

Delårsrapport 2 2019



#härtrivsnyatankar

tyresö kommun



Delårsrapport 2 2019

Status: Påbörjad Rapportperiod: 2019-08-31 Organisation: Byggnadsnämnden

Innehållsförteckning

Delårsrapport 2 2019	1
Viktiga händelser.....	2
Omvärlden	3
Analys	4
Slutsatser - sammanfattande bedömning	4
Åtgärder som har vidtagits eller avser att vidtas vid avvikelser	4
Konsekvenser	5
Grundförutsättningar	6
Hållbar ekonomi	6
Ekonomisk rapport	6
Driftsredovisning per verksamhet	7
Hållbar kvalitetsutveckling	7
Verksamhetsmått	9
Attraktiv arbetsgivare	11
Framtidens Tyresö - mål och uppdrag.....	14
Fokusområde – "Trygga hela livet"	14
Strategiskt mål.....	14
Fokusområde - "Delaktiga tillsammans"	14
Strategiskt mål.....	14
Fokusområde - "I balans - för hållbarhet och hälsa"	14
Strategiskt mål.....	14
Strategiskt mål.....	14
Särskilda uppdrag	15

Viktiga händelser

Positiva händelser

- Verksamheten har tagit fram en ny modell för att arbeta systematisk med verksamhetsutveckling samt arbetat fram en ny taxa som kommer att ge en bättre kostnadstäckning för verksamheten. En översyn av delegationsordningen har genomförts för att få en effektivare process som kan matcha de nya lagkrav som har trätt i kraft.
- Verksamhetens bevakningsarbete av tillsynsärenden har reviderats i samarbete med tillsynshandläggare för att säkra ett bra flöde. Verksamheten har även granskat rutinen för utlämnande av offentliga handlingar utifrån GDPR och rutinen ska granskas av kommunjuristen. Ett nytt förslag på hantering av svåra medborgarfrågor har tagits fram och planen är att implementera det nya arbetssättet under hösten.
- Arbetet med arkivering och digitalisering fortsätter och innan sommaren har en ny dokumenthanteringsplan antagits i nämnden. Stort fokus har även lagts på service och kommunikation. Tillsammans med enheten Projektstöd och kommunikation har ett projekt påbörjats med syfte att förbättra såväl intern som extern service.

Utmaningar

- Den 1 januari 2019 började de nya bestämmelserna om reduktion av bygglovs- och anmälsavgifter att gälla. Bestämmelserna innebär en skärpning av kraven för byggnadsnämnden. Bland annat säger bestämmelserna att avgiften ska reduceras med en femtedel per påbörjad vecka som nämnden överskrider den tidsfrist som gäller för att meddela beslut i ett ärende. Efter ett överskridande med fem veckor har nämnden inte rätt att ta ut någon avgift. Förändringen ställer betydligt högre krav på att verksamheten har en snabb och smidig hantering av ärenden under hela processen. Arbetsmiljön för handläggarna och koordinatörerna har påverkats negativt då möjligheterna att styra arbetsbelastningen har minskat rejält och utrymmet för misstag i hanteringen är mycket mindre än tidigare.
- Hanteringen av tillsynsärenden har historiskt sett varit förhållandevis eftersatt i kommunen. En konsekvens av detta verkar vara att Tyresö har attraherat en större mängd oseriösa aktörer än vad som vanligtvis är normalt för en kommun av Tyresös storlek. Bland de ärenden som relaterar till sådana aktörer kan nämnas flera industrifastigheter som olovligt används som bostäder. Det förekommer också fastighetsägare som har sitt ägande via utländska adresser eller bolag vilket i förlängningen medför att de kan vara mycket svår att komma i kontakt med. Dessa

ärenden är således relativt komplexa då fastighetsägarna ofta väljer att inte bistå i den omfattning som utredningen kräver. Även detta medför längre handläggningstider än normalt. En annan effekt av den eftersatta tillsynen är den omfattande ärendebalansen och den utdragna handläggningstiden. Idag finns 370 pågående ärenden, där de äldsta upprättades redan år 2000. Av de 370 ärendena har 115 ärenden inkommit i år (11 avseende ovårdade tomter och 104 avseende olovligt byggande). En fjärdedel av dessa 104 utgör bygglovsärenden äldre än 5 år som saknar slutbesked. Dessa utgör en ny typ av tillsynsärenden som tidigare hanterats som en egen ärendetyp. Trenden med fler inkommande tillsynsärenden kan delvis förklaras av en ny rutin för ärenden som inte avslutats inom 5 år. Under 2019 har vi hittills avslutat 110 tillsynsärenden (14 avseende ovårdad tomt och 96 avseende olovligt byggande). Detta kan jämföras med att under hela 2018 avslutades 51 tillsynsärenden och 2017 avslutades 106 tillsynsärenden). Med nuvarande resurser bedömer enheten att ärendebalansen kan vara nere på en önskvärd nivå om ca 5 år.

- Verksamheten har inte lyckats med att få igång handläggningen av OVK och frågan är nu pausad i väntan på att den nya enhetschefen är på plats.

Omvärlden

Verksamhetsområdet ser en tydlig trend att kunderna har högre krav på smidiga digitala lösningar/e-tjänster som stöttar dem vid en ansökan. De har också högre förväntningar på snabb och kontinuerlig återkoppling vad gäller ärendets status. Antalet ansökningar ligger stabilt på en relativt hög nivå om man jämför över flera år. Byggkonjunkturen verkar alltså ha stabiliserat sig efter nedgången hösten 2017. Någon ytterligare nedgång förväntas inte i närtid om inga oförutsedda händelser inträffar.

Analys

Slutsatser - sammanfattande bedömning

För att kunna följa de nya lagkraven som trädde i kraft början av 2019 strävar verksamheten efter att försöka granska nyligen inkomna ärenden omgående, dock senast under andra veckan från det att en ansökan inkommit. För att kunna uppfylla kundernas förväntningar måste verksamheten ha en effektiv och digitaliserad handläggning. En omfattande rådgivning, både digital och personlig, till bygglovsökanden är till hjälp för att få så många kompletta ansökningar som möjligt. Det gör också hanteringen av ärenden enklare och mer effektiv.

Åtgärder som har vidtagits eller avser att vidtas vid avvikelser

Verksamheten har börjat arbeta mer samordnat och systematiskt med utvecklingsfrågor. Den nya arbetsmodellen syftar till att samordna utvecklingsfrågorna mellan bygglovsenheten och staben, främst med fokus på systemförvaltning.

Efter årsskiftet omorganiserades staben till en avdelning med två enheter och tjänsten som enhetschef för Förvaltningsstöd och samordning har rekryterats och Monica Juneheim tillträder i september.

Det har avsatts mer resurser till tillsyn och arkivhantering. Det är positivt för verksamheten på både kort och lång sikt. Bland annat börjar bygglovsenheten se effekten av att ha avsatt två heltidstjänster och en studentmedarbetare på deltid för att arbeta med verksamhetens tillsynsärenden.

Under 2018 fick både bygglovsenheten och enheten för förvaltningsstöd och samordning ta emot synpunkter från medborgare som menade att de var tvungna att prata med flera olika tjänstepersoner innan de får svar på sina frågor. Även mail kan hanteras snabbare internt för att öka nöjdheten bland medborgarna. Förvaltningsstöd och samordning har därför haft en person på plats i Servicecenter under våren för att utbilda samhällsväglarna så att de ska kunna svara på fler frågor. Till hösten skapas en ny gemensam mailinkorg för alla handläggare dit koordinatorerna kan skicka handläggfrågor istället för att frågorna riskerar att skickas till enskilda handläggare som är frånvarande.

Mallar, rutiner och delegationsordning har ändrats för att möjliggöra en anpassning till den nya lagstiftningen. Med full bemanning finns nu goda möjligheter för verksamheten att leva upp till de höjda kraven men vid bortfall i personalgruppen får enheten betydligt svårare att klara tidsfristerna.

Det kommer krävas en generell ambitionshöjning i verksamheten för att kunna möta de förväntningar som kunderna ställer. För att leva upp till förväntningarna ser verksamheten

ett behov av att hitta IT-lösningar som bättre stödjer handläggarna i deras arbete och ger den snabba återkoppling som kunderna förväntar sig och som på sikt kan bidra till en helt digital samhällsbyggnadsprocess. För att nå dit behöver verksamheten bland annat göra en förstudie av digitala verktyg som kan ligga till grund för den fortsatta utvecklingen.

Konsekvenser

De nya bestämmelserna om reducerade bygglovs- och anmälansavgifter, som innebär en skärpning av kraven för byggnadsnämnden, fortsätter att påverka verksamheten då det har en stor inverkan på arbetsmiljön. Detta blev extra tydligt under semesterperioden då de medarbetare som var på plats fick ägna mycket tid åt att täcka upp för lediga kollegor eftersom påbörjade ärenden riskerar att bli liggande hos enskilda handläggare. De nya bestämmelserna kommer att innebära att verksamheten får det betydligt svårare att hantera längre frånvaro och semesterperioder framöver. Bygglovenheten ser ett behov av att avsätta mer resurser, både ekonomiska och medarbetare, till utvecklingsarbete och effektivare verktyg för en smidigare process. Med hjälp av det kan effektiviteten i handläggningen förbättras. Det möjliggör också mer tid till information och rådgivning. Bygglovenheten noterar att det kommer krävas mer omfattande ändringar för att nå den effektivitet som verksamheten strävar efter.

Grundförutsättningar

Hållbar ekonomi

Alla kommunens verksamhetsområden ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

Grundförutsättningar med inriktning på kommunens verksamheter

Bedömning


Titel	Utfall	Mål	Bedömning	Trend
Andel verksamheter enligt verksamhetsområdets driftbudget som bedrivs inom budgeterat ram	90 %	100 %		-
Andel verksamhetsområden med prognossäkerhet augusti inom +/- 1,0 %	100 %	100 %		-

Ekonomisk rapport

Titel	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019-08	Mål 2019
Ekonomiskt resultat, Tkr	836	- 918	- 1 090	- 1 166	0

Kommentar:

Intäkter via taxor och avgifter ligger för perioden 731 tkr under det budgeterade, något som ses ligga inom den normala variationen av intäkter. Intäkterna förväntas öka i och med att den nya taxemodellen införs, då modellen förväntas bidra med högre intäkter i verksamhetens mindre ärenden. Ett par större bygglov som uppgår till 600 tkr har blivit beslutade i augusti och kommer att falla in med intäkten i september. Det bidrar till att enheten har möjlighet att hålla sin budget. Det finns två fakturor som inte är budgeterade för. En faktura på 100 tkr för programlicenser och en faktura på 90 tkr för konsultkostnader som avser arbete med den nya taxan. Fakturorna påverkar att bygglov kommer få svårt att redovisa ett överskott. Vissa besparingar avseende studieresa, kompetensutveckling, annonsering görs under året vilket bidrar till ett mer gynnsamt resultat för enheten.

Driftsredovisning per verksamhet

(TKR)	Perioden			Helår	Årsprognos		Förändring
	Kommun- bidrag	Netto- kostnad	Avvikelse	Kommun- bidrag	Netto- kostnad	avvikelse	Prognos augusti
VO 15 Bygglov	4 171	- 5 337	- 1 166	6 257	-6 257	0	0

Verksamhetsområdets ekonomi

(TKR)	Årsbudget 2019	Utfall augusti 2019	Prognos
Intäkter	12 196	7 400	12 196
varav kommunbidrag	6 257	4 171	6 257
varav Taxor och avgifter	5 939	3 229	5 939
Kostnader	12 196	8 566	12 196
Varav Personalkostnader	6 077	4 157	6 077
Varav övriga kostnader	6 119	4 409	6 119
Resultat	0	- 1 166	0

Ekonomiskt resultat per verksamhet som ingår i verksamhetsområdet (netto)

Verksamhet	Periodiserad budget	Utfall	Prognos
Bygglov	77	- 1 166	0

Hållbar kvalitetsutveckling

Mål och intentioner i lagstiftning eller motsvarande nationella styrdokument är uppfyllda i syfte att skapa värde och förbättrad situation för medborgare och intressenter med hänsyn till deras behov och förväntningar

Bedömning



Kommentar:

Bygglovsenheten har behövt lägga mycket tid under året på att anpassa rutiner och IT-stöd för att verksamheten ska uppfylla de krav som den nya lagstiftningen ställer vad gäller handläggningstider och hanteringen av ärenden.

Utlovade kvalitets- och servicenivåer är uppfyllda

Bedömning



Kommentar:

Handläggningstiden från det att ett ärende är komplett är fortsatt kort under 2019. Antalet dagar från inkommen ansökan till begäran om komplettering fortsätter att minska och är nu nere på 22 dagar. Här har verksamheten gjort omprioriteringar och justeringar av rutiner för att uppfylla lagkraven. Andelen elektroniska ansökningar har ökat något under året och ligger nu stadigt över 50 %. Genom att styra kunderna mot e-tjänster på hemsidan kan verksamheten förhoppningsvis se en fortsatt ökning av andelen elektroniska ansökningar under året.

Hållbar kvalitetsutveckling säkerställs och drivs av engagerade och kompetenta chefer och medarbetare

Bedömning



Kommentar:

Arbetet med att utveckla bygglovsprocessen sker mer systematiskt sedan årsskiftet och den nya organisationen kring utvecklingsfrågor börjar sätta sig.

Verksamheterna förbättras och utvecklas genom effektiva och innovativa processer och arbetssätt

Bedömning



Kommentar:

Verksamheten ser stora möjligheter att effektivisera verksamheten genom att automatisera/robotisera delar av bygglovsprocessen. För att möjliggöra det behöver kommunen bland annat påbörja en upphandling av IT-lösningar som möjliggör en sådan utveckling.

Varje verksamhet redovisar hållbara resultat som ligger i framkant i jämförelse med andra aktörer inom samma område

Bedömning



Kommentar:

Verksamheten har korta handläggningstider i relation till de lagkrav som finns.

Verksamhetsmått

Statistik inför delår 2 (T2) jan-aug 2019

Bakgrundsdata	Antal
Ansökningar/anmälningar	395
Antal nämndbeslut	16
Antal delegationsbeslut	728
Totalt antal beslut	744

Handläggningstider - lov	Veckor
Tid från komplett ärende till beslut - medel	3,8
Tid från komplett ärende till beslut - median	2,0
Tid från ansökan till expediering - medel	14,7
Tid från ansökan till expediering - median	8,1

Handläggningstid - Attefall	Veckor
Tid från komplett ärende till beslut - medel	1,3
Tid från komplett ärende till beslut - median	0,9
Tid från anmälan till expediering - medel	6,0
Tid från anmälan till expediering - median	5,14

Kompletteringsbrev	Dagar
Tid från ansökan till begäran om komplettering	21

Mittbygge	Procent
Andel lov- och Attefallärenden som inkommit via Mittbygge	57%

Påbörjade bostäder - kommunalar	Antal
Bollmora	7
Trollbäcken	17
Strand	3
Östra Tyresö	2
Totalt	29
Totalt i år	27

Påbörjade bostäder - projekt	Antal
NTC etapp 1 Botrygg	0
NTC etapp 1 Riksbyggen	0
NTC etapp 1 Småa	0
Hasselbacken TYBO	0
Kryddvägen etapp 3 Reinova	0
Kryddvägen etapp 2 Besaqb	0
Granängstorget kv C Brickhouse	0
Södergården Abacus	0
Södergården Imola	0
Granitvägen SPG	0
Granitvägen SVEAB	0
Granitvägen Filadelfiakyrkan	0
Apelvägen Wallenstam	0
Apelvägen BoAktivt	0
Järnet 7 Wallenstam	0
Granängsvägen Hökerum	0
Totalt	0
Totalt i år	0

Färdigställda bostäder - kommunelar	Antal
Bollmora	313
Trollbäcken	5
Strand	3
Östra Tyresö	3
Totalt	324
Totalt i år	324

Färdigställda bostäder - projekt	Antal
NTC etapp 1 Botrygg	105
NTC etapp 1 Riksbyggen	69
NTC etapp 1 Småa	0
Hasselbacken TYBO	138
Kryddvägen etapp 3 Reinova	0
Kryddvägen etapp 2 Besa qb	0
Granängstorget kv C Brickhouse	0
Södergården Abacus	0
Södergården Imola	0
Granitvägen SPG	0
Granitvägen SVEAB	0
Granitvägen Filadelfiakyrkan	0
Apelvägen Wallenstam	0
Apelvägen BoAktivt	0
Järnet 7 Wallenstam	0
Granängsvägen Hökerum	0
Totalt	312
Totalt i år	312

Kommentar

Jämfört med tertial 1 2019 ses följande tendenser: Handläggningstiderna för lov, som presenterats tidigare i rapporten, har ökat vad gäller samtliga nyckeltal. Medeltid vad gäller handläggningstid (mätt i antal veckor) för komplett ärende till beslut har till exempel ökat från 2,8 veckor till 3,8 veckor. Samma tendens ses för handläggningstider för Attefallsåtgärder. Lov- och Attefallsärenden som inkommit via MittBygge har ökat från 52 % till 57 % under tertial 2 2019. Trots det har verksamheten har korta handläggningstider i relation till de lagkrav som finns.

Attraktiv arbetsgivare

Tyresö kommun är en attraktiv arbetsgivare dit medarbetare söker sig, är engagerade och utvecklas

Bedömning



Kommentar

En hög andel av medarbetarna rekommenderar bygglovsenheten (enligt det senaste resultatet från 2018). Samtidigt noterar enheten att två medarbetare har valt att avsluta sin anställning under första delen av året. Personalomsättningen, procentuellt sett, har minskat sedan tertial 1.

Titel	Utfall	Mål	Bedömning	Trend
Personalomsättning, andel (%)	6.31 %	6 %		↗
Kommentar: Utfallet i indikatorn visar medelvärde för hela stadsbyggnadsförvaltningen för delår 2.				
Andel av de anställda som rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare	87 %	100 %		–
Kommentar Detta värde följs upp i medarbetarenkäten vartannat år och utfallet biläggs när ett nytt värde finns. Senaste utfall avser 2018.				

Tyresö kommun har chefer som utövar ett gott ledarskap

Bedömning



Kommentar

Ledningsgruppsutveckling, med hjälp av konsultföretag, genomfördes tidigare under året. Resultatet avser hela stadsbyggnadsförvaltningen, senaste resultat från 2018.

Titel	Utfall	Mål	Bedömning	Trend
(U00200) Medarbetarengagemang (HME) totalt kommunen - Totalindex	80	90		–
(U00203) Medarbetarengagemang (HME) totalt kommunen - Styrningsindex	81	90		–
Medarbetarengagemang (HME) - Ledarskapsindex	80	90		–
Medarbetarengagemang (HME) - Styrningsindex	72	75		–

Tyresö kommun har engagerade medarbetare

Bedömning



Kommentar

Bygglovsenheten har fortsatt att utveckla samarbetet med andra enheter och förvaltningar under tertial 2. Under våren gjordes även en nystart för samarbetet med Bygglovsenheten och Förvaltningsstöd och samordning som inleddes med gemensam kick-off.

Titel	Utfall	Mål	Bedömning	Trend
(U00201) Medarbetarengagemang (HME) totalt kommunen - Motivationsindex	80	90		–
Kommentar Detta värde följs upp i medarbetarenkäten vartannat år och utfallet biläggs när ett nytt värde finns. Senaste utfall avser 2018.				

Tyresö kommun erbjuder goda anställningsvillkor och arbetsförhållanden

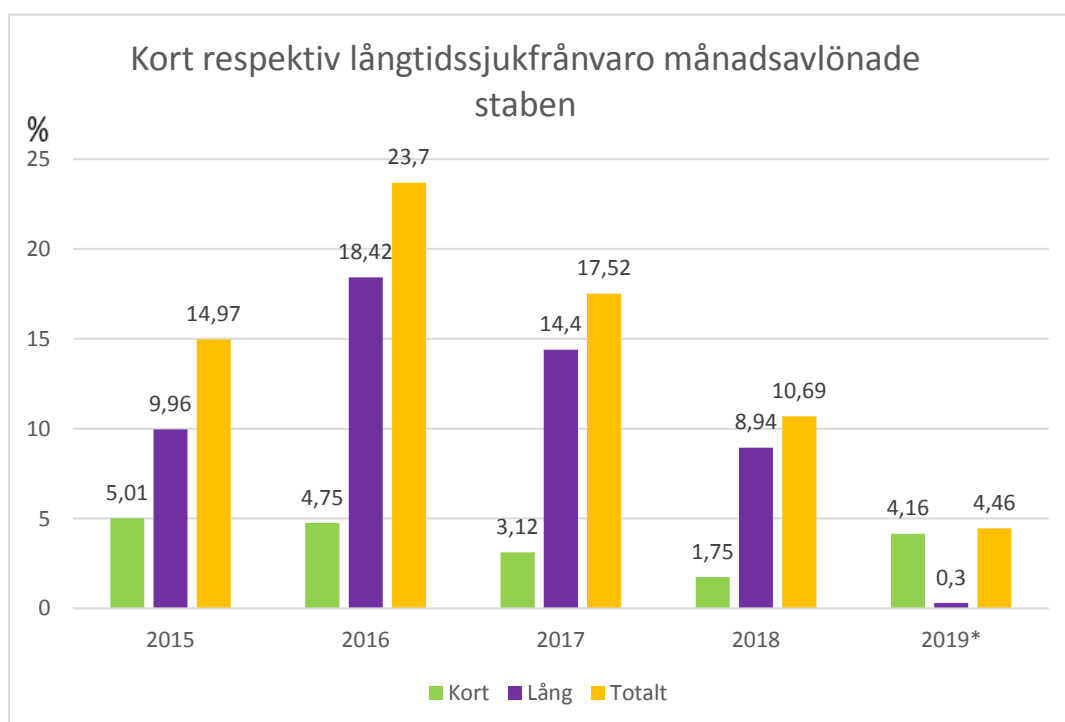
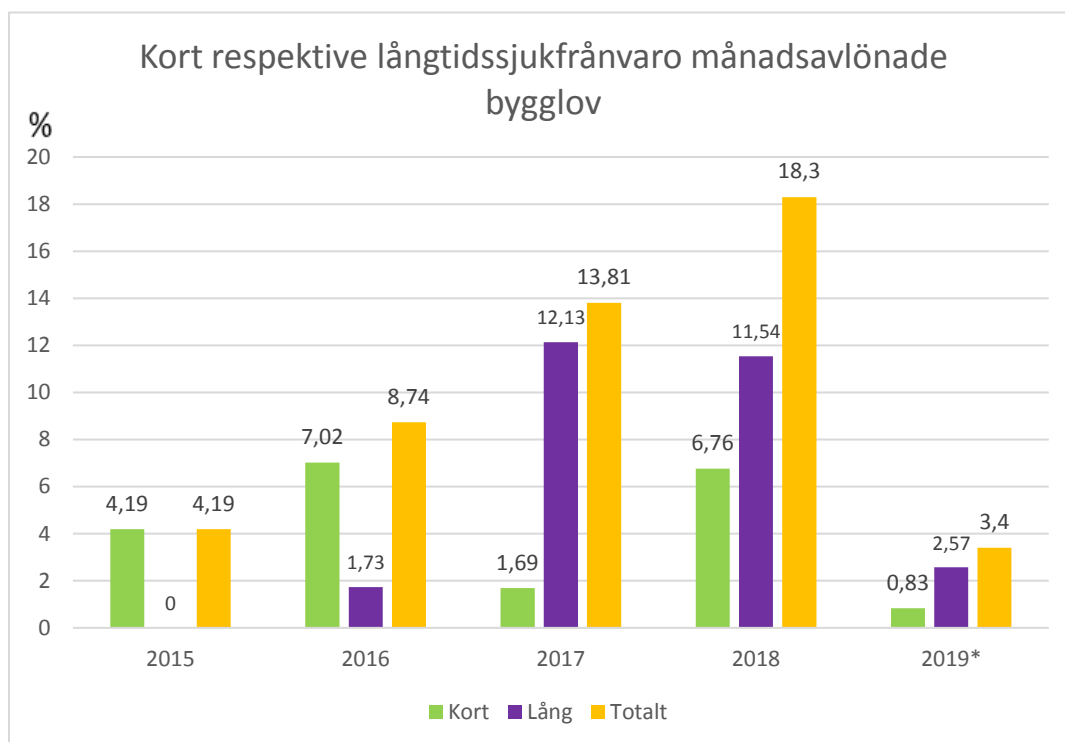
Bedömning


Kommentar

Stadsbyggnadsförvaltning strävar efter att alla ska ha balans mellan arbete och fritid. Bland annat arbetar stadsbyggnadsförvaltningen aktivt med att identifiera och följa upp risk- och friskfaktorer.

Bygglovsenheten har även prioriterat att skapa förutsättningar för medarbetarna att få bättre kontroll på sina ärenden och generellt minska arbetsbelastningen. Under tertial 2 ser bygglovsenheten att sjukfrånvaron minskat, jämfört med tertial 1.

Titel	Utfall 2018	Utfall 2019*	Mål	Bedömning	Trend
Den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet (%)	18.3%	3.40%	4.00%		↗
Sjukfrånvaro kort (< 60 dagar)	6.76%	0.83%	4.00%		↗
Sjukfrånvaro lång (= > 60 dagar)	11.54%	2.57%	4.00%		↗
*Sjukfrånvaron inom bygglovsenheten per sista augusti.					



Framtidens Tyresö - mål och uppdrag

Fokusområde – "Trygga hela livet"

Strategiskt mål

Tyresöbornas behov av tillförlitlig kommunal verksamhet och service i olika skeden av livet tillgodoses, snabbt och enkelt

Bedömning



Bygglövsenheten i Tyresö arbetar hårt för att vara en verksamhet som är professionell, smidig och håller en hög kvalitet. Utmaningen är att fortsätta utveckla och effektivisera bygglövsverksamheten genom att ta tillvara de möjligheter som digitalisering och robotisering kan ge, för att kunna frigöra mer resurser till service och verksamhetsutveckling.

Fokusområde - "Delaktiga tillsammans"

Strategiskt mål

Tyresöborna är medskapare och delaktiga i kommunens utveckling

Bedömning



Stadsbyggnadsförvaltningen arbetar kontinuerligt med att utveckla arbetet för att göra medborgare mer delaktiga. Bygglövsenheten följer till exempel upp kundnöjdhet varje år. Enheten prioriterar därefter insatser utifrån resultatet.

Fokusområde - "I balans - för hållbarhet och hälsa"

Strategiskt mål

Tyresö är en kommun som skapar goda livsvillkor som förebygger ohälsa

Bedömning



Bygglövsenheten i Tyresö arbetar hårt för att vara en verksamhet som är professionell, smidig och håller en hög kvalitet. Utmaningen är att fortsätta utveckla och effektivisera bygglövsverksamheten genom att ta tillvara de möjligheter som digitalisering och robotisering kan ge, för att kunna frigöra mer resurser till service och verksamhetsutveckling.

Strategiskt mål

Tyresö har en tillförlitlig och hållbar infrastruktur för hög livskvalitet

Bedömning



Bygglövsenheten i Tyresö arbetar hårt för att vara en verksamhet som är professionell, smidig och håller en hög kvalitet. Utmaningen är att fortsätta utveckla och effektivisera bygglövsverksamheten genom att ta tillvara de möjligheter som digitalisering och robotisering kan ge, för att kunna frigöra mer resurser till service och verksamhetsutveckling.

Särskilda uppdrag

Tillgänglighetsplan - Tillgänglighetsplanens förslag och aktiviteter behandlas för respektive verksamhetsområde vid framtagandet av nämndplan. Kommunövergripande förslag på aktiviteter behandlas av kommunstyrelsen

Status



Förvaltningen bevakar att reglerna om tillgänglighet enligt plan- och bygglagen efterföljs i planarbetet, vid byggsamråd och i samband med att bygglov ges.

Integrationsstrategi - Integrationsstrategins förslag och aktiviteter behandlas för respektive verksamhetsområden vid framtagande av nämndplan. Kommunövergripande förslag på aktiviteter behandlas av kommunstyrelsen

Status



Stadsbyggnadsförvaltningen ansvarar för att utformningen av boendemiljöer och det offentliga rummet ska vara inkluderande för alla invånare. Frågan hanteras inom ramen för planprocessen, i genomförandet av Översiktsplanen samt löpande gestaltning av livsmiljöer.

Förvaltningen arbetar för att skapa en tillgänglig miljö och ställer krav på byggherren utifrån de regler och krav i EU:s grundläggande krav på byggnadsverk, plan- och bygglagen (PBL), plan- och byggförordningen (PBF) och Boverkets byggregler (BBR), som ska garantera att byggnader blir tillgängliga och användbara för alla, även för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga.