

Genomförande av byggnadstillsynens kundenkät år 2024

Byggnads- och miljönämnden 23.04.2024 § 49

429/00.01.03/2023

Beredare	Ledande byggnadsinspektör Daniel Grönroos fornamn.efternamn@kirkkonummi.fi, tfn 09 29671 (växel)
Beslutsförslag	Ledande byggnadsinspektör Daniel Grönroos Byggnads- och miljönämnden beslutar att fortsätta genomföra kundenkäten på samma sätt som tidigare år. Därtill utför man en mer omfattande responsenkät för kunderna.
Behandling	Utgående från diskussionen framställde ordförande Saara Huhmarniemi följande motförslag: ”Byggnads- och miljönämnden beslutar att fortsätta genomföra kundenkäten på samma sätt som tidigare år. Behovet av en mer omfattande kundresponsenkät utvärderas på nytt nästa år.” Motförslaget understöddes av Kim Männikkö och Leena Virkki. Ordföranden hörde sig för om motförslaget kan godkännas enhälligt. Förslaget godkändes enhälligt.
Beslut	Byggnads- och miljönämnden beslutade att fortsätta genomföra kundenkäten på samma sätt som tidigare år. Behovet av en mer omfattande kundresponsenkät utvärderas på nytt nästa år.
Redogörelse	Byggnadstillsynens kundenkät har utförts i enlighet med nämndens beslut i juni 2023 och resultaten har rapporterats i samband med delårsöversikten och bokslutet. Man har fortsatt med kundenkäten så som tidigare under början av år 2024. Under början av året har det lämnats nästan lika många svar som under hela fjolåret sammanlagt. Resultaten 31.12.2023 Medeltalet av svaren i enkäten om kundbelåtenhet (53 st.) var 3,75 på skalan 1–5, vilket med omvandlingskoefficient motsvarar ett vitsord på ungefär 8,5 på den från skolvärlden bekanta skalan 4–10. Resultaten 5.4.2024 Medeltalet av svaren i enkäten om kundbelåtenhet (101 st.) var 4,06 på skalan 1–5, vilket med omvandlingskoefficient motsvarar ett vitsord på ungefär 9 på den från skolvärlden bekanta skalan 4–10. Ett mål i budgetboken 2024 var en ökning av kundbelåtenheten. Medeltalet i svaren på enkäten om kundbelåtenhet ska minst 8. Då årets första kvartal är förbi, är det dags att bedöma fortsättningen av kundenkäten. På sommaren kommer det att jobba två högskolestuderande vid byggnadstillsynen. De skulle ha resurser att utföra en mer omfattande kundenkät. En länk till enkäten skulle skickas till den egentliga

målgruppen, dvs. de som söker bygglov och till planeraren/arbetsledarna. Man kunde lotta ut pris bland de som besvarar enkäten.

Tilläggsmaterial

Sammandrag av resultaten av kundenkäten
Svaren från fältet för fria kommentarer har sammanställts i en excel-fil

Beslutshistoria

Byggnads- och miljönämnden 20.06.2023 § 96

Beredare

Ledande byggnadsinspektör Daniel Grönroos,
fornamn.efternamn@kirkkonummi.fi, tfn 09 29671 (växel)

Beslutsförslag

Ledande byggnadsinspektör Daniel Grönroos

Byggnads- och miljönämnden beslutar godkänna att en kundenkät genomförs enligt förslaget.

Beslut

Byggnads- och miljönämnden beslutade enligt beslutsförslaget.

Redogörelse

Ett förslag om genomförande av en kundenkät har gjorts utgående från anvisningar som givits vid nämndens förra sammanträde. Enkäten består av en fråga där den svarande bedömer på skalan 1–5 stjärnor hur byggnadstillsynen har lyckats. För att rapporteringen ska lyckas på skalan 4–10 enligt målsättningarna i budgeten används en omräkningskoefficient för att bilda vitsordet. Enkäten har dessutom ett öppet responsfält där den svarande kan skriva fritt formulerad respons. Kundenkäten genomförs anonym, det vill säga kundernas personuppgifter samlas inte in. Således kan man inte heller till exempel dela ut pris bland de svarande.

Enkäten skickas automatiskt via den e-tjänsten Lupapiste antingen när tillståndet har beviljats eller när slutsynen har förrättats. Dessutom är avsikten att bifoga en länk till enkäten till varje förfrågan om rådgivning i Lupapiste. För detta ändamål finns det ännu inget automatiskt verktyg, utan man måste varje gång manuellt kopiera länken till slutet av svaren. Det är också möjligt att bifoga en länk till enkäten till underskriften på e-postsvaren av personalen inom byggnadstillsynen för att tillräckligt många ska svara på enkäten.

Man har fört preliminära diskussioner med en byggnadsarkitektstuderande om genomförande av en mer omfattande kundenkät. Hen kommer på hösten till byggnadstillsynen för en kort praktikperiod.

Byggnads- och miljönämnden 23.05.2023 § 84

Beredare

Ledande byggnadsinspektör Daniel Grönroos,
fornamn.efternamn@kirkkonummi.fi, tfn 09 29671 (växel)

Beslutsförslag

Ledande byggnadsinspektör Daniel Grönroos

Byggnads- och miljönämnden diskuterar de olika alternativa möjligheterna att genomföra kundenkäten och remitterar efter detta ärendet för ny

beredning. Ett beslutsförslag utifrån nämndens anvisningar föreläggs vid nästa sammanträde.

Behandling

På basis av diskussionen föreslog ordföranden följande som nämndens anvisning:

”Nämnden ger som anvisning att den fortsatta beredningen görs utifrån alternativ 1 så att det till Lupapiste kommer en fortlöpande enkel enkät som är lätt att besvara. I enkäten ska åtminstone ingå vitsord enligt fullmäktiges budgetbeslut. Dessutom ger nämnden som anvisning att byggnadstillsynen samarbetar till exempel med en lämplig läroanstalt i att utveckla enkäten vidare mer ändamålsenlig eller alternativt för att genomföra en enstaka mer omfattande enkät i framtiden.”

Anvisningen godkändes enhälligt.

Beslut

Byggnads- och miljönämnden beslutade enligt beslutsförslaget remittera ärendet för beredning. Dessutom beslutade nämnden ge följande anvisningar: Den fortsatta beredningen görs utifrån alternativ 1 så att det till Lupapiste kommer en fortlöpande enkel enkät som är lätt att besvara. I enkäten ska åtminstone ingå vitsord för service enligt fullmäktiges budgetbeslut. Dessutom ger nämnden som anvisning att byggnadstillsynen samarbetar till exempel med en lämplig läroanstalt i att utveckla enkäten vidare mer ändamålsenlig eller alternativt för att genomföra en enstaka mer omfattande enkät i framtiden.

Redogörelse

Allmänt:

Under de senaste åren har man strävat efter att i stor utsträckning utveckla byggnadstillsynens kundbetjäning. Man har börjat mer systematiskt följa upp svarstiderna, och man har observerat att svarstiderna för begäran om råd samt handläggningstiderna för tillstånd har förkortats. Även detta är sannolikt ytterst viktigt med tanke på kundbetjäningen och -belåtenheten.

Digitala tjänster som gör det lättare att uträtta ärenden har också främjats, och en stor del av betjäningen sker numera via Lupapiste. Dessutom har man under de senaste åren tagit i bruk ett elektroniskt arkiv och service för överlåtelse av material (Lupapiste Kauppa) samt en elektronisk anslagslista och elektroniskt hörande. Med dessa strävar man efter att förbättra betjäningen samt göra det lättare och snabbare att uträtta ärenden. För att öka anträffbarheten har man också utvidgat personalens telefontider.

Målen i budgeten och kommunens strategi:

I budgeten för år 2023, som godkänts av kommunfullmäktige, finns tre bindande verksamhetsmål som gäller byggnadstillsynens verksamhet. Alla tre mål placeras i det strategiska tyngdpunktsområdet ”– Vi investerar i framtiden: Planläggningen och beviljandet av tillstånd fungerar smidigt och flexibelt.” Två av målen har varit likartade i alla tidigare budgetar, men byggnadstillsynen har som ett tredje och nytt mål tilldelats uppgiften att genomföra en kundenkät. Man har inskrivit som mål att man strävar efter att förbättra kundbelåtenheten inom byggnadstillsynen och att medeltalet av svaren på kundenkäterna är minst 8. Skalan antas vara 4–10, även om detta inte är separat inskrivet.

Också antalet tyngdpunktsområden för verksamheten har på samma sätt ändrats från två till tre. ”Tillstånden för företagsverksamhet behandlas med

snabbare tidtabell” har inskrivits som nytt verksamhetsmål i budgeten, som godkänts av kommunfullmäktige.

I samband med behandlingen av dispositionsplanen i nämnden framfördes en önskan att sättet att genomföra enkäten genomgås på förhand av nämnden innan den publiceras. I anförandena önskade man dessutom att särskilt företagen tas i beaktande vid frågeställningen samt som inriktning.

Tidigare kundenkäter:

I enkäten Kommunbarometern finns också frågor som mäter kundbetjäningsverktygen inom byggnadstillsynen. Man har i större utsträckning fått svar på dessa frågor. De som snabbt fått tillstånd och de instanser som flera gånger utträttat ärenden hör i allmänhet till de nöjdaste kunderna.

Byggnadstillsynens tidigare kundenkät gjordes vintern 2019–2020 med nätverktyget Netigate. Enkäten skickades inte separat direkt till den egentliga målgruppen, det vill säga bygglovssökande och planerare/arbetsledare, utan enkäten publicerades på nätet under en viss tid och var öppen för alla. Enkäten besvarades av 36 personer, varav 21 svarade på alla punkter. Typiskt var att bara en som svarade på enkäten var yrkesperson, och det kom dessutom flera anonyma känslomässiga utbrott. På grund av det låga svarsantalet har resultaten inte publicerats eller behandlats i större omfattning utan bara delgetts nämnden 25.2.2020.

Upprättande av ny enkät:

Tidtabellsmässigt är avsikten att kundenkäten genomförs på hösten. Frågorna och genomförandet av enkäten planeras redan på våren.

Alternativ 1:

Enkäten upprättas till exempel med verktyget Microsoft Forms som eget arbete. Enkäten skickas automatiskt via Lupapiste när tillståndet antingen är beviljat eller när slutsynen har utförts på ett godtagbart sätt. Man strävar efter att hålla antalet frågor måttligt för att det ska ta så kort tid som möjligt att svara på frågorna. Målet är att få så många som möjligt att svara på frågorna för att resultaten ska beskriva en större kundgrupps gemensamma syn.

Alternativ 2:

Konsultbolaget FCG Konsultering Ab har år 2021 med eget koncept utvecklat en omfattande kudenkät för byggnadstillsyner. En enkät har nyligen genomförts i Villmanstrands stad, där man fick cirka 100 svar. Upprättande av enkäten som konsultuppdrag kostar cirka 5 000 € beroende på arbetets innehåll. Det mest arbetsdryga inslaget är kartläggning av kundernas kontaktuppgifter samt att jäktade planerare och företagare finner tid att svara på enkäten.