

# Verksamhetsberättelse 2022

Byggnadsnämnden

23-02-01



## Innehåll

1 Viktiga händelser under året .....	3
Omvärldsbevakning.....	4
2. Sammanfattande bedömning av mål och resultat.....	5
3. Uppföljning och analys av mål och resultat.....	6
1. Motiverade medarbetare hos Sveriges bästa offentliga arbetsgivare .....	6
2. Kvalitetsförbättringar skapar vi tillsammans, hela tiden.....	7
3. Tyresö kommun levererar bra välfärdstjänster som skapar goda livsvillkor – här finns plats för alla.....	10
4. Hållbar ekonomi – kostnadseffektiv, balanserad och cirkulär.....	11
4. Ekonomisk rapport .....	12
5. Riskhantering .....	13
6. Övrig redovisning .....	15

# 1 Viktiga händelser under året

## **Verksamheten**

Verksamhetsåret inleddes med fortsatt besvärlig situation avseende lovhandläggningen. Bristande resurser, personalomsättning och en stor ärendeskuld vid ingången av 2022 innebar att handläggningstiderna var långa i början av året. Enheten hade under första kvartalet en extremt hög arbetsbelastning avseende främst bygglovsärenden, då många valde att bygga ut, renovera, anlägga pool och bygga komplementbyggnader under pandemin. Den trenden fortsatte sedan under större delen av 2022.

För att komma ikapp med bygglovsärendena förstärktes bemanningen med fyra konsulter i januari. I slutet av mars var ärendekön borta. Sedan april tilldelas nya ärenden en handläggare inom några dagar, handläggningstiderna har minskat avsevärt under året för att vid årets slut uppfylla målen väl.

Under hela året har arbetet med utvecklingsprojektet för en mer digitaliserad och automatiserad bygglovsprocess pågått. Upphandling av ett nytt ärendehanteringssystem genomfördes i juni. I december driftsattes det nya systemet med helt nya e-tjänster vilket på sikt antas korta handläggningstiderna ytterligare.

Uppdatering och omarbetning av bygglovstaxan genomfördes under första kvartalet och antogs av kommunfullmäktige i juni och började gälla 1 juli. Även en omarbetning av delegationsordningen genomfördes och beslutades av byggnadsnämnden i april. Den största förändringen var att delegation att avslå bygglovsbeslut avskaffades. Delegationen utökades också för flera åtgärder i syfte att förenkla och korta handläggningstiderna genom att koordinatörer gavs delegation för enklare ärenden som OVK (obligatorisk ventilationskontroll) och hissar.

## **Medarbetarna**

Bygglovenheten har haft en mycket positiv utveckling av personalsituationen under 2022. Fyra nya medarbetare varav en tillsynshandläggare, en byggnadsinspektör och två bygglovshandläggare har fastanställts. En byggnadsinspektör har sagt upp sig i slutet av året och frånträder sin tjänst i mars 2023.

## **Granskning av kommunens bygglovsprocess**

Revisionsbyrån EY genomförde på uppdrag av förtroendevalda revisorer en granskning av kommunens bygglovsprocess för tidigare verksamhetsår. Granskningens syfte var att bedöma om kommunens bygglovsprocess var ändamålsenlig, det vill säga i enlighet med lagar, regler och fastställda mål.

Sammanfattningsvis konstaterades att bygglovsprocessen inte bedrevs på ändamålsenligt sätt.

Revisorernas bedömning var att byggnadsnämnden brast och inte fullgjort sina uppgifter.

Revisionerna fann att bristerna var synnerligen allvarliga. En ytterligare försvårande omständighet var att flera av bristerna tidigare uppmärksammats och inte åtgärdats.

Byggnadsnämnden och bygglovsenheten har under 2022 prioriterat säkerställande av resurser och kompetens för verksamheten. Förändrade arbetssätt med nya rutiner och ett nytt digitalt ärendehanteringssystem har lett till en mer tillförlitlig kontroll och kvalitetssäkring i bygglovsprocessen.

Under revisionen uppdagades att det i flera ärenden från 2020 och 2021 skett en felaktig debitering och att avgiftsreducering inte skett på korrekt sätt i ärenden där den lagstadgade tidsfristen inte uppnåtts. Samtliga ärenden gick igenom ex officio och återbetalning skedde till de sökande som var berättigade.

## **Omvärldsbevakning**

Byggnadsnämnden bedriver genom bygglovsenheten bedriver en regelbunden omvärldsbevakning. I praktiken kan det handla om nya lagar som påverkar verksamheten, men även andra beslut i vår omgivning. Nedan följer några exempel.

## **Digitalisering**

Digitalisering har möjliggjort hemarbete och distansarbete för vissa delar av den yrkesverksamma befolkningen. Under coronapandemin påskyndades utvecklingen. Många är nu vana vid digitala möten och arbetsformer. Platsens betydelse för arbete har förändrats och många kan välja att helt eller delvis bosätta sig på annan ort än där arbetsplatsen är placerad. För att vara en attraktiv arbetsgivare och kunna konkurrera med andra arbetsgivare fortsatte verksamheten att utveckla digitala arbetssätt och kvalitetssäkra desamma under året.

## **Rekrytering av personal till bygglovsverksamhet**

Det är generellt svårt att rekrytera och behålla personal inom byggnadsnämndens verksamhetsområden. På Sveriges kommuner och regioners hemsida finns resultat av en undersökning av rekryteringsläget i Sveriges kommuner 2021 utifrån andelen kommuner som sökt personal senaste 12 månaderna. De yrken där störst andel kommuner uppger brist på sökande är förutom undersköterska med specialinriktning, byggnadsinspektör och bygglovshandläggare. Samtidigt kan man se att bygglovshandläggare som gått yrkeshögskoleutbildningen till handläggare upplever att de har svårt att få jobb då många kommuner söker erfarna handläggare.

Ytterligare en utmaning i att rekrytera och behålla personal är den snabba löneutvecklingen inom samhällsbyggnadssektorn. En nyutexaminerad handläggares ingångslön ökar snabbt med ett, två och tre års erfarenhet på ett sätt som är mycket utmanande att möta i den kommunala lönerevisionen. Detta skapar hård konkurrens mellan kommuner om erfarna medarbetare och uppmuntrar till byte arbetsgivare för att nå maximal löneutveckling.

## 2. Sammanfattande bedömning av mål och resultat

Målområdet medarbetare har under året varit stabilt på grönt. Bristen på handläggare från föregående året byggde upp en stor ärendeskuld vilket skapade hög arbetsbelastning i början av året.

Utvecklingsprojektet och systembytet som pågått under året har också påverkat arbetsbelastningen och medarbetarna har arbetat hårt för att hinna med sitt arbete. Kvaliteten i handläggningen har ökat under året då målsatta handläggningstider kom under målnivåerna under hösten.

Andelen elektroniska ansökningar bedöms ha stabiliserats på en nivå runt 50-60 % varje månad de senaste åren. För att öka andelen ytterligare behöver kraftfulla marknadsföringsåtgärder göras nu när nya förbättrade e-tjänster är på plats.

### Översyn, årets resultat

1: Medarbetare	2: Kvalitet	3: Leverans	4: Ekonomi
G	A	A	R

### 3. Uppföljning och analys av mål och resultat

#### 1. Motiverade medarbetare hos Sveriges bästa offentliga arbetsgivare

Avdelningens/ Enhetens mål	Indikator	Utfall	Mål-nivå	Bedömning
<b>Med stark laganda driver vi bygglovsprocessen, där varje medarbetares kompetens tillvaratas.</b>		3,6	3,6	
	Jag känner att jag gör skillnad på jobbet	4		
	Jag känner att min kompetens tillvaratas	4		
	Jag känner en stark laganda inom samhällsbyggnadskontoret	3,3		
	Jag har tid för att delta i förbättringsarbete	3,3		
	Jag har lagom hög arbetsbelastning	3,3		
	Sjukfrånvaro	9,82 %	< 6 %	

Måluppfyllelse/månad

Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
3,2	3,9	3,8	4,2	4,1	4,2	4,2	4,2	4	4,3	4,5	3,6

När verksamheten gör interna pulsmätningar är den fråga som fått lägst utfall under året ”jag känner en stark laganda inom samhällsbyggnadskontoret”. Under 2023 behöver en kraftsamling göras för att komma tillrätta med att alla ska känna sig som ”ett kontor” och känna sig delaktiga i kontorets planer.

Enheten har drabbats av en del sjukskrivningar under året varav en del under längre tid.

## 2. Kvalitetsförbättringar skapar vi tillsammans, hela tiden

Avdelningens / Enhetens mål	Indikator	Utfall	Målnivå	Bedömning
Med en god ton och öppenhet vågar vi utmana och utveckla våra processer, dialoger och arbetssätt.				
	Den sökande upplever att bygglovsprocessen är lättillgänglig och förutsägbar.	54 46	65 NKI- Totalt 60 NKI - Effektivitet och bemötande	
	Lovärenden hanteras inom lagstadgad tid: Handläggningstid bygglov <i>Medel veckor</i>	2,5 (1,8 nov)	7 veckor	
	<i>Median veckor</i>	2,0 (1,0 nov)		
	Handläggningstid Attefallsärenden <i>Medel veckor</i>	0,1 (0,9 nov)	4 veckor	
	<i>Median veckor</i>	0,1 (0,1 nov)		
	Kompletteringsbrevsutskick <i>Dagar</i>	12,9 (7,9 nov)	15 dagar	
	Pedagogisk rådgivning är tillgänglig i inledningsskedet av ärendet.	Mäts på helår	Andel ärenden som behöver	Ej mätbart med

Avdelningens / Enhetens mål	Indikator	Utfall	Målnivå	Bedömning
			kompletteras minskar under 2022.	förra systemet.

Måluppfyllelse/månad (uppdateras löpande under året)

Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec

## NKI

Det kan konstateras att Nöjd kund index (NKI) för bygglovhanteringen höjs något från 43 till 54. Det ska dock nämnas att resultatet (54) är mätningresultatet för 2021, vilket redovisades under våren 2022. Målet var satt till 65, vilket innebär att enheten för NKI-total inte uppfyller målet.

## Handläggningstid

Handläggningstiderna har förbättrats succesivt under hela året. Sista kvartalet var handläggningstiderna mycket bättre än målnivåerna. Systembytet i december kommer ha påverkan på handläggningstiderna då det kommer ta tid för handläggarna att lära sig ett nytt system.

Handläggningstid 2022	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	okt	Nov	dec
Bygglov 7 veckor	13,2	15,8	12,5	13,8	10,9	10,4	3,2	10,8	6,2	3,0	1,8	2,5
Attefallsärenden 4 veckor	16,1	13,1	17,5	6,8	13,4	4,7	2,9	0,6	2,0	0,9	0,9	0,1
Kompletteringsbrevs-utskick 15 dagar	120	64,8	42,4	32,3	13,7	15	46,6	16,6	10,8	11,1	7,9	12,9

## Statistik

I början av 2022 beror den låga statistiken för antal beslut på resursbrist på enheten. I och med förstärkning av konsulter kunde antal beslut öka från och med mars. I december är handlagda ärenden lägre på grund av systembytet och jul- och nyårsledigheter.



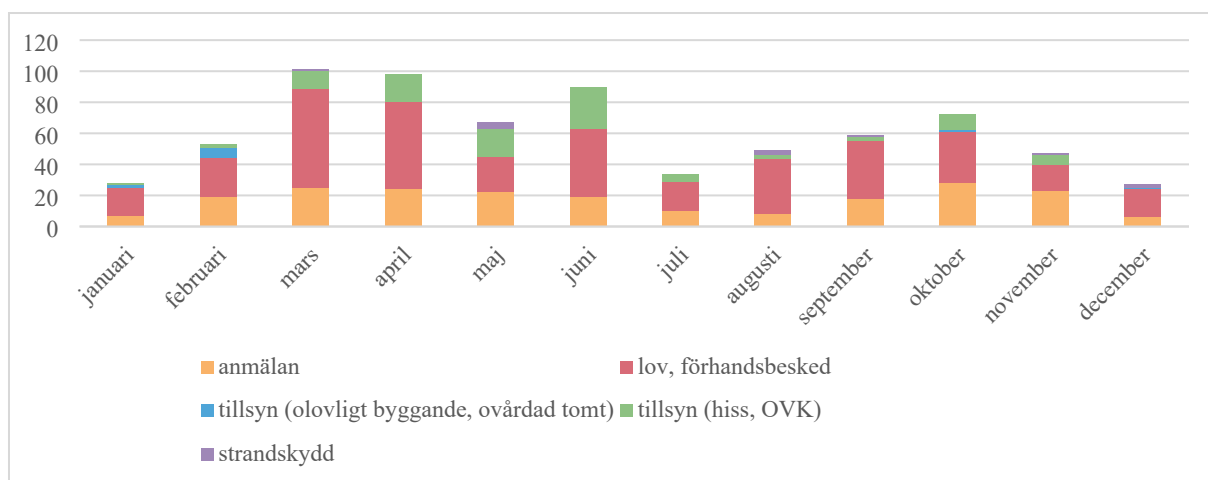


Diagram: Antal beslut per månad per kategori.

### Övrig statistik och tilldelning

Tidpunkten för när ett ärende tilldelas en handläggare sparas inte i ärendehanteringssystemet på ett sådant sätt som gör det tillgängligt att se och möjliggöra filtrering/sökning. Bygglovsenheten kan således inte rapportera hur många ärenden som fördelats eller hur många som väntar på att fördelas. Detta är ett problem och en huvudorsak till varför ett nytt ärendehanteringssystem nu implementerats.

Det som för närvarande kan följas är antalet nya ärenden och antalet huvudbeslut (=”hanterade ärenden”). Om denna statistik kombineras går det se om det var fler nya ärenden än ärenden som hanterades (= ärendekön växte) eller tvärtom. När den blå grafen ligger ovanför den röda grafen handläggs fler ärenden än vad som kommer in. Målet är att den blå ska ligga strax ovanför den röda över tid för att säkra att har rätt bemanning på enheten. Att antal beslut är högre i början av året beror på resursförstärkning av konsulter.

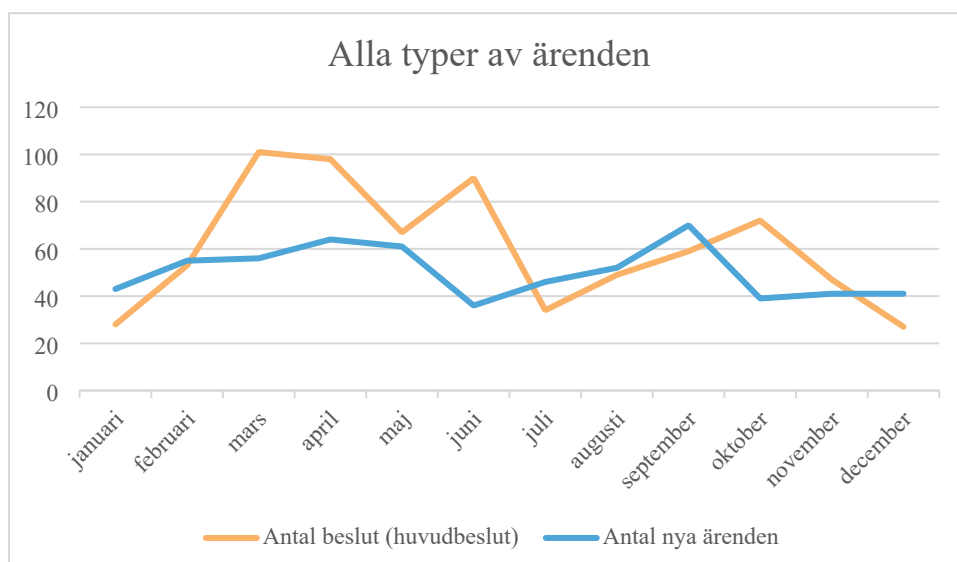


Diagram: Antal beslut och antal inkommande ärenden.

Antal beslut 2022	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	okt	Nov	dec
Anmälan	7	19	25	24	22	19	10	8	18	28	23	6
Lov, förhandsbesked	18	25	64	56	23	44	19	36	37	33	17	18
Tillsyn (olovligt byggande, ovårdad tomt)	2	7	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Tillsyn (hiss, OVK)	1	2	11	18	18	27	5	2	3	10	6	0
Strandskydd	0	0	1	0	4	0	0	3	1	0	1	2
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>53</b>	<b>101</b>	<b>98</b>	<b>67</b>	<b>90</b>	<b>34</b>	<b>49</b>	<b>59</b>	<b>72</b>	<b>47</b>	<b>27</b>

Diagram: Fördelning av beslutskategori

### 3. Tyresö kommun levererar bra välfärdstjänster som skapar goda livsvillkor – här finns plats för alla

Avdelningens/ Enhetens mål	Indikator	Utfall	Mål- nivå	Bedö- mning
Vi bidrar till en samhällsstruktur som möter behovet hos Tyresöborna i dag och för kommande generationer				
	Mätning NKI:	Mäts på helår		
	Rättssäkerhet	49%	90%	
	Överklagade ärenden	9%	30%	

Måluppfyllelse/månad (uppdateras löpande under året)

Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
-	-	-									

I 2021 års NKI är utfallet för rättssäkerhet 49 vilket är lågt mot målnivån på 90. När bygglovsverksamheten nu rekryterat nya handläggare, fått ned ärendekön och har kortat handläggningstiderna finns det stor förutsättning att utfallet ökar under 2022.

#### 4. Hållbar ekonomi – kostnadseffektiv, balanserad och cirkulär

Avdelningens/ Enhetens mål	Indikator	Utfall	Mål-nivå	Bedömning
Vi vet vad en cirkulär ekonomi innebär och har alltid med det perspektivet vid vägval.				
	Val av IT-hjälpmiddel görs efter kostnad/nytta-analys			
Verksamheten bedrivs inom ramen för tilldelade resurser				
	Uppföljning driftbudget: Budget Utfall Avvikelse	- 863 - 790 -73	G: inom budget A: 1 – 5 % överdrag R: mer än 5 % överdrag	

Måluppfyllelse/månad

Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec

I december är utfallet 73 tkr bättre än budget. Kostnaderna har minskat under hösten i och med att alla konsulter har avslutat sina uppdrag sedan augusti. Personalkostnaderna är också lägre mot budgeterat på grund av sjukskrivningar. Intäkterna är mycket lägre än budgeterat för december. Systembytet innebär ett systemstopp i 10 dagar och det har tagit tid för handläggarna att sätta sig in i nya systemet. Juledighet och sjukdomar har också bidragit till färre handlagda ärenden.

## 4. Ekonomisk rapport

Resultaträkning tkr	2022			2021		
	Utfall	Budget	Avvikelse	Utfall	Budget	Avvikelse
<b>VO 15 Bygglövsnämnden</b>						
<b>Externa och interna intäkter</b> <i>varav statlig ersättning covid-19</i>	<b>6 242</b>	<b>8 715</b>	<b>-2 473</b>	<b>5 877</b>	<b>5 906</b>	<b>-29</b>
<b>Kostnader</b>						
Personalkostnader	-7 408	-10 445	3 037	-8 578	-9 014	435
Övriga kostnader	-11 346	-7 533	-3 813	-6 149	-3 339	-2 809
<b>Summa kostnader</b>	<b>-18 755</b>	<b>-17 978</b>	<b>-777</b>	<b>-14 727</b>	<b>-12 353</b>	<b>-2 374</b>
<b>Resultat</b>	<b>-12 513</b>	<b>-9 263</b>	<b>-3 250</b>	<b>-8 850</b>	<b>-6 447</b>	<b>-2 403</b>

### VO15 – Byggnadsnämnden

Bygglövsenheten redovisar ett underskott på 3 250 tkr för helåret 2022 relativt budget.

Intäktsbudgeten höjdes inför 2022 med 2 800 tkr jämfört med årsbudgeten 2021. Orsak till ökningen var högre förväntade bygglövsintäkter från flera stora exploateringsprojekt som Wättinge, Granängstorget, Bäverbäcken och NTC, samt nyligen antagna detaljplaner som exempelvis Tegelbruket. Emellertid har dessa projekt inte genererat den mängden bygglövsansökningar - och därmed inte heller bygglövsintäkter - som budgeterats. Detta på grund av att projekten antingen pausats eller att detaljplaner har överklagats.

Utöver lägre förväntade intäkter gick bygglövsverksamheten in i 2022 med en stor ärendeskuld från 2021. Detta ledde till att handläggningstiden i många lovärenden inte kunde hållas och därmed behövde avgiftsreducering ske i flertalet ärenden. Det tog det fram till april innan full betalning kunde debiteras i byggloven på grund av de långa handläggningstiderna. Dessutom har flertalet bygglövsökanden under 2020 och 2021 blivit felaktigt debiterade, eftersom att de egentligen varit berättigade till avgiftsreducering i deras ärenden, på grund av för långa handläggningstider. Under 2022 återbetalades totalt ca 700 tkr i avgiftsreduceringar till tidigare sökanden för ärenden handlagda under 2020 och 2021.

På kostnadssidan är det framförallt tre stora poster, inom Övriga kostnader, som utmärker sig under 2022. Den första är kostnaden för utvecklingsprojekt för bygglövsverksamheten och det nya ärendehanteringssystemet som beslutades och påbörjades under 2021. Projektet är nu i sin slutfas och det nya systemet, NOVA-Bygg, togs i drift under december 2022. Delar av kostnaden för det nya ärendehanteringssystemet har fått tillskjutande bidrag från ITD:s (IT- och digitaliseringsstaben) digitaliseringspott på 1 200 tkr efter beslut i kommunledningen i juni 2022.

Den andra posten som utmärker sig är kostnader för inhyrd personal mellan januari och maj. För att ha en rimlig förutsättning att hantera ärendeskulden och komma upp i en ärendebalans behövde

enheten tillfällig hjälp av fyra inhyrda bygglovhandläggare. Bygglovsverksamheten uppnådde en ärendebalans i april och har därefter ett tydligt uppdrag från nämnden att hålla handläggningstiderna och en bibehållen ärendebalans. En ärendebalans har lyckats upprätthållas under resterande del av 2022, bland annat tack vare inhyrda resurser under sommaren. Ärenden har sedan mitten av augusti handlagts av endast fast anställd personal.

Den tredje posten är en befarad kundförlust på 680 tkr som bokfördes i augusti och avser en sanktionsavgift från februari 2021. Ärendet gäller Wallenstam och fastigheten Järnet 7 där Wallenstam under byggnation utfört ändringar och byggstart innan nämndens godkännande. Wallenstam har överklagat beslutet om sanktionsavgift och ärendet ligger hos Mark- och miljödomstolen för prövning. Utgången är fortfarande oviss.

## 5. Riskhantering

Typ av risk	Risk (och riskvärde)	Åtgärd	Bedömning av åtgärder	Kommentar kring risken
<b>Omvärld</b>	Coronaepidemin bidrar till att kommuninvånare är mer hemma och kommer på nya idéer som skapar fler ärenden. (Riskvärde 12)	Eventuellt ta in externa resurser för att minska på toppar		Rekrytering för fyra nya medarbetare har skett under året. Konsulter togs in första halvåret för att reglera ärendeskulden.
	Situationen under Corona, stärker inte samhörighet. (Riskvärde 8)	Se till att medarbetare träffas om så bara digitalt, när det är möjligt läggs fysiska träffar in.		Enheten har inrättat gemensamma mötesplatser i form av enhetsmöten, samsynsmöten, handläggarmöten, koordinatormöten, gemensam kontorsdag med lunch en gång i veckan.
<b>Medarbetare</b>	Risk för fortsatt hög personalomsättning. (Riskvärde 12)	Arbeta aktivt med personalutveckling och skapa arbetsglädje. Med adekvat bemanning ges större möjligheter att utveckla verktyg och ha tid för utbildning, utbyte med andra avdelningar och verksamhetsutveckling. Ett samarbete med andra kommuner ger möjlighet till större kollegial samhörighet och kunskapsutbyte.		Stämningen på enheten är bra och personalomsättningen låg! Flera rekryteringar har genomförts och är på plats. Flera medarbetare har gått eller har inplanerade kurser under året.
	Hård ton mot medarbetare gör att de slutar. (Riskvärde 8)	Stötta varandra i gruppen och utbyta erfarenheter. Utbildning i bemötande i de svåra situationerna/samtalen bör planeras in.		Enheten har regelbundna samsynsmöten och handläggforum för att få gemensam syn och för att kunna stötta varandra i ärenden.
<b>Verksamhet</b>	Fler kommer att arbeta på distans och det riskerar att påverka	Viktigt att enheten träffas digitalt och får tid att utbyta idéer.		Enheten samlas gemensamt på kontoret bestämda dagar i veckan vilket

	<p>sammanhållning mm. (Riskvärde 12)</p>			<p>har stärkt samarbetet och samhörigheten.</p>
	<p>Risk med minskad produktivitet ger sämre intäkter. (Riskvärde 12)</p>	<p>Hjälpas åt att hitta motivationsfaktorer.</p>		<p>Genom tillfällig förstärkning har enheten lyckats komma ikapp med den ärendeskuld som fanns i början av året. Ärenden handläggs nu i tid och då finns förutsättning för att inte avgiftsreducera.</p>
<p><b>Finansiell</b></p>	<p>Att handläggning inte sker i rätt tid. (Riskvärde 16)</p>	<p>Bemanna upp med tillräckligt med resurser.</p>		<p>Tre nya medarbetare började under första kvartalet. Det behövdes även förstärkning för att arbeta med tillsyn och handläggning och en medarbetare rekryterades för det under hösten. Tillsynsarbetet har fått stå tillbaka under lång tid på grund av underbemanning.</p>

## 6. Övrig redovisning

### Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron för bygglovsenheten 2022 uppgår totalt till 10,88 % vilket är högre än det satta målet på 6 %. Viss sjukfrånvaro bestod av långtidssjukskrivning med upprepade korttidsfrånvaro, och även sjukfrånvaro kopplat till vab.

ÅR	2020	2021	2022
<b>KORT SIKT</b>	3,14 %	4,29 %	5,68 %
<b>LÅNG SIKT</b>	2,03 %	1,21 %	5,20 %
<b>TOTALT</b>	5,18 %	5,5 %	10,88 %

## KKIK, Kommunens kvalitet i korthet

Handläggningstid (median) från när ansökan betraktas som fullständig till beslut för bygglov för nybyggnad av en- och tvåbostadshus, antal dagar:

2018 – 5 dgr

2019 – 12 dgr

2020 – 17 dgr

2021 – 101 dgr

Handläggningstiden har ökat de senaste tre åren och även om antal dgr för har den ökat avsevärt mot tidigare år. Detta beror på den personalsituation som enheten har haft under både 2020 och 2021.

Underbemanningen på enheten har påverkat handläggningstiderna negativt vilket prioriterats under 2022.

## Barnbokslut

Bygglovs verksamhet och de besluten som fattats av nämnden eller på delegation under året är till största del styrda av lagar och regelverk så som:

- Plan- och Bygglagen, förkortat PBL (Lag)
- Plan- och Byggförordningen, förkortat PBF (Förordning)
- Boverkets byggregler, förkortat BBR (Föreskrifter)

Vid bygglovsansökningar prövar byggnadsnämnden om eventuell detaljplan eller områdesbestämmelser tillåter den ansökta åtgärden tillåts. Byggnadsnämnden prövar också bland annat om byggnaden är lämplig för sitt ändamål, om den har en god form-, färg- och materialverkan och om den är tillgänglig och användbar för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga. Barnperspektivet tas i beaktning i bedömningar och beslut. Några särskilda insatser för barn har inte gjorts under året och ses som begränsat då verksamheten är så pass styrd av lagar och regelverk i lov- och tillsynshandlingen.