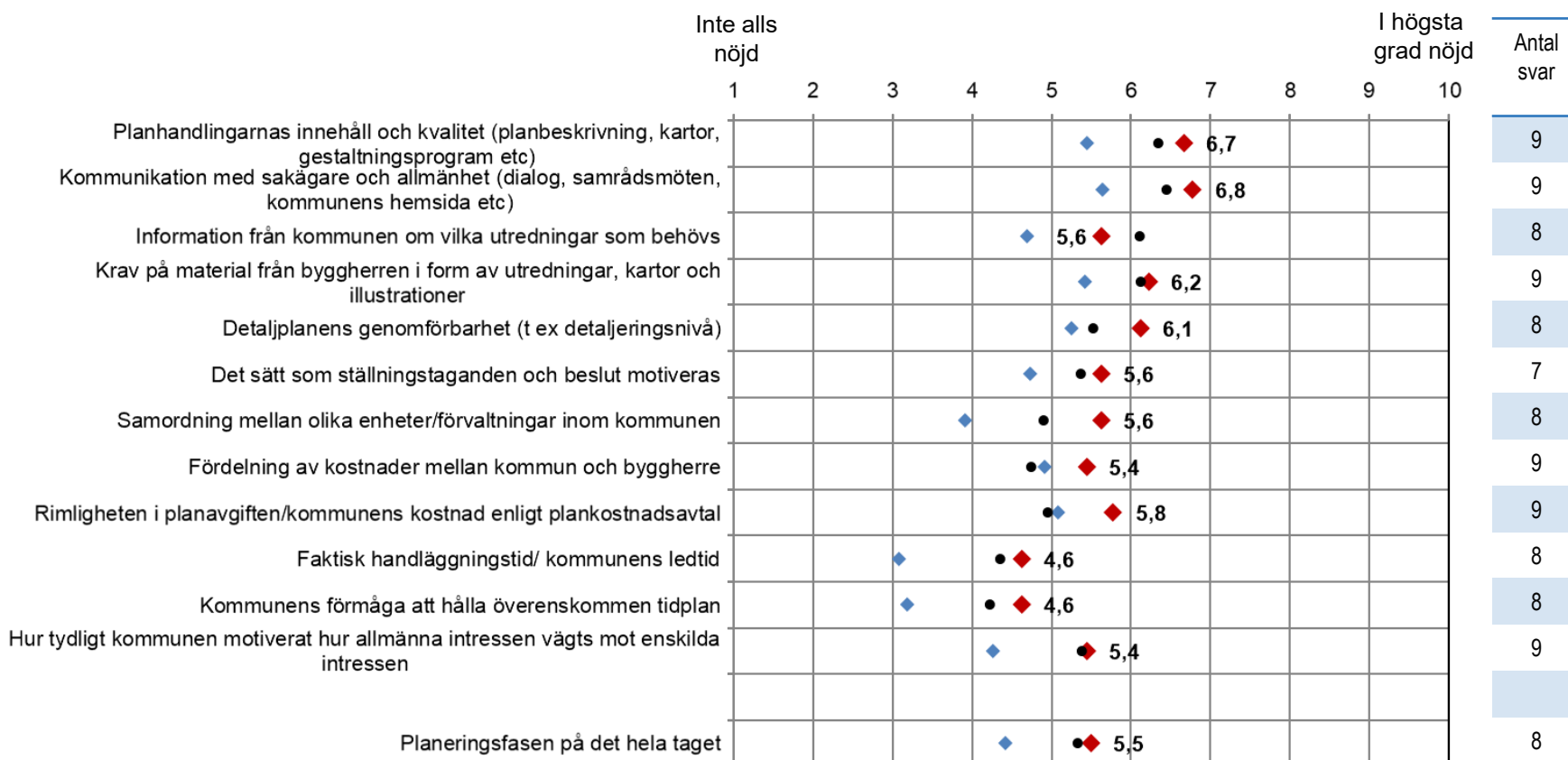
	2012	2014	2017,0	2018	2020	2022
Handlingarnas innehåll och kvalitet (planbesked, ev förstudie/start PM etc)			6,1	5,8	5,5	6,3
Kommunens öppenhet för att lyssna och diskutera byggherrars idéer och förslag			6,3	5,3	5,1	5,7
Det sätt som ställningstaganden och beslut motiveras			5,5	4,7	4,6	4,8
Hur rimlig avgiften för hanteringen av ditt ärende var			4,2	4,5	5,7	5,7
Faktiskt handläggningstid/ kommunens ledtid			4,0	4,6	2,6	4,8
Kommunens förmåga att hålla överenskommen tidplan			2,9	4,7	2,8	4,3
Förmågan att tydliggöra de olika arbetsmomenten under förstudiefasen			5,1	5,6	4,4	5,2
Förstudiefasen på det hela taget			4,7	5,3	3,9	5,0

Planeringsfas

Hur nöjd var du med Nynäshamns kommun under planeringsfasen när det gäller...

Omdöme per delfråga. (medelvärde)

svar från de som haft kontakt under denna fas



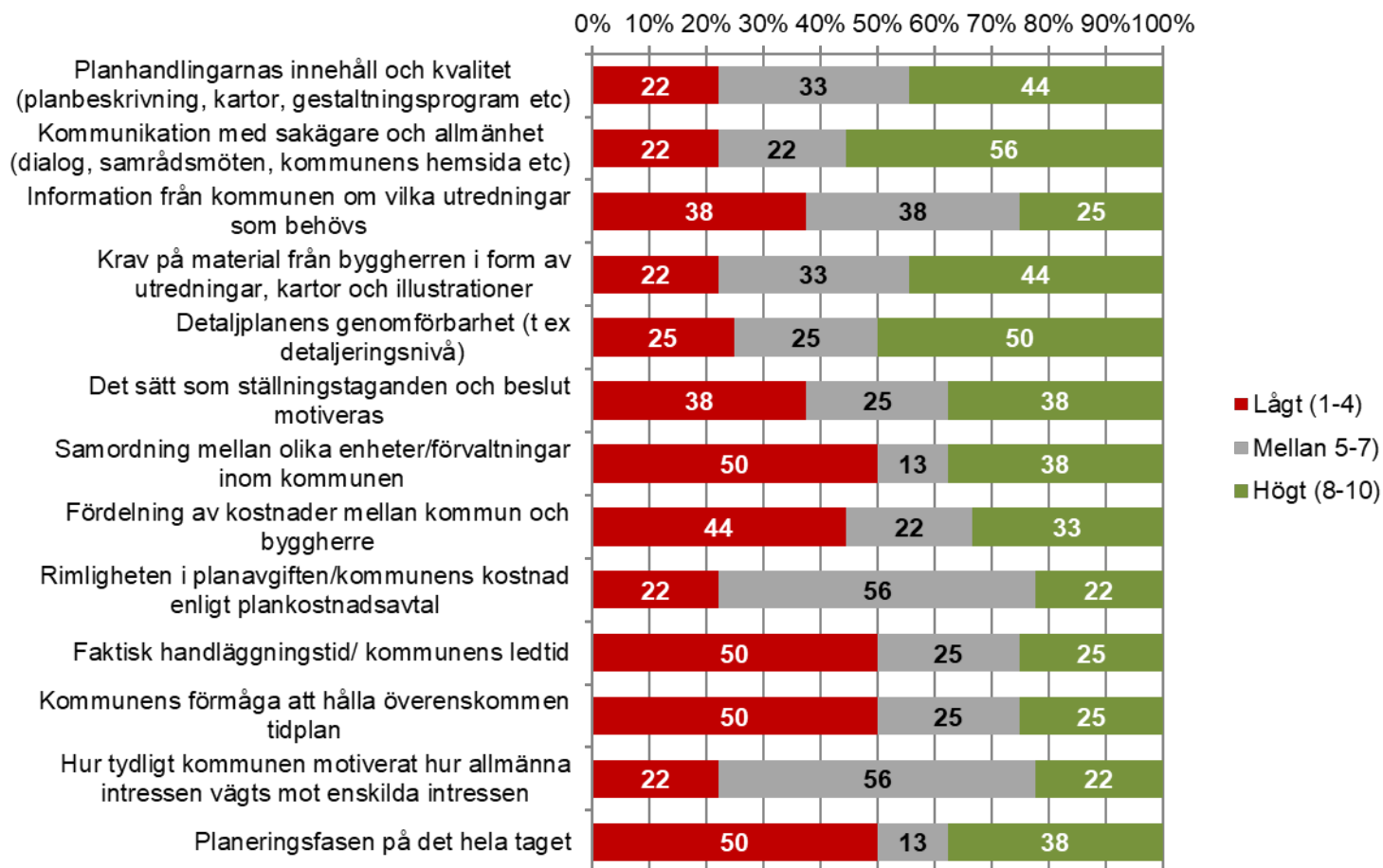
◆ Kommunen 2022 ◆ Kommunen 2020 ● 15 kommuner 2022

Planeringsfas

Hur nöjd var du med Nynäshamns kommun under planeringsfasen när det gäller...

Omdöme per delfråga. Höga och låga betyg.

svar från de som haft kontakt under denna fas



Planeringsfas

Hur nöjd var du med Nynäshamns kommun under planeringsfasen när det gäller...

Omdöme per delfråga. Nynäshamns kommun 2012-2022 (medelvärde)

svar från de som haft kontakt under denna fas

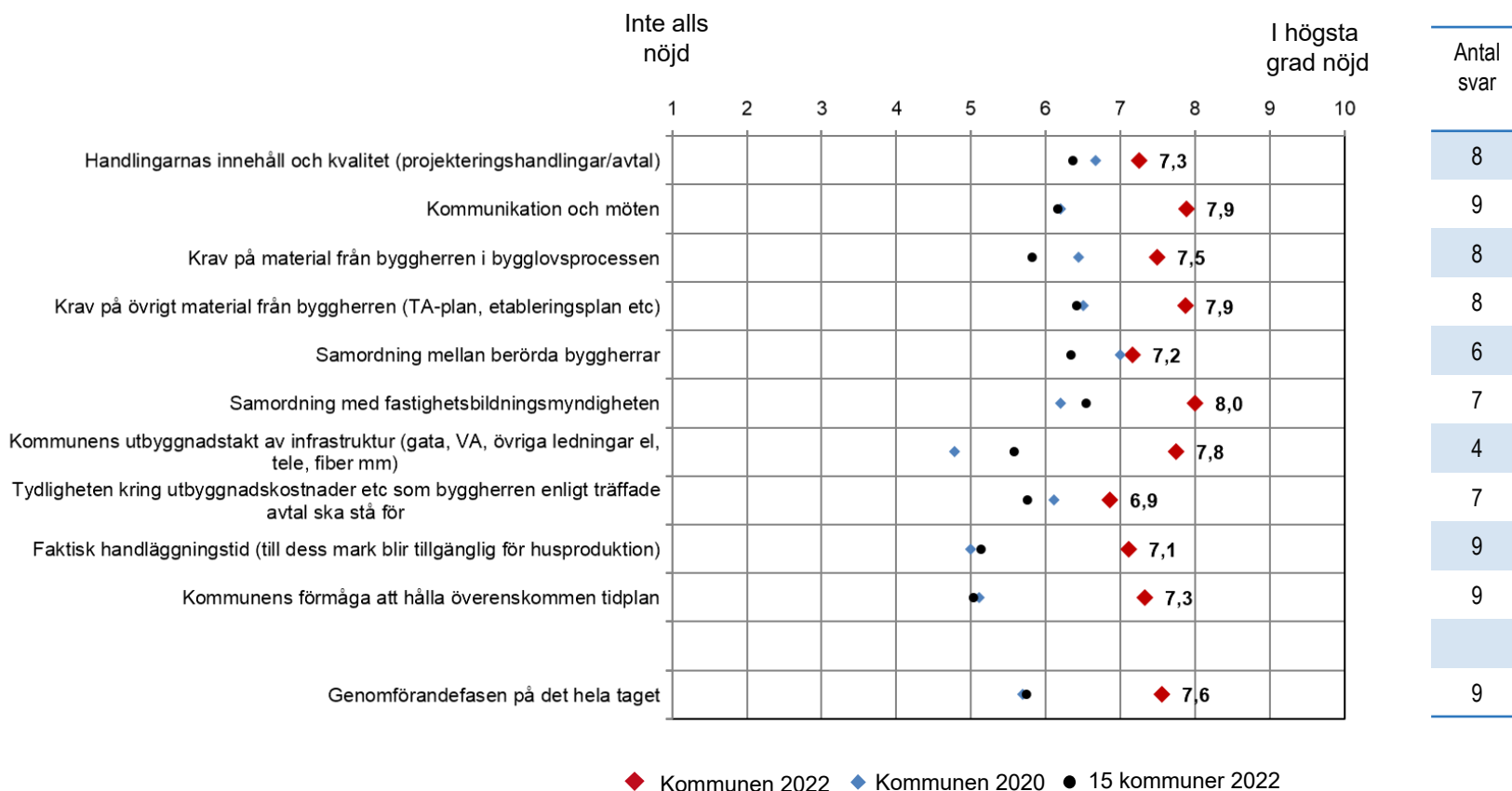
	2012	2014	2017	2018	2020	2022
Planhandlingarnas innehåll och kvalitet (planbeskrivning, kartor, gestaltningsprogram etc)			5,5	6,0	5,5	6,7
Kommunikation med sakägare och allmänhet (dialog, samrådsmöten, kommunens hemsida etc)			6,5	6,8	5,6	6,8
Information från kommunen om vilka utredningar som behövs			5,2	6,6	4,7	5,6
Krav på material från byggherren i form av utredningar, kartor och illustrationer			5,4	6,2	5,4	6,2
Detaljplanens genomförbarhet (t ex detaljeringsnivå)			4,9	6,2	5,3	6,1
Det sätt som ställningstaganden och beslut motiveras			5,6	5,4	4,7	5,6
Samordning mellan olika enheter/förvaltningar inom kommunen			3,9	5,5	3,9	5,6
Hur kostnader fördelas mellan kommun och byggherre.			3,6	4,8	4,9	5,4
Hur rimlig planavgiften/kommunens kostnad enligt planavtal var			3,4	5,0	5,1	5,8
Faktisk handläggningstid/ kommunens ledtid			3,3	4,9	3,1	4,6
Kommunens förmåga att hålla överenskommen tidplan			3,2	4,7	3,2	4,6
Hur tydligt kommunen motiverat hur allmänna intressen vägts mot enskilda intressen			4,8	5,8	4,3	5,4
Planeringsfasen på det hela taget			4,4	5,4	4,4	5,5

Genomförandefas

Hur nöjd var du med Nynäshamns kommun under genomförandefasen när det gäller...

Omdöme per delfråga. (medelvärde)

svar från de som haft kontakt under denna fas

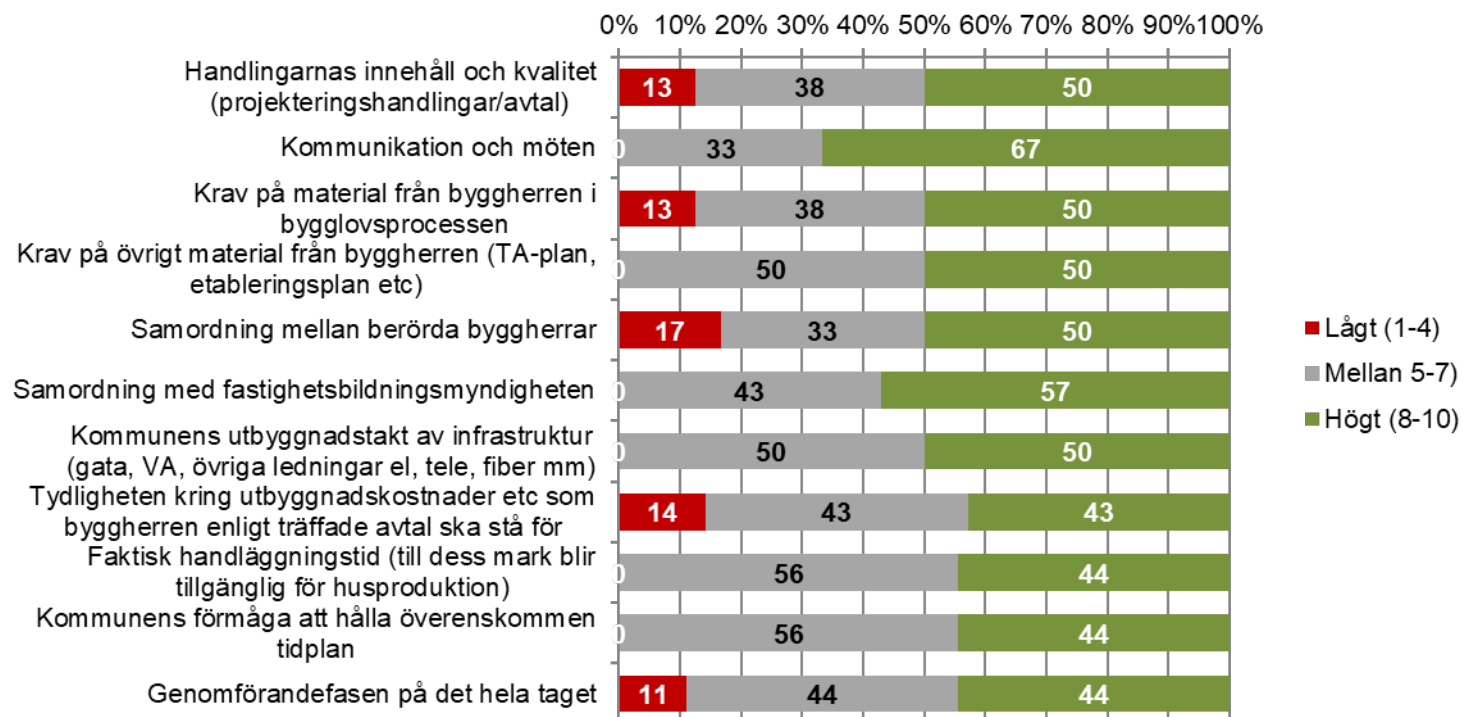


Genomförandefas

Hur nöjd var du med Nynäshamns kommun under genomförandefasen när det gäller...

Omdöme per delfråga. Höga och låga betyg.

svar från de som haft kontakt under denna fas



Genomförandefas

Hur nöjd var du med Nynäshamns kommun under genomförandefasen när det gäller...

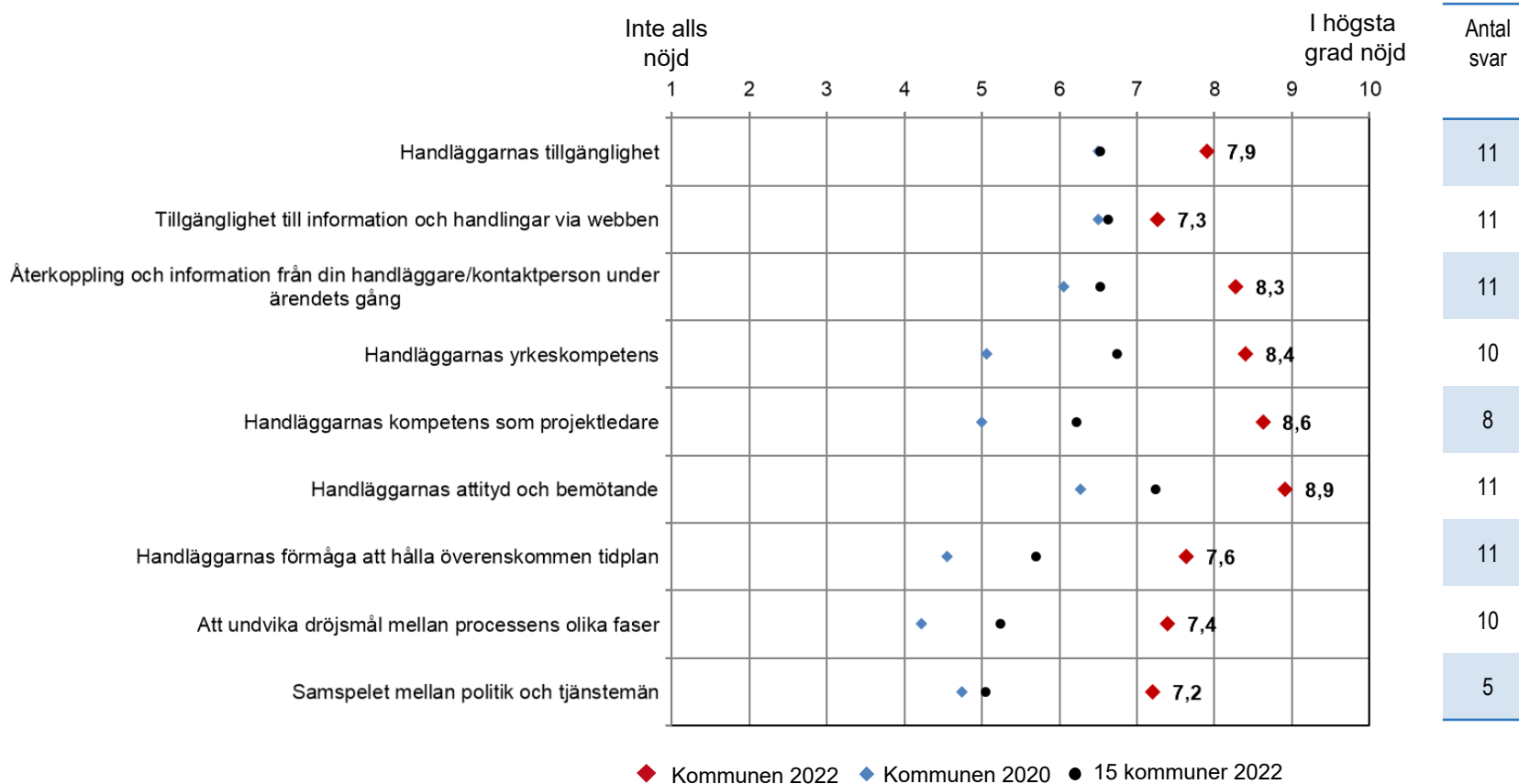
Omdöme per delfråga. Nynäshamns kommun 2012-2022 (medelvärde)

svar från de som haft kontakt under denna fas

	2012	2014	2017	2018	2020	2022
Handlingarnas innehåll och kvalitet			5,3	6,7	6,7	7,3
Kommunikation och möten			6,2	6,6	6,2	7,9
Krav på material från byggherren i form av utredningar, kartor och illustrationer			6,2	7,4	6,4	7,5
Krav på övrigt material från byggherren (TA-plan, etableringsplan etc)			5,0	6,6	6,5	7,9
Samordning mellan berörda byggherrar			7,0	5,4	7,0	7,2
Samordning med fastighetsbildningsmyndigheten			6,3	7,6	6,2	8,0
Kommunens utbyggnadstakt av infrastruktur (gata, VA, övriga ledningar el, tele, fiber mm)			4,5	6,5	4,8	7,8
Tydligheten kring utbyggnadskostnader etc som byggherren enligt träffade avtal ska stå för			4,8	5,9	6,1	6,9
Faktisk handläggningstid (till dess mark blir tillgänglig för husproduktion)			3,4	6,7	5,0	7,1
Kommunens förmåga att hålla överenskommen tidplan			3,3	5,5	5,1	7,3
Genomförandefasen på det hela taget			5,2	6,6	5,7	7,6

Service från kommunen och dess handläggare

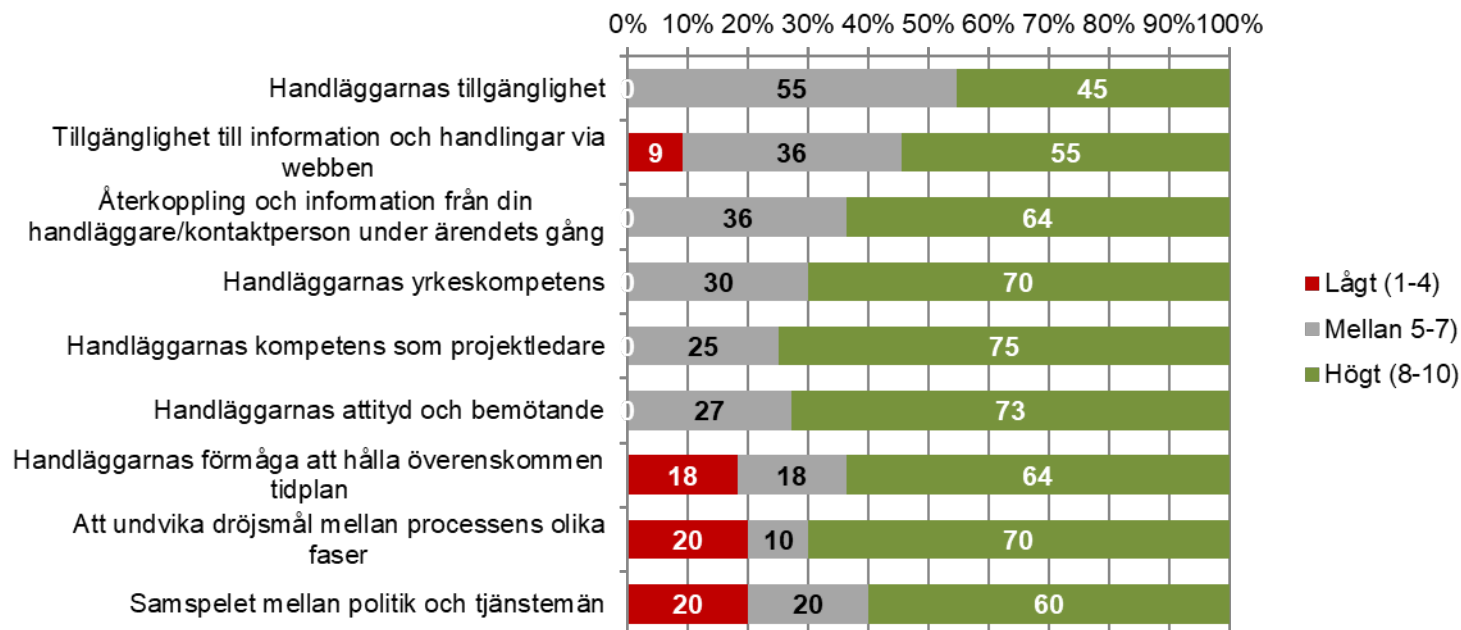
Hur nöjd eller missnöjd var du med Nynäshamns kommun när det gäller...
Omdöme per delfråga. (medelvärde)



Service från kommunen och dess handläggare

Hur nöjd eller missnöjd var du med Nynäshamns kommun när det gäller...

Omdöme per delfråga. Höga och låga betyg.



Service från kommunen och dess handläggare

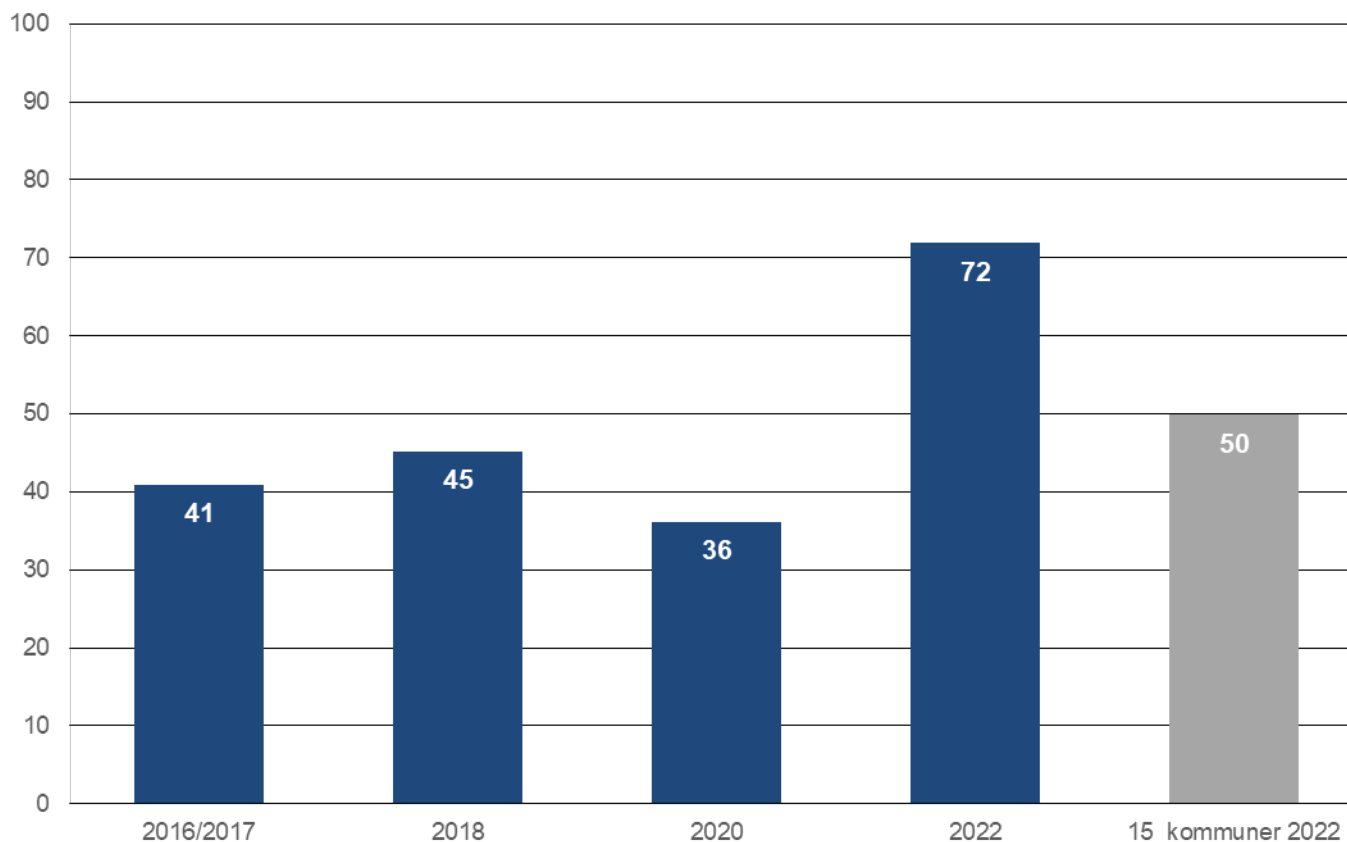
Hur nöjd eller missnöjd var du med Nynäshamns kommun när det gäller...
Omdöme per delfråga. Nynäshamns kommun 2012-2022 (medelvärde)

	2012	2014	2017	2018	2020	2022
Handläggarnas tillgänglighet			6,4	6,9	6,5	7,9
Tillgänglighet till information och handlingar via webben			5,3	6,6	6,5	7,3
Återkoppling och information från din handläggare/kontaktperson under ärendets gång			5,9	7,0	6,1	8,3
Handläggarnas yrkeskompetens			7,4	6,0	5,1	8,4
Handläggarnas kompetens som projektledare			5,8	6,7	5,0	8,6
Handläggarnas attityd och bemötande			7,4	7,6	6,3	8,9
Handläggarnas förmåga att hålla överenskommen tidplan			4,8	6,2	4,6	7,6
Att undvika dröjsmål mellan processens olika faser			4,7	5,4	4,2	7,4
Samspelet mellan politik och tjänstemän			5,9	4,9	4,8	7,2
Index. Medelvärde av medelvärdet för avsnittets frågor			6,0	6,4	5,4	8,0

Helhetsomdöme

Nynäshamns kommun. Nöjd-kund-index (0-100. Ju högre desto mer positivt omdöme)

Bygger på tre delfrågor rörande helhetsomdömet av kommunens handläggning av stadsbyggnadsprojekten

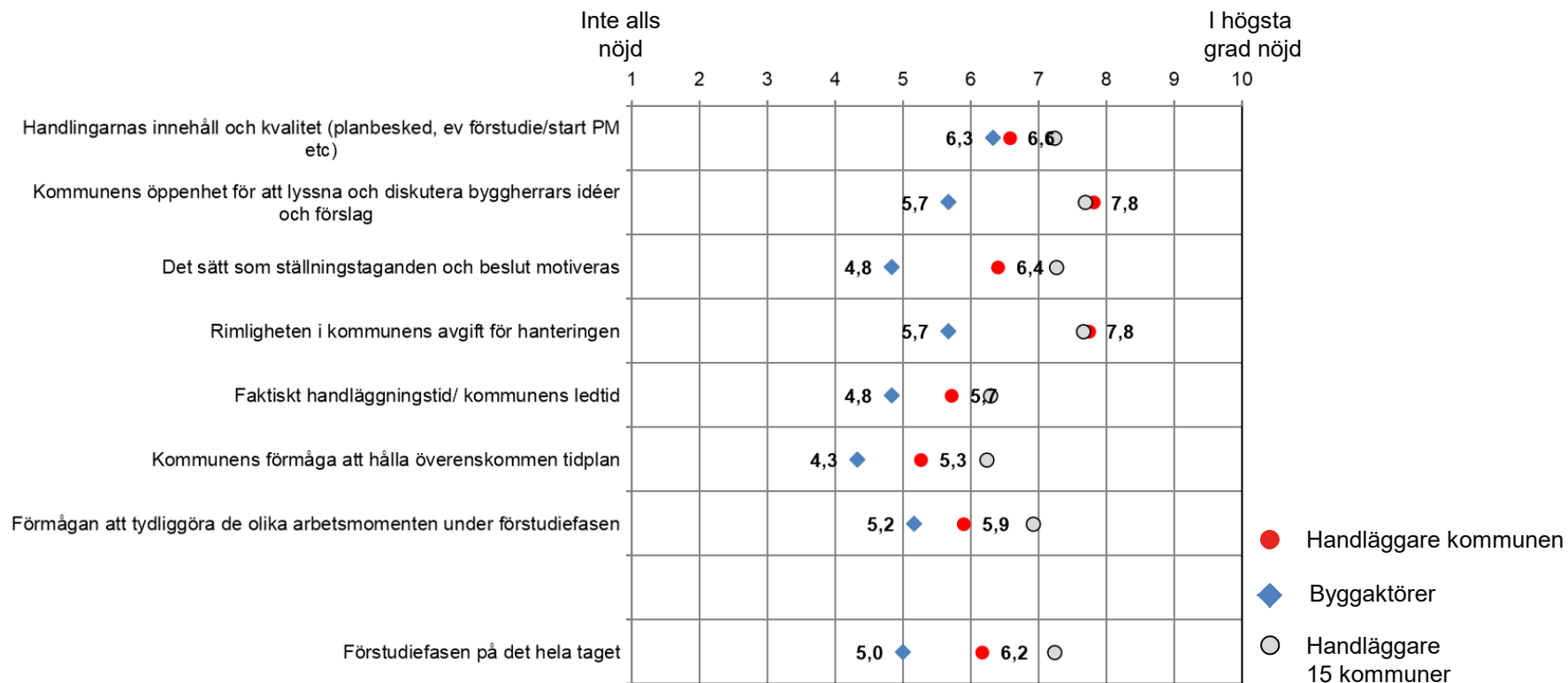


Förstudie/idéfas

Hur nöjd var du med Nynäshamns kommun under förstudiefasen när det gäller...

Omdöme per delfråga. Byggaktörer och handläggare (medelvärde)

svar från de som haft kontakt under denna fas

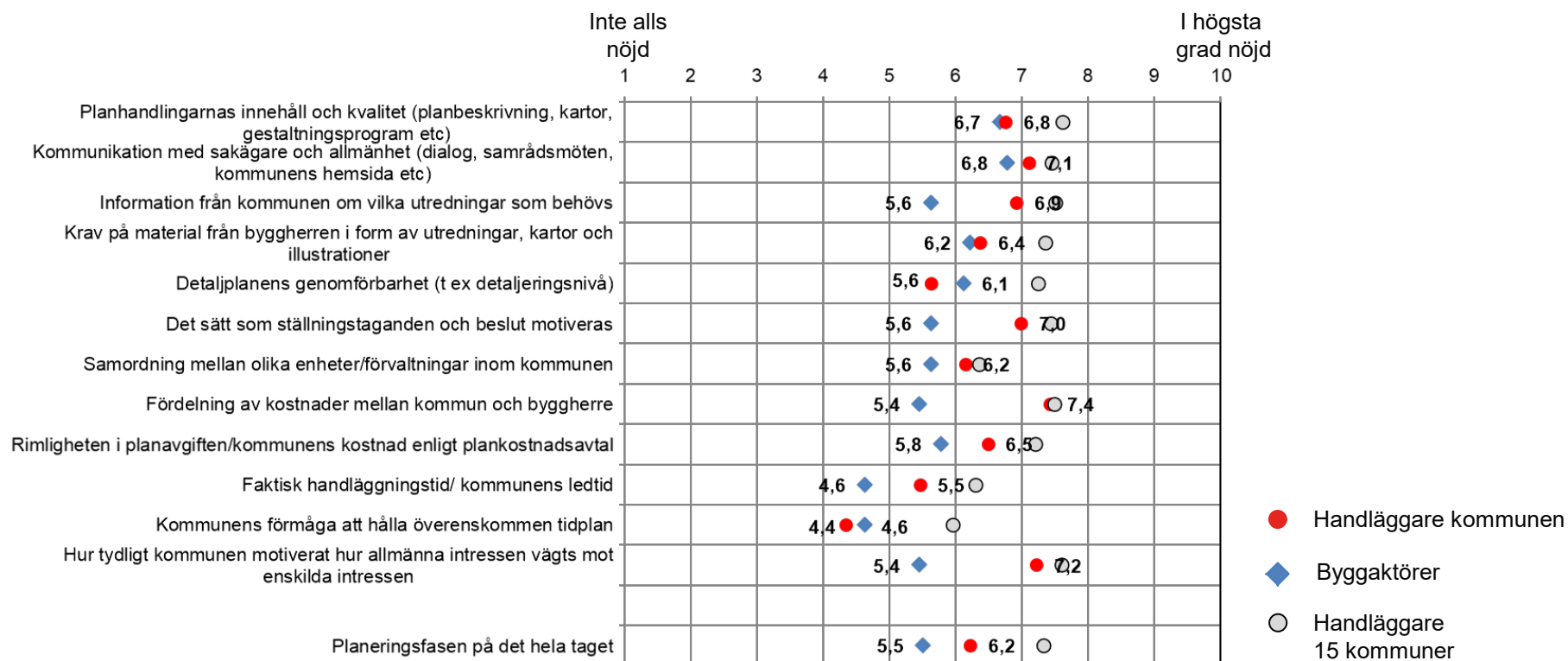


Planeringsfas

Hur nöjd var du med Nynäshamns kommun under planeringsfasen när det gäller...

Omdöme per delfråga. Byggaktörer och handläggare (medelvärde)

svar från de som haft kontakt under denna fas

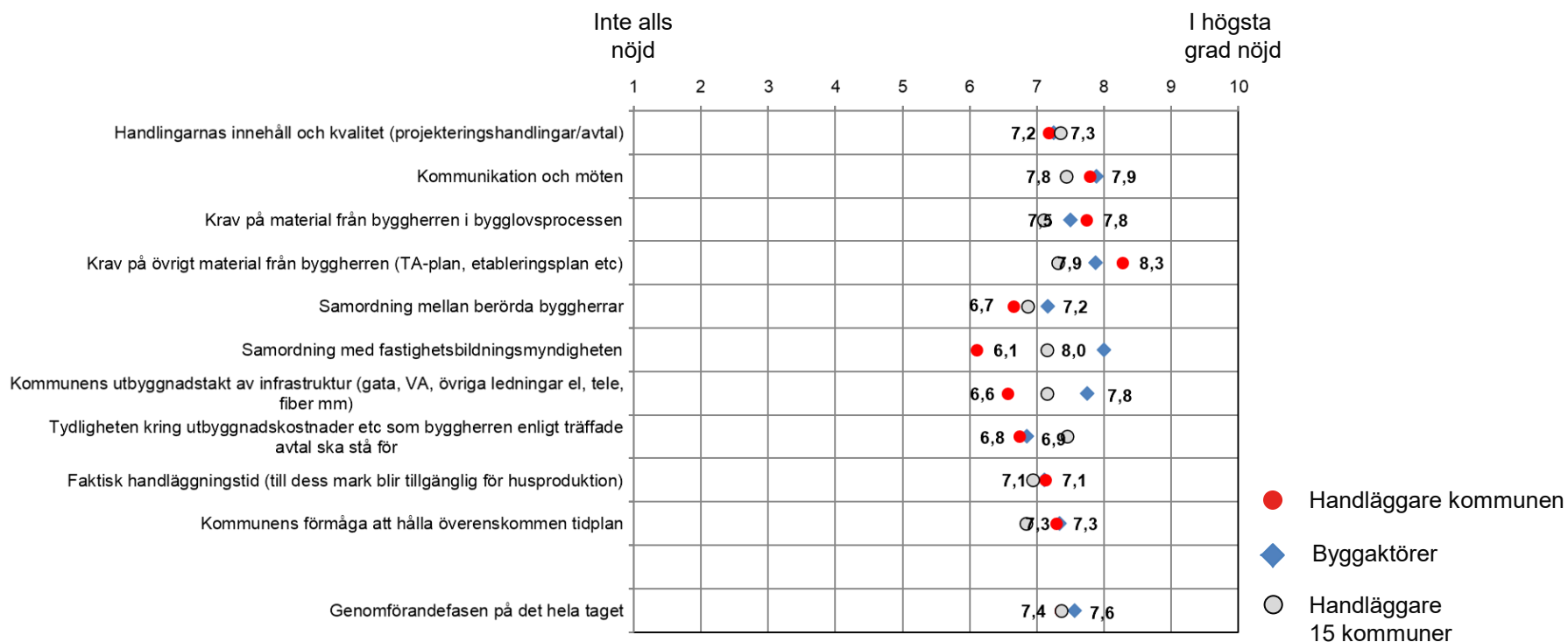


Genomförandefas

Hur nöjd var du med Nynäshamns kommun under genomförandefasen när det gäller...

Omdöme per delfråga. Byggaktörer och handläggare (medelvärde)

svar från de som haft kontakt under denna fas

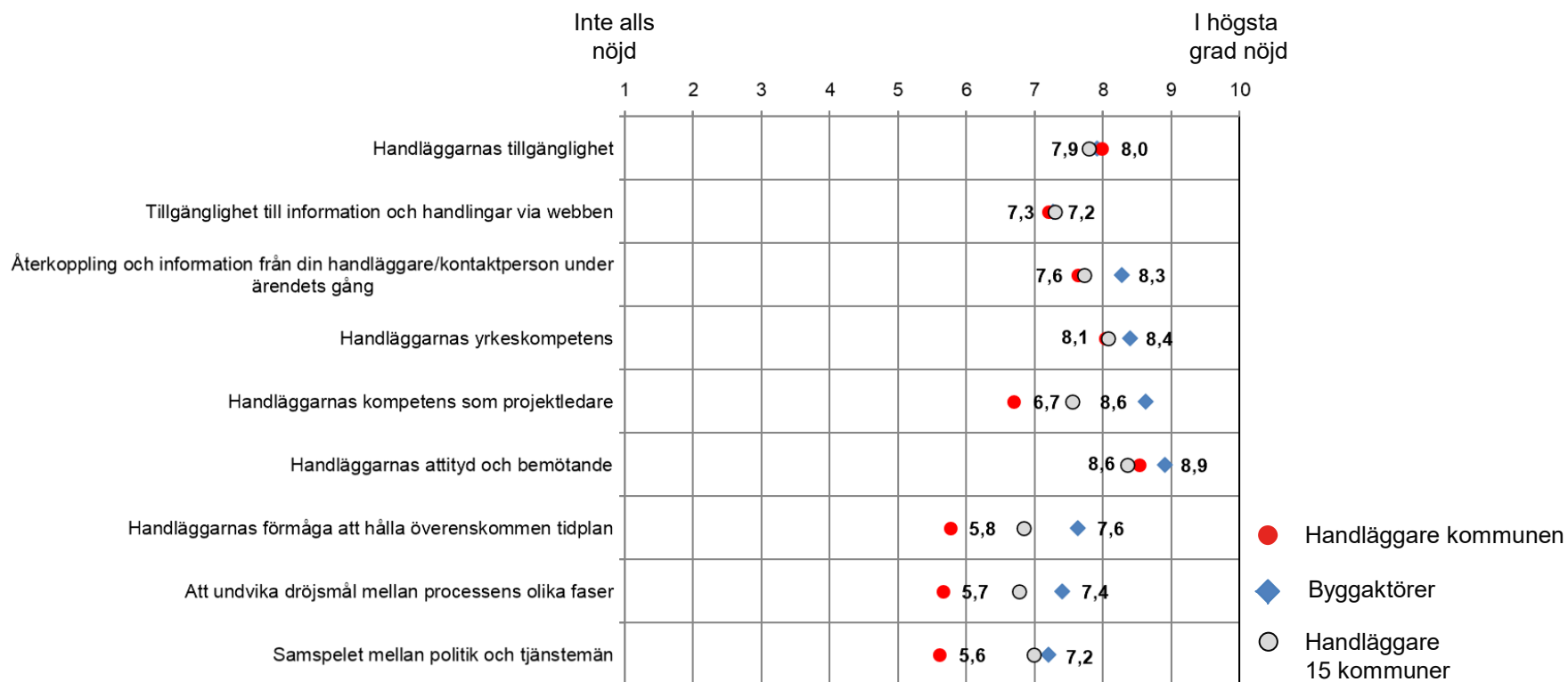


Service från kommunen och dess handläggare

Hur nöjd var du med servicen från Nynäshamns kommun och dess handläggare när det gäller...

Omdöme per delfråga. Byggaktörer och handläggare (medelvärde)

svar från de som haft kontakt under denna fas





Sweco Sverige AB
Gjörwellsgatan 22, 100 26 Stockholm
Telefon 08-613 08 00
Telefax 08-613 08 08
www.sweco.se