

CHALMERS



Effektivisering av bygglovsprocessen

En kundundersökning i Göteborg

ERIK ANDREASSON
NICODEMUS STILLER

EXAMENSARBETE

Högskoleingenjörsprogrammet Byggingenjör
Institutionen för arkitektur
CHALMERS TEKNISKA HÖGSKOLA
Göteborg 2014

Effektivisering av bygglovsprocessen

En kundundersökning i Göteborg

ERIK ANDREASSON
NICODEMUS STILLER

Institutionen för arkitektur
CHALMERS TEKNISKA HÖGSKOLA
Göteborg 2014

Efficiency of the building permit process
A customer survey in Gothenburg
ERIK ANDREASSON, 1992
NICODEMUS STILLER, 1991

© ERIK ANDREASSON, NICODEMUS STILLER

Department of Architecture
Chalmers University of Technology
SE-412 96 Göteborg
Sweden
Telephone + 46 (0)31-772 1000

Omslag:

Byggnad med ritningsunderlag. För varje nybyggnad krävs bygglov innan bygget kan påbörjas. För detta krävs ansökan med detaljerat ritningsunderlag som måste godkännas.

Chalmers
Göteborg, Sweden 2014

Sammandrag

Bygglovsprocessen är en vital del i den totala byggprocessen eftersom ett bygglov är nödvändigt i nästan alla fall av nybyggnation och större renoveringar. I dagens samhälle där byggprocessen är under utveckling och allt större tidspress finns så är bygglovsprocessen ofta en flaskhals innan bygget kan påbörjas. Därför behöver bygglovsprocessen utvecklas för att bli effektivare.

Syftet med denna undersökning att utreda vad tidigare kunder hos Stadsbyggnadskontoret (SBK) Göteborg anser om bygglovshanteringen. Utifrån de resultat som erhålls presenteras vilka delar i bygglovsprocessen som kan förbättras och effektiviseras. Dessutom ges förslag på förändringar för att uppnå detta.

Kundundersökningen genomfördes med en enkät som skickades ut via e-post till kunder som fått godkänt bygglov i februari 2014. Respondenterna fick två veckors svarstid och sedan stängdes enkäten. Dessutom genomfördes en intervju med Mari von Sivers på Stadsbyggnadskontoret Göteborg för att få information om hur bygglovshanteringen på SBK går till.

Resultaten av enkätundersökningen visade att det finns utrymme för förbättringar i de flesta stegen av bygglovsprocessen. Det som kritiserades mest var att handläggningstiden är för lång. Dessutom påpekades det av många att handläggarna på Stadsbyggnadskontoret ger olika information och gör olika tolkningar, vilket leder till otydligheter kring vad som gäller för ansökan.

Från de resultat som undersökningen gav kunde ett antal slutsatser dras.

Handläggningstiden av bygglov tar för lång tid, men det finns ingen entydig lösning på problemet. Antalet handläggare som är inblandade i varje ärende bör minimeras, och svarstiden för remisser till förvaltningskontoren bör hållas hårdare på.

Nyckelord: bygglov, bygglovsprocess, stadsbyggnadskontoret, effektivisering, enkätundersökning, kundundersökning

Abstract

The building permit process is an essential part in the overall building process since it is necessary in almost every case of new constructions and renovations. Nowadays, the building process is under development and under strict time limits. The building permit process is a bottleneck before the constructio

n work can start. Therefore, the building permit process is in need of a development for increased efficiency.

The purpose of this study is to investigate opinions about the building permit process from former customers of Stadsbyggnadskontoret (SBK) Gothenburg, Sweden. Based on these results, a presentation of which parts that is in need of a development for increased efficiency will be presented. In addition, some suggestions of improvements will be made.

The customer survey was sent out by e-mail to customers, whose building permits were accepted in February 2014. The respondents got two weeks to answer the survey. Also, an interview was done with Mari von Sivers at Stadsbyggnadskontoret Gothenburg to receive information about how they handle the building permit applications.

The results of the survey showed that there is room for improvements in several steps of the process. The time for handling the applications were most criticized of all steps of the process. Furthermore, different information and interpretations were handed out by the administrators at Stadsbyggnadskontoret, which was pointed out by the respondents. Based on the results from the survey, several conclusions could be made.

The time for handling the applications takes too long, but there is no distinct solution to the problem. The number of administrators at Stadsbyggnadskontoret which is involved in each application must be decreased and the response time from management offices to Stadsbyggnadskontoret as well.

Keywords: building permit, building permit process, customer survey, efficiency

Förord

Det här examensarbetet utfördes under våren 2014 vid institutionen för arkitektur på Chalmers Tekniska Högskola. Arbetet har genomförts på Chalmers Tekniska Högskola och omfattar av 15 högskolepoäng och avslutar byggingenjörsexamen på 180 högskolepoäng. Arbetet har utförts i samverkan med Stadsbyggnadskontoret i Göteborg. Vi vill tacka våra handledare på Stadsbyggnadskontoret, Mari Von Sivers och Pia Hermansson för all hjälp och information vi fått. Tack till vår handledare på Chalmers, Magnus Persson, tekniklektor på arkitektur för hjälp och direktiv i rapportskrivandet och val av ämne. Ytterligare stort tack till Mathias Gustafsson, docent på avdelningen Construction Management på Chalmers för all hjälp och vägledning med enkäten. Slutligen vill vi tacka alla respondenter, som tagit tid till att besvara vår enkät.

Göteborg, Maj 2014

Erik Andreasson

Nicodemus Stiller

Innehållsförteckning

Sammandrag	I
Abstract.....	II
Förord	III
Innehållsförteckning	IV
1. Inledning	1
1.1. Bakgrund.....	1
1.2. Problembeskrivning och frågeställningar	1
1.3. Syfte	1
1.4. Avgränsning.....	2
1.5. Metod	2
2. Plan- och bygglagen.....	3
2.1. Historia.....	3
2.2. De fyra planerna.....	4
2.2.1. Översiktsplanen (ÖP).....	4
2.2.2. Detaljplanen (DP)	5
2.2.3. Områdesbestämmelser (OB).....	5
2.2.4. Fastighetsplanen (FP)	5
2.3. Bygglovsprocessen	5
2.3.1. Att söka bygglov	6
2.3.2. Vad händer med min ansökan?	6
2.3.3. Beslut om bygglov	7
2.3.4. Före Byggstart.....	8
2.3.5. Under byggtiden.....	8
2.3.6. Byggt klart	9
2.4. Att överklaga, påverka eller anmäla ett bygglov	9
2.4.1. Olovligt byggande.....	9
2.4.2. Att påverka som granne	10
2.4.3. Att överklaga bygglov.....	11
2.5. Bygglovshantering på Stadsbyggnadskontoret	11
2.6. Bygglovsprocessen i nuläget	16
3. Metod	18
3.1. Kvalitativ undersökning.....	18
3.1.1. Litteraturstudie	18
3.1.2. Intervju med Stadsbyggnadskontoret.....	18
3.2. Kvantitativ undersökning.....	19
3.2.1. Formulering av frågor	19
3.2.2. Pilotundersökning	20
3.2.3. Utskick av enkätundersökning.....	20
3.3. Resultat och analys av resultat.....	21
4. Resultat	23
4.1. Enkätens svarspersoner	23
4.2. Handläggningstiden	23
4.3. Dokument, ritningar, blanketter och informationsblad.....	25
4.4. Godkänt bygglov?	27

4.5.	Detaljplan och områdesbestämmelser.....	29
4.6.	Stadsbyggnadskontoret	30
4.7.	Göteborg stads hemsida	33
4.8.	Överklagan.....	34
4.9.	Statistiska jämförelser och samband.....	36
5.	Analys och diskussion	40
5.1.	Handläggningstiden	40
5.2.	Dokument, ritningar, blanketter och informationsblad.....	41
5.3.	Godkänt bygglov?.....	42
5.4.	Detaljplan och områdesbestämmelser.....	42
5.5.	Stadsbyggnadskontoret	43
5.6.	Statistiska jämförelser och samband.....	44
6.	Slutsatser.....	46
7.	Referenser	47
7.1.	Litteratur	47
7.2.	Rapporter	47
7.3.	Elektroniska källor	47
7.4.	Muntliga källor	49
Bilagor		
Bilaga 1		
Bilaga 2		

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Detta examensarbete är genomfört i samarbete med Stadsbyggnadskontoret Göteborg. Stadsbyggnadskontoret är en av de 21 fackförvaltningar som tillhör Göteborgs Stad, där fackförvaltningarna är ansvariga för service inom ett antal områden som gäller hela Göteborg (Göteborgs Stad¹ 2014-02-06). Stadsbyggnadskontorets ansvarsområde är huvudsakligen skapandet av översiktsplan och detaljplaner för Göteborg (Göteborgs Stad² 2014-02-06). De arbetar även med bygglov, flygbilder och kartor.

Den avdelning av stadsbyggnadskontoret som har varit involverad i detta examensarbete är bygglovsavdelningen. De ansvarar förutom för bygglov även för rivningslov, förhandsbesked och andra åtgärder som man är skyldig att anmäla (Göteborgs Stad² 2014-02-06).

Anledningen till att arbetet gjorts i samarbete med Stadsbyggnadskontoret är för att kunna få en insyn i hur bygglovsprocessen går till och utifrån det kunna formulera en god frågeställning till enkäten som sedan ligger till grund för resultaten av examensarbetet. Samarbetet ger även tillgång åt kontaktuppgifter till de tidigare kunder som kommer att kontaktas för enkätundersökningen.

Dessutom finns ett intresse från Göteborg Stadsbyggnadskontors sida att få feedback ifrån kunder genom enkätundersökning med tidigare kunder. Under en tid har Stadsbyggnadskontoret planerat att genomföra en enkätundersökning själva, med brist på resurser har hindrat dem från att genomföra detta själva.

1.2. Problembeskrivning och frågeställningar

I dagens samhälle byggs det konstant, både nyproduktion samt renoveringar. Innan man får lov att påbörja själva byggandet behöver man genomgå ett flertal steg för att få tillstånd att bygga, ett så kallat bygglov. Eftersom bygglov behövs sökas för nästan varje nybyggnation och renovering så är det en del av byggprocessen som ständigt behöver utvecklas i takt med att allt större krav ställs på ett tidseffektivt byggande. Eftersom tidspressen är stor söks ständigt nya sätt att effektivisera bygglovsprocessen. Detta leder till diskussionen om hur bygglovsprocessen kan effektiviseras och förbättras för att följa utvecklingen i branschen. Det är denna fråga som skall undersökas i denna rapport.

1.3. Syfte

Syftet med examensarbetet är att undersöka hur bygglovsprocessen skulle kunna förbättras och effektiviseras. Att på ett övergripande och enkelt sätt beskriva hur bygglovsprocessen går till för att ge läsaren en uppfattning av processen. Målet är sedan att genom en enkätundersökning kunna presentera vilka delar av bygglovsprocessen som enligt tidigare kunder anses som kritiska och krångliga. Utifrån dessa resultat skall förslag på ändringar och möjliga förbättringar av bygglovsprocessen presenteras.

1.4. Avgränsning

Arbetet kommer att fokusera på vilka synpunkter som tidigare kunder hos Stadsbyggnadskontoret Göteborg har på bygglovsprocessen. Enkäten kommer att skickas ut till kunder vars bygglovsansökningar blev godkända i februari 2014. De tillfrågade kommer att vara privatpersoner, företagare och exploatörer/branschpersoner för att kunna få en generell bild, samt presentera resultat för de olika typerna av tillfrågade.

1.5. Metod

För att få in den info som behövs angående bygglov kommer egen inläsning på bygglovsprocessen att ske. Detta för att få en övergripande insikt i hur det under normala omständigheter går till att få ett bygglov. Denna litteraturstudie kommer att ligga till grund för utformningen av frågorna, så att vi har kunskapen för att kunna ställa relevanta frågor där vi kan få uttömmande svar till vår enkätundersökning. Litteraturstudien baseras både på rapporter kring bygglovsprocessen och på information från Boverket och Göteborgs Stad om Plan- och bygglagen, för att kunna ge en bild av hur lagarna ser ut och vilka studier som gjorts kring dess utformning.

Enkätundersökningen kommer att genomföras och skickas via e-mail till före detta kunder hos Stadsbyggnadskontoret i Göteborg för att få en inblick i hur de upplevt bygglovsprocessen. Enkäten kommer att besvaras på en hemsida där frågorna kommer vara upplagda för att göra insamlandet av data så enkelt och effektivt som möjligt. Intervju med Mari von Sivers på Stadsbyggnadskontoret kommer att genomföras för att få en beskrivning av hur bygglovsansökningar hanteras. Resultaten från enkätundersökningen och eventuella intervjuer kommer sedan att analyseras, och utifrån detta hitta kritiska punkter i bygglovsprocessen och ge förslag på ändringar och effektiviseringar.

2. Plan- och bygglagen

Plan- och bygglagen är de regler som styr och reglerar all planläggning av mark och bebyggelser i vårt land. Utformningen av bostäder, styrs av plan- och byggnadsförordningen. Hur detta går till tas beslut om inom politiska kretsar i varje kommun, då det bestäms hur alla regler och lagar skall tillämpas (AB Svensk Byggtjänst, 2012 s.160). Dessutom skall invånarna ha god insyn i bestämmelserna samt möjlighet att påverka den planläggning som bestäms. Medborgarnas inflytande är en del i Plan- och Bygglagens utformning (Boverket 2014-02-20).

Syftet med Plan- och Bygglagen är att möjliggöra en hållbar samhällsutveckling med goda samt jämlika levnadsförhållanden både i nuvarande samhälle och framtidens samhälle. Exempel på hur detta kan främjas är genom en blandad bebyggelse och genom att skapa lokala arbetsmarknader för att skapa integration i samhället (Boverket 2014-02-20).

2.1. Historia

Plan- och bygglagens historia går långt bak i tiden. Från allra första början var det inte direkt på tal om någon plan- och bygglag i sig, snarare restriktioner och vissa regler om hur man skulle gå tillväga med bebyggelse- och markanvändning. Detta påbörjades redan på medeltiden. Utvecklingen har på senare tid skett explosionsartat med 1900-talets urbanisering, effektivisering av utnyttjandet av naturresurser och ett ökande välstånd. Detta har lett till att man måste hushålla på mark och vatten, vilket senare har uttryckts i den svenska lagstiftningen.

Den första lagstiftningen inom detta område tillkom i 1874 års byggnadsstadga. Den handlade om hur risker för bostadsbrand skulle minskas och hur brand skulle bekämpas på enklast möjliga sätt. Lösningen på detta skulle bland annat vara bredare gator och varsam placering av trädstråk såsom esplanader. Dessutom skulle detta öka framfarten och bekvämligheten för trafikanter och ge större ljusinsläpp.

1907 tillkom stadsplanlagen, vilken gjorde att kommunerna fick rätt och skyldighet att lösa in mark som skulle användas till gatustråk. För att styra hur kvarter, gator och allmän mark skulle användas, utvecklades denna lag 1931. Denna reformation gjorde det möjligt att bestämma hur byggnader skulle se ut.

1947 kom en ny byggnadslag, vilken utökade kommunernas inflytande inom bostadspolitikerna med avsikten att kommunerna skulle bestämma vart nya bostäder ska byggas. Kommunen var vid det här laget dock fortfarande underordnat regeringen, som hade sista ordet i de kommunala planerna. Planinstitut, eller generalplaner, som de även kallades, upprättades för städer, tätorter samt regionplaner.

1960 tillkom en ny byggnadsstadga, vilken innefattade krav på en byggnadsnämnd i varje kommun. Kommunerna fick nu även ansvaret att upprätta byggnadsplaner. De

dittills lokala byggnadsordningarna, som utgjorde utformning och kvalitet, gjordes om till statliga regler för att få gemensamma byggnadsbestämmelser för hela landet.

1 juli 1987 kom den första riktiga plan- och bygglagen och ersatte det som tidigare gällt. På grund av brister i de föregående reglerna infördes nu helt nya regler för hushållning av mark, vatten och den fysiska miljön, den så kallade naturresurslagen. Vid den här tiden instiftades en översiktsplan samt detaljplan som ersatte den dåvarande generalplanen, stadsplanen och byggnadsplanen. Kommunerna var nu tvungna att redovisa sin planering av utnyttjande av mark och vatten. Plan- och bygglagen inriktade sig på planeringsprocessen för att lösa konflikter i mark- och vattenanvändningen i ett tidigt skede. Invånarna fick ett ökat inflytande och kunde göra invändningar mot detaljplaner. Staten hade nu bara makten över det som ansågs vara ett riksintresse och man införde miljöbalken.

1995 bröts byggnadernas tekniska egenskaper ut ur plan- och bygglagen till en helt egen lag som handlar om byggnadsverkens tekniska egenskaper. Ett nytt system för lov, tillsyn och kontroll infördes, vilket gjorde byggherrens roll större och de fick större ansvar.

Den plan- och bygglag som gäller idag infördes 2 maj 2011 och ersätter både den tidigare plan- och bygglagen samt lagen om tekniska egenskapskrav på byggnadsverk. Syftet med detta var att göra plan- och byggprocessen tydligare att följa. Miljökrav utvecklades till att bli mer omfattande och strängare. Elektroniska kommunikationer måste nu också beaktas. Start- och slutbesked införs för ett bygge, rivning och markåtgärd. Dessutom skärps kraven för tillgänglighet för handikappade i bygglovsgranskningen. De som utför denna granskning av bygglov måste dessutom ha ett speciellt certifikat (Boverket 2014-02-06).

2.2. De fyra planerna

Plan- och bygglagen består av fyra planer som alla beskriver de olika regler och restriktioner som bör beaktas innan det ska börja byggas i ett område. Hur dessa regler sedan tillämpas bestäms av varje kommun, då de själva ansvarar för sitt område (AB Svensk Byggtjänst, 2012 s.161).

2.2.1. Översiktsplanen (ÖP)

Översiktsplanen (även skrivet ÖP) tar hänsyn till beslut om mark- och vattenanvändning samt bebyggelseutveckling för aktuell kommun. Detta är något som alla kommuner utgår ifrån för att få underlag till detaljplanerna i kommunen. Den visar även allmänna intressen då enskilda personer får framföra förslag och/eller ändringar till översiktsplanen som sedan tas upp i ett samråd för beslut. Det beslutet från samrådet skall sedan redovisas i en samrådsredogörelse och ska tillsammans med idén ställas ut i minst sex veckor. Under denna tid är det fritt fram att lämna skriftliga synpunkter eller klagomål på det nya förslaget (AB Svensk Byggtjänst, 2012 s.161-162).

2.2.2. Detaljplanen (DP)

Detaljplanen (även skrivet DP) reglerar markens användning, bebyggelse och anläggningar. Den kan ha ett giltighetsspann mellan 5 och 15 år, sedan måste man uppdatera den igen. Under denna tid har du rätt att bygga utifrån denna plan som vid det tillfället gäller. Detaljplanen är bindande för både enskilda personer och myndigheter då beslut om bygglov tas. Planen ska redovisa gränser för allmänna platser, kvartersmark för bebyggelse och annan anläggning såsom idrottsanläggningar och anläggningar för trafik, vatten, avlopp och energi samt ska även redovisa vattenområden för exempelvis båthamnar. Om mark, byggnad eller anläggning som ska upprättas kan ha en avsevärd påverkan på miljön måste en miljökonsekvensbeskrivning enligt miljöbalken upprättas inom detaljplanen. Utöver detta kan detaljplanen ta upp bestämmelser om bland annat vegetation, stängsel, parkeringsplatser och bullervärden.

Då nya förslag och ändringar av detaljplan ska beprövas av kommunen måste bostadsrättshavare, hyresgäster och boende bjudas in till ett samråd där det nya förslaget diskuteras. Ett sådant förslag måste sedan redovisas genom en samrådsredogörelse och går ut till folket via lokala tidningar samt på respektive kommuns anslagstavla för att vara tillgänglig för granskning. Synpunkter på dessa förslag kan även skickas in under utställningstiden. Kommunen måste sedan underrätta alla som berörs av det nya förslaget och beslut om ändring i detaljplanen innan det tas i kraft. Har klagomål och synpunkter lämnats in, får man en enskild underrättelse av beslutet. En detaljplan godkänns av kommunfullmäktige, alternativt kommunstyrelse eller byggnadsnämnd inom kommunen (AB Svensk Byggtjänst, 2012 s.162-164).

2.2.3. Områdesbestämmelser (OB)

En områdesbestämmelse (även skrivet OB) upprättas inom vissa begränsade områden som inte har en detaljplan. Detta görs för att uppfylla syftet av översiktsplanen och riksintressen enligt miljöbalken. Områdesbestämmelser är väldigt specifika och går in på detaljer inom ett område. Mindre tillbyggnader, fritidshus, omfärgning av hus, renoveringar och förändringar av värdefulla byggnader, rivning och trädfällning etc. kan få avslag för bygglov. I övrigt gäller samma regler som för detaljplanen (AB Svensk Byggtjänst, 2012 s.164).

2.2.4. Fastighetsplanen (FP)

En fastighetsplan (även skrivet FP) används som underlag för detaljplanen och innehåller bland annat fastighetsindelningar och gemensamhetsanläggningar. Den används också för att reglera markens indelning av fastigheterna. Denna plan är dock på väg att avskaffas (AB Svensk Byggtjänst, 2012 s.165).

2.3. Bygglövsprocessen

Ett bygglov behövs vid nybyggnation, tillbyggnader eller när syftet och användningen ändras av en byggnad, lokal eller bostad. Dessutom kan det i vissa fall även vara aktuellt att söka bygglov när du ska göra en fasadförändring, inglasa en balkong eller sätta upp plank, skyltar eller en mur. I vissa fall behövs inte bygglov, men däremot kan ändringen som görs vara anmälningspliktig. Ett sådant fall kan vara när du river en

bärande vägg, slår ihop två lägenheter till en eller installerar en eldstad i bostaden. Detta kan vara olika från kommun till kommun och område till område. Därför är det alltid viktigt att ta reda på vad som gäller i just det område där det tilltänkta bygget eller förändringen skall ske (Göteborg Stad 2014-02-12).

2.3.1. Att söka bygglov

När bygglov söks krävs ett antal dokument som ska granskas och godkännas för att få beviljat bygglov. Varje kommun erbjuder rådgivning, som i Göteborg är helt kostnadsfri. Däremot finns vissa avgifter för bygglov, förhandsbesked, start- och slutbesked, planavgift, tekniskt samråd, slutsamråd samt arbetsplatsbesök. Det är viktigt att man lämnar in alla handlingar kompletta när man ansöker om bygglov. Är det något som inte uppfyller de krav som sätts för handlingarna fås istället för ett godkänt bygglov hem ett brev med en lista på vad som behöver rättas till eller kompletteras för fullständig bygglovsansökan. När bygglov ansöks ska en anmälningsblankett om bygglov skickas in tillsammans med en aktuell situationsplan för ny- och tillbyggnad i skala 1:400, ritningar på det framtida projektet som bygglov söks för i skala 1:100, ritningar det befintliga utseendet samt ge förslag på kontrollansvarig lämnas in. Dessutom kan man behöva ge förslag till kontrollplanen ifall detta behövs för projektet (Göteborg Stad 2014-02-12).

När bygglov söks ska oftast en kontrollansvarig uppges för en åtgärd som kräver bygglov eller anmälan. Endast vid mindre ändringar av exempelvis en- eller tvåbostadshus som det inte behövs, om inte byggnadsnämnden sagt annat. Kontrollansvarige ska se till att bygget följer bygglagstiftningen, hjälpa byggherren att upprätta en kontrollplan och se till att den följs, vara med vid tekniska samråd, besiktningar och ge sitt utlåtande vid slutbeskedet. En kontrollansvarig måste vara objektiv och får alltså inte vara släkt eller vän med byggherren och heller inte tillhöra det företag som utför bygget. Dessutom måste kontrollansvarig vara certifierad för dessa arbetsuppgifter. Alla certifierade kontrollansvariga hittas på boverkets hemsida (Boverket 2014-03-25).

Att tänka på när alla dessa dokument skickas in är att ansökningsblankett samt ritningarna skall lämnas in i fyra kopior och de övriga dokumenteten i en uppsättning. Det är viktigt att ritningarna är gjorda fackmässigt och fastighetsbeteckningar ska finnas med i alla handlingar som inlämnas. Ritningarna lämnas i vanliga fall in i A3 och A4-format, men A1 och A3 vid större projekt. I vissa fall kan en markplaneringsritning behövas, beroende på vad det är för projekt. Alla dessa handlingar lämnas till berörande Stadsbyggnadskontor (Göteborg Stad 2014-02-12).

2.3.2. Vad händer med min ansökan?

Efter alla handlingar är inlämnade, skickas ett brev hem med ett meddelande som säger att ansökan är mottagen eller ifall ansökan fullständig. Är den fullständig fås ett diarienummer för ärendet och du får reda på vem som är handläggare för ditt ärende. Ifall det är något som behövs kompletteras bland dina handlingar fås bekräftelsen att

ansökan är mottagen och vad som behöver kompletteras. Bekräftelse skickas igen när ansökan är fullständig.

Då ansökningen är fullständig görs sedan en granskning av dina handlingar. Man prövar här om det tilltänkta stämmer överens med detaljplanen, om en sådan finns i det aktuella området. Dessutom prövas placeringen och utformningen av byggnaden utifrån stads- och landskapsbilden samt de natur- och kulturvärden som finns på platsen. Plan- och bygglagen går genom för att försäkra sig om att bygget uppfyller de allmänna kraven. Ytterligare ska byggnaden eller ändringen uppfylla sin lämplighet för ändamålet samt dess tillgänglighet. Information skickas ut ifall något av ovanstående inte är godkänt.

Vanligtvis tar handläggningstiden för ett bygglov upp till tio veckor, från den dagen handlingarna är fullständiga och uppfyller alla de krav och regler som måste följas, i särskilda fall kan den förlängas med tio veckor. Följer din ansökning detaljplanen till punkt och pricka, kan beslut fås inom sex veckor.

Villkorsbesked kan begäras innan beslut om bygglov fås. Ett förhandsbesked fås då ifall ombyggnaden kräver några följdkrav, exempelvis om en hiss måste installeras vid tillbyggnad.

Det är viktigt att, ifall ansökan skiljer sig något från detaljplanen eller om byggnaden ligger i ett område utan detaljplan, informera grannar om vad som är tänkt att byggas. Stadsbyggnadskontoret kommer dessutom skicka ut ett så kallat grannehörande till de som anses berörda av detta. Grannarna kan då skicka in skriftliga synpunkter om detta och har två veckor på sig att svara, annars räknas det som ett tyst godkännande. Klagomål skickas vidare till byggnadsnämnden, som består av folkvalda politiker (Göteborg stad 2014-02-12).

2.3.3. Beslut om bygglov

Beslutet om ett bygglov blir godkänt har sin grund i den översiktsplan och detaljplan som är aktuell i det aktuella området för byggnaden. Dessutom måste bygglovet följa de regler och restriktioner som finns i bygglagstiftningen. Det är handläggare/tjänstemän på kommunernas Stadsbyggnadskontor som fattar besluten om ett bygglov ska beviljas eller inte. I fall där grannar motsatt sig bygglovet, där byggnation skett utan lov eller om bygget påverkar staden avsevärt är det en byggnadsnämnd som fattar besluten. Efter beslut skickas faktura för lovet, oavsett ifall bygglovet är godkänt eller inte. All tid som har lagts ner för bygglovet debiteras, vilket även gäller ifall du drar tillbaka ditt bygglov innan beslut tagits. Vid efterfrågan av kompletteringar avslås din bygglovsansökan om dokument inte skickats in vid det datum som angetts.

Beslut meddelas till de som sökt bygglov, de som haft invändningar, fastighetsägaren och grannar till den tilltänkta nya fastigheten samt postas även i Post- och inrikestidningar. De som haft invändningar mot det som skall byggas har tre veckor på sig att överklaga från den dagen de mottagit beslutet av beviljat bygglov. De som läser Post- och inrikestidningar har också möjlighet att överklaga och har då fyra veckor på sig från den dag det publicerats. När denna tid har passerat vinner beslutet ”laga kraft”,

ingen kan då längre överklaga. Från den dagen bygglov har trätt i ”laga kraft” är det giltigt i fem år och man måste påbörja bygget inom två år. Har inte detta gjorts måste en ny ansökan om bygglov skickas in och samma åtgärder och steg genomgås återigen. Görs en ändring efter beslut tagits, måste lov sökas för ändring innan detta påbörjas. I beslutet anges även om ett startbesked getts eller krävs, vem som blir kontrollansvarig, om tekniskt samråd behövs och ifall utstakning och lägeskontroll är nödvändig. Att observera är att ett beslut om bygglov inte betyder att bygget kan starta ifall startbesked behövs. Startbesked måste då fås för att byggnationen kan börja (Göteborg Stad 2014-02-20).

2.3.4. Före Byggstart

Innan du får påbörja bygget måste du förutom godkänt bygglov få ett startbesked, om detta behövs för det aktuella projektet. Det räknas annars som olovligt byggande, även fast du redan har fått beviljat bygglov och du kan få en byggsanktionsavgift (Göteborg Stad¹ 2014-02-20).

Före byggstarten, ifall det behövs för bygget, kallas ansökaren till ett tekniskt samråd. På det tekniska samrådet går förslag till kontrollplanen genom, åtgärder för besiktning, hur bygget ska planeras och organiseras, övriga inlämnade handlingar såsom konstruktionsritningar och tekniska beskrivning, byggets omfattning, vilka tekniska lösningar som valts, behov av byggförsäkring och färdigställandeskydd. Det tekniska samrådet utgör underlaget för beslutet om startbeskedet. Dessutom bestäms eventuella arbetsplatsbesök samt slutsamråd. Till det tekniska samrådet kallas berörda av den handläggande byggnadsinspektören. Det är sedan byggherren eller kontrollansvarig som har i uppgift att boka tid för detta samråd. Förutom handläggaren skall byggherren, kontrollansvarig samt eventuellt övriga berörda delta på mötet, såsom arkitekt eller konstruktör. Detta möte dokumenteras av byggnadsnämnden och skickas sedan ut till byggherren samt kontrollansvarig. (Göteborg Stad² 2014-03-25). Byggförsäkring behövs alltid vid nybyggnation av bostäder och innefattar kostnader för fel i utförande, material och konstruktion. Försäkringen gäller i tio år.

Syftet med detta är att sammanställa alla underlag som sedan utgör ett besked om det slutgiltiga startbeskedet. Det är byggnadsnämnden som kontrollerar uppgifterna enligt PBL för att fatta beslut om startbesked. Oftast gäller detta åtgärder som kräver bygglov, rivningslov, marklov eller anmälan (Göteborg Stad¹ 2014-02-20).

2.3.5. Under byggtiden

Vid det tekniska samrådet bestämmer handläggaren och kontrollansvarig om tid och datum för eventuella arbetsplatsbesök. Kontrollansvarig går på arbetsplatsbesöket och handläggaren för protokoll över arbetsplatsbesöket och skickar sedan detta till kontrollansvarig och byggherren. Detta görs för att följa upp att alla regler följs under byggtiden. Information om detta finns i startbeskedet. Behövs inget tekniskt samråd för ett bygge, behövs inte heller ett arbetsplatsbesök. Skulle förändringar vilja göras under byggets gång, måste bygglovshandläggaren eller byggnadsinspektören kontaktas för att

söka lov om ändringar. Ifall ändringarna skulle vara av större omfattning, såsom att göra byggnaden större eller högre, kan ett nytt bygglov vara aktuellt.

Under byggtiden är din tomt klassad som arbetsplats och du ansvarar för denna. Anlitas entreprenörer eller andra fackmän har de oftast ansvarsförsäkringar för att lagstiftning följs.

Under byggtiden måste du skaffa dig en färdigställandeförsäkring ifall oförutsägbara händelser inträffar, exempelvis ifall någon underentreprenör eller husbyggaren går i konkurs. Denna försäkring tecknas av entreprenören/husbyggaren. Det kan vara viktigt att ha en byggförsäkring ifall något skulle bli stulet eller om brand skulle uppstå. Detta görs via hemförsäkringen (Göteborg stad 2014-02-20).

2.3.6. Byggt klart

När bygget är klart måste ett slutbesked fås innan det är tillåtet att flytta in i fastigheten. För att få ett slutbesked måste alla åtgärder som finns med i bygglovet vara färdigställda och godkända. Byggherren ansvarar för att detta kontrolleras av Stadsbyggnadskontoret. När det endast talas om enklare åtgärder får byggnaden tas i bruk tidigare och ska då framföras av startbeskedet.

Slutbesked tas beslut om via ett slutsamråd. Här går kontrollplanen genom, villkor och eventuella avvikelser och kontrollansvarig säger sitt. När slutbesked är taget är det fritt fram att flytta in i byggnaden (Göteborg Stad 2014-02-20).

2.4. Att överklaga, påverka eller anmäla ett bygglov

Det byggs som sagt ständigt i vårt samhälle och förr eller senare kommer alla bli påverkade, antingen som medborgare eller som granne. Något som bör tänkas på är att alltid prata med och informera sina grannar om vad som ska genomföras om du ska bygga. Det är viktigt att hålla en dialog med grannar, även från planeringsstadiet och oavsett ifall ditt bygglov följer alla de regler som är aktuella. Detta för att undvika just en överklagan som gör att det tar onödig extra tid för bygglovet att bli godkänt och slutgiltigt. Rätten att överklaga ett bygglov, detaljplan eller andra beslut som ska tas finns dock alltid. Väcks misstankar kring ett olovligt byggande, rivning, schaktning, fyllning etc. ska detta alltid anmälas till Stadsbyggnadskontoret.

Rätt att anmäla ifall det är något som du berörs eller störs utav, exempelvis att grannen bygger över sin tomtgräns, ljusskyltar eller annat som Stadsbyggnadskontoret är tillsynsskyldiga till, finns också. Det bästa är dock att ta direkt kontakt i berörande person, exempelvis den som bygger, fastighetsägaren eller kontrollansvarig (Göteborg Stad 2014-02-25).

2.4.1. Olovligt byggande

Om ett bygge som kräver bygglov påbörjas utan lov, räknas detta som olovligt byggande. Dessutom måste i vissa fall ett startbesked utfärdas innan bygget kan påbörjas, även om bygglovet godkänt.

Innan byggnaden tas i bruk måste ett slutbesked utfärdas. Då kontrolleras att byggnaden används till det ändamål det är tilltänkta att göra, eller att det som uppförts skiljer sig mot det som beviljats genom bygglovet. Om någon av dessa reglerbrott sker, kan en anmälan göras via kontakt med Stadsbyggnadskontoret, helst en skriftlig för att undvika missförstånd och behålla anonymitet ifall så önskas. En anmälan måste innehålla vilken fastighet eller adress det handlar om, vad som uppförs, exakt vad som anmäls och en så noga beskrivning som möjligt av objektet. Den som anmäler kan få information om beslut angående ärendet. Då måste kontaktuppgifter fyllas i, i samband med anmälan. Således bevaras inte anonymiteten.

Ärendet skickas vidare till en handläggare som undersöker ifall det finns tillstånd eller bygglov för det som undersöks. Finns detta görs inget ingripande, är bygget olovligt skickas brev till fastighetsägaren eller tomträttshavaren. Anmälan skickas med i brevet och möjlighet ges för fastighetsägaren att förklara sig. Under tiden gör handläggaren en bedömning ifall lov kan beviljas i efterhand för bygget eller inte. Är detta möjligt ombeds fastighetsägaren att söka detta. Detta lov genomgår sedan alla stegen för att få ett beviljat bygglov. Extra kostnader tillkommer dock. Dessutom måste en byggsanktionsavgift betalas på grund av det olovliga byggandet, vilken tas ut av kommunen med stöd av plan- och bygglagen. Detta betalas av fastighetsägaren. Ifall bygglov inte kan beviljas i efterhand kan byggnadsnämnden kräva att det som påbörjats rivs och återställs till sitt ursprungliga (Göteborg Stad 2014-02-25).

2.4.2. Att påverka som granne

När du har en granne som ska bygga nytt finns det vissa tillfällen där du själv som granne har full rätt att komma med dina synpunkter och invändningar mot det som ska byggas. Detta gäller ifall det ligger i ett område utanför en detaljplan och det som ska byggas inte är en kompletteringsåtgärd. Ytterligare ska du som granne även ha möjlighet att tycka till och invända mot saker som avviker från den gällande detaljplanen ifall det ligger i ett område inom detaljplan. Du ska vid bägge dessa omständigheter ges möjligheten att komma med dina skriftliga synpunkter. Detta kallas för ett grannehörande som har en deadline på svar om två veckor från den dag brev skickats hem angående detta. Detta skickas till alla som anses berörda av åtgärden. Dessa grannar kallas för sakägare. Uteblir svar på detta inom två veckor, räknas detta som en tyst godkännande. Alla berörda grannar som är emot bygglovet kommer att få information om det slutgiltiga beslutet. Du måste då skriva under beslutet för att visa att du tagit del av detta, men betyder inte att du godkänner beslutet. Istället ger underskriften information om när besvärstiden, dvs. möjligheten att överklaga, påbörjas. Överklagan av bygglovet kan göras fram tills bygglovet vinner laga kraft. Oftast är det tre veckor från det att beslutet om bygglovet skickats hem till dig. Om du inte personligen får beslut om lovet, finner man information i Post- och inrikestidningar. Här kan man överklaga i fyra veckor från den dag lovet publiceras här (Göteborg Stad 2014-02-25).

2.4.3. Att överklaga bygglov

En överklagan kan göras tills lovet vinner laga kraft och därefter avslås alla överklaganden som kommer in efter detta. En överklagan görs skriftligt och skickas till Stadsbyggnadskontoret, som gör en rättidsprövning, dvs. kontrollerar om överklagan kommit in i rätt tid. Sedan förs ärendet vidare till Länsstyrelsen för prövning. När en överklagan görs ska det tydligt framföras vilket bygglov det gäller. Ärendenummer samt beslutsdatum måste anges samt vad beslutet gäller, vad det är för fel, varför det ska ändras och vilken ändring som begärs. Ytterligare kan de handlingar som anses nyttiga i överklagan skickas med. Utöver detta ska namn, postadress samt telefonnummer uppges och självklart en underskrift. Ombud kan även anlitas att skriva under, i sådant fall måste en fullmakt skickas med för detta.

Beroende på hur långt överklagan vill tas, finns det olika rättsinstanser där detta kan beprövas. Den första instansen är Länsstyrelsen, därefter Mark- och miljödomstolen, Mark- och miljööverdomstolen (här krävs prövningstillstånd) och sist Högsta Domstolen (Göteborg Stad 2014-02-25). Skulle detaljplaner och områdesbestämmelser överklagas följs även här denna instansordning (Boverket 2014-02-26).

2.5. Bygglovshantering på Stadsbyggnadskontoret

En bygglovsansökan genomgår flertalet steg och processer innan ett slutgiltigt besked tas om godkänt bygglov.

Det första som händer när ansökan har nått Stadsbyggnadskontoret är att den tas emot av deras administratörer som registrerar ansökan digitalt i deras ärendehanteringssystem, Bygg-R samma dag. Där fylls uppgifter i såsom vilken fastighet det rör sig om, vem som är fastighetsägare, vad ansökan gäller, om det till exempel är en nybyggnation, renovering, tillbyggnad etc. I vissa fall är det inte fastighetsägaren som söker bygglov för en viss åtgärd. I dessa fall kommer fastighetsägaren alltid få besked om att de på Stadsbyggnadskontoret behandlar en ansökan för en fastighet de äger. Det kan till exempel röra sig om ett delat ägarskap då den ena parten sökt bygglov för något, då kommer alltid den andra parten få besked om detta från Stadsbyggnadskontoret.

Efter inregistreringen behandlas ansökan på byggavdelningens morgongenomgångar. I dessa genomgångar kollar de på om de fått in alla ritningar kompletta till ärendet, eller om de behöver efterfråga ytterligare ritningar eller komplettering av ritningarna. Sedan skickas brev ut till den som ansökt om bygglovet ifall de har alla ritningar och allt underlag de behöver och att ansökan har börjat granskas, eller om de behöver komplettera ritningarna med något och i så fall vad som ska kompletteras.

Ett brev skickas alltid ut till kunden när ansökan är fullständig. Detta är ett lagkrav som står med i PBL. Anledningen till detta är att det är från det datum som ansökan är fullständig som Stadsbyggnadskontoret har tio veckor på sig att handlägga ett ärende.

För varje bygglovsärende ska det alltid finnas en bygglovhandläggare och en inspektör som har ansvaret för ansökan och som tittar fördjupat på ärendet. Detta gör dessa två så snart de har möjlighet. De granskar ansökan och jämför om det behövs med detaljplanen, skickar eventuella remisser till olika förvaltningar inom kommunen som är specialister inom respektive område.

Deras olika förvaltningar som remisser skickas till:

Miljöförvaltningen - då det är något som måste kontrolleras eller är anmälningspliktigt inom miljöbalken, exempelvis om det finns misstankar om förorenad mark eller bullerfrågor.

Kretslopp och vatten - vid nya vatten- och avloppsanslutningar då de har hand om alla kommunala ledningar. Byggs nytt på en plats och kommunalt vatten och avlopp ska anslutas dit, måste en granskning göras att detta är möjligt innan godkänt bygglov ges. De har även hand om avfallshanteringen och kontrollerar då att det går att hämta sopor vid den nya platsen.

Räddningstjänsten – vid brandfrågor. Exempelvis måste det finnas möjlighet för Räddningstjänsten att ta sig till platsen med sina fordon vid en utryckning.

Stadsmuseet - då det handlar om gamla byggnader där antikvariska frågor står i centrum och ifall en byggnad har skydd och efterfrågar då deras synpunkter kring det som skall göras eller ändras.

Park och natur - ifall den tilltänkta byggnaden ligger i närheten av en park eller ett torg.

Trafikkontoret - när det rör sig om trafikfrågor, såsom utfarter och parkeringsplatser.

Fastighetskontoret - har hand om det mesta av den kommunala marken.

Lantmäteriet – för att se att fastigheter är bildade. Ibland kan en fastighet vara delad till två mindre, då måste lantmäteriförrättningen vara klar innan bygglov kan beviljas. Detta så att de vet att det finns två fastigheter som går att bebygga. Det kan även finnas servitut på tomter. Det vill säga, någon kan ha dragit en ledning (vatten, avlopp, kablar etc.) under någon annans tomt. Då finns det inskrivet på fastigheten att de som äger fastigheten som har ledningar under ens fastighet har rättigheter att nyttja markytan på denna tomt. Sådant måste kollas upp innan bygglov beviljas, så att det inte blir några bekymmer om någon måste byta ledningarna i framtiden. Denna granne har rättigheter att säga sitt i dessa frågor.

Det är sällan ett ärende skickas till alla olika förvaltningar, utan det beror helt på vad det handlar om i respektive ärende. Detta skickas med internpost och förvaltningen i fråga har i princip nästan alltid två veckor på sig att återkomma med ett svar, om de inte finns något som behöver utredas ytterligare. Då kan de begära förlängning på svarstiden. I en större kommun som Göteborg, jobbar inte alla på ett och samma ställe, vilket gör att dokument och ärenden måste skickas runt till olika ställen, till personer som inte arbetar

med en. Dessa procedurer gör att det tar lite extra tid att få in synpunkter från alla håll. Därför är det viktigt med att sätta ett sista svarsdatum för varje ärende som skickas till andra förvaltningar.

Efter detta granskar handläggarna ärendet och kontrollerar att det följer detaljplanen, att utformningen passar in på platsen, men även om det finns synpunkter på färg och material. I vissa speciella fall kan en bygglovschef kallas in för en avstämning, alternativt andra kollegor på Stadsbyggnadskontoret. Utöver detta kontrolleras att de tekniska egenskapskraven såsom tillgänglighet, brand, ljud, geoteknik, ventilation, energi etc.

Skulle det vara en avvikelse från detaljplanen måste ett grannehörande göras. Ett brev skickas då ut till de närmsta grannarna som talar om att Stadsbyggnadskontoret fått in en ansökan om bygglov som avviker från detaljplanen och frågar ifall de har några synpunkter på detta. Ritningar skickas även med så grannarna kan få en bra överblick över ärendet.

Skulle det röra sig om en ansökan i innerstaden finns det många som klassas som grannar. Förutom de som äger fastigheterna runtomkring vistas det ständigt människor runt platsen som också får säga sitt. Skulle det exempelvis röra sig om en kiosk som ska upp på en plats där det inte riktigt finns byggrätt så annonseras detta i GP. De har nästan alltid två veckor på sig att svara på ett grannehörande. Uteblir svar under denna tid räknas tystheten som att de accepterar avvikelsen.

Ifall grannarna har synpunkter tar ärendet en liten annorlunda väg och kommer ta mycket längre tid än vanligtvis för bygglovet att godkännas. Det är här byggnadsnämnden som måste ta beskedet i ett byggnadsnämndsmöte. Det krävs mycket bra och utförliga beslutsunderlag som måste förberedas som ska presenteras för politikerna. Det ska exempelvis utredas internt samt göras avstämningar med jurister innan det når politikerna. De sammanträder i stort sett bara en gång i månaden och vill ha underlaget för ärendet ungefär tre veckor innan mötet. I praktiken tar ett sådant ärende två till tre månader i hanteringstid innan det kan godkännas. Det vill säga, Stadsbyggnadskontoret kan omöjligt genomföra handläggningen på de tio veckor de har som i regel att handlägga ett bygglovsärende i dessa fall. När beslut har tagits annonseras detta i Post och Inrikes tidningar, vilket också är ett lagkrav. Här fås fyra veckor att kommentera på bygglovet, annars förloras chansen att få sin röst hörd i ärendet.

Skulle det vara så att Stadsbyggnadskontoret bedömer att ett klagomål inkommit för sent, skickas det sedan vidare till Länsstyrelsen som gör ett sista utlåtande angående tidsfrågan med klagomålet.

När alla synpunkter, utredningar och kompletteringar kommit in, tas ett beslut. Om det är enklare ärenden ges ett startbesked ihop med bygglovsbeslutet. I större projekt kommer startbeskedet något senare då oftast ytterligare dokument måste lämnas in efter beslutet tagits om bygglov. Vilka dessa dokument eller uppgifter är framkommer i

bygglovsbeslutet. I beslutet informeras även om tekniskt samråd är aktuellt för ärendet eller inte och i så fall när samrådet äger rum.

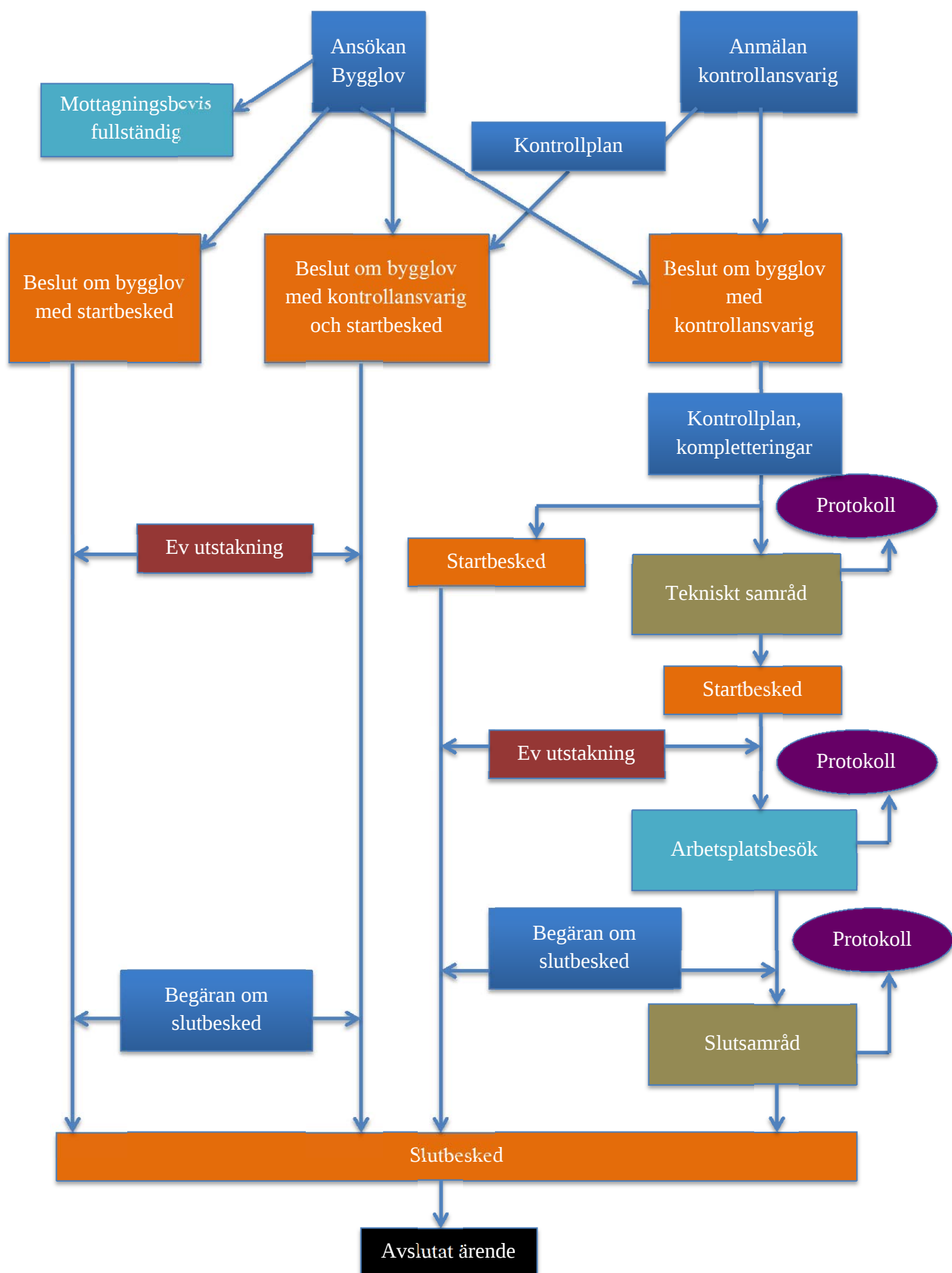
Efter bygglovsbeslutet har tagits och skickats ut görs en debitering av det arbetet som hittills har gjorts via en separat faktura som skickas ut till kunden. Till största del baseras detta på hur mycket och hur stort som byggs där en tabell följs utifrån kvadratmeter.

Mellan bygglov och startbesked görs tekniska utredningar som eventuellt kan behöva kompletteras. För själva bygglovet krävs i stort sett bara arkitekturritningar och planlösningar. I de tekniska utredningarna är det konstruktionsritningarna som granskas grundligt. I huvudsak är det här huvudritningarna på stommen och ritningarna på installation och ventilation som är av vikt här för att kunna ge ett startbesked.

Ändras någon ritning under processens gång kräver de ytterligare dokumentation från kunden. Det kan ibland vara så att kunder först söker bygglov för att försäkra sig om att de får bygga på en viss plats, trots att projekteringen är långt ifrån klar.

I de flesta ärenden får kunden skicka in kompletteringar eller förtydliganden i sina dokument kanske två till tre gånger innan Stadsbyggnadskontoret har allt underlag de behöver för att ta besluten. Oftast saknas det någonting i ritningarna eller dokumenten som gör att det inte går att ta ett beslut. Vanligast är detta problemet hos privatpersoner som kanske inte har sökt bygglov tidigare.

Med andra ord har Stadsbyggnadskontoret mer jobb med mindre projekt där det är privatpersoner som bygger än större där det är företag som söker bygglov (Stadsbyggnadskontoret, Mari Von Sivers).



Figur 1 – Stadsbyggnadskontorets bygglovshantering

2.6. Bygglövsprocessen i nuläget

Under detta kapitel kommer fokus ligga på att presentera den bild av bygglövsprocessen som förmedlas genom media och rapporter, samt hur förtroendet för och uppfattningen av bygglövsprocessen är i nuläget. Det har de senaste åren gjorts många studier kring bygglövsprocessen, då den är ett hett diskussionsämne och en viktig del av byggprocessen.

Rapporten *En effektivare plan- och bygglövsprocess* överlämnades 7 maj 2013 till Sveriges bostadsminister Stefan Attefall. Rapporten gjordes på uppdrag av svenska regeringen och till särskild utredare utsågs Lars Magnusson. Rapporten är av typen Statens offentliga utredningar (SOU) och dess ursprungliga syfte var att:

”Se över reglerna om genomförande av detaljplan i syfte att åstadkomma en tydlig, effektiv och transparent plangenomförandelagstiftning”

Detta syfte kompletterades sedan även med att undersöka möjligheterna för att kunna göra plan- och bygglövsprocessen enklare och snabbare. Detta skulle göras genom att bland annat se över kraven på bygglov och detaljplan (Magnusson, 2013, s.11).

I *En effektivare plan- och bygglövsprocess* beskrivs hur plan- och bygglövsprocessen upplevs som ineffektiv och trög. En bidragande orsak är prövningarna av överklaganden vilka uppfattas som tidskrävande samt ineffektiva. En överklagan av givet bygglov tas upp i länsstyrelsen som första instans. Enligt årsredovisningen gjord av länsstyrelserna 2011 så var den genomsnittliga beslutstiden för en överklagan av lov (och förhandsbesked) 170 dagar, samma som året innan. Dock var denna siffra betydligt högre i Västra Götaland där Göteborg ingår. För länsstyrelsen i Västra Götaland var den genomsnittliga överklagandetiden 359 dagar år 2011 (Magnusson, 2013, s.11).

Dessutom anser man i *En effektivare plan- och bygglövsprocess* att samarbetet behöver förbättras mellan kommunerna och byggherrarna. Kommunerna har enligt lagen (2000:1383) om bostadsförsörjningsansvar ansvar för att skapa förutsättningar för kommunens invånare att leva i bra bostäder. Detta i samband med ansvaret för planering av byggandet (PBL) ger kommunerna goda möjligheter att styra bostadsbyggandet, men de klarar inte att själva tillgodose bostadsbehovet. För kommersiella exploatörer kan dock ibland trögheten i de kommunala processerna ha betydelse för om ett projekt blir av eller inte.

Enligt rapporten är många problem länkade till planer som inte längre är aktuella, och många nyare planer är skapade med syftet att ändra en underliggande plan. Följderna av inaktuella planer blir att det blir svårt att utveckla då nya bygglov avviker från gällande plan, och istället för att utveckla gällande planer så begränsas bygglovet då möjligheten att avvika från aktuell plan är liten.

På sin hemsida har Fastighetsägarna gjort ett yttrande om *En effektivare plan- och bygglövsprocess*, där man punkt för punkt går igenom de förslag och åsikter som

framförs i rapporten och ger sina egna kommentarer och åsikter. I detta yttrande skriver Fastighetsägarna (2013) att de välkomnar betänkandet och att

”Dagens planprocess är allt för utdragen och lämnar stora möjligheter för både kommun och andra intressenter att hindra eller fördröja, och därmed i många fall omintetgöra, nyproduktion av bostäder”

På samma sätt yttrar sig Boverket (2013) om *En effektivare plan- och bygglovsprocess* att:

”Såväl utredningen som Boverket konstaterar att nuvarande lagstiftning inrymmer stora möjligheter till effektiva arbetsformer för att förkorta såväl plan- som bygglovsprocessen. Boverket anser att vissa justeringar behöver göras för att främja planläggning på strategisk nivå och effektivisera och förenkla bygglovsprövningen. Betydligt större flexibilitet kan ges detaljplanläggning och upphävande eller förlängning av planbestämmelser”

Sveriges arkitekter (2013) anser även att:

”Ett ökat bostadsbyggande är mycket viktigt och välkomnar utredningens ambition att söka förenklingar och förnyelse av regelverk som styr detta”

Länsstyrelsen (2013) ser även de positivt till alla förslag som kan förkorta eller förenkla processen som är i nuläget. De tycker att:

”En viktig grundtanke är att förskjuta ställningstaganden och inflytande till tidiga skeden för att underlätta efterföljande detaljplanering och bygglovgivning. Plan- och byggprocessen som helhet behöver effektiviseras och länsstyrelsens förmåga att lämna tydliga ställningstaganden i tidiga skeden, vilket föreslås utvecklas, är en viktig del av vad som kan förbättras”

Den 13 februari 2014 lade bostadsministern Stefan Attefall fram en remiss till lagrådet med förslag på ändringar i PBL. Detta lagförslag ska leda till att plan- och bygglovsprocessen blir enklare och effektivare. Det ska bli enklare och gå snabbare att ta fram en detaljplan och få bygglov för mindre åtgärder. Bland annat finns en helt ny lag gällande riktlinjer för de kommunala markanvisningarna. Ytterligare införs vissa nationella byggregler. Kommunens utrymme för att ställa egna krav på tekniska egenskaper regleras, vilket betyder att de inte får ställa högre krav än vad som anvisas i plan- och bygglagen och Boverkets byggregler angående exempelvis energikrav. Detta förslag kommer huvudsakligen träda i kraft 1 januari 2015, medan vissa delar träder i kraft 1 juli 2015 enligt regeringens förslag (Svensk Byggtjänst, 2014).

3. Metod

3.1. Kvalitativ undersökning

För att kunna ge läsaren av rapporten en uppfattning av hur bygglovsprocessen går till och vad som bestäms i Plan- och bygglagen krävdes insamling av fakta. Ursprungligen var tanken att kunna tillgodose behovet av fakta endast genom en litteraturstudie, men när vissa delar av processen inte gick att redogöra för endast med litteraturstudien fick vi även göra en intervju. Genom att framställa hur bygglovsprocessen går till skapade vi en kunskapsgrund att basera den kvantitativa undersökningen på, och ger även en grund för den senare analysen av resultaten.

3.1.1. Litteraturstudie

Syftet med litteraturstudien var att redogöra för de grova dragen i Plan- och bygglagen (PBL) samt bygglovsprocessen. Vi gjorde det genom en litteraturstudie eftersom det är välkända ämnen med många tillgängliga källor både på internet och i böcker. Det går att finna övergripande förklaringar av PBL, djupgående förklaringar samt lagtexterna i sig. Det hade förmodligen varit svårt att nå den information vi behövde om Plan- och bygglagen genom intervjuer då vår tidigare kunskap inte var tillräcklig för att ställa givande frågor. För att kunna redogöra för Stadsbyggnadskontorets hantering av bygglovsärenden behövde en intervju göras, då information kring detta var svårfunnen och otillräcklig.

Informationen som ligger till grund för kapitlet *Plan- och bygglagen* har huvudsakligen funnits på genom websidor, litteratur och rapporter. För att finna information kring PBL har huvudsakligen hemsidorna för Boverket och Göteborgs Stad (sidan för Stadsbyggnadskontoret) varit viktiga källor. De bedöms som trovärdiga då de båda hanterar Plan- och bygglagen i stor utsträckning. Dessutom har handboken *Bostadsbestämmelser* av Hans Örnhall använts i litteraturstudien. Förutom dessa källor som ofta använts har andra källor funnits via sökningar på internet och i databaser. De forskningsrapporter som använts har samlats in via databaserna Google Scholar, Chalmers Summon och Web of Science. Vanliga sökord har varit; *bygglovsprocessen*, *planprocessen*, *plan- och bygglagen*, *bygglov*. En rapport som har använts mycket är *En effektivare plan- och bygglovsprocess* av Lars Magnusson som gjordes på uppdrag av regeringen.

3.1.2. Intervju med Stadsbyggnadskontoret

Eftersom litteratur och information kring stadsbyggnadskontorets hanterande av inkomna ärenden var bristfällig så genomfördes en intervju med Mari von Sivers på Stadsbyggnadskontoret. Eftersom Mari von Sivers även var handledare för vårt arbete behövdes ingen introduktion kring vad vårt arbete gäller.

Anledningen till att endast en intervju gjordes var att enligt avgränsningarna till vårt arbete gäller det endast Stadsbyggnadskontoret i Göteborg och därför ansågs det tillräckligt med intervju av en anställd där. Önskvärt hade kanske varit ytterligare någon

intervju med anställd på Stadsbyggnadskontoret Göteborg för att ge en bekräftelse av den information som vår intervju gav.

Vid intervjun ombads Mari von Sivers beskriva hur en ansökan behandlas från dess att den mottas tills startbesked ges. Vid otydligheter bads von Sivers tydliggöra och ibland även gå in djupare på vissa delar av hanteringen. Intervjun spelades in med telefon och efter intervjun transkriberades den för att sedan användas som källa. Transkriberingen finns även med som bilaga i rapporten.

Fördelen med att ställa en öppen diskussionsfråga där von Sivers fick beskriva processen fritt var att intervjun inte begränsas av de frågor som ställs. Om intervjun istället hade genomförts med frågor kring de olika stegen i hanteringen hade kanske något missats på grund av att frågorna inte täcker allt som finns att diskutera. Detta fungerar bra vid en enskild intervju som i detta fall. Om det istället hade genomförts ett flertal intervjuer hade ett förbestämt frågeformulär kanske varit att föredra för att underlätta jämförelse mellan svaren.

3.2. Kvantitativ undersökning

För att kunna dra väl underbyggda slutsatser av arbetet behövdes åsikter och data från personer som ansökt om bygglov hos Stadsbyggnadskontoret i Göteborg. Det bestämdes att detta skulle införskaffas genom en enkätundersökning som skulle ge både data och skriftliga åsikter att ta hänsyn till vid rapportens slutsats. I detta avsnitt redogörs det för hur enkätundersökningen skapades och genomfördes.

Den stora fördelen med att göra en kvantitativ undersökning jämfört med en kvalitativ undersökning är att resultaten går att framställa som statistik. En kvantitativ undersökning bland de tidigare kunderna ger data som går att bearbeta för att framställa deras åsikter kring bygglovsprocessen. Ytterligare anledningar till att en enkätundersökning genomfördes var att det är tidsbesparande och svaren är jämförbara tack vare de standardiserade frågorna. En enkätundersökning ger även möjlighet till uppföljning om så skulle önskas, då samma frågeformulär skulle kunna användas igen för att undersöka förändringar i respons med tiden.

Det som en kvantitativ undersökning har svårare att tillgodose är djupare förståelse i varför resultaten blir som de blir. Det saknas ofta förklaringar till varför en fråga graderas eller besvaras som den gör. Därför kompletterades enkätundersökningen med följdfrågor där respondenten fick beskriva varför den svarat som den gjort. Förhoppningen med detta är att kunna ge möjlighet till djupare analys av den statistik som enkätundersökningen ger.

3.2.1. Formulering av frågor

Den kvalitativa undersökningen gav en god kunskapsgrund för att kunna formulera frågorna till enkäten. Utgångspunkten var frågor som skulle kunna analyseras för att besvara syftet med undersökningen. Dessutom hade Stadsbyggnadskontoret fem frågor som skulle ingå i enkäten, dessa frågor hade använts tidigare av SBK och därför fick de inte ändras. Utifrån dessa kriterier skapade vi frågor för att täcka hela

bygglovsprocessen, från kontakt med Stadsbyggnadskontoret till Startbesked. Frågorna delades in i fyra huvudavsnitt; *Bakgrundsfrågor, Kontakten med Stadsbyggnadskontoret, Ansökan om bygglov* och slutligen *Beslut om bygglov*. Boken *Som man frågar får man svar* av Bengt-Erik Andersson användes för att få kunskap i intervjuteknik. Dessutom konsulterades Mathias Gustafsson, docent vid Avdelningen för Construction management på Chalmers, gällande frågornas utformning samt svarsalternativ och svarsgradering.

Majoriteten av frågorna i enkäten är formulerade med förbestämda svarsalternativ (slutna frågor) för att ge svar som är mätbara och enkla att besvara. Merparten av de slutna frågorna var påståenden där svarsalternativen var en femgradig Likert-skala. Svarsalternativen var följande:

- Stämmer inte alls----1----2----3----4----5----Stämmer helt

Valet av femgradig skala ger respondenten möjlighet att välja ett neutralt svarsalternativ.

För att komplettera vissa slutna frågor bestämdes det att ett antal öppna frågor skulle inkluderas i enkäten. En öppen fråga innebär att respondenten själv får formulera sitt svar på frågan. Det ansågs nödvändigt med öppna frågor för att komplettera de slutna frågorna och få lite mer djup i svaren och förklaring till svaren på de slutna frågorna. Dessutom fick respondenterna i slutet av enkäten påpeka om de hade någon åsikt som inte tagits upp tidigare i enkäten. Tanken med användandet av öppna frågor var att de skulle komplettera de slutna frågorna och ge förklaringar till de resultat som de slutna frågorna ger och därmed underlätta en analys av resultaten.

3.2.2. Pilotundersökning

En pilotundersökning genomfördes för att undersöka om frågorna var begripliga och i en bra följd. Dessutom fick de svarande ge kommentarer på om svarsgraderingen var förståelig och om något svarsalternativ saknades. Genomförandet av en pilotundersökning ansågs öka chansen att få bra respons på den riktiga enkäten, eftersom den skulle ge möjlighet att ändra eventuellt otydliga frågor.

Pilotundersökningen skickades ut till ett antal utvalda bekanta som nyligen gjort bygglovsansökningar. Dessutom skickades den ut till våra handledare på Chalmers och Stadsbyggnadskontoret så de fick göra professionella utlåtanden om enkäten. Den respons som pilotundersökningen gav analyserades och ett antal frågor ändrades för att förbättra enkäten.

3.2.3. Utskick av enkätundersökning

Enkäten genomfördes som en urvalsundersökning vilket innebär att de individer som ingår i undersökningen är utvalda eftersom de har ansökt om bygglov hos Stadsbyggnadskontoret Göteborg. Efter diskussion med Stadsbyggnadskontoret bestämdes det att enkäten skulle skickas ut till personer som fått sitt bygglov beviljat i februari 2014.

Det beslutades att skicka ut enkäten via e-post där mottagaren fick klicka på en länk för att ta sig vidare till enkäten. Anledningen till att göra utskicket via e-post var att det var mest tidsbesparande och det saknades både tid och resurser för att skicka ut enkäten via brev. Dock ger vanligen brev-utskick en högre svarsfrekvens. Ett tredje alternativ hade varit att göra enkäten via telefon. Detta hade dock också varit allt för tidskrävande och var aldrig aktuellt att genomföra.

En diskussion fördes med Mathias Gustafsson om vilket hemsida som skulle användas för att skapa den enkät som skulle skickas ut. Först föreslogs Survey Monkey, men eftersom deras gratisversion hade begränsningar gällande antalet frågor och antalet utskick så bestämdes istället att Google Drive skulle användas för att skapa enkäten. Eftersom den inte hade några begränsningar gällande storlek eller antalet utskick var Google Drive ett val som passade vår kravbild.

Stadsbyggnadskontoret skickade listor med de ansökningar som beviljats i februari 2014 och tillhörande e-postadresser. Sammanlagt skickades enkäten ut till 131 stycken. Vid utskicket påpekades det att de svarande förblir anonyma och alla svar behandlas och presenteras i sammanställd form. Anonymiteten behölls dessutom i mailutskicket då mailen skickades som hemlig kopia, vilket betyder att ingen ser vilka mer som fått detta utskick.

En vecka efter utskick så skickades en påminnelse ut till de som ännu inte besvarat enkäten. Efter ytterligare 4 dagar skickades en andra påminnelse ut, och efter ytterligare 3 dagar (totalt 2 veckor efter första utskick) stängdes enkätundersökningen.

3.3. Resultat och analys av resultat

Resultaten av enkätundersökningen presenteras huvudsakligen i form av diagram och tabeller för att ge en lättöverskådlig och förståelig bild av resultatet. Endast de frågor som känns relevanta för den efterföljande analysen presenteras i resultatkapitlet, resterande frågor och svar går att finna i rapportens bilagor. Vid skapandet av diagram i rapporten användes Microsoft Words diagram-funktion. Dessutom beräknas snittbetyget av responsen på graderingsfrågorna, och den beräkningen gjordes för hand. Under en del frågor citeras även svar som har getts till de öppna frågorna. Detta för att understryka eller förklara den statistik som fåtts av de slutna frågorna.

Dessutom så kommer sambandet mellan vissa frågor att redovisas för att underbygga en analys av vilka samband som kan leda till en förlängd bygglovsprocess. De samband som presenteras är följande:

- Sambandet mellan gradering av handläggningstiden och huruvida respondenten har sökt om bygglov tidigare eller inte.
- Om den sökande fick sitt ursprungliga bygglov godkänt eller fick revidera sin ansökan. En jämförelse mellan personer som ansökt om bygglov tidigare och personer som söker för första gången.
- Jämförelse mellan två grupper; de som fick sin ursprungliga ansökan godkänd och de som fick revidera sin ansökan för att bli godkända. I avsnittet redovisas

hur dessa grupper har graderat följande påståenden:

- Jag har fått den hjälp och information jag sökt vid kontakt med handläggare.
- Det var tydligt vilka dokument och ritningar som skulle lämnas in vid ansökan.

Utgångspunkterna vid analysen och diskussionen är den data som enkätundersökningen gett och de svar som respondenterna gett på de öppna frågorna. Vid analysen av medelvärdena av svaren till påståendena i enkäten är det svårt att avväga vad som kan klassas som undermåligt.

Vid analysen av de snittbetyg som angetts är utgångspunkten följande skala:

- Stämmer inte alls----1----2----3----4----5----Stämmer helt

Det är viktigt att notera att vid ett teoretiskt perfekt utförande eller format så skulle ett påstående få ett snitt på 5.0, då inga fel skulle finnas att anmärka på. Dock är detta inte fallet, och därför gäller det att gradera vad som anses vara positiv respektive negativ respons. Följande uppskattningar kommer ungefärligen att följas:

- Ett snittbetyg på < 3.0 tolkas som att det finns förbättringar som kan och bör göras snarast.
- Ett snittbetyg på $3.0 - 3.5$ tolkas som att det finns möjlighet för förbättringar.
- Ett snittbetyg på $3.5 - 4.0$ tolkas som att frågan fungerar någorlunda bra.
- Ett snittbetyg på > 4.0 tolkas som att det inte är en fråga som bör prioriteras då andra förbättringar kan göras.

Eftersom många av resultaten ger ett betygsnitt mellan 2.5–3.5 så kommer även svaren på de öppna frågorna att vägas in för att försöka avgöra vad som kan och bör förbättras.

4. Resultat

Då syftet med studien var att undersöka hur förbättringar eller effektiviseringar kan göras i bygglovsprocessen redovisas här resultaten från enkätstudien. På detta sätt skapar detta en överblick i hur bygglovssökande upplever bygglovsprocessen idag och kan genom statistiken se vad som anses problematiskt eller trögt i processen. Graderingen av svarsalternativen var följande:

- Stämmer inte alls----1----2----3----4----5----Stämmer helt

4.1. Enkätens svarspersoner

Enkäten skickades ut till 131 personer via mail. Utav dessa 131 personer valde 51 att svara. Detta ger oss en svarsfrekvens på ca 39 %. Dessa 51 svarspersoner är fördelade på följande sätt:

- 14st privatpersoner (27 %)
- 25st företagare (49 %)
- 12st exploatörer/branschpersoner (24 %)

Att notera ytterligare för svaren från enkätstudien är att 40 personer (78 %) hade sökt bygglov tidigare medan resterande elva (22 %) aldrig tidigare hade sökt om bygglov. Detta är relevant då svaren kan variera huruvida bygglovsprocessen upplevs beroende på tidigare erfarenhet och arbete.

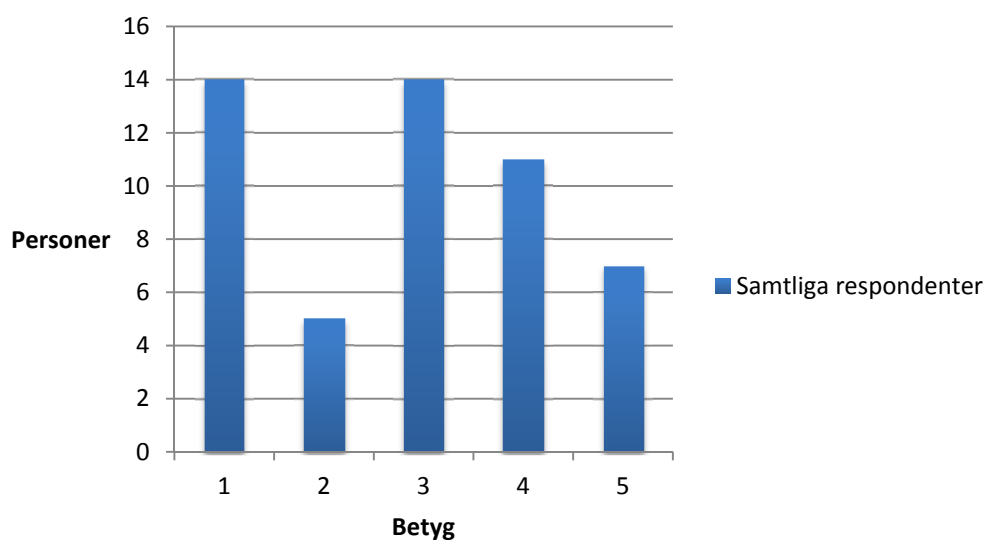
Dessa är fördelade på följande sett inom de tre grupperna:

- Privatpersoner, fem (36 %) har sökt tidigare och nio (64 %) har inte sökt tidigare
- Företagare, alla (100 %) har sökt bygglov tidigare
- Exploatör/branschpersoner, tio (83 %) har sökt tidigare och två (17 %) har inte sökt tidigare

4.2. Handläggningstiden

Ett problem som anses finnas inom bygglovsprocessen är att det tar lång tid att få ett godkänt bygglov. Det är många ritningar och dokument som ska lämnas in och granskas på olika sätt innan ett slutgiltigt beslut tas. I enkäten ställdes frågan om kunden anser handläggningstiden är rimlig. Statistiken i *Tabell 1* nedan kommer från alla 51 svarspersoner.

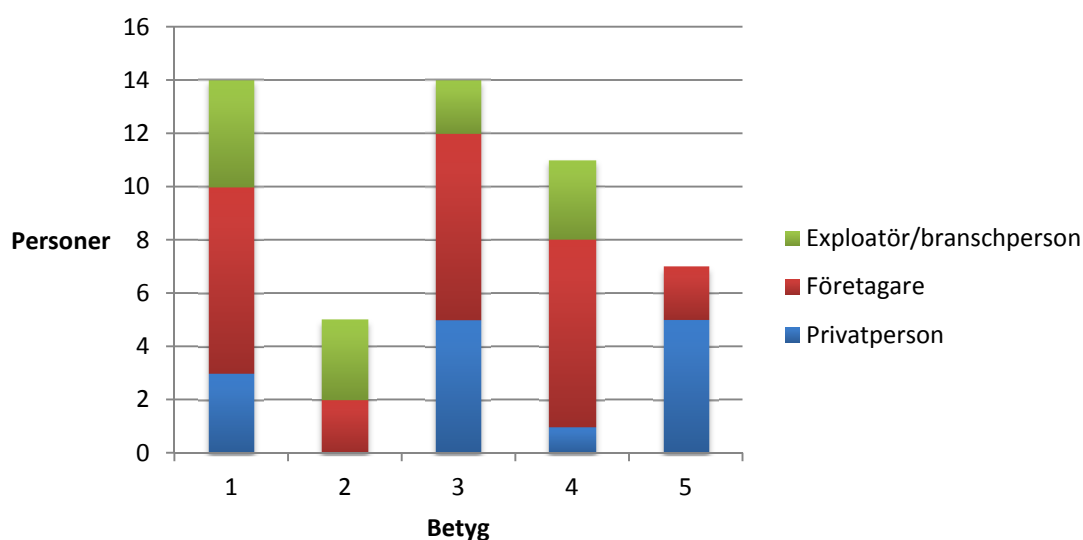
Är handläggningstiden rimlig?



Tabell 1

Statistiken i *Tabell 1* ger oss ett sammanlagt betyg på 2.84 i snitt på en fem-gradig skala. Det kan tydligt urskiljas ett visst missnöje hos kunderna att de tycker handläggningstiden är orimlig och att processen för att få ett godkänt bygglov är lång. För att ytterligare redovisa åsikterna kring hur lång handläggningstiden är kan vi utläsa ur följande *Tabell 2* som visar spridningen hos de tre olika svarsgrupperna.

Är handläggningstiden rimlig?



Tabell 2

Ur *Tabell 2* kan svaren utläsas för de 12 exploatörer/branschpersoner som svarat på enkäten. Av respondenterna i gruppen Exploatör/branschperson har 4 av 12 gett betyget

1, vilket är hela 33 % ur den svarsgruppen. Några kommentarer från Exploatörer/branschpersoner:

”Handläggningsprocessen är alldeles för lång vilket påverkar våra starttider och detta kostar pengar.”

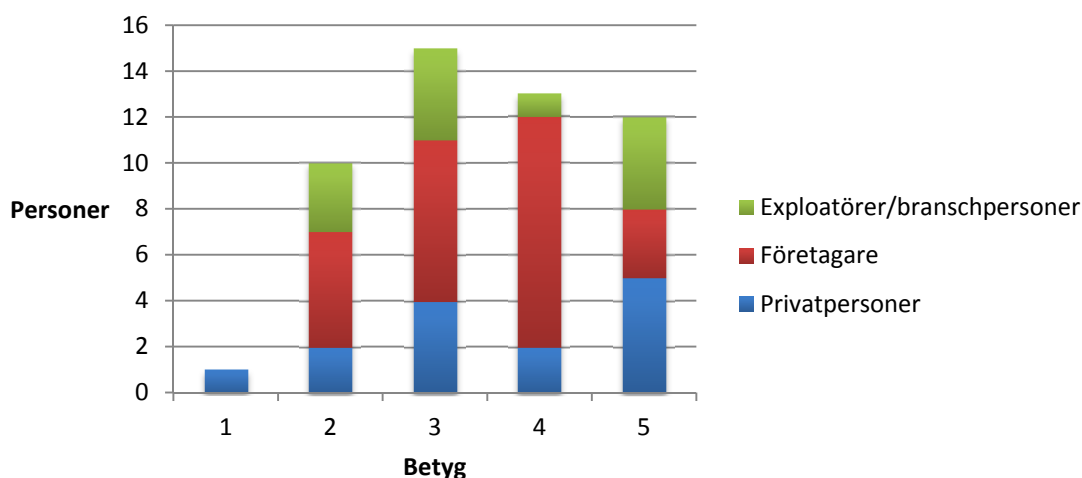
”Hanteringen med olika remissinstanser är under alla kritik. Ingen på SBK driver processen framåt och vi kan bara sitta på läktaren. Att ett bygglov bara skall ta 10 veckor är ett skämt, vårt tog 6 månader.”

Att tillägga är dock att hela sanningen och exakt hur ärendet och ansökan såg ut saknas information om.

4.3. Dokument, ritningar, blanketter och informationsblad

En anledning till att handläggningstiden kan dra ut på tiden är att kunderna i sin första ansökan inte har alla ritningar och dokument kompletta för godkänt bygglov. Ofta får handläggarna på Stadsbyggnadskontoret efterfråga ytterligare ritningar och dokument eller komplettera ritningarna med information som saknas. I enkäten ställdes frågan om det var tydligt vilka dokument och ritningar som ska lämnas in vid ansökan.

Det är tydligt vilka dokument och ritningar som ska lämnas in vid ansökan



Tabell 3

De flesta tycker att det är någorlunda tydligt vilka dokument och ritningar som skall lämnas in vid ansökan med en viss avvikelse. Snittbetyget hos samtliga respondenter blev 3.49. Noterbart är att endast en respondent har angivit att påståendet ”det är tydligt vilka dokument och ritningar som ska lämnas in vid ansökan” inte stämmer alls. I övrigt är det en ganska jämn spridning mellan alternativ 2-5. En respondent har skrivit ”Tydliga ansökningsblanketter med en uppställning på vilka handlingar som skall redovisas” på frågan om vad respondenten tycker kan förbättras gällande ansökan om bygglov. Ytterligare svar på frågan ”Kommentera gärna vad ni tycker kan förbättras gällande ansökan om bygglov”:

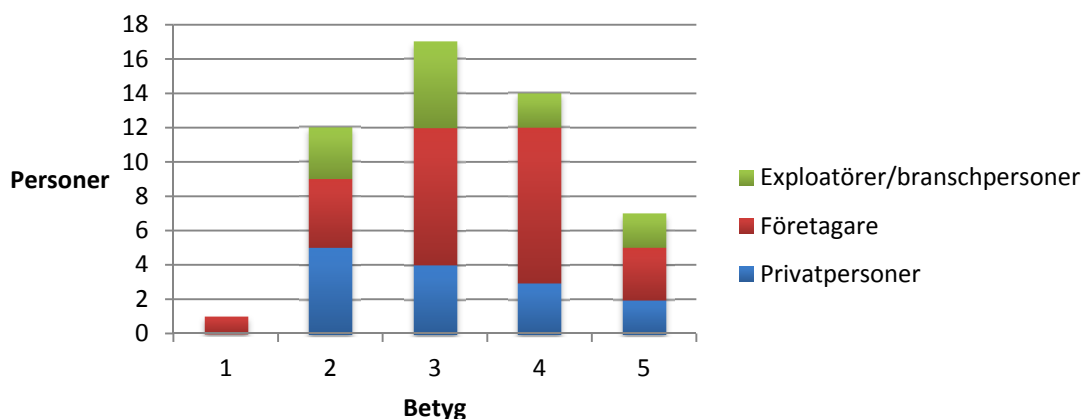
”Förtydliga att anmälan kontrollansvarig ska göras samtidigt med bygglovsansökan, missade jag att läsa mig till.”

”Vilka dokument och hur många av varje.”

”Vid ansökan för den typ av tillbyggnad vi avser göra, borde man få mer information om vad som skall skickas in beträffande konstruktionsritningar.”

Ytterligare ställdes frågan om kunderna tyckte det var tydligt vilken information som ska finnas med på inlämnade dokument och ritningar.

Det är tydligt vilken information som ska finnas med på inlämnade dokument och ritningar



Tabell 4

Enligt statistiken från Tabell 4 ses en antydning till vissa frågetecken kring vad som ska finnas med på de ritningar och dokument som måste skickas in för ett godkänt bygglov. Snittbetyget landar på 3.27 för samtliga respondenter. Även hos branschpersonerna kan en viss osäkerhet kring vad som ska lämnas in där snittbetyget hamnade på 3.25. Att utläsa kring kommentarerna i frågan ”Kommentera gärna vad ni tycker kan förbättras gällande ansökan om bygglov” svarar en av respondenterna:

”Skillnader beroende på handläggare vilket försvårar om vad som är viktigt att få med.”

En annan respondents kommenterar:

”Tydligare instruktion vad som skall in i bygglov. Ofta beroende på handläggare”.

Något som ytterligare drar ut på handläggningstiden kommenteras av en annan respondent:

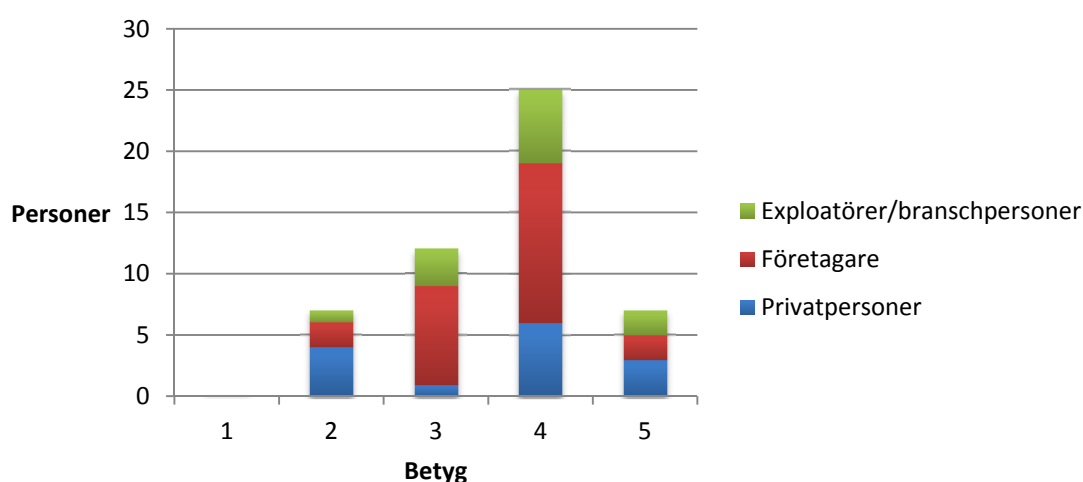
”Ansökningen bör granskas med en gång den kommer in och begäran om eventuella kompletteringar skickas genast. Det är inte ok att behöva komplettera handlingarna i ett par omgångar för att handläggaren allt eftersom kommer på att han behöver prova ytterligare frågor.”

Detta citat understryks av en annan respondent med liknande erfarenheter:

”Flera gånger fick vi komplettera med nya ritningar, uppgifter trots att handläggaren hade informerat att, nu har jag allt jag behöver. Detta innebar en väldigt lång handläggningstid.”

Dessutom ställdes frågan ifall blanketter och informationsmaterial är begripliga, vilken kan kopplas till oklarheter kring dokument och ritningar.

Blanketter och informationsmaterial är begripliga



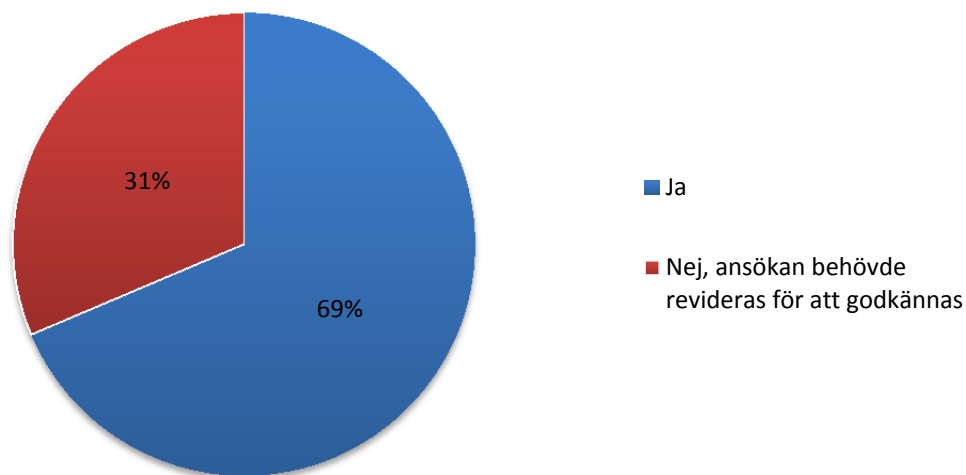
Tabell 5

Även här kan utläsas en viss oklarhet hos respondenterna där snittbetyget blev 3.63. Här eftersöker en av respondenterna *”tydliga ansökningsblanketter med en uppställning på vilka handlingar som skall redovisas”*.

4.4. Godkänt bygglov?

Efter att dokument och ritningar inlämnats och granskningen är gjord fås ett beslut om bygglovet beviljas eller om ansökan måste revideras för att godkännas. Denna fråga ställdes i enkäten där resultatet visas nedan i **Tabell 6**.

Fick ni godkänt bygglov för ursprunglig ansökan?

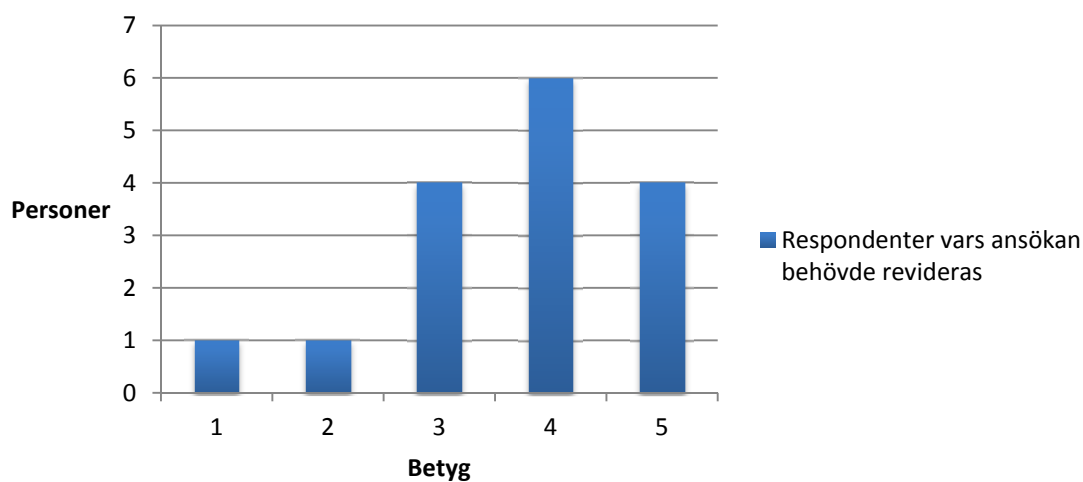


Tabell 6

Enligt statistiken behövde 31 % av samtliga respondenter revidera sina ansökningar för att de skulle godkännas.

Till dessa 31 %, det vill säga 16 personer, ställdes frågan om det var tydligt vad som skulle åtgärdas för att ansökan skulle godkännas. Responsen kan ses i *Tabell 7*.

Informationen om vad som behövde åtgärdas för att få godkänt bygglov var tydlig



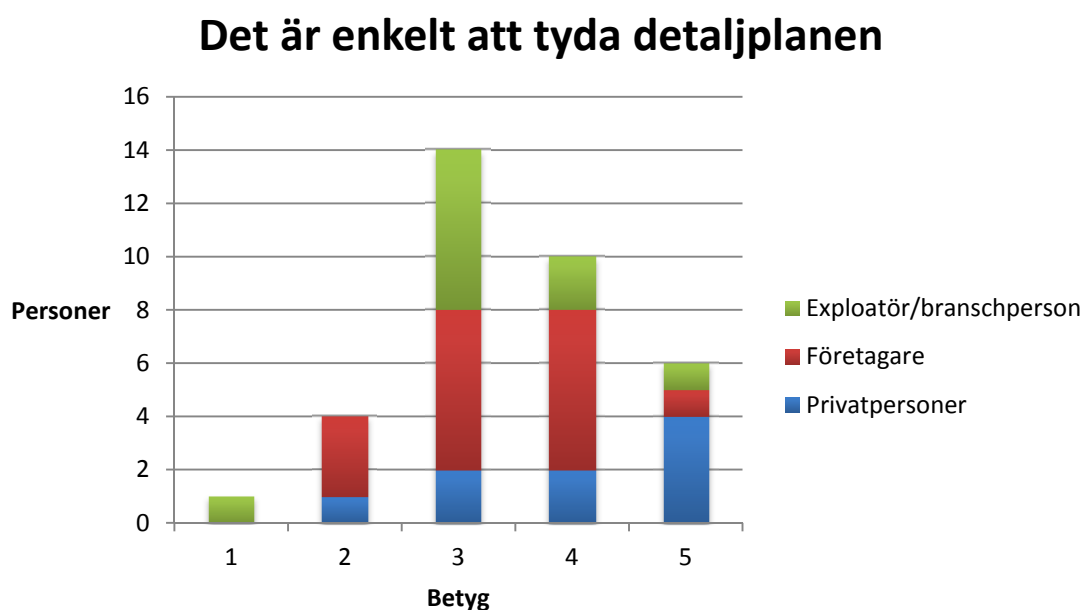
Tabell 7

Frågan resulterade i ett snittbetyg på 3.69. Nedan ges exempel på åtgärder som behövde göras på ansökan för att få godkänt bygglov:

- Ritningar, kontrollansvarig
- Förtydliganden kring tillgängligheten
- Brandskyddsbeskrivning och byggantikvarisk redovisning
- Måttangivelser, exaktare ritning

4.5. Detaljplan och områdesbestämmelser

Något som i stort sett alla måste rätta sig efter och studera innan ritningar och dokument skickas in för bygglovsgranskning är detaljplan och områdesbestämmelser. Dessa beskriver vad som är tillåtet att bygga inom det specifika området bygglov sökt inom. Sammanlagt av de 51 respondenterna har 35 (68.6 %) stött på detaljplan i sin ansökan och 17 (33 %) områdesbestämmelser. En del av dessa har fått ta hänsyn till både detaljplan och områdesbestämmelser i sin ansökan, men i denna resultatdel har valet gjorts att dela upp dessa var för sig.



Tabell 8

Detaljplanen kan ibland vara lite krånglig att tolka, 3.46 i snittbetyg bland respondenterna. Det kan uppstå vissa komplikationer på grund av att vissa detaljplaner är ålderstigna, vilket en av respondenterna påpekar vid frågan om de ansåg något som otydligt med detaljplanen:

”Den är från 1965 och hette då stadsplan och stämmer inte med verkligheten”

Detta understryks ytterligare från en annan respondent att vissa detaljplaner borde uppdateras för att motsvara dagens samhälle och behov:

”Detaljplanen borde uppdateras för att motsvara dagens önskemål om hur byggnationen bör utföras.”

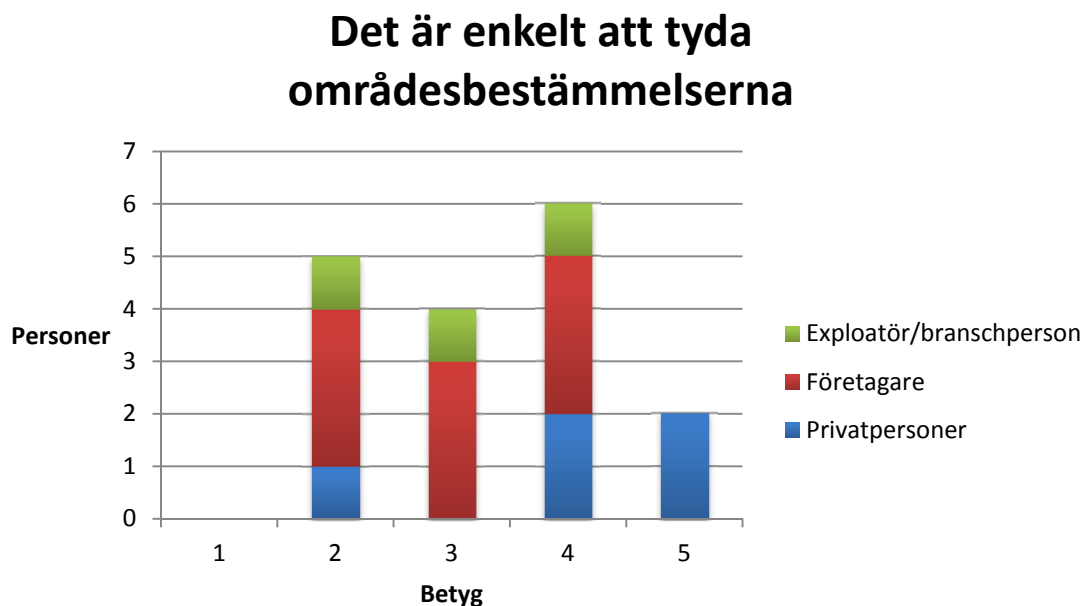
En annan åsikt som tas upp av några svarande i enkäten är att detaljplanerna lämnar rum för tolkning vilket kan leda till meningsskiljaktigheter mellan handläggare och bygglovssökande.

”Beroende på handläggare så tolkas detaljplanen olika. Beslut fattas olika för olika boende i detaljplanen, vilket beror på vilken handläggare man haft.”

En annan respondent skriver:

”Detaljplanen alldeles för detaljerad och trots detta fanns det möjligheter till tolkningar med kopplingar till innebörden med planen.”

I Tabell 9 nedan syns resultatet på samma fråga som i Tabell 8 fast för områdesbestämmelser istället för detaljplan.



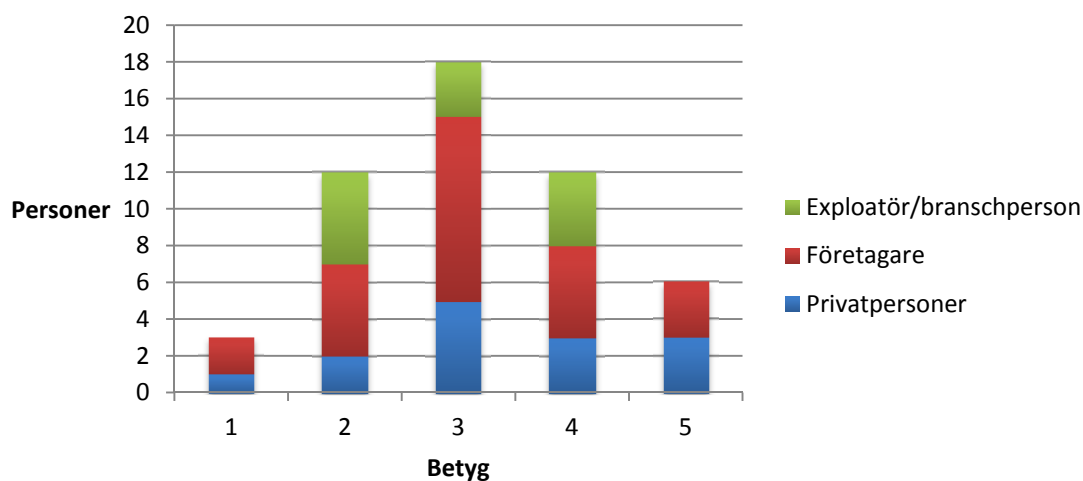
Tabell 9

Respondenterna tycker det är lite svårare att tolka områdesbestämmelserna, där snittbetyget 3.29 gavs av de 17 som svarat på frågan.

4.6. Stadsbyggnadskontoret

Det är viktigt att bygglovssökande kan få den hjälp som behövs för att kunna lämna in en godkänd ansökan. Vissa kan mer än andra, men informationen som delas ut och finns tillgänglig måste vara så pass tydlig och enkel att ta till sig att vem som helst kan förstå den fullt ut.

Det är enkelt att komma i kontakt med handläggare när jag behöver det



Tabell 10

Det är även viktigt att när hjälp behövs kunna få den snabbt. Ett bygge handlar ofta om en stor summa pengar och all tid som går till spillo har ett stort värde. I Tabell 10 ovan redovisas respondenternas upplevelse av hur enkelt det är att få kontakt med handläggare, där snittbetyget 3.12 på den fem-gradiga skalan räknats fram. Vissa av respondenterna har haft svårt att få sina frågor besvarande.

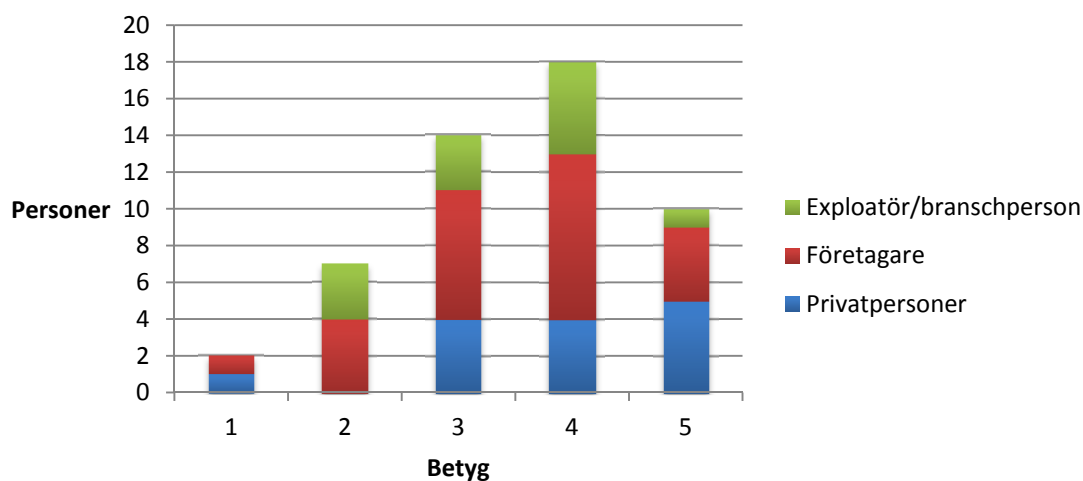
”Möjligheten till frågor och personerna är väldigt svåra att få kontakt med och svarar inte på mail.”

Detta styrks i en annan respondents svar:

”Telefontider är för dåliga samt att dom är dåligt uppdaterade på ärendet när man väl får kontakt.”

Just svårigheten att nå handläggarna via telefon och e-post tas upp i ett flertal kommentarer på frågan där respondenterna själva får kommentera vad de tycker kan förbättras gällande kontakten med Stadsbyggnadskontoret.

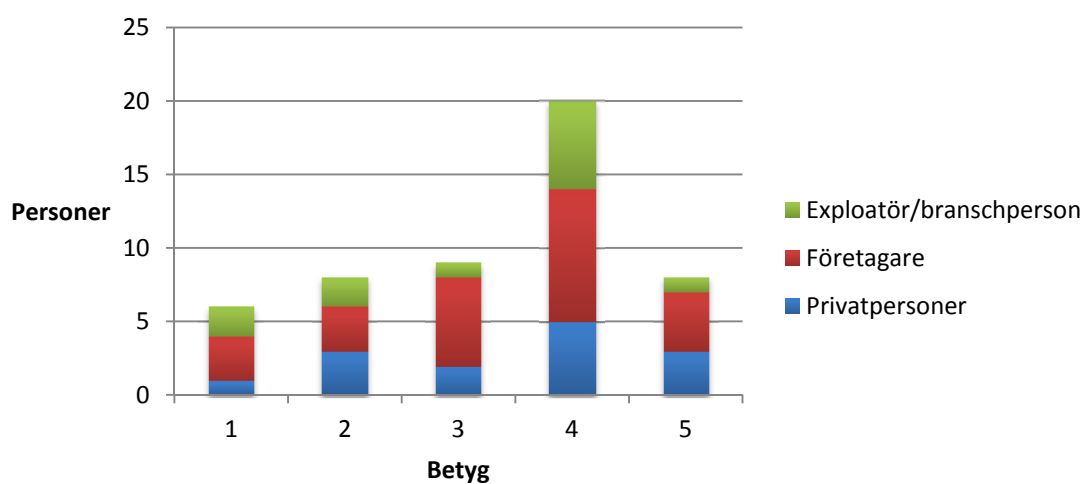
Jag har fått den hjälp och information jag sökt vid kontakt med handläggare



Tabell 11

Enligt statistiken från Tabell 11 ovan i frågan om kunderna fått den hjälp och information de sökt vid kontakt med handläggare fås ett snittbetyg på 3.53. Nedan redovisas i Tabell 12 svaren där respondenterna fick svara på om de ansåg att handläggarna är professionella och lätta att känna förtroende för.

Handläggarna är professionella och lätta att känna förtroende för



Tabell 12

Det är viktigt att kunderna bemöts av handläggare de kan känna förtroende för. Snittbetyget för handläggarna hamnade på 3.31. Ur kommentarer från respondenterna till frågan vad de tyckte kunde förbättras i kontakten med Stadsbyggnadskontoret svarade en av respondenterna:

”Mer klara besked, verkar vara olika svar beroende på vilken handläggare man får.”

Detta kan skapa förvirring då handläggare i vissa fall tycks svara olika på samma fråga och ärende. Detta understryks ytterligare med en annan respondents kommentar:

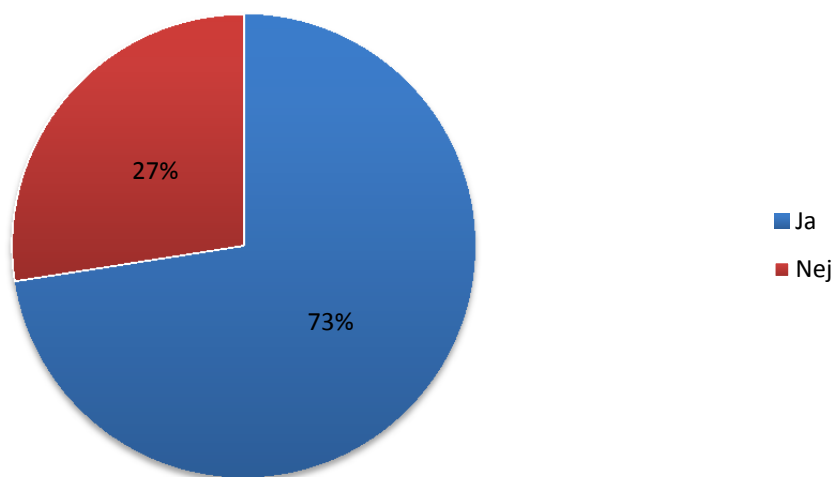
”Handläggarna gör idag helt olika bedömningar i sakfrågor.”

Detta är en åsikt som tagits upp kring andra delar i processen också, bland annat vid tolkningen av detaljplaner.

4.7. Göteborg stads hemsida

Det finns idag på Göteborg stads hemsida en särskild sida där vem som helst kan hämta information om bygglov, hur ansökan och byggnation går till och vad som ska skickas in vid ansökan. Detta kan vara ett bra hjälpmedel för bygglovssökare att klara sig på egen hand. I enkäten ställdes frågan om respondenterna använt hemsidan för att söka information gällande bygglov.

Jag har använt Göteborg Stads hemsida för att söka information gällande bygglov

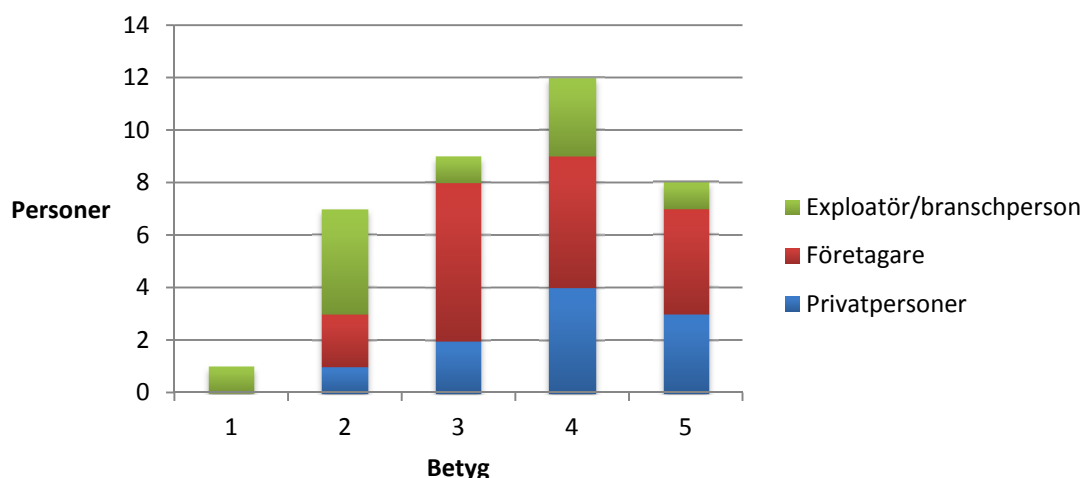


Tabell 13

Enligt statistiken valde 73 % att använda hemsidan som hjälpmedel vid bygglovsansökan och resterande 27 % sökte hjälp på annat sätt eller var redan sakkunnig.

Utav de som använde hemsidan ställdes följdfrågan om de fann informationen de sökte på hemsidan.

Jag fann den information jag sökte på Göteborg Stads hemsida



Tabell 14

Överlag tycks de flesta ha funnit det som eftersöktes, där snittbetyget landade på 3.51. Något som bör tilläggas är att information om exakt vad som eftersöktes från respektive respondent inte framgår. Vi har däremot ställt frågan om vad de tyckte saknades på hemsidan:

- Innehållet i gällande regler
- Krav på byggnader, brandskydd, tillgänglighet, bullerskydd, isolering, information om vem som handlägger, hur man når denna person etc.
- Det finns inte avsedda eller bra anpassade blanketter och information för tillfälligt bygglov av kontor- och personalbodar

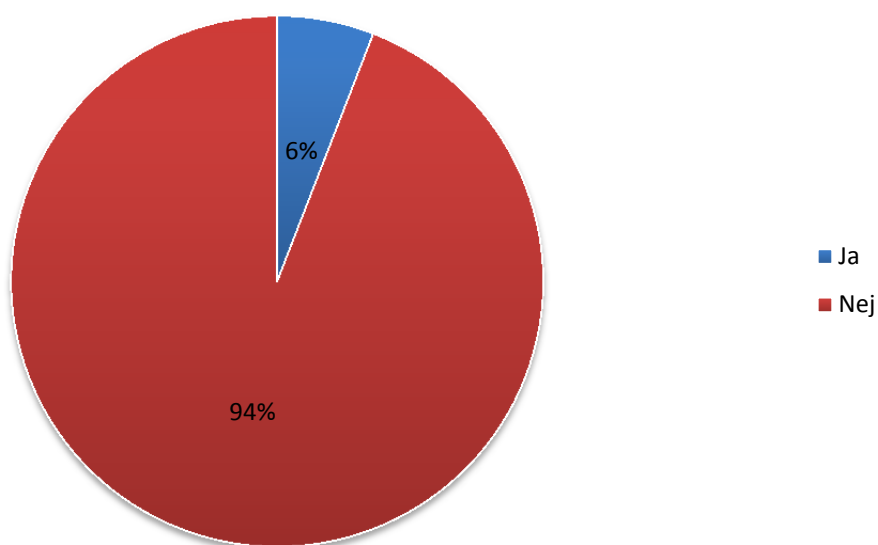
Ytterligare ställdes frågan var de sökte den information de ansåg saknades på hemsidan:

- BBR, PBL, PBF
- Sökfunktion, bland annat google
- Boverket
- Erfarenhet och telefon, kontakter

4.8. Överklagan

Vid byggnation har grannar rätten att säga sitt vid beslut om godkänt bygglov om det kan drabba eller påverka deras levnadsstandard. Ofta kan det vara så att kunden gjort en avvikelse från detaljplanen och då måste ett grannehörande utföras. En överklagan som lämnas in förlänger handläggningstiden avsevärt och vi har därför ställt frågan om våra respondenter fått sitt beslut överklagat.

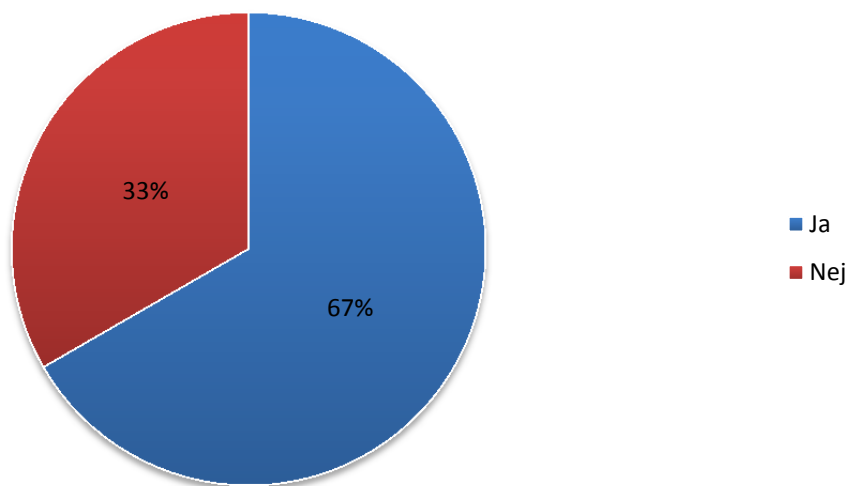
Överklagades beslutet bygglov?



Tabell 15

Att utläsa ur diagrammet var det endast 6 % (3 st) som hade fått sitt beslut överklagat. En följdfråga ställdes till dessa personer om det framgick varför det överklagades.

Framgick det varför ert bygglov överklagades?



Tabell 16

Statistiken säger att 33 % (1 st) av dessa respondenter ansåg att det inte framgick varför det överklagades. Bland en som ansåg att det framgick var orsaken att:

”Granne tycker att hans utsikt blir förstörd.”

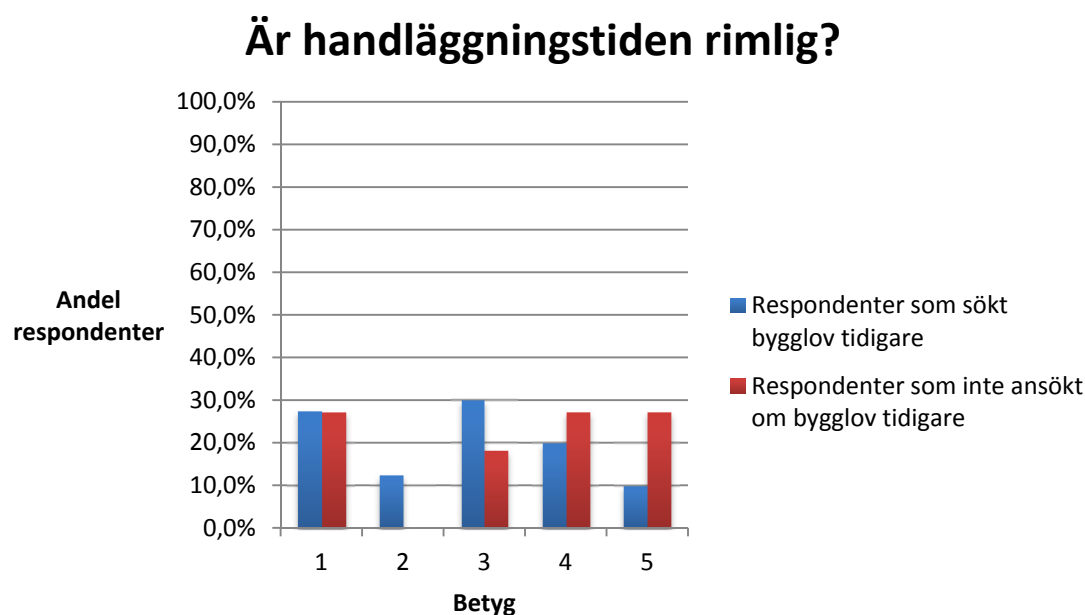
Någon uttryckte sitt missnöje i hur reglerna kring vilka och inom vilka omständigheter en överklagan är tillåten att göras och menar på att det är ”*alldeles för enkelt att överklaga ett beslutat bygglov*”.

4.9. Statistiska jämförelser och samband

För att vidare analysera den data som införskaffats genom enkätundersökningen så kommer jämförelser att göras mellan de svar som respondenter tillhörande olika grupper har gjort. Detta för att kunna presentera samband som senare kan leda till vidare analyser av vad som kan förbättras med bygglovsprocessen.

Ett potentiellt samband är att personer som söker bygglov för första gången upplever bygglovsprocessen på ett annat sätt än någon som har gjort en ansökan tidigare. Därför redovisas nedan ett antal frågor där de svarande har blivit uppdelade i respondenter som tidigare sökt bygglov respektive inte sökt bygglov tidigare.

Första frågan som redovisas i *Tabell 17* är frågan om handläggningstiden är rimlig.



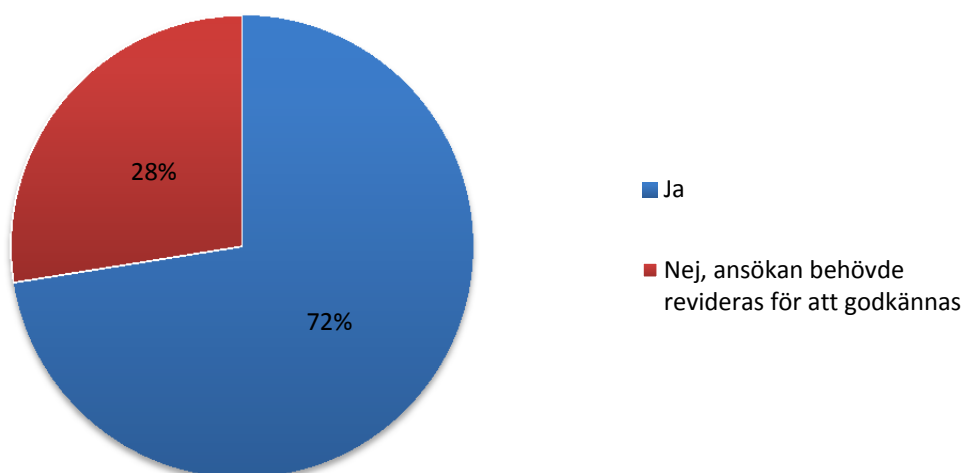
Tabell 17

Fallet ovan ger ett snittbetyg på 2.73 bland de som har ansökt om bygglov tidigare. Bland de som inte hade ansökt om bygglov någon gång tidigare blev snittbetyget 3.27.

Vidare analyseras frågan om de fick godkänt bygglov för sin ursprungliga ansökan i *Tabell 18* och *Tabell 19*.

I **Tabell 18** redovisas svaren för de som hade ansökt om bygglov tidigare.

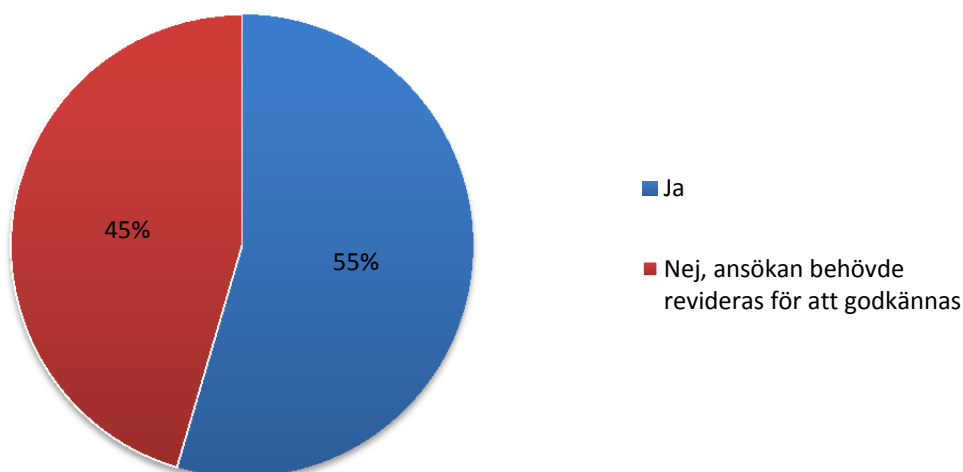
Fick ni godkänt bygglov för ursprunglig ansökan?



Tabell 18

I **Tabell 19** redovisas svaren för de som inte har ansökt om bygglov tidigare.

Fick ni godkänt bygglov för ursprunglig ansökan?



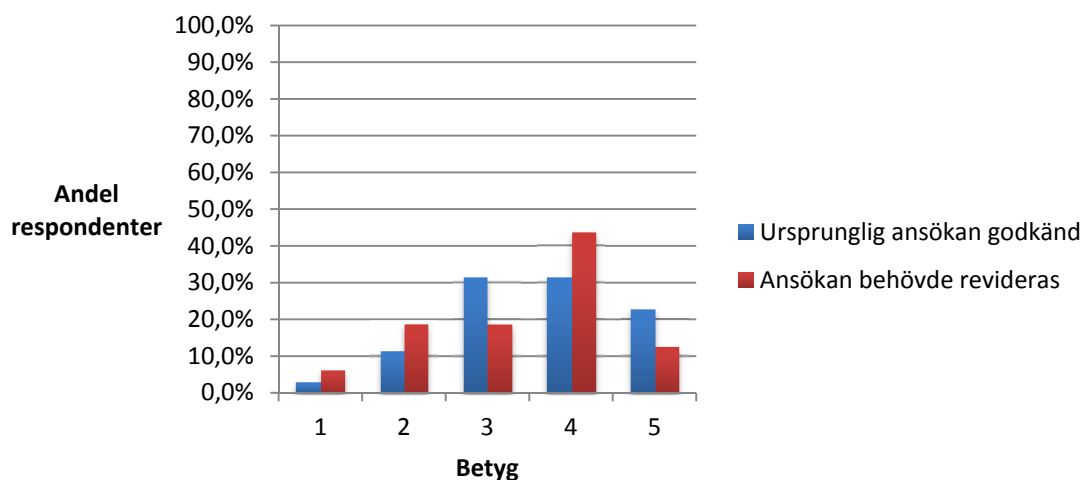
Tabell 19

Ur **Tabell 18** och **Tabell 19** går det att utskilja en tydlig skillnad mellan de två svarsgrupperna. Bland de som har ansökt om bygglov vid ett tidigare tillfälle har 72 % fått sin ursprungliga ansökan godkänd utan att behöva ändra sin ansökan. Bland de som inte hade ansökt om bygglov tidigare var det endast 53 % som fick sin ursprungliga ansökan godkänd utan revideringar.

Nedan görs en genomgång av ett antal frågor där respondenterna delas upp i grupper beroende av om deras ursprungliga bygglov blev godkänt eller om de fick revidera sin

ansökan. Genom att gå igenom ett antal frågor med dessa grupper urskilda är målet att kunna finna ett mönster som påvisar anledningar till att vissa fick revidera sin bygglovsansökan.

Jag har fått den hjälp och information jag sökt vid kontakt med handläggare



Tabell 20

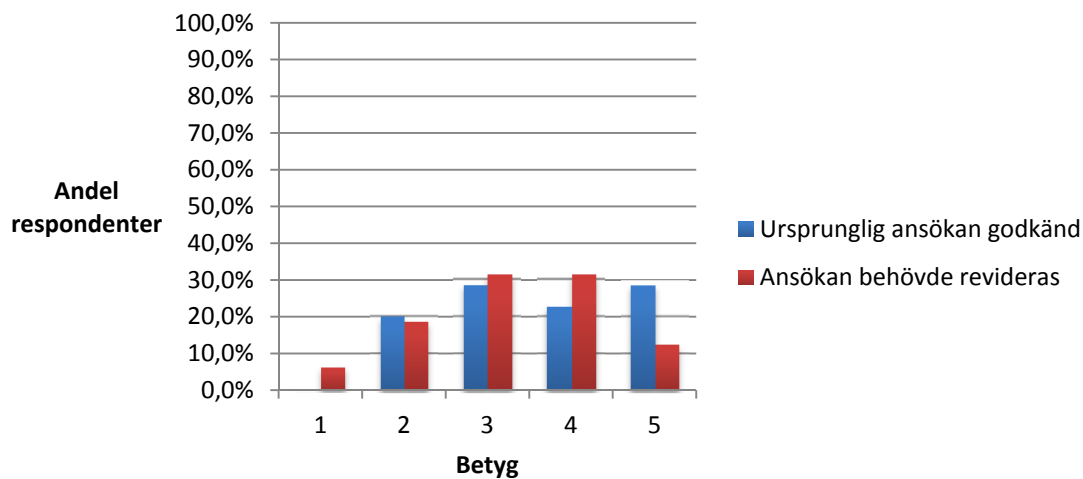
I Tabell 20 kan vi se hur många procent av respondenterna i de två grupperna som har satt ett visst betyg. Vid en jämförelse av snittbetyget för de två grupperna får vi följande:

- Snittbetyget bland de vars ursprungliga ansökan blev godkänd är 3.6.
- Snittbetyget bland de vars ansökningar behövde revideras är 3.38.

Skillnaden mellan dessa snittbetyg är så liten att den kan uppstå av slumpen då antalet svarande i gruppen vars ansökningar fick revideras endast är 16 st. Det är inte matematiskt fastställt huruvida skillnaden i snittbetyg beror på slumpen eller inte.

En motsvarande tabell gjordes också för påståendet ” Det var tydligt vilka dokument och ritningar som skulle lämnas in vid ansökan”:

Det var tydligt vilka dokument och ritningar som skulle lämnas in vid ansökan



Tabell 21

På denna fråga får vi följande snittbetyg för de två respondentgrupperna:

- Snittbetyget bland de vars ursprungliga ansökan blev godkänd är 3.6.
- Snittbetyget bland de vars ansökningar behövde revideras är 3.25.

Även här kan det urskiljas en skillnad i snittbetyg, men om denna skillnad beror på slumpen eller inte är inte matematiskt fastställt.

5. Analys och diskussion

I detta kapitel analyseras och diskuteras resultatet från föregående kapitel för att komma fram till punkter i bygglovsprocessen som kan förbättras eller effektiviseras.

5.1. Handläggningstiden

Handläggningstiden för en bygglovsansökan har i flera fall ifrågasatts av respondenterna. I *Tabell 1* kunde utläsas ett medelbetyg på 2.84, vilket anses som lågt på den fem-gradiga skala som använts. Flera av respondenterna har kommenterat att de tycker handläggningen ska gå snabbare än den gör idag. För att trycka ytterligare på detta har statistik från *Tabell 2* tagits fram från exploatörerna/branschpersonerna. Detta för att de anses ha mer erfarenhet angående bygglovsprocessen, då de arbetar inom byggbranschen. Det är oroväckande att utläsa ur tabellen att ingen har person gett betyget 5 medan fyra personer svarat betyg 1, vilket motsvarar 33 % av gruppen. Snittbetyget för dessa landar på 2.33. Noterbart är att branschpersonerna förmodligen arbetar under press och har stort behov att bygglovsprocessen ska gå snabbt, vilket kan leda till att de svarar mer negativt som ger ett lägre snittbetyg på frågan. Beslutstiden kan bilda problem hos de sökande, exempelvis har en kund kommenterat:

”Handläggningsprocessen är alldeles för lång vilket påverkar våra starttider och detta kostar pengar.”

Detta verkar utgöra ett stort problem för företag då de har deadlines att hålla sig till och varje tid utöver denna är mycket dyrbar. En av respondenterna verkade även ha viss kunskap om hur ärenden genomförs internt hos Stadsbyggnadskontoret genom att ha kommenterat:

”Hanteringen med olika remissinstanser är under alla kritik. Ingen på SBK driver processen framåt och vi kan bara sitta på läktaren. Att ett bygglov bara skall ta 10 veckor är ett skämt, vårt tog 6 månader.”

Detta verkar vara ett problem, framförallt i större städer där alla förvaltningar och instanser inte sitter på ett och samma ställe. Som Mari von Sivers beskrev i intervjun så skickas remisserna för ett ärende ut till de olika instanserna som ofta är belägna på olika platser runtom i Göteborg. Det sätts ett sista datum där de ska ha svarat på remissen, men det är enkelt att få förlängt bara en anledning finns. Det skulle skapa en helt annan situation ifall de jobbat under samma tak och kan konsultera med varandra och hållas uppdaterade i vad som sker i ett visst ärende. En följd till detta kan vara i fall där ett ärende har behövts skickas till flera instanser.

”Ansökningen bör granskas med en gång då den kommer in och begäran om eventuella kompletteringar skickas genast. Det är inte ok att behöva komplettera handlingarna i ett par omgångar för att handläggaren allteftersom kommer på att han behöver prova ytterligare frågor.”

Detta är något som bör göras för att dra ner på handläggningstiden. Även fast den inlämnade informationen från kunderna inte är komplett ska ansökan granskas till grund och botten för att sedan ge respons om vad som måste kompletteras för att få godkänt bygglov i en omgång och inte flera omgångar som i denna respondents fall. Det kan hända att när ett ärende skickats till flera instanser och de har svarat olika snabbt. Stadsbyggnadskontoret skickar ut information när de fått tillbaka remissen från det ena stället utan att invänta svar från den andra instansen. Det som ändrats för den ena remissen kanske måste ändras igen när den andra remissen även ska spela in i bilden. Ytterligare en respondent styrker detta:

”Flera gånger fick vi komplettera med nya ritningar, uppgifter trots att handläggaren hade informerat att; nu har jag allt jag behöver. Detta innebar en väldigt lång handläggningstid.”

Det är ytterst viktigt att allt som behöver kompletteras eller ändras i en ansökan skickas ut i sammanställd form vid ett tillfälle för att undvika dessa problem som kan uppstå som förlänger handläggningstiden.

5.2. Dokument, ritningar, blanketter och informationsblad

Alla dokument och ritningar måste skickas in i rätt antal, form och utfärdade på ett korrekt sätt för att ett bygglov ska beviljas. För detta krävs att informationsblad och blanketter är utformade på ett sätt som är enkelt för alla att förstå. Detta för att undvika missförstånd och ansökningar som inte uppfyller de krav som Stadsbyggnadskontoret ställer för att kunna godkänna ett bygglov. Ur *Tabell 3* där frågan om det är tydligt vilka dokument och ritningar som ska lämnas in vid ansökan landade medelbetyget på 3.49. Det är tydligt att det inte är solklart för alla vilka dokument och ritningar som måste lämnas in vid ansökan om bygglov, vilket måste framgå tydligt för kunden. *Tabell 4* angående vad som ska finnas med på inlämnade dokument och ritningar räknades medelbetyget fram till 3.27. Medelbetyget hos exploatörerna och branschpersonerna togs även fram som landade på 3.25, vilket var lägre än vi trodde. Att även dessa har problem att veta vilka dokument och vilken information som krävs tyder på oklarheter i den information som finns tillgänglig och ges ut. Det kan ha sin koppling till *Tabell 5* där medelbetyget om blanketter och informationsmaterial är begripliga räknades fram till 3.63. Det visar på utrymme att tydliggöra dessa ytterligare och en efterfråga som gjordes av en av respondenterna var:

”Tydliga ansökningsblanketter med uppställning på vilka handlingar som skall redovisas.”

En annan grund till att det inte är självklart för alla är att handläggarna verkar tolka och säga olika till kunderna. Dessutom hör det till vanligheten att kunderna kan få olika handläggare när de kommer in för konsultation till Stadsbyggnadskontoret. Flera av respondenterna har upplevt denna situation:

”Skillnader beroende på handläggare, vilket försvårar om vad som är viktigt att ha med.”

”Handläggarna gör idag helt olika bedömningar i sakfrågor. Detta stör och förstör.”

”Jag tycker att det är svårt att veta vad vi ska skicka med för handlingar/information då olika handläggare kräver olika saker.”

Detta kan skapa förvirring hos kunden och det är svårt att känna förtroende hos handläggarna samt att det är svårt att veta vem kunden ska lita på. Det måste finnas tydlighet hos handläggarna i vad som ska skickas in för granskning och alla måste följa samma riktlinjer för att undvika dessa situationer. Handläggarna bör följa regelverk till punkt och pricka och ska inte gå efter egna tolkningar och tycken. Dessutom skulle det gynna både kunden och handläggaren att det är en handläggare till varje ärende.

5.3. Godkänt bygglov?

Efter att ha tolkat *Tabell 3-5* ses ett tydligt samband i *Tabell 6* där frågan om vilka som fått godkänt bygglov för ursprunglig ansökan. 69 % svarade ja och 31 % svarade nej. Att 31 % behövde revidera ansökan för att få den godkänd är ett stort tal. Men i återspeglingsen kring att det var många som ansåg sig ha dålig koll på exakt vilka dokument och vilket innehåll som skulle lämnas in vid ansökan är detta inte så konstigt. Ifall det funnits en större tydlighet både i informationsblad och blanketter samt att handläggare följer samma riktlinjer vid konsultation och granskning så är chanserna stora att dessa 31% skulle gå att minska.

I *Tabell 7* redovisas huruvida informationen vad som skulle åtgärdas för godkänt bygglov var tydlig, där snittet hamnade på 3.69. Detta får anses vara ett bra betyg och de flesta ansåg alltså att det var ganska tydligt vad som skulle åtgärdas för att erhålla ett godkänt bygglov.

En koppling kan även göras till de statistiska jämförelser som gjorde i kapitel 4.9. Hur dessa samband påverkar chansen att få godkänt bygglov diskuteras i kapitel 5.6.

5.4. Detaljplan och områdesbestämmelser

Detaljplaner och områdesbestämmelser är något som bör uppdateras och tydliggöras för att undvika revidering eller komplettering av ansökan för kunderna. Flera av kunderna hade råkat ut för ålderstagna detaljplaner eller områdesbestämmelser:

”Vår detaljplan är sedan 1947 då området var ett sommarstugeområde. Nu är det bara villor och åretruntboende men de vägrar göra något åt detaljplanen. Trots att alla som fått bygglov har fått dispens för att bygga större än detaljplanen, då måste ju detaljplanen vara fel.”

Det är ytterst svårt att tyda en detaljplan utifrån ett område som inte längre ser ut som det gjorde för 67 år sedan som exemplet visar. Mycket kan ha hänt under en sådan lång tidsperiod, vilket det uppenbarligen hade gjort för dessa respondenter. Dessutom

återkommer tolkningar från handläggarna att de återigen säger och tolkar detaljplanen olika:

”Detaljplanen är alldeles för detaljerad och trots detta fanns det möjligheter till tolkningar med kopplingar till innebörden med planen.”

Detta försvårar för kunden och drar ner medelbetyget, som för detaljplanens tydlighet utlästes till 3.46 ur *Tabell 8*. En ökad tydlighet i detaljplanen som utesluter tolkningsskiljaktigheter hos handläggare hade varit idealiskt. Viktigt är också att hålla detaljplanen uppdaterad utifrån områdets utformning och användningsområde för att undvika fallen som beskrevs ovan. Handläggarna måste kunna tolka på samma sätt precis som i fallet med dokument och ritningar så inga missförstånd görs då kunderna ofta får olika handläggare vid de tillfällen de besöker Stadsbyggnadskontoret för konsultation. Samma fråga ställdes även om områdesbestämmelserna, där medelbetyget räknades fram till 3.29, något sämre än för detaljplanerna. Det kan även utläsas ur kommentarer från respondenterna i:

”Diffusa skrivningar”.

Med andra ord verkar områdesbestämmelserna inte vara riktigt lika tydligt formulerade, vilket även här kan leda till att handläggare tolkar olika. Tydligare regelverk som ska hållas fullt ut och försöka utelämnat utrymme för egna tolkningar så alla kunder får samma svar. På detta sätt behöver inte handläggningstiden dra ut på tiden på grund av att handläggare tolkar olika och kunder kan få komplettera.

5.5. Stadsbyggnadskontoret

Hos Stadsbyggnadskontoret ska kunderna kunna få hjälp och direktiv i hur och vad de ska göra för att kunna ansöka om och få ett godkänt bygglov. Tillgängligheten hos handläggarna måste vara stor, så att kunderna snabbt och enkelt kan få den hjälp de behöver. Ur *Tabell 10* utläses ett medelbetyg på 3.12 i om det är enkelt att komma i kontakt med handläggare när det behövs. En del tycker att det är svårt att få kontakt via mail och telefon:

”Det är svårt att nå handläggarna per telefon och mail, dålig återkoppling där.”

Anledningen till att de anses vara dåligt uppdaterade på ärendet kan bero på att kunderna ibland får hjälp av olika personer under ärendet. På detta sätt får handläggarna svårt att läsa in sig på olika ärenden och måste ha en uppdatering av kunden innan hjälp kan ges. Dessutom återkommer även här missnöjet att olika tolkningar görs i ärendet:

”Olika behandling av ärenden med alla nyutbildade eller oerfarna handläggare som dyker upp med jämna mellanrum.”

Att underlätta både för kunden och för handläggarna på Stadsbyggnadskontoret borde ärenden delas ut till handläggarna så att ärendet bara kan behandlas av en handläggare

så de olika tolkningarna försvinner. Detta gör även att handläggarna blir bättre pålästa på varje ärende, vilket gör att tid sparas vid varje handläggningstillfälle. Noterbart är att förmodligen är detta huvudsakligen en fråga om personalresurser hos Stadsbyggnadskontoret. Om det råder brist på personal leder detta till många ärenden per handläggare och därför blir det även svårt för handläggaren att hålla koll på alla ärenden parallellt. Dessutom kan det antas förlänga handläggningstiden om en handläggare har många ärenden att utreda samtidigt. Vid de tillfällen då den ansvarige handläggaren för ett ärende inte är tillgänglig faller ansvaret på en annan handläggare som inte är uppdaterad på ärendet och detta leder till en negativ uppfattning hos kunderna.

Vissa saker går inte att påverka (sjukdom, semester etc.) och det är förmodligen inte upp till Stadsbyggnadskontoret själva att avgöra hur många handläggare de kan anställa. Därför är det kanske svårt för Stadsbyggnadskontoret själva att göra några ordentliga åtgärder utan att få ökade resurser.

5.6. Statistiska jämförelser och samband

Något intressant som upptäcktes vid våra jämförelser i kapitel 4.9 kan ses i *Tabell 17* där en uppdelning gjordes i de som sökt bygglov tidigare och de som inte hade sökt tidigare. Deras svar skiljde sig åt en aning där graferna visar på ett lägre medelbetyg hos de som sökt bygglov tidigare i frågan om de ansåg att handläggningstiden är rimlig i dagens bygglovsprocess. Medelbetygen hamnade på 2.73 för tidigare bygglovssökare kontra 3.27 för de som aldrig ansökt om bygglov tidigare, vilket ses som en relativt stor skillnad. De som aldrig ansökt om bygglov tidigare har ingen tidigare erfarenhet och det är därför svårt för dessa respondenter att uppskatta vad som anses som rimligt för deras typ av ärende. Att däremot medelbetyget hos de som ansökt om bygglov tidigare hamnade så lågt som 2.73 anses som ett starkare argument att något borde göras åt handläggningstiden. Eftersom de har ansökt om bygglov vid minst ett tillfälle tidigare bör de ha en rimlig uppfattning av den förväntade handläggningstiden.

Något som kan dra ut på handläggningstiden är ifall kunden måste komplettera eller revidera sina ansökningsdokument och ritningar. Då alla instruktioner och information inte är självklara för kunden, kan det enkelt hända att det saknas viss information eller att något har misstolkats. Det är viktigt att information ges ut som kortfattad, översiktlig och lätt att tolka för ett oerfaren öga. Ur *Tabell 18* och *Tabell 19* ges statistik på om respondenterna fått godkänt för ursprunglig ansökan eller om revidering krävdes för ett godkänt bygglov.

I *Tabell 18* behandlas de som ansökt om bygglov tidigare, vilken visar att 72 % fick godkänt och 28 % behövde revidera sin ansökan.

I *Tabell 19* ser vi resultatet för de som inte ansökt om bygglov tidigare, där en betydande skillnad kan utläsas. Här var det 55 % som fick godkänt och 45 % behövde revidera ansökan.

Att nästan varannan person som ansöker för första gången måste revidera ansökan tyder på en bristande information från Stadsbyggnadskontoret, alternativt otydliga svar från handläggare som tolkar saker olika vilket gör att misstolkningar kan ske. Dessutom kan det vara så att information som ges ut via exempelvis informationsblad eller deras hemsida anses som svårbegriplig och inte tillräckligt kortfattad och enkelspråkig så att alla förstår. Viktigt att understryka som tagits upp tidigare är just att handläggare ofta tolkar olika i sakfrågor, vilket gör att kunderna inte säkert vet vad som gäller. När dessutom 28 % av de som ansökt om bygglov tidigare behöver revidera, trots tidigare erfarenhet understryker ytterligare att förenklingar behöver göras i informationen om vad en ansökan ska innehålla för att uppnå ett godkänt bygglov.

Ytterligare samband som gjort är de som presenteras i *Tabell 21* och *Tabell 22*. I dessa delar respondenterna upp i två grupper:

- Grupp 1: De som fick sin ursprungliga ansökan godkänd.
- Grupp 2: De som fick revidera sin ansökan för att få den godkänd

Den första jämförelsen som gjordes var gruppernas betygsättning av påståendet att det är tydligt vilka dokument och ritningar som skall skickas in i ansökan. Snittbetyget för grupp 1 blev 3.6 och för grupp 2 blev det 3.25. Det var alltså en markant skillnad i hur tydligt de båda grupperna ansåg det vara vilka dokument som skulle skickas in.

Den andra jämförelsen som gjordes var betygsättningen av huruvida respondenterna fått den hjälp och information som de sökt vid kontakt med handläggare. Grupp 1 gav ett snittbetyg på 3.6 och grupp 2 gav snittbetyget 3.38. Även här märks det tydligt att de som fick sin ursprungliga ansökan godkänd anser att de fått tydligare besked.

Ur dessa fyra samband och jämförelser går det att se att de som inte får sin ursprungliga ansökan godkänd i större utsträckning är personer som söker bygglov för första gången. De tycker även i större utsträckning att det är otydligt vilka dokument som skall lämnas in och att de inte fått den hjälp och information de eftersökt från handläggare.

Om ett bygglov behöver revideras så förlänger det självklart handläggningstiden för det aktuella bygglovsärendet, men det skapar även mer arbete för handläggarna vilket i sin tur påverkar de andra ärendena som handläggaren har hand om. Detta skapar en ond cirkel. Om man kan minska andelen bygglov som behöver revideras så skulle det minska arbetsbelastningen hos handläggarna.

6. Slutsatser

Det finns definitivt saker med bygglovsprocessen som kan förbättras och effektiviseras, vilket resultatet av den genomförda enkätundersökningen visar. Det finns däremot inte en enskild lösning utan det är snarare en kombination av förändringar som skulle kunna effektivisera bygglovsprocessen.

Som enkätundersökningen visar så får de flesta påståendena i enkäten ett medelbetyg på 3.0 - 3.5 vilket tyder på att processen fungerar, men att det finns utrymme för förbättringar. Dock är den kanske viktigaste frågan när man diskuterar bygglov handläggningstiden, och det är även den som kritiseras hårdast av respondenterna i enkäten.

För att finna problemet till att handläggningstiden uppfattas som alltför lång måste de enskilda stegen i bygglovsprocessen granskas. I och med denna rapport har några områden identifierats som problematiska:

En kommentar som är återkommande bland de öppna frågorna är att handläggarna på Stadsbyggnadskontoret ger olika besked och information till personer som ansöker om bygglov. Dessutom är i vissa fall ett flertal handläggare inblandade i en enskild ansökan vilket kan öka risken för att få olika besked att förhålla sig till. Respondenterna har även riktat kritik mot tillgängligheten hos handläggarna, där de anser att det bör vara enklare att komma i kontakt med handläggarna.

Ytterligare ett steg i processen som är tidsödslande är processen med att skicka ut remisser till olika förvaltningskontor och instanser. Att förvaltningarna sedan har möjlighet att förlänga tiden de har på sig att svara Stadsbyggnadskontoret leder till fördröjningar i processen.

Det är svårt att finna en enskild lösning som skulle effektivisera och förenkla bygglovsprocessen i Göteborg.

Problemet med att handläggare gör olika tolkningar beror i hög grad på att det finns utrymme för tolkning i regler och lagar. Dessa är det inte Stadsbyggnadskontoret som bestämmer och därför är det svårt att påverka.

Att flera handläggare blir inblandade i samma ärende bör gå att undvika i större utsträckning, och skulle i sin tur leda till färre situationer där olika handläggare kan ge olika information. Dessutom skulle det troligtvis leda till färre ansökningar som behöver revideras för att godkännas och därmed mindre påfrestningar på handläggarna, vilket i sin tur kan leda till minskade handläggningstider.

7. Referenser

7.1. Litteratur

Andersson, B-E. (1985) *Som man frågar får man svar*. Stockholm: Rabén & Sjögren.

Örnhall, H. (2012) *Bostadsbestämmelser*. Sjunde utgåvan. Stockholm: AB Svensk Byggtjänst.

7.2. Rapporter

Magnusson, L. (2013) *En effektivare plan- och bygglovsprocess*. Stockholm: Statens Offentliga Utredningar. (SOU 2013:34).

7.3. Elektroniska källor

Boverket (2014) PBL:s syfte, innehåll och definitioner. *Boverket*.

<http://www.boverket.se/Vagledning/PBL-kunskapsbanken/Allmant-om-PBL/PBLs-syfte-innehall-och-definitioner> (2014-02-20 2)

Boverket (2014), Plan- och bygglagstiftningens utveckling. *Boverket*.

<http://www.boverket.se/Vagledning/PBL-kunskapsbanken/Regler-och-forarbeten/Plan--och-bygglagsstiftningens-utveckling> (2014-02-06 2.1)

Boverket (2014) Det behövs fler kontrollansvariga. *Boverket*.

<http://www.boverket.se/Bygga--forvalta/Bygglov-och-anmalan/Kontrollansvarig/> (2014-03-25 2.3.1)

Boverket (2012) Instansordning. *Boverket*.

<http://www.boverket.se/Vagledning/PBL-kunskapsbanken/Allmant-om-PBL/Overklagande-och-domstolsprovning/Instansordning/> (2014-02-26 2.4.3)

Boverket (2013) Remissvar på plangenomförandeutredningens betänkanden ”en effektivare plan- och bygglovsprocess”. *Boverket*.

http://www.boverket.se/Global/Om_Boverket/Dokument/diarium/Yttrande%20över%200remisser/2013/Planforenklade-atgarde.pdf (2014-05-07 2.6)

Fastighetsägarna (2013) Yttrande över En effektivare plan- och bygglovsprocess.

Fastighetsägarna [http://www.fastighetsagarna.se/aktuellt-och-opinion/remissyttranden/plan-och-byggfragor/yttrande-over-en-effektivare-plan-och-bygglovsprocess-\(sou-2013-34\)](http://www.fastighetsagarna.se/aktuellt-och-opinion/remissyttranden/plan-och-byggfragor/yttrande-over-en-effektivare-plan-och-bygglovsprocess-(sou-2013-34)) (2014-05-07 2.6).

Göteborgs Stad (2014) Förvaltningskontor. *Göteborg*.

<http://goteborg.se/wps/portal/enhetskatalogen> (2014-02-06 1.1¹)

Göteborg Stad (2013) Stadsbyggnadskontoret. *Göteborg*.

<http://goteborg.se/wps/portal/enheter/fackforvaltning/stadsbyggnadskontoret> (2014-02-06 1.1²)

Göteborg Stad (2014) Vad kräver bygglov. *Göteborg*.

<http://goteborg.se/wps/portal/invanare/bygga-o-bo/bygga-riva-och-forandra/bygglov/vad-kraver-bygglov%3F> (2014-02-12 2.3).

Göteborg Stad (2014) Ansök om bygglov. *Göteborg*.

<http://goteborg.se/wps/portal/invanare/bygga-o-bo/bygga-riva-och-forandra/bygglov/soka-lov---steg-for/ansok-om-bygglov> (2014-02-12 2.3.1)

Göteborg Stad (2014) vad händer med din ansökan. *Göteborg*.

<http://goteborg.se/wps/portal/invanare/bygga-o-bo/bygga-riva-och-forandra/bygglov/soka-lov---steg-for/vad-hander-med-din-ansokan%3F> (2014-02-12 2.3.2)

Göteborg Stad (2014) Beslut om bygglov. *Göteborg*.

<http://goteborg.se/wps/portal/invanare/bygga-o-bo/bygga-riva-och-forandra/bygglov/soka-lov---steg-for/beslut-om-bygglov> (2014-02-20 2.3.3)

Göteborg Stad (2014) Före byggstart. *Göteborg*.

<http://goteborg.se/wps/portal/invanare/bygga-o-bo/bygga-riva-och-forandra/bygglov/soka-lov---steg-for/fore-byggstart> (2014-02-20 2.3.4¹)

Göteborg Stad (2014) Tekniskt samråd. *Göteborg*.

<http://goteborg.se/wps/portal/invanare/bygga-o-bo/bygga-riva-och-forandra/bygglov/tekniskt-samrad> (2014-03-25 2.3.4²)

Göteborg Stad (2014) Under byggtiden. *Göteborg*.

<http://goteborg.se/wps/portal/invanare/bygga-o-bo/bygga-riva-och-forandra/bygglov/soka-lov---steg-for/under-byggtiden> (2014-02-20 2.3.5)

Göteborg Stad (2014) Byggt klart. *Göteborg*.

<http://goteborg.se/wps/portal/invanare/bygga-o-bo/bygga-riva-och-forandra/bygglov/soka-lov---steg-for/byggt-klart> (2014-02-20 2.3.6)

Göteborg Stad (2014) Att påverka, anmäla eller överklaga. *Göteborg*.

<http://goteborg.se/wps/portal/invanare/bygga-o-bo/bygga-riva-och-forandra/att-paverka-anmala> (2014-02-25 2.4)

Göteborg Stad (2014) Olovligt byggande, svartbygge. *Göteborg*.

<http://goteborg.se/wps/portal/invanare/bygga-o-bo/bygga-riva-och-forandra/att-paverka-anmala/svartbygge-olovligt-byggande> (Göteborg Stad 2014-02-25 2.4.1)

Göteborg Stad (2014) Att påverka som granne. *Göteborg*.

<http://goteborg.se/wps/portal/invanare/bygga-o-bo/bygga-riva-och-forandra/att-paverka-anmala/att-paverka-som-granne> (2014-02-25 2.4.2)

Göteborg Stad (2014) Att överklaga bygglov. *Göteborg*.
<http://goteborg.se/wps/portal/invanare/bygga-o-bo/bygga-riva-och-forandra/att-paverka-anmala/att-overklaga-bygglov> (2014-02-25 2.4.3)

Länsstyrelsen (2013) Remiss till En effektivare plan- och bygglovsprocess. *Länsstyrelsen*.
<http://www.lansstyrelsen.se/vastragotaland/SiteCollectionDocuments/Sv/om-lansstyrelsen/remisser/2013/400-17653-2013.pdf> (2014-05-07 2.6)

Svensk byggtjänst (2014) Förslag om en effektivare plan- och bygglovsprocess. *Svensk Byggtjänst AB*.
<http://omvarldsbevakning.byggtjanst.se/Artiklar/2014/Februari/Forslag-om-effektivare-plan--och-bygglovsprocess/> (2014-05-07 2.6)

Sveriges Arkitekter (2013) Remiss av betänkandet: En effektivare plan- och bygglovsprocess. *Arkitekt*.
<http://www.arkitekt.se/s78793/f16566> (2014-05-07 2.6)

7.4. Muntliga källor

Von Sivers, M, Distriktsingenjör, Stadsbyggnadskontoret Göteborg, Intervju 7 april 2014 på Stadsbyggnadskontoret Göteborg

Bilaga 1

Transkribering av Intervju med Mari von Sivers

Erik: Ja, vi tänkte väl att du kunde beskriva lite fritt hur det går till från att en ansökan har kommit in,

Mari: mm

Erik: öhm, vilka som är med och behandlar ärendet och.. ah hur det går till helt enkelt.

Mari: mm.. ah.

För att Jag tog med, dels så tog jag med, den har jag inte visat va? Nej.

Själva bygglovsprocessen med det här innehåller ju .. eeh förutom alltså bygglov, beslutet tas ju här uppe, sen är det ju allt som följer efter då.

Erik: aah.

Mari: eehm, så egentligen händer det ju en massa saker här på vägen. Dethär beskriver ju hela processen fram till slutbesked. Den kan ni ta om ni vill. För de är sån, lite material som vi har.

Eehm, men.. ja det som händer med en ansökan är ju att först så tas den emot utav våra administratörer som registrerar in ansökan digitalt i vårt ärendehanteringssystem som heter Bygg-R. Och då fyller vi i där liksom om vilken fastighet det gäller och vad det är man söker för, på för åtgärd. Och man registrerar också vem som är fastighetsägare till den här fastigheten. Det kan vi liksom själva göra en sökning, gör vi alltid. Eeh när man fyller i fastighetsbeteckning, ibland så är det ju nån annan än fastighetsägaren som söker. Då ser vi det direkt. Dels så kan vi uppge det själva men vi gör alltid en kontroll där. Det kan ju också vara flera fastighetsägare till en fastighet och så kan det ju vara en som söker. Det kan ju vara syskon som äger en fastighet, och så är det en som söker. Och då, ah finns det ju ett krav att vi alltid ska meddela alla fastighetsägare om att nu håller vi på och behandlar en ansökan. För det kan ju vara så att de är oense, fastighetsägarna till exempel då. Flera syskon eller det kan ju va personer som är..ehm som kan skiljt sig och dom står fortfarande kvar som ägare, flera till fastigheten då. Ibland kan det ju, ah de kanske har olika intressen så att alla kanske inte är överens då. Eehm så att inregistrering görs då och normalt så ska ju det göras samma dag som vi tar emot den med post så ska man få in det i systemet. Och sen dagen efter, eeh ansökan har kommit, i princip dagen efter så, eeh tittar, har vi morgongenomgångar i handläggarna på byggavdelningen och tittar på alla nyinkomna ärenden. Då har dom registrerats så går vi genom, gör en genomgång i team, vi jobbar ju i team. Och då tittar man på ansökan och eeh ser va, har vi fått med alla ritningar vi behöver eller behöver vi fråga efter ytterligare saker och försöker så snabbt som möjligt få ut ett brev till den som har sökt att, antingen att aah vi har alla uppgifter, vi börjar att granska den, eller att vi saknar dom här och dom här ritningar eller en utredning och så vidare då. Så att målet är att försöka få ut det här svarsbrevet så snabbt som möjligt.

Eehm och det finns ju även där ett, ett krav i laget att vi ska bedöma om ansökan är fullständig, står ju i PBL. Och vi ska även skicka ut ett brev där vi talar om för kunden då att nu är ansökan fullständig. För det är ju från den där datumen när ansökan är fullständig som man börjar räkna de där 10 veckorna som man har på sig att handlägga. Och det är inte alltid säkert att ansökan är fullständig vid första tillfället precis när dom skickar in det utan vanligt är ju att vi behöver ytterligare ritningar eller tydliga förtydliganden.

Så att den första kontrollen gör vi redan på morgonen egentligen då och liksom dom uppenbara grejerna efterlyser vi. Men sen är det ju, ehh någon som står som ansvarig handläggare, och för bygglovärenden är det ju en bygglovhandläggare som har ansvaret för själva ansökan och tillsammans med en inspektör då, så man är alltid 2 liksom på byggavdelningen som har hand om ärendet.

Så att ehh, dom tittar ju, två personerna tittar fördjupat på ansökan. Eeh, antingen direkt efter mötet eller, ah dagarna efter eller så snabbt som man har tid. Ibland så har man mycket ärenden, så att det kan dröja en vecka också beroende på hur många ärenden man har fått in på sistone. Eeh, och går igenom ansökan om man behöver jämföra med detaljplan och sådär och även behöver kanske skickas ut till, eeh remiss till olika ställen inom kommunen till exempel då. Eehm och då är det ju andra förvaltningar som vi kan behöva skicka det till. Och det kan då vara miljöförvaltningen till exempel, om det rör sig om eeh, dom har ju hand om allting som kontrolleras inom miljöbalken. Det kan ju vara, de kan va förorenad mark om vi misstänker det. Det kan vara frågan om buller där dom ju har experter. Det kan vara eeh, vad kan det mer vara, det kan vara något som är anmälningspliktigt enligt miljöbalken, livsmedelshantering och så. Ibland så vill vi ju liksom kontrollera med dom och få in deras synpunkter.

Eehm, kretslopp och vatten kan vi skicka till också om det är nya vatten- och avloppsanslutningar. Så det är ju dom som har hand om alla kommunala ledningar. Så då behöver vi kolla med dom om det funkar. Till exempel om man bygger nytt på en plats då och man ska ansluta till kommunalt vatten och avlopp, så måste vi alltid kolla: funkar det att göra det innan vi ger bygglov då?

Kretslopp och vatten hanterar ju också avfallshantering, tittar dom på om det är att man ska bygga en ny, eeh, ett nytt sophus någonstans till exempel, så skickar vi alltid till dom för att dom ska kolla hur.. om den här platsen funkar när Renova ska komma och hämta eeh, sopor. Eehm mycket liksom angöring till platsen och så. eehm det var kretslopp och vatten.

Räddningstjänsten kanske vi skickar till om det är brandfrågor som rör brand och framförallt möjligheten för dom att ta sig till platsen med, med ehm sina fordon och brandbilar och så.

Stadsmuseet kan vi skicka till om det rör sig om gamla byggnader som kanske har ehm, ah att det finns skydd, antikvariska frågor som vi vill ha liksom synpunkter på, vad dom har för åsikter om, om man ska ändra gamla hus och så.

Park och natur kan det vara om det ligger någonting som ligger närheten av en park eller torg och så, för det är dom som har hand om dom ytorna.

Trafikkontoret skickar vi till om det rör sig om, eh, trafikfrågor. Man bygger nytt hus så kanske du placerar utfarter och så på vägar och då vill vi ha parkeringsplatser och så.

Eeh det är dom liksom experter inom.

Eeh fastighetskontoret kan vi också skicka till. Det är ju dom som har hand om det mesta av den kommunala marken. Så att eeh det är väl dom förvaltningarna som vi ganska ofta remitterar till. Sen är det väl sällan som ett ärende skickas till alla de här, utan det beror ju liksom på vad det handlar om då.

Eehm, så det är väl liksom bland det första man försöker bena ut, vart behöver det här ärendet gå mer så att man får iväg den här förfrågan till andra förvaltningar? Så då skickar vi det med internpost och så sätter vi alltid, dom har i princip nästa alltid bara 2 veckor på sig att återkomma till oss med ett svar eller liksom, eller om dom har några synpunkter eller behöver utreda det mer så kan de ju begära längre tid så vi får tillbaka liksom ett okej, så att det inte fastnar.

Eehm, jaa och så granskar man det ju, liksom handläggarna granskar ju om det följer detaljplan och även utformning om det passar in på platsen om det, om vi har några synpunkter där med färg och material som man har valt. Så att eeh, och sen är det frågor som beroende vad det är, också är för ärenden då och vad det är för typ av hus, så är det ju inte alltid bara handläggaren som bestämmer precis allting själv, utan är det så att man känner att det här är svårt fall då, så kanske man tar en avstämning med bygglovchef eller med andra kollegor på kontoret. Och det finns ju gemensamma möten på kontoret där man kan ta med sig pågående ärenden för att göra avstämningar då.

Eeh och sen tar man ju även tidigt upp vissa tekniska frågor, de tekniska egenskapskraven som tillgänglighet. Är ju viktigt att tidigt konstatera om det finns några bekymmer med förslaget då, om man behöver modifiera det på något sätt. Och även andra som brand, ljud, geoteknik, ventilation, energi, krav och så vidare, så man gör, man försöker göra en liksom tidig genomgång där.

Eehm och sen eeh om det är avvikelser från bygglovet, eller från detaljplanen så, eehm Måste man ju då enligt lag fråga närmsta grannarna. Skicka ut förfrågan till dom och förklara att nu har vi en ansökan, den avviker från detaljplanen, för det är en halvmeter högre än man egentligen får bygga. Vi tycker att det här är en liten avvikelse och har ni några synpunkter? De skickar vi som fråga och skickar med ritningar och såhär på förslaget till grannarna. Och eeh rör det sig om eeh projekt inne i innerstaden till exempel. Om det är någon kiosk som ska upp på en plats som inte riktigt finns byggrätt och det är svårt att fråga liksom alla som är berörda, för det är ju inte bara dom som är grannar som har fastigheter runtom, utan det kan ju även vara många berörda. Då annonserar vi ju i GP, ehh sådana, sådana lov, lovansökningar kungör vi ju i GP då, det finns ju annonser en gång i veckan.

Eehm så att eeh, mm aah, då skickar man ju ut det till grannar och så kan man ju få synpunkter in från grannar ibland att, som är eh det här gillar dom inte alls eller ibland hör dom inte av sig och då. Hör dom inte av sig, då tar vi det som att dom inte har några invändningar heller, utan ..

Erik: har dom en viss tid på sig att svara då eller?

Mari: aah ,aah precis vi sätter alltid ett sista datum då, så att eeh. Det är ju också normalt 2 veckor dom har på sig

Erik: jaa

Mari: eehm har dom däremot några invändningar mot det då, då eeh tar ärendet en liten annan väg för att vi, handläggarna har ju.. det är ju egentligen byggnadsnämnden som ska ta alla beslut. Eeh..i lovärenden, men nästan de flesta ärendena har man gett delegation till, hos tjänstemän som är handläggare att vi får ta beslut, men vi får inte ta beslut om grannar eeh är emot ett förslag när vi har hört grannar. För då kan det vara lite kontroversiellt ärende. Så då ska byggnadsnämnden ta ett sånt beslut.

Så att får man in, eeh negativa synpunkter från grannar, då tar det genast mycket längre tid, för då får man förbereda de till ett byggnadsnämndsmöte, hela ärendet.

Och då krävs det, dels att man tar fram ett väldigt bra beslutsunderlag som man presenterar för politikerna. Och det, dom sammanträder en gång i månaden i stort sett bara, och sen, dom ska ha ut information om, om det som ska upp på kommande möte. Eehm 3 veckor innan mötet eller något sånt ska dom ha det. Och innan dess så ska vi, så drar vi det internt på kontoret och stämmer av med våra jurister och så där.

Så i praktiken så tar det 2 till 3 månader hanteringstid att, att ta eeh ett ehh beslut i byggnadsnämnden jämfört med att göra, ta det på delegation då.

Erik: aah

Mari: Så att, de kan vi säga att, kommer det till byggnadsnämnden så har vi ett nästan omöjligt att klara den här 10 veckors regeln, i och med att vi har så långa handläggningstider, rutiner eehm internt då.

Eehm.. jaa,

Nicodemus: Jag fundera lite på det här, ehm, i och med att vissa publiceras i tidningen i GP, har det hänt att det har kommit klagomål i efterhand när det kanske nästan börjat byggas, för att de inte har sett det för det är inte alla som kollar GP hela tiden.

Mari: Ja det skulle ju kunna hända, att det kommer klagomål i efterhand. Dels så annonserar vi där innan vi tar beslut om det är av allmänt intresse så kan vi sätta ut annons i GP. Och sen när vi har tagit vårt beslut annonserar vi ju i Post och Inrikes tidningar vilket också är ett lagkrav då. Det är ju inte så många som är inne där och söker och håller koll på alla beslut vi tar, men det har vi sagt i lagen att har det varit annonserat där och det har gått mer än 4 veckor efter publicerings datum i post och inrikes tidningar och har man inte varit emot innan vi tog beslutet då har man liksom försuttit sin chans då. Men det händer ju att vi får in synpunkter och då säger vi ju att: nej du inte har kommit i rätt tid liksom, med ert överklagande eller era åsikter. Och då så skickar vi, vi tar beslut om dom har kommit i rätt tid eller inte också skickar vi över det till Länsstyrelsen och säger att vi har gjort bedömningen att det här överklagandet kom inte i rätt tid och sen får Länsstyrelsen avgöra om vi har tagit ett rätt tidsbeslut eller inte då. Så att, så sett vissa grejer är ju svårt för allmänheten eller ja, om man inte är direkt nära granne som gränsar att få koll på vad som händer liksom och rätt att klagat. Det fanns ju ett lagförslag till förändring av den här plan- och bygglagen som var uppe på remiss för, ja det var väl ett år sedan nästan som man inte gick vidare med. Där tyckte man att det inte funkade riktigt bra den här möjligheten till insyn från grannar och det här, så där föreslog man att man skulle anslå om ett plakat på tomten att här vill vi bygga detta och detta och har ni några synpunkter så kontakta Stadsbyggnadskontoret.

Så att man skulle vara fysiskt liksom ute på plats istället vilket ju är en bra idé och så har man i vissa andra länder men det är klart att det är ju ett jättejobb också att va ute och anslå på vartenda ställe i alla ärenden men så föreslog man det att i alla ärenden skulle man göra det och det kan man ju tycka att på en obebyggd tomt som man ska göra någonting så kanske det är ett bra sätt men så fort du ska liksom ändra färg på en fasad så ska du va ute och sätta en lapp på det blir jättemycket jobb.

Mari: Eh, var va jag.... Sen när man tar, när man fått in alla synpunkter och du har fått in all utredningar och kompletteringar och så från sökande så blir det ju ett beslut. Man får ta ett beslut då, och då kan man ju antingen om det är enkla ärenden kanske du kan ge ett startbesked ihop med bygglovsbeslutet eller alternativt om det är större projekt så är det nästan alltid så att man får bara beslut om bygglov, och sen så talar vi ju om vad är det man måste ytterligare lämna till oss för att få ett startbesked. Det framgår ju utav beslutet och där är ju inspektören framförallt med och talar om vad man behöver för nästa skede för att få startbeskedet. Vi talar också om om vi vill ha ett tekniskt samråd eller inte i det här projektet, så det framgår ju av beslutet. Och sen gör vi ju en debitering av det arbetet som vi har gjort fram till och med bygglovsbeslut och så det skickas en faktura också som ett separat utskick och det är handläggaren som går igenom efter det finns en taxa då som är bestämd av politikerna i byggnadsnämnden som ganska väl talar om hur vi ska ta betalt i ärendet. Till största del så är det baserat på hur mycket, hur stort man bygger, hur många kvadratmeter så står det i tabell att: Byggt till ett bostadshus såhär mycket ja det blir detta liksom. Sen för alla moment som man har skickat det på grannhörande så tillkommer det poster och sådär så att det ska liksom spegla det jobbet vi har lagt ner.

Erik: Jag tänkte på det, kan du ge exempel på vad som kan behöva göras mellan beskedet om bygglov och startbesked, som man ytterligare kan behöva däremellan?

Mari: Ja det är ju framförallt tekniska utredningar som kan behöva kompletteras kanske eller vissa av dom kanske vi vill ha redan till bygglovet men man kanske behöver fördjupade utredningar inför startbeskedet och ritningar är det väl egentligen kanske framförallt ritningar för att man fram till bygglov är det ju nästan bara arkitektritningar som man tar fram då som visar planlösningar och sådär. Men sen inför startbesked vill vi ju se litegrann ja hur ser konstruktionerna ut för det här projektet då. Man behöver inte alla detaljritningar framme men man vill ha i alla fall huvudritningar ska finnas framme så man ser vad dom har för stomsystem egentligen och även på installationssidan då vad det är för ventilationssystem man väljer och hur ser systemen ut då så att huvudritningar ska man kunna visa för startbeskedet för att man ska kunna se att dom har koll och har tänkt igenom, och att man väljer liksom beprövade lösningar och sånt också. Hittar man på några nyheter så kanske vi kräver in ytterligare liksom dokumentation att det här fungerar verkligen och så va. Så att eeh, så det är ju framförallt. Och det händer ju att man söker bygglov först för att man vill förvissa sig om att man får bygga på den här platsen, men sen har man inte projekterat klart då när man söker bygglovet utan det fortsätter att projekteras och ha projekteringsmöten. Och så kanske de kommer med ytterligare handlingar ett halvår senare då i stora projekt, att ni vill vi starta.

Eehm ah.

Erik: aah, kommer du på något mer vi ska fråga eller?

Nicodemus: nja, jag vet inte

Erik: jag tror vi har fått en ganska bra bild av. Vi vill ju veta mer hur det går till här på kontoret, för de är ju lite svårt för oss att läsa oss till

Mari: aah

Erik: Det är ju jättebra, för de vill vi också spegla i rapporten hur det går till här. Så de kommer vi ha nytta av.

Nicodemus: mm, absolut

Mari: ibland kan det ju vara lantmäteriet vi måste göra avstämningar med också, om det har varit eehm.. så att vi ser att fastigheter är bildade, ibland kan det ju va att man har delat en fastighet till exempel då och då ska man göra en lantmäteriförrättning om man delar upp en stor fastighet till två mindre då. Då måste själva lantmäteriförrättningen va klar innan vi kan bevilja bygglov. Så att vi vet att det finns två fastigheter som går att bebygga. Så att lantmäteriet har ju, sitter ju i huset också, så att de kan vi också behöva eeh, stämma av med dom. Det kan ju också finnas servitut och sådär på tomter. Någon kan ju ha dragit en ledning eeh under någon annans tomt. Man har sitt vatten och avlopp eller aah, kablar eller vad det nu är för någonting. Och, eeh, då finns det inskrivet på fastigheten att, aah, den här remsan, här har fastighetsägaren här borta har rätt att nyttja markytan på den här tomten. Sånt måste vi kolla av så att när vi beviljar bygglov att vi inte beviljar bygglov på en sådan här mark som är, någon annan har rättigheter för liksom, så att de blir bekymmer om man behöver byta dom där ledningarna någon gång i framtiden, så har vi beviljat bygglov där, är ju inte så bra då.

Erik/Nicodemus: neej

Mari: Och sen har ju, ah, den där grannen som har rättigheter har ju liksom, behöver ju också lämna åsikter egentligen om vi, om vi säger ja till någonting. Så det kan man ju behöva göra en avstämning med, eeh, med lantmäteriet för dom sitter ju inne med all den informationen från tidigare lantmäteriförrättningar med servitut och gemensamhetsanläggningar och vad det nu kan vara.

Eehm, aah. Så det är ju. Det är väl det som är speciellt då.

Och kanske här, man jobbar i en stor kommun som Göteborg då, jämfört med om man jobbar på ett mindre ställe eller mindre kommuner så, så är man ju inte så många och alla sitter samlade. Nu får vi skicka väldigt mycket kors och tvärs då till Hjällbo, kretslopp och vatten till några som vi inte har någon aning om vilka de är. Så att..

Erik: ahh exakt.

Mari: Det blir ju lite mer eeh, procedurer och tar ju lite längre tid naturligtvis. Vi har ju inte en personlig kontakt med alla. Så det är ju nackdelen med stora kommuner, att det blir lite mycket kommunalhantering, men vi har försökt och kortat svarstider, för att tidigare så satte vi inte något sista datum när dom skulle återkomma med svar, utan bara att vi vill ha ett svar. Sen hamnar ju den i någon hög någonstans. Och sen kunde de, har det plötsligt gått 1,5 månad och, ah, har de inte hört av sig. Så där har vi försökt bli effektiva och så är det väl på alla håll...

Erik: aah

Mari: och vara tydlig med att sätta slutdatum på allting.

Erik: Lyckas de hålla dom datumen oftast då?

Mari: jaa, annars hör de ju av sig. Det kan ju också vara att de behöver utreda någonting mer, att de inte kan komma med svar, men då de ju ändå hör av sig och säga; vi vill ha ytterligare 1 eller 2 veckors förlängning, och då får de ju det naturligtvis. För då finns det något skäl till att, här är det något lite lurigt då. Men de behöver ju inte ha 2 veckor i alla ärenden, så det är ju ett sätt att ändå styra det. Så det funkar bra faktiskt, det gör det.

Så att, eeh, sen är ju liksom processen i nästan alla ärenden är ju den att vi får in ett förslag och sen så begär vi ytterligare redovisning, så får vi lite mer, men ah, det var kanske inte riktigt det, vi behöver förtydliganden och sådär. Så att det är ju i de flesta ärenden så behöver ju den som söker kanske skicka in material..ah, jag vet inte hur många gånger i snitt, men säkert minst 2-3 gånger.

Erik: är det oftast att det saknas dokument eller att de är ofullständiga?

Mari: jaa, både och, men det är ju oftast att det saknas någonting. Och det är vanligt, det är det. Och att eeh, att det är ofullständigt, det är väl kanske vanligare när man, när det är privatpersoner som söker, som kanske inte har sökt bygglov tidigare som inte har riktigt koll på och vet inte vilken nivå de ska lägga sig på heller. Och inte har anlitat, ehm, proffs liksom som har ritat och sådär va, utan försöker själv och så. Ibland funkar ju det men ibland så behöver man lite bättre. Så att, eeh, så att ofta de där stora projekten, där är det ju mindre för oss att göra så sätt och vis då. För där har dom ju en jätteorganisation själva med projektgrupp. Dom har med sig alla projektörer då. Ehm, och valde att söka bygglov och skicka in bara dränker oss med papper och ritningar och allting, jättemycket material. Så att där, där är det mest bara att bocka av att vi har fått det och det och det...

Så där känner man sig oftast ganska trygg liksom, att de har koll på läget.

Vi gör ju på sätt och vis större insatser där det är sådana som söker som inte är proffs då och som behöver mer vägledning och sådär.

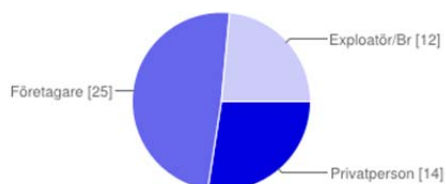
Jaaa..det är väl processen ändå tror jag.

Bilaga 2

Enkät

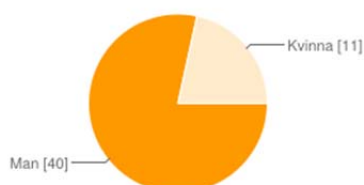
Bakgrundsfrågor

Din roll i ansökan



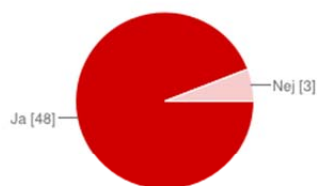
Privatperson	14	27 %
Företagare	25	49 %
Exploatör/Branshperson	12	24 %

Är du



Man	40	78 %
Kvinna	11	22 %

Är du född i Sverige?



Ja	48	94 %
Nej	3	6 %

Har du deltagit i något av de återkommande informationsmötena som Stadsbyggnadskontoret anordnar?



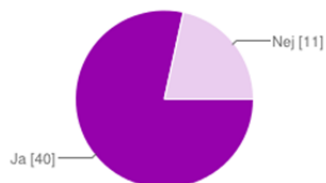
Ja	8	16 %
Nej	43	84 %

Ärendet gällde



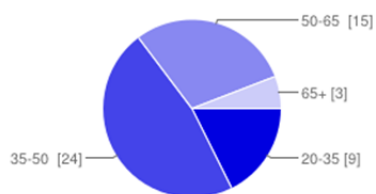
Bygglov / Rivningslov / Marklov	51	100 %
Anmälan	0	0 %

Har du sökt bygglov tidigare?



Ja	40	78 %
Nej	11	22 %

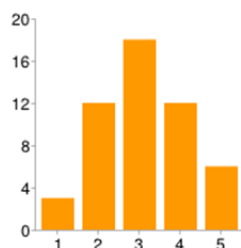
Vänligen ange din ålder



20-35	9	18 %
35-50	24	47 %
50-65	15	29 %
65+	3	6 %

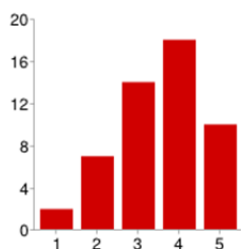
Kontakten med Stadsbyggnadskontoret

Det är enkelt att komma i kontakt med handläggare när jag behöver det



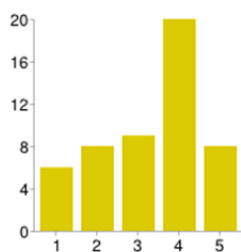
1	3	6 %
2	12	24 %
3	18	35 %
4	12	24 %
5	6	12 %

Jag har fått den hjälp och information jag sökt vid kontakt med handläggare



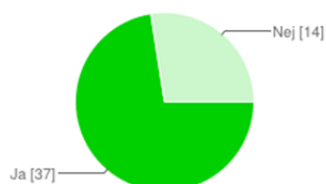
1	2	4 %
2	7	14 %
3	14	27 %
4	18	35 %
5	10	20 %

Handläggarna är professionella och lätta att känna förtroende för



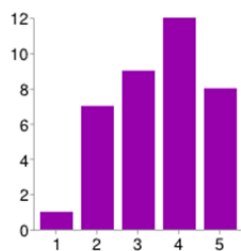
1	6	12 %
2	8	16 %
3	9	18 %
4	20	39 %
5	8	16 %

Jag har använt Göteborgs Stads hemsida för att söka information gällande bygglov



Ja	37	73 %
Nej	14	27 %

Jag fann den information jag sökte på Göteborgs Stads hemsida



1	1	3 %
2	7	19 %
3	9	24 %
4	12	32 %
5	8	22 %

Om du anser att du inte fann den sökta informationen på hemsidan, hur sökte ni den saknade informationen?

"BBR, PBL, PBF"

"Sökfunktion, leta bland sidor etc."

"Boverket"

"Tog personlig kontakt först med mail och fick uppmaning att besöka"

"Stadsbyggnadskontoret"

"Besök och telefon"

"Kontakter"

"Genom erfarenhet och telefon"

"Google"

Om du anser att du inte fann den sökta informationen på hemsidan, vilken information var det som saknades?

"Mycket generella texter på hemsidan, i lagtexterna kan du gå på djupet med frågeställningen"

"Behövde lov att bygga om garaget (till butik). Tyckte väl att det kunde godkännas via mailkontakt och att jag skickade in ritning"

"Innehållet i gällande regler och krav på byggnader, brandskydd, tillgänglighet, bullerskydd, isolering och liknande"

"Information om vem som handlägger, hur man når denne person, vilka handlingar som finns i ärendet, vilka handlingsåtgärder som Stadsbyggnadskontoret utfört respektive ännu inte hade utfört, med mera"

"Behov av nybyggnadskarta vid skyltlov, fasadritningar m.m. Kan ej scanna, förstår ej pdf m.m."

"Mitt enda ärende har gällt tillfälligt bygglov för kontor- och personalbodar. Det finns inte avsedda eller bra anpassade blanketter och information för ett sådant ärende där man frågar efter ritningar och annat som blir konstigt i ärendet när det gäller byggbodas av standardmodell"

Kommentera gärna vad ni tycker kan förbättras gällande kontakten med Stadsbyggnadskontoret

"Bör finnas något mer utarbetat standardiserat förfarande när det gäller utplacering av byggbodas med separat information och blankett anpassat för dessa vanliga ärenden."

"Vissa bygglovshandläggare är mer engagerade och kunniga än andra."

"Handläggningstiden vid enklare byggen"

"Handläggarna gör idag helt olika bedömningar i sakfrågor. Detta stör och förstör."

"Vid bygglovsansökningar om mer än 100 reklamobjekt använde vi ett nr system från 1 till 110 för att lättare kunna hitta och se vilket bygglov som man menade när det dök upp något som behövde ändras. Då envisades SBK om att bara använda fastighetsbeteckning vilket gjorde att det var stört ommöjligt att förstå vilket ärende det avsåg när de skickade ut kompletterande upplysningar istället för att hänvisa till tex nr 15. Detta påpekades flera gånger och några av handläggarna gjorde så andra inte."

Vissa handläggare var väldigt oproffsiga där jag som erfaren bygglovssökande fick tala om hur gången är i ärendet.”

”Allt”

Som det varit de sista åren har det varit så bra man kan förvänta sig normalt om allt är rätt ifyllt och med vett och sans är det en vettig och snabb process.... Kan bli bättre som allt kan bli bättre men vår stad ligger som jag ser det i framkant på att driva frågorna til lett slut Bara bra....”

”Möjligheten till frågor och personerna är väldigt svåra att få kontakt med och svarar inte på mail”

”Snabbare handläggning.”

”Tillgänglighet av handläggare. Tydlighet i regelverk.”

”Mer klara besked, verkar vara olika svar beroende på vilken handläggare man får”

”Kontoret bör leva upp till Förvaltningslagens regler om serviceskyldighet genom att söka lotsa sökanden igenom processen och komma med råd och förslag för att sökanden skall kunna få istället för att säga att det kan vi inte gå med på eller säga att det kräver att en dyr undersökning görs och först när den är gjord kan vi fortsätta handläggningen.” ”Vi har ännu inte kommit längre i vårt projekt än att vi fått ett klartecken för bygglov och att vi sedan måste beställa besök av inspektör för att granska vårt hus på plats, där den tänkta tillbyggnaden skall byggas. Vidare måste konstruktionsritningar skickas in för godkännande. Tills nu har enbart en planritning lämnats in som visar en exteriören av den tänkta utbyggnaden ifrån olika vyer.”

”Nya handläggare saknar fingertoppskänsla av vad som gäller i objektens områden.”

”Minska antalet handläggare. Vi hade otur med sjukskrivning, mm haft 4 olika.”

”Jag tycker att det är svårt att veta vad vi ska skicka med för handlingar/information då olika handläggare kräver olika saker.”

”Bör var lättare att få preliminära besked”

”Det är svårt att nå handläggarna per telefon och mail, dålig återkoppling där. Som exploatör har man inte tid att sitta i kö tillsammans med privatpersoner på besökstiderna, det känns som att SBK borde kunna hantera stora bygglov som exploatörerna kommer med på annat sätt, nu likställs man med vilken villaägare som helst.”

” - man skulle behöva en telefonlista till de olika handläggarna så man kan nå dem. - det är besvärligt och det leder till olika behandling av ärenden med alla nyutbildade eller oerfarna handläggare som dyker upp med jämna mellanrum. - handläggarnas stora belastning (eller annat som försvårar tillvaron för dem) borde minskas så de kan ägna sig åt våra ärenden medan man mins dem.”

Telefontider är för dåliga samt att dom är dåligt uppdaterade på ärendet när man väl får kontakt.”

”Förutom det jag skrivit så var kontakterna positiva och handläggning gick snabbt. Så därför kändes det onödigt att jag skulle dit å prata m någon i 10 minuter. Det kunde fungerat via telefonkontakt!”

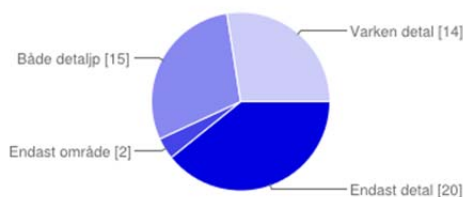
”Snabbare återkoppling på frågor.”

”Samordna hantering med övriga kommuner i Sverige. Utbilda personalen och förklara vem som är kund m.m.”

”Det är bra att dom skriver ut namn på berörda (byggnadsinspektör) i ett tidigt skede.Detta behöver alltså inte förbättras men absolut inte försämrats”

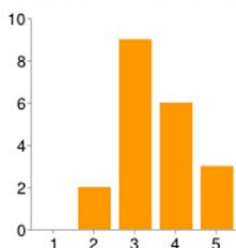
Ansökan om bygglov

Omfattades er ansökan av detaljplan och/eller områdesbestämmelser



Endast detaljplan	20	39 %
Endast områdesbestämmelser	2	4 %
Både detaljplan och områdesbestämmelser	15	29 %
Varken detaljplan eller områdesbestämmelser	14	27 %

Det var lätt att tyda detaljplanen

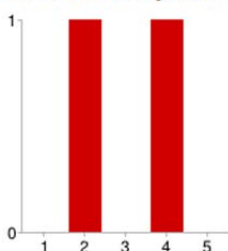


1	0	0 %
2	2	10 %
3	9	45 %
4	6	30 %
5	3	15 %

Om ni anser att detaljplanen var otydlig, beskriv gärna vad som var otydligt

*"Den är från 1965 och hette då stadsplan och stämmer inte med verkligheten."
 "Det är skillnad på att planen är otydlig och att planen har ett olämpligt innehåll och därför borde uppdaterats för att motsvara dagens önskemål om hur byggnation bör utföras."*

Det var lätt att tyda områdesbestämmelser

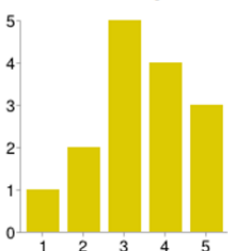


1	0	0 %
2	1	50 %
3	0	0 %
4	1	50 %
5	0	0 %

Om ni anser att områdesbestämmelser var otydliga, beskriv gärna vad som var otydligt

"Dom jag träffade kunde inte enkelt säga vad som gällde, dvs om det var okej att starta verksamhet i garaget."

Det var lätt att tyda detaljplanen



1	1	7 %
2	2	13 %
3	5	33 %
4	4	27 %
5	3	20 %

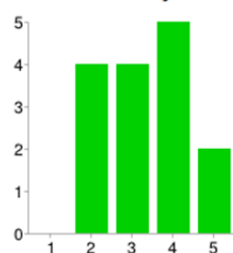
Om ni anser att detaljplanen var otydlig, beskriv gärna vad som var otydligt

”Beroende på handläggare så tolkas detaljplanen olika Beslut fattas olika för olika boende i detaljplanen, vilket beror på vilken handläggare man haft.”

”Detaljplanen alldeles för detaljerad och trots detta fanns det möjligheter till tolkningar med kopplingar till innebörden med planen”

”När handläggaren kan tolka en text annorlunda än jag och sedan framhärdar med sin tolkning och man inte kan få det överprövat utan att driva ärendet till ett beslut som man först därefter kan överklaga”

Det var lätt att tyda områdesbestämmelser

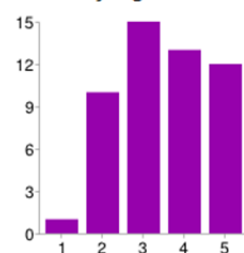


1	0	0 %
2	4	27 %
3	4	27 %
4	5	33 %
5	2	13 %

Om ni anser att områdesbestämmelser var otydliga, beskriv gärna vad som var otydligt

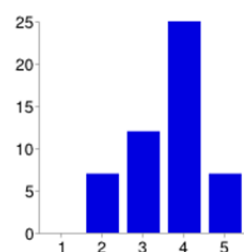
”Diffusa skrivningar många och mycket”

Det var tydligt vilka dokument och ritningar som skulle lämnas in vid ansökan



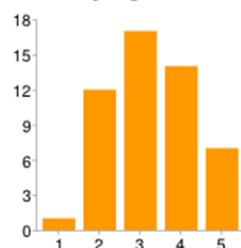
1	1	2 %
2	10	20 %
3	15	29 %
4	13	25 %
5	12	24 %

Blanketter och informationsmaterial är begripliga



1	0	0 %
2	7	14 %
3	12	24 %
4	25	49 %
5	7	14 %

Det var tydligt vilken information som skall finnas med på inlämnade dokument och ritningar



1	1	2 %
2	12	24 %
3	17	33 %
4	14	27 %
5	7	14 %

Fick ni komplettera er ansökan med ytterligare dokument?



Ja, vi fick skicka in kompletterande dokument	40	78 %
Nej, ansökan var fullständig.	11	22 %

Kommentera gärna vad ni tycker kan förbättras gällande ansökan om bygglov

"Här är just ett tolkningsärende, där man ville ha ett utlåtande från handikappsakkunnig, där vi sedan vid samrådet får höra "det var en konstig tolkning hon (= Bygglovshandläggaren) hade gjort, så skulle inte jag behandlat ärendet om det varit mitt". "

"Tydliga ansökningsblanketter med en uppställning på vilka handlingar som skall redovisas"

"Förtydliga att anmälan kontrollansvarig ska göras samtidigt med bygglovsansökan, missade jag att läsa mig till."

"Jag gjorde ritningen fel, förstod inte att den skulle vara exakt m måttangivelser så fick skicka in en ny"

"Vilka dokument och hur många av varje"

"Samordning mellan bygglovet och plansidan, Samordning mellan bygglovsarkitekterna"

"Olika personer sa olika saker"

"Tydligare instruktion vad som skall in i bygglov. Ofta beroende på handläggare."

"Vid ansökan för den typ av tillbyggnad vi avser göra, borde man få mer information om vad som skall skickas in beträffande konstruktionsritningar."

"Flera gånger fick vi komplettera med nya ritningar, uppgifter trots att handläggaren hade informerat att Nu har jag allt jag behöver, detta innebar en väldigt lång handläggningstid."

"Ansökningen bör granskas med en gång den kommer in och begäran om eventuella kompletteringar skickas genast. Det är inte ok att behöva komplettera handlingarna i ett par omgångar för att handläggaren allt eftersom kommer på att han behöver prova ytterligare frågor."

"Markeringar på ritningar vilket inte är helt lätt på en 400 skala då det blir smått"

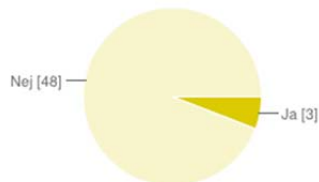
"Skillnader beroende på handläggare vilket försvårar om vad som är viktigt att få med." "Vissa handläggare mycket tyckande och tolkande. Vissa handläggare tror att de har förklaringsrätt."

"Vissa detaljer borde kunna tas på beggsamrådet istället."

”Möjlighet att skicka in ansökan digitalt. Inte behöva skicka in 4 exemplar av allting. Känns onödigt (oekonomiskt och omiljövänligt) att behöva skicka 4 ex av allt när det ändå scannas in.”

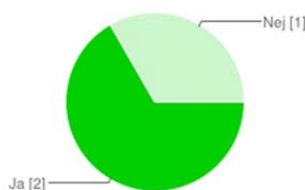
Beslut om bygglov

Överklagades beslutet om bygglov?



Ja	3	6 %
Nej	48	94 %

Framgick det varför ert bygglov överklagades



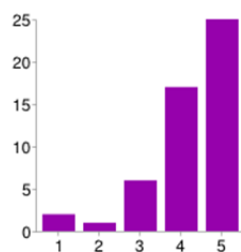
Ja	2	67 %
Nej	1	33 %

Om Ja, varför överklagades bygglovet?

”Granne tycker hans utsikt blir förstörd”

”Granne vill bråka med oss”

Beslutet är tydligt och klart för mig



1	2	4 %
2	1	2 %
3	6	12 %
4	17	33 %
5	25	49 %

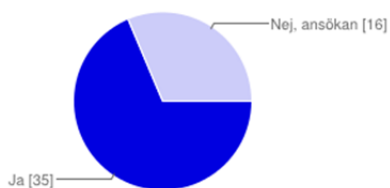
Om ni anser att beslutet är otydligt, beskriv gärna vad som var otydligt

”Överklagandetiden bör vara tydligare och konsekvenser om inte detta tas ed i hanteringen av byggnationen.”

”Obegripliga och orimliga krav och frågeställningar”

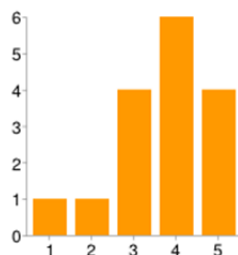
”Beslutet innehåller diverse saker som skall observeras under byggprocessen som inte stämmer med de regler som reglerar dessa frågor. Delar av vad som anges i lovet borde inte stå där och om det står där som något slags service till personer som inte är insatta i byggnation i allmänhet skall i alla fall det som står stämma med gällande regelverk”

Fick ni godkänt bygglov för ursprunglig ansökan?



Ja	35	69 %
Nej, ansökan behövde revideras för att godkännas	16	31 %

Informationen om vad som skulle åtgärdas för att få godkänt bygglov var tydlig



1	1	6 %
2	1	6 %
3	4	25 %
4	6	38 %
5	4	25 %

Vad skulle ändras för att få godkänt bygglov?

”Bygghöjden. En balkong som var inritad i ett hörn av huset gjorde att mätningen av bygghöjden gjordes upp till taknock i stället för takfot. Det hade kunnat godkännas om vi ritade till en vägg på gaveln! Ändrade ritningen och sökte på en utanpåliggande balkong i stället.”

”Inspektion av hus avseende planerad tillbyggnad samt detaljerad konstruktionsritning.” ”fasader och trapphus ovan yttertak”

”Ritningar, kontrollansvarig”

”Komplettering i ansökan.”

”Det var ett ganska speciellt ärende med en omfattande markutfyllnad så ansökningen gjordes i dialog med bygglov. Det blev flera ändringar efter hand.”

”1:a rondan - ungefär så här kan ni göra (samråd). 2:a rondan - så kan ni inte alls göra (skenomvändning). 3:e rondan - gör så här så blir det bygglov. 4:e rondan - så kan ni inte heller göra (direktiv utan att förstå konsekvenserna av direktiven). 5:e rondan - då gör vi så här (byggherre). Bygglov beviljat.”

”förtydligande kring tillgängligheten”

”Kompletteringar/förtydliganden”

”Måttangivelser behövde ändras och exaktare ritning”

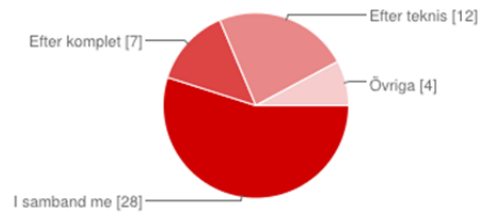
”Brandskyddsbeskrivning och byggantikvarisk redovisning.”

”En tydligare ritning med färgkoder”

”Handikapp anpassning, Takform”

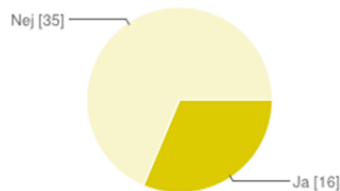
”Mått och detaljer”

I vilket samband fick ni startbeskedet för er ansökan?



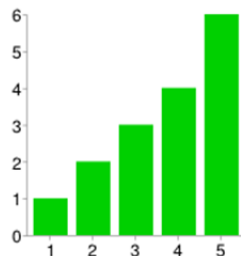
I samband med godkänt bygglov	28	55 %
Efter komplettering med saknade dokument	7	14 %
Efter tekniskt samråd	12	24 %
Övriga	4	8 %

Kallades ni till tekniskt samråd innan byggstart?



Ja	16	31 %
Nej	35	69 %

Informationen om vad som gäller för bygget framöver var tydlig vid det tekniska samrådet



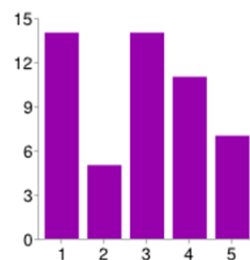
1	1	6 %
2	2	13 %
3	3	19 %
4	4	25 %
5	6	38 %

Om det var otydligt, vad behöver tydliggöras vid det tekniska samrådet?

”Egna tolkningar hos handläggare”

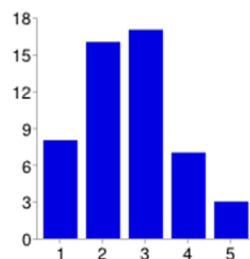
”Tekniskt samråd ännu ej genomgått”

Handläggningstiden är rimlig



1	14	27 %
2	5	10 %
3	14	27 %
4	11	22 %
5	7	14 %

Avgiften för bygglovet är rimlig



1	8	16 %
2	16	31 %
3	17	33 %
4	7	14 %
5	3	6 %

Finns det något vi inte tagit upp angående bygglovsprocessen som ni anser som otydlig eller krånglig, i så fall vad?

"Det bästa hade varit att få en handläggare innan man lämnat in ansökan. Då hade man kunnat ha en dialog. Informationsträffarna är idag inte tillräckligt då handläggarna gör olika bedömningar."

"Nej"

"Detaljplansändringar!! Vår detaljplan är sedan 1947 då området var ett sommarstugeområde. Nu är det bara villor och åretruntboende men de vägrar göra något åt detaljplanen. Trots att alla som fått bygglov har fått dispens för att bygga större än detaljplanen, då måste ju detaljplanen vara fel!! Ni får gärna kontakta mig om ni vill veta mer!"

"Jag har inga synpunkter på en vanlig bygglovsprocess då jag inte har varit med om en riktig sådan, men för personalbodar var den för otydlig och tog alldeles för lång tid."

"Jag kan ibland undra över kriterier som inte verkar vara riktigt samma hos olika handläggare."

"Snabbare handläggning. Bättre information om vilka dokument som erfordras. Snabbare handläggning av start besked. Rimlig nivå på behov av dokument vid startbesked. Bättre info om vilka dokument som behövs för startbesked."

"Långsamt genomförande och dåligt med besked rörande handläggning av planärenden. Man får inte de svar man behöver för att kunna planera en kommersiell verksamhet. Mycket veligt och ideligen nya tillämpningar av gällande regler vad gäller tillgänglighet vid inredning av vindar och över huvud taget hur man skall hantera ombyggnad av befintliga bostadshyreshus. Helt orimligt att samma krav skall gälla för gamla byggnadsstommar som för nybyggnation när man måste söka lov för att bygga om. Tillämpningen av kravet på p-platser däremot är extremt liberalt. Man verkar inte tro att folk med stigande levnadsstandard kommer vilja köra miljövänliga elbilar utan istället föredra att åka kollektivt istället. Det tror inte jag."

"Tydlighet om vem man ska vända sig till för att få den bästa hjälpen"

"Handläggningsprocessen är alldeles för lång vilket påverkar våra starttider och detta kostar pengar"

"Vid ärenden så anges inte gatuadress vilket gör det lättare att orientera sig om var bygglovet handlar om istället för bara fastighetsbeteckning"

"För mig kändes det relevant att veta vad det skulle kosta. Försökte läsa mig till det men det var svårt. Mailade till kontakten jag hade, men fick inget pris så heller utan hänvisades till prislistan. Jag fick snabba svar via mail och snabbt hjälp och trevligt bemötande på kontoret."

"Hanteringen med olika remissinstanser är under all kritik. Ingen på SBK driver processen framåt och vi kan bara sitta på läktaren. Att ett bygglov bara skall ta 10 veckor är ett skämt, vårt tog 6 månader."

Övriga synpunkter på vad som kan förbättras med bygglovsprocessen

"Handläggare håller sig till lagstiftning och bestämmelser och mindre till tyckande"

"Var inte så petnoga, se till omgivningarna runt objektet. Det är inte rimligt att över en natt skärpa till alla avsteg då man släppt igenom hur mycket som helst innan i området. Så länge det är vettiga och snygga tillbyggen så bör man se på det med verklighetsförankring. Totalytan på byggen uppförda i de flesta områden är överbyggda och i vårt fall gick inte det att utöka 1cm!"

"Viljan att det finns företag som vill bygga måste bli mycket bättre, efter att man givit startbesked borde man inte kunna kräva en ny utredning"

"Minska de tekniska kraven för tillgänglighet och brandskydd. Det är orimligt dyrt att tillgodose dessa krav när vi trots allt bygger så bra som vi gör och det nästan aldrig brinner. Det är också helt orimligt att en liten grupp handikappade skall kosta övriga befolkningen mångmiljardbelopp i dyrare produktionskostnader för byggnader de ändå inte besöker."

"Prisbilden på enklare förändringar ex. skyltning verkar stundtals inte följa någon tabell.... En prislista av något slag hade kanske förenklat det hela... Men det är väl lite som det är..."

"En liten byggetablering på ett rotprojekt bör bygglovsprocessen vara standardiserad och snabb."

"Alldeles för enkelt att överklaga ett beslutat bygglov."

"Det mesta."

"Vi gjorde flera besök på stadsbyggnadskontoret i samband med bygglovsansökan och fick relativt olika svar varje gång ang byggregler."

"Tiden för behandling!"

"Tydligare regelverk och information varför vissa bygglov på omkringliggande hus kan godkännas och vissa inte på uppenbart lika ansökan. Som t.ex kupor och höjder. Det blir så mycket diskussioner, spekulationer och tolkningar."