



# BRUKERUNDERSØKELSE BYGGESAKSBEHANDLING

- FRA TJENESTEORIENTERT TIL BRUKERORIENTERT TJENESTEUTVIKLING

---

Postadresse:  
Postboks 174  
9156 Storslett

E-post: [postmottak@nordreisa.kommune.no](mailto:postmottak@nordreisa.kommune.no)

Besøksadresse:  
Sentrum 17

[www.nordreisa.kommune.no](http://www.nordreisa.kommune.no)

Telefon: 77 77 07 00  
Telefaks: 77 77 07 01

Bankkonto: 4740 05 03954

Organisasjonsnr: 943 350 833

# INNHALDSFORTEGNELSE

## Innhold

Brukerundersøkelse byggesaksbehandling	0
- fra tjenesteorientert til brukerorientert tjenesteutvikling	0
Om undersøkelsen	1
Undersøkelsens hensikt	1
Kvalitetsmodellen	1
Metode, utvalg og Innsamling av data	3
Respondenter og svarprosent	5
Resultater	6
Resultater for brukerne	6
Respektfull behandling	7
Pålitelighet	8
Tilgjengelighet	9
Informasjon	10
Oppsummering av resultatene	12
Vedlegg 1: spørreskjema	14
Vedlegg 2: fordeling av svar - % vis frekvens	17

## Om undersøkelsen

### UNDERSØKELSENS HENSIKT

Denne undersøkelsen har som formål å avdekke hvordan brukere av byggesaksbehandlingen opplever kvaliteten på tjenesten som ytes. På bakgrunn av dette kan kommunen kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdiallog og samtidig kunne sammenligne seg med andre kommuner. Dersom en organisasjon med utstrakt bruker-/kundekontakt utvikler tjenesten etter hva som oppfattes internt som viktige forbedringsområder, er organisasjonen *tjenesteorientert*. I mange tilfeller brukes dermed ressurser på forbedring som *ikke er viktig* eller allerede oppfattes som *god nok av brukere*. Dette er en ineffektiv ressursbruk siden internt valgte forbedringer ikke nødvendigvis er viktig for brukeren. Utvikling av innholdet og kvaliteten av kommunale tjenester i en *brukerstyrt* utviklingsprosess, gir derimot innspill fra brukere på hvilke områder som både er viktig og hvordan tjenesten oppleves av brukeren. Resultater fra slike undersøkelser gir en målrettet og god metodikk for *utviklingsorienterte kommuner, ved at ressursene til egen intern utvikling brukes på de viktigste områdene i tjenesteproduksjonen*.

### KVALITETSMODELLEN

Kvalitetsbegrepet kan deles inn i tre kvalitetsområder;

- Resultatkvalitet
- Prosesskvalitet
- Strukturkvalitet

De tre kvalitetsområdenes fokusområder er oppsummert i tabell 1.

<b>Resultat</b>	Fokus på det resultatet som skapes av tjenesten. I hvor stor grad er resultatene preget av god kvalitet?
<b>Prosess</b>	Oppmerksomhet på de prosessene som foregår i tjenesteproduksjonen. Det gjelder spesielt forholdet mellom brukeren og de personene som har ansvaret for å gi tjenestene. Samhandling med bruker.
<b>Struktur</b>	Her er det samlet påstander og spørsmål som mer setter fokus på rammebetingelser som er viktige for å kunne skape god kvalitet.

Tabell 1: Kvalitetsområdenes fokusområder

Den målte brukeropplevde<sup>1</sup> kvaliteten kan skisseres som i modellen i figur 1.

<sup>1</sup> Det er vanlig å skille mellom brukeropplevd kvalitet og teknisk kvalitet. Den brukeropplevde kvaliteten er den subjektive opplevelsen brukeren har av tjenesten og/eller produktet. Eksempelvis er det mulig å måle faktisk saksbehandlingstid i en tidsdimensjon, eks 3 uker, men dette forteller ikke noe om kunden er tilfreds med den opplevde saksbehandlingstiden.

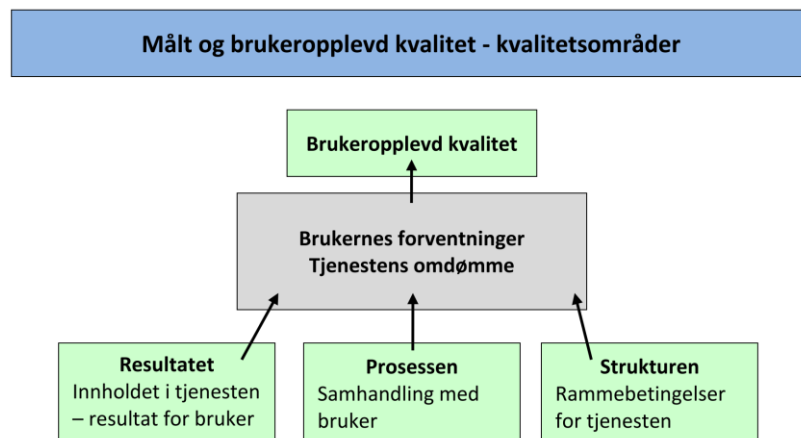


Fig. 1: modell for brukeropplevd kvalitet

Som “bakteppe” eller referanserammer har brukeren ulike *forventninger* til tjenesten og/eller produktet. Dersom den subjektivt opplevde kvaliteten er lik eller høyere enn forventningene, påvirker det den opplevde kvaliteten *i positiv retning*. Motsatt blir den brukeropplevde kvaliteten påvirket *i negativ retning* dersom den opplevde kvaliteten er lavere enn forventningene.

Videre har omdømmet<sup>2</sup> betydning for den opplevde kvaliteten ved at et dårlig omdømme vil kunne påvirke den opplevde kvaliteten *i negativ retning*, og et godt omdømme *i positiv retning*. I boken «Det gode selskap» definerer “kommunikasjonsguru” Nils M. Apeland omdømme som «summen av oppfatninger ulike interessentgrupper har av en virksomhet». Generelt påvirkes omdømmet av hvem vi er (identitet), hva vi sier (kommunikasjon) og hva vi gjør (atferd). Omdømmet vil forbedres når virksomheten leverer godt på de områdene omgivelsene har forventninger til. I tillegg vil omdømmet styrkes ved å jobbe systematisk med å forbedre relasjonene til de gruppene som påvirker virksomhetens suksess. Det er derfor vanskelig å reklamere seg til et godt omdømme, men det kan hjelpe hvis virksomheten kjenner seg selv og leverer kvalitet. **En komponent** av omdømmet er selvsagt den direkte opplevelsen folk har med kvaliteten på de tjenestene/varene som leveres fra virksomhet/organisasjon/tjenesteyter. Og det de formidler videre til andre om dette, som igjen påvirker omdømmet.

Men **en annen komponent** er den kommunikasjonen som virksomheten selv fører og de forventningene som skapes på bakgrunn av denne. Her inngår alt fra reklamemateriell, informasjon, trykksaker, nettsider, samtaler med kunder/brukere/tjenestemottagere og ikke minst når sentrale personer fra en virksomhet

<sup>2</sup> **Omdømme** er et norsk begrep som har opphav i norrøne *umdómi*, som betyr dom, vurdering av andre, og egen evne til å dømme, ha dømmekraft. Begrepet i dag benyttes stadig mer i betydningen renommé, særlig under innflytelse PR- og kommunikasjonsbransjen, omtrent slik det engelske begrepet *image* benyttes.

uttaler seg offentlig/i media. Eksempelvis sjefen i en bedrift, eller ordføreren i en kommune. Hva disse sier og hvordan de kommuniserer sine budskap påvirker nemlig også organisasjonens omdømme.

Oppsummet kan omdømme defineres som summen av inntrykk og reaksjoner som skapes gjennom bedriftens/organisasjonens interaksjon med omverdenen. I de tilfellene inntrykkene harmonerer med mottakernes verdier, oppstår positive reaksjoner som bygger positivt omdømme. Disharmoni mellom inntrykk og verdier vil skape negative reaksjoner og omdømmetap. Omdømmet kan dermed være positivt eller negativt.

Hvert kvalitetsområde I modellen kan igjen deles opp i ulike dimensjoner (kategorier). Brukerundersøkelsen for byggesak består av 5 ulike dimensjoner som dekker de tre kvalitetsområdene. Innenfor hver dimensjon er det valgt ut et ulikt antall spørsmål for å kunne avdekke hva som er brukernes vurderinger/oppfatninger. Disse er som I tabell 2.

Resultatet	Prosesen	Strukturen
Resultat for brukerne	Respektfull behandling	Tilgjengelighet
	Pålitelighet	Informasjon

Tabell 2: de 5 ulike dimensjoner som dekker de tre kvalitetsområdene

## METODE, UTVALG OG INNSAMLING AV DATA

I innsamlingen av data er det benyttet webbasert spørreskjema som er samlet inn ved bruk av verktøyet til bedrekommune.no. På nettportalen kan kommuner som ønsker det, hente ferdige undersøkelsesopplegg, gjennomføre egne undersøkelser og sammenligne resultater fra egen kommune med andre kommuner. Hele spørreskjemaet er å finne I vedlegg 1. I undersøkelsen er det benyttet spørsmål som er kjente og viktige opplevde kvalitetsdimensjoner for brukerne. I undersøkelsen er det benyttet en 6-punkt skala fra 1-6, I tillegg til muligheten "vet ikke", som I figur 2. Skalaen er "polar" ved at alternativ 1 gir uttrykk for en "svært misfornøyd" opplevelse, mens vurderingen I andre enden 6 gir uttrykk for en "svært fornøyd" opplevelse.

**Hvor fornøyd er du med**

**forutsigbarheten i saksbehandlingen?**

Svært misfornøyd

1

2

3

4

5

Svært fornøyd

6

Vet ikke

Fig. 2: Eksempel på spørsmål som er benyttet

I undersøkelsen har vi valgt ut alle de som fikk behandlet byggesaker I løpet av 2017. Dette gjelder både privatpersoner og bedrifter. Spørreskjemaet ble sendt til brukernes e-postadresser.

Ved innsamling av data er det mulig å bruke følgende metoder:

## BRUKERUNDERSØKELSE BYGGESAKSBEHANDLING 2017

1. Bruk av svar-ut
2. Sende til kjente e-postadresser
3. Sende skjemaer ut i papirform

Det er *ikke mulig* å legge undersøkelsen ut som en åpen link, eksempelvis på kommunens hjemmeside.

Spørreskjemaet i sin helhet er i vedlegg 1.

## Respondenter og svarprosent

I denne undersøkelsen sendte vi ut undersøkelsen til 67 brukere den 5.mars 2018. Påminnelse ble sendt den 7.mars og den 12.mars 2018. Til sammen har 25 respondenter svart på undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på om lag 37 % (fig.3), som er akseptabelt for å vurdere resultatene.

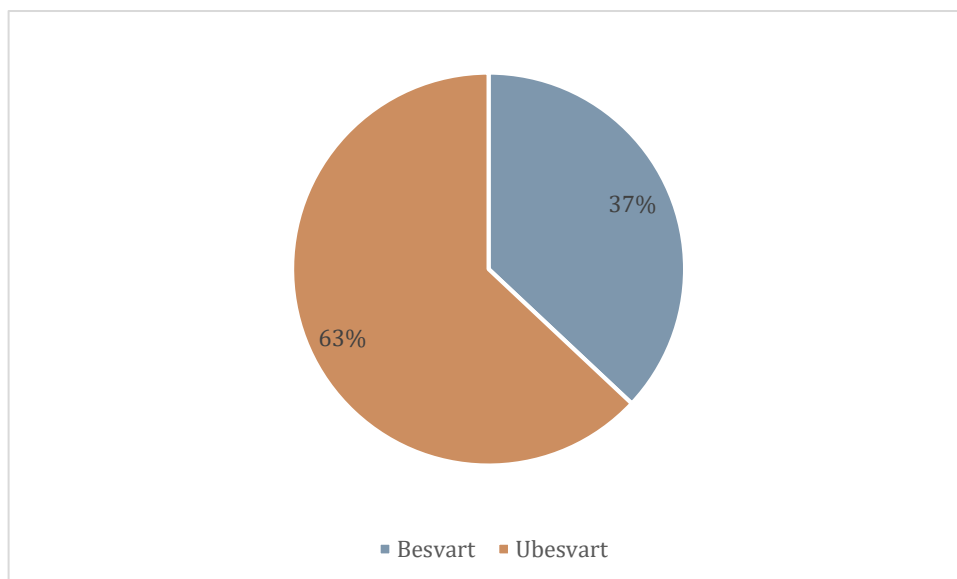


Fig. 3: Undersøkelsens svarprosent

I resultatdelen blir det gjort en sammenligning med andre Norske kommuner som har gjennomført denne brukerundersøkelsen. Så langt er det kun 8 eller 1,9 %<sup>3</sup> av norske kommuner som har gjennomført denne undersøkelsen i 2018, så sammenligningsgrunnlaget er relativt svakt. Allikevel vil vi benytte dette som et sammenligningsgrunnlag da vi ikke har andre data å sammenligne med.

---

<sup>3</sup> 422 kommuner pr 1.januar 2018

## Resultater

### RESULTATER FOR BRUKERNE

Når det gjelder resultatet for brukerne, ser vi av figur 4 at brukerne av byggesaksbehandlingen er betydelig med tilfreds med resultatene i saksbehandlingen sammenlignet med gjennomsnittet i andre norske kommuner.

Skalaen går fra 1 som «svært misfornøyd» til 6 som «svært fornøyd». Resultatene viser at dette området oppnår ca. 28% bedre resultater sammenlignet med andre norske kommuner som har gjennomført undersøkelsen.

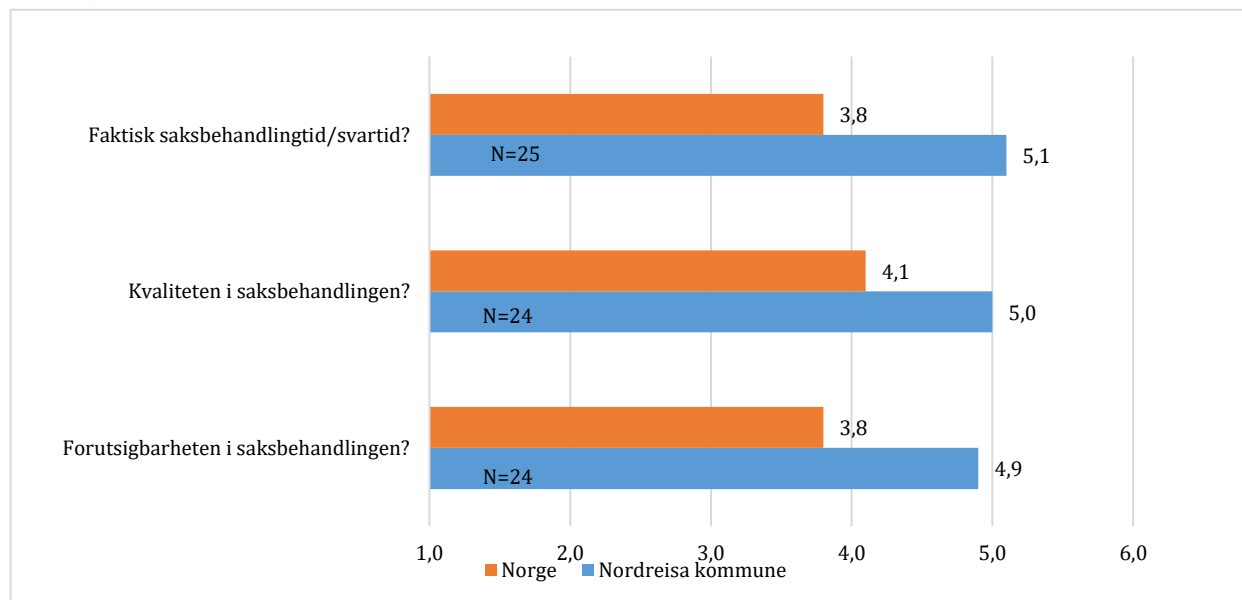


Fig.4: viser hvordan brukere opplever resultatet av saksbehandlingen

«Altfor lang saksbehandlingstid  
og ingen informasjon om dette»

- sitat fra respondent



## RESPEKTFULL BEHANDLING

For området «respektfull behandling», får Nordreisa kommune bedre resultater sammenlignet med norske kommuner (fig.5). Samlet viser resultatene at Nordreisa i gjennomsnitt får 10 % høyere score sammenlignet med andre norske kommuner som har gjennomført undersøkelsen.

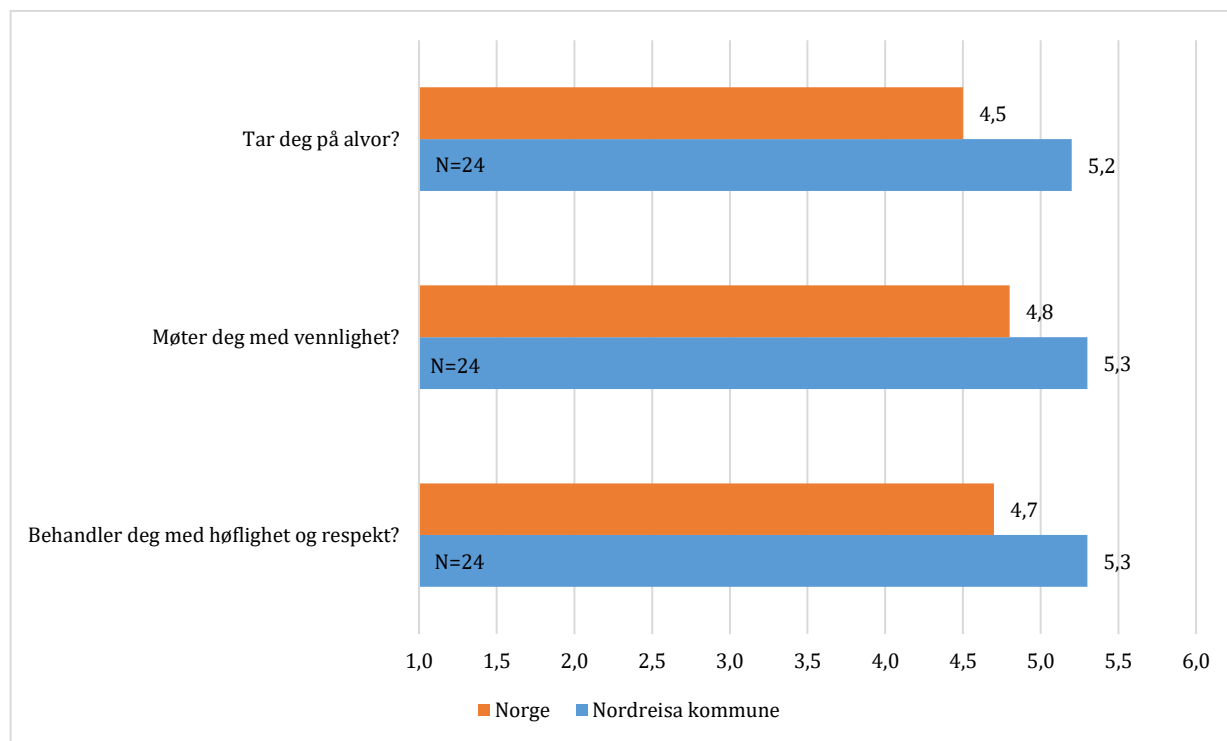


Fig.5: viser hvordan brukere opplever det å bli behandlet respektfullt

«Jeg er veldig godt fornøyd med måten kommunens byggesaksbehandler har behandlet meg og mine byggesaker på 😊»

- sitat fra respondent

«Kjempe fornøyd med behandlingen, alt var så enkelt, og når man skulle tilføye eiendom så kom bare damen fra nabo kontoret inn og gjorde det»

- sitat fra respondent

## PÅLITELIGHET

Også resultatene som er benyttet for å kartlegge brukernes opplevelser av påliteligheten i byggesaksbehandlingen, viser at tjenesten får bedre resultater sammenlignet med norske kommuner (fig.6). Samlet viser resultatene at tjenesten i gjennomsnitt får om lag 18 % høyere score sammenlignet med andre norske kommuner som har gjennomført undersøkelsen.

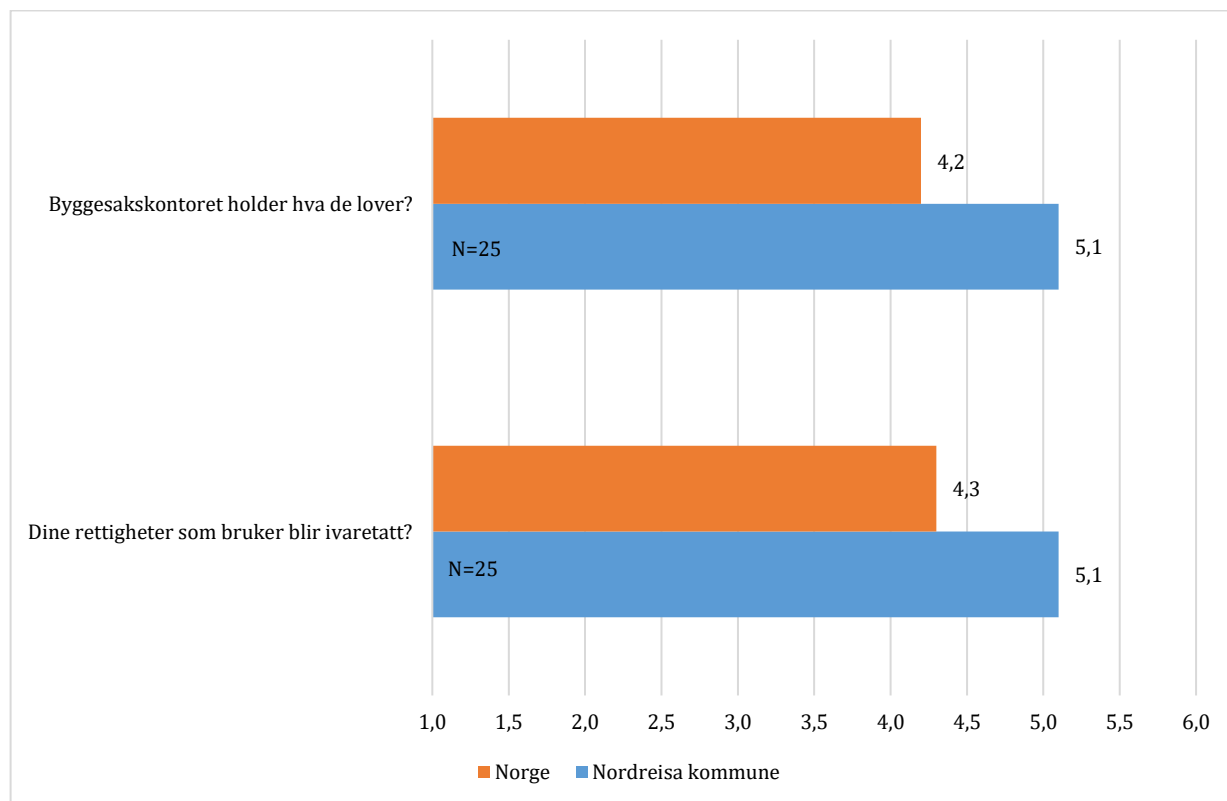


Fig.6: viser hvordan brukere opplever påliteligheten til tjenesten

## TILGJENGELIGHET

Ser vi på brukernes oppfattelse av tjenestens tilgjengelighet, så viser resultatene gjengitt i figur 7 at brukerne har høy tilfredshet med tjenesten. Her har Nordreisa kommune en score som ligger ca. 26 % over de kommunene vi sammenligner med. Her er det verdt å legge merke til at 12 eller nesten 50 % av respondentene ikke vet om det er mulig å avtale en time.

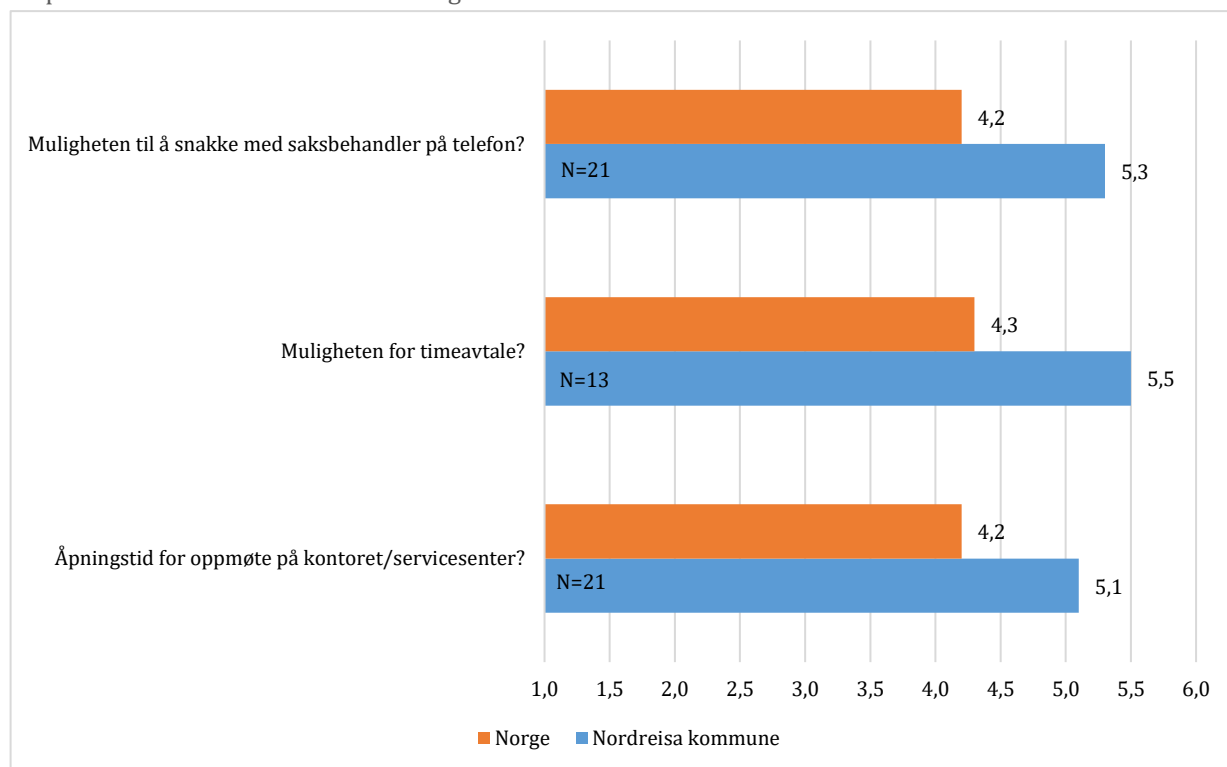


Fig.7: viser hvordan brukere opplever tjenestens tilgjengelighet

«Jeg er imponert over hvor kjapt og effektivt det gikk. Ble oppringt da det manglet noen opplysninger så vi fikk avklart det kjapt. Det opplevde jeg som veldig positivt.»

- sitat fra respondent

«Erfaringer med forhånd avklaring pr tlf med saksbehandler har vært god. Dette gir en enklere saksbehandling.»

- sitat fra respondent

## INFORMASJON

De siste dimensjonen som er undersøkt er brukernes opplevelse av informasjonen de får (fig.8). Her har også Nordreisa kommune brukere som gir ca. 25% bedre tilbakemelding enn det som er tilfelle for de kommuner som har gjennomført undersøkelsen.

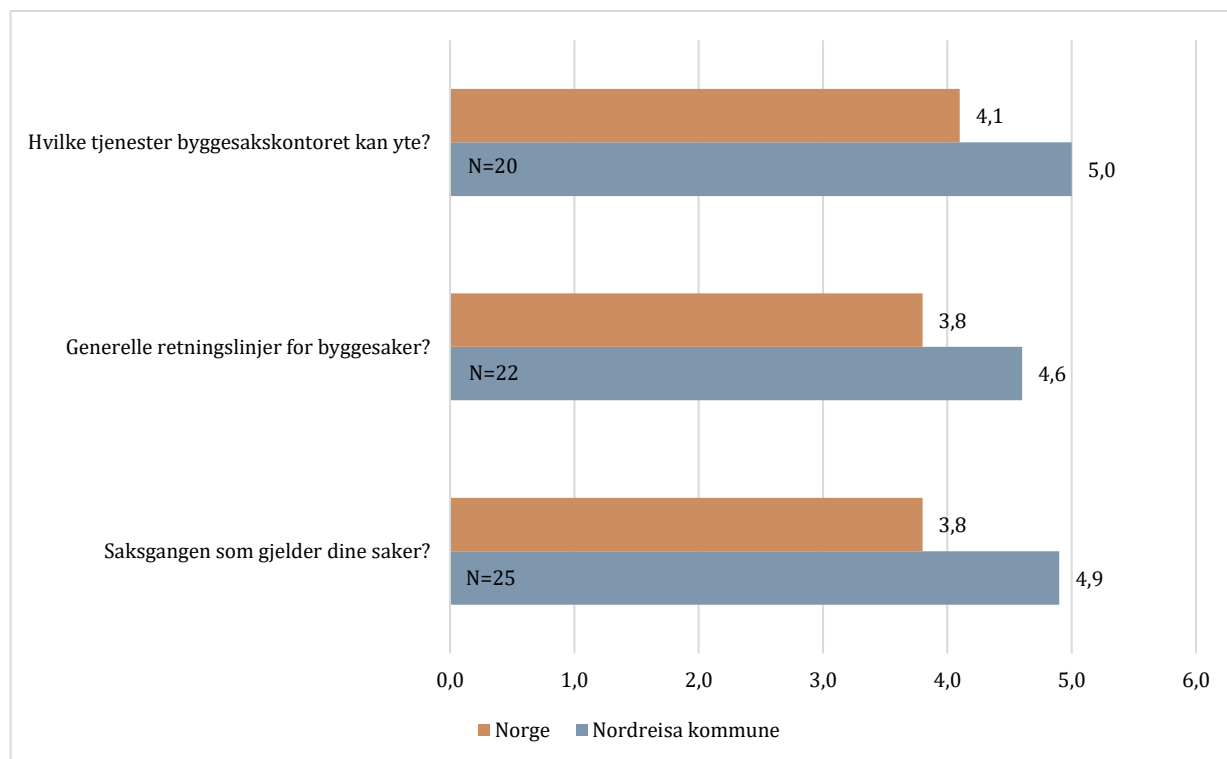


Fig.8: viser hvordan brukere opplever tjenestens tilgjengelighet

«Besøk til stedet og samtale med utbygger vil være fordelaktig, da en kontorsamtale neppe får synlig de konkrete problemstillinger som kan dukke opp i den virkelige situasjonsprosessen.»

- sitat fra respondent

## BRUKERUNDERSØKELSE BYGGESAKSBEHANDLING 2017

I figur 9 ser vi en oversikt over de ulike variablene i undersøkelsen. Figuren viser at tjenesten får best tilbakemelding når det gjelder «muligheten for å få timeavtale» med en gjennomsnittsverdi på 5,5. Dette er et *meget høyt* nivå på brukerundersøkelser. Lavest score er på «Generelle retningslinjer» med en gjennomsnittsverdi på 4,6. Dette allikevel en relativt høy score og god tilbakemelding.

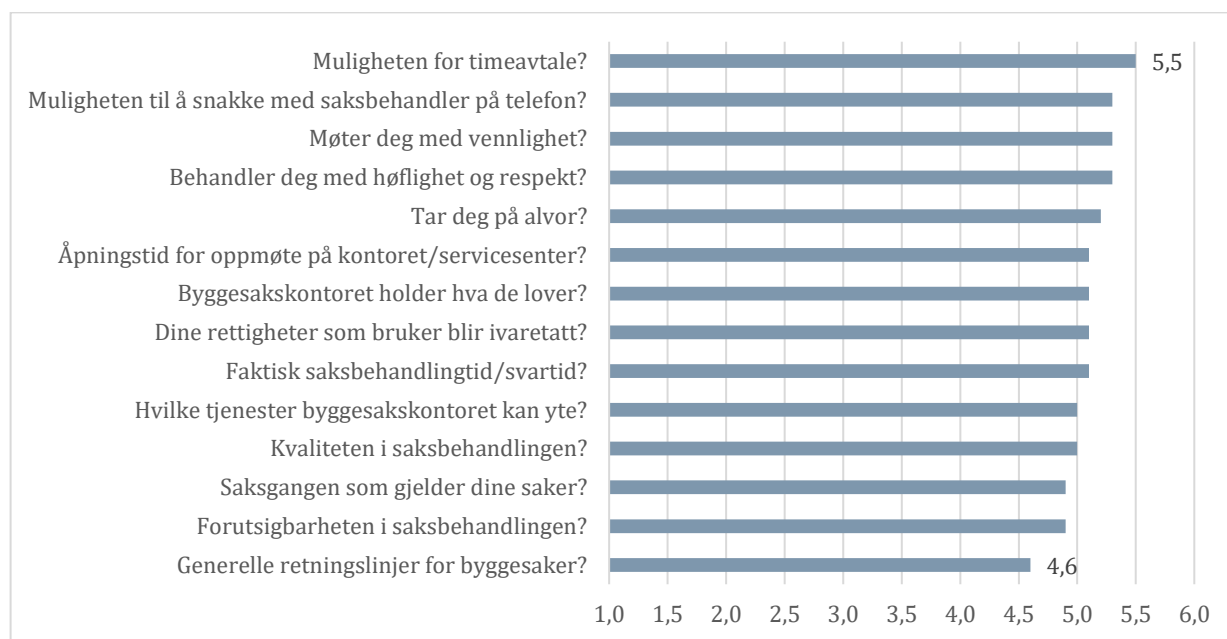


Fig.9: viser gjennomsnittsverdier for alle variablene

«Jeg er veldig fornøyd med raske tilbakemeldinger og saksbehandling av min byggesak»

- sitat fra respondent

## OPPSUMMERING AV RESULTATENE

Figur 10 viser gjennomsnittsverdiene for de ulike områdene som er undersøkt. Resultatene viser at Nordreisa kommune kommer svært godt ut sammenlignet med de kommunene som har gjennomført undersøkelsen. Som et sammendrag kan vi si at tjenesten «byggesaksbehandling» er spesielt god på:

- Tjenestens tilgjengelighet
- Respektfull behandling av brukere
- Pålitelighet

Når det gjelder den helhetlige vurderingen, så kommer tjenesten svært godt ut med en score på 5. Tilsvarende verdi for kommuner vi sammenligner med er på 4. Det betyr at tjenesten «byggesaksbehandling» får et score som er 25 % høyere enn sammenlignbare kommuner.

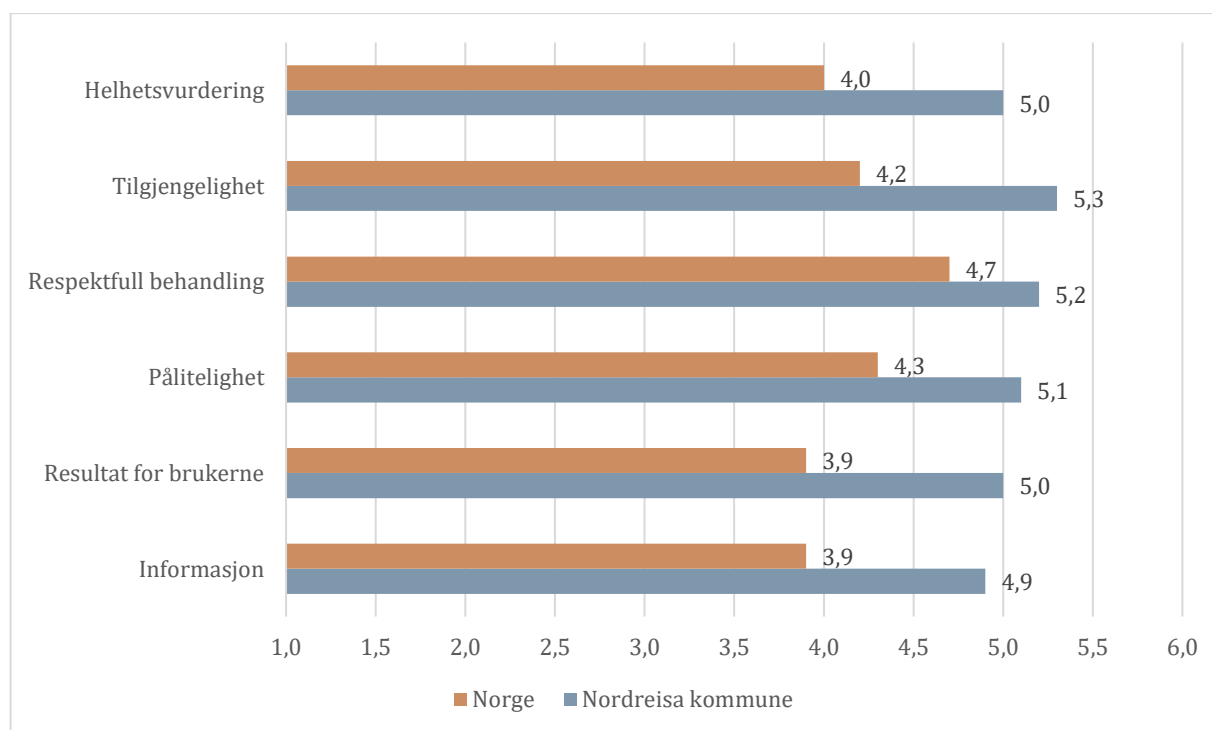


Fig.10: viser gjennomsnittsverdier for alle variablene

Der det er mest å hente på å forbedre tjenesten er å *forbedre informasjonen til brukere*. Dette kan være et sammensatt tema. Hvis vi ser på andelen «vet ikke», blir dette som i figur 11 under. Her ser vi at andelen som ikke vet om muligheten for å gjøre en timeavtale er på hele 48%. Videre ser vi at 20% ikke vet hvilke tjenester kontoret kan tilby. Disse faktorene tyder på at det er en betydelig andel som ikke har gode nok kunnskaper om tjenesten kontoret tilbyr. En bedre informasjon kan være hensiktsmessig.

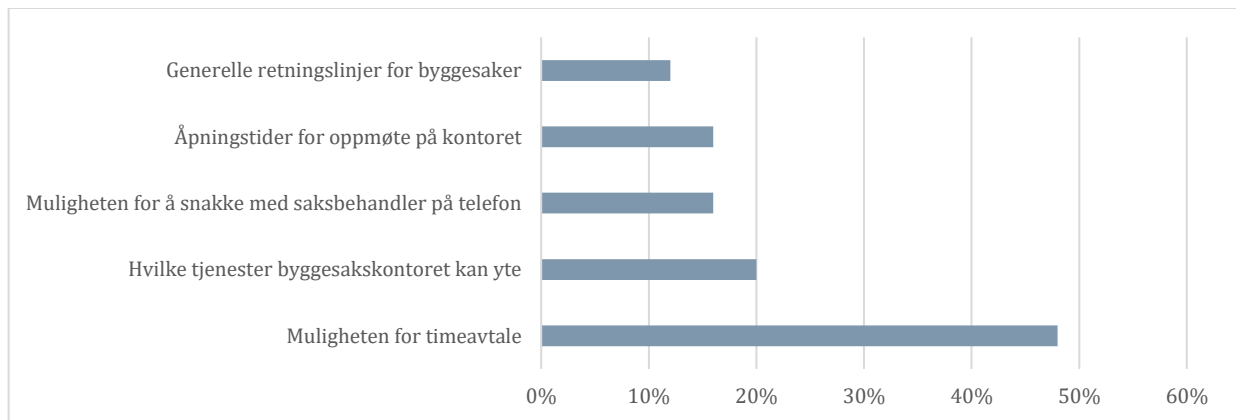


Fig.11 viser andel «vet ikke» for de spørsmålene med høyest score på variabelen «vet ikke»

«Prisen på byggesøknaden var for høy.»

- sitat fra respondent









# BRUKERUNDERSØKELSE BYGGESAKSBEHANDLING 2017

## Vedlegg 2: fordeling av svar - % vis frekvens

Drift og utvikling								faktisk saksbehandlingstid/svartid?																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Svært misfornøyd</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Svært fornøyd</th> <th>Vet ikke</th> <th>Totalt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>4.0%</td> <td>0.0%</td> <td>12.0%</td> <td>8.0%</td> <td>20.0%</td> <td>56.0%</td> <td>0.0%</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>								Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt	2018	4.0%	0.0%	12.0%	8.0%	20.0%	56.0%	0.0%	25
	Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt																	
2018	4.0%	0.0%	12.0%	8.0%	20.0%	56.0%	0.0%	25																
Drift og utvikling								hvilke føyester byggesakskontoret kan yte?																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Svært misfornøyd</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Svært fornøyd</th> <th>Vet ikke</th> <th>Totalt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>4.0%</td> <td>0.0%</td> <td>16.0%</td> <td>36.0%</td> <td>24.0%</td> <td>20.0%</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>								Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt	2018	4.0%	0.0%	16.0%	36.0%	24.0%	20.0%	25	
	Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt																	
2018	4.0%	0.0%	16.0%	36.0%	24.0%	20.0%	25																	
Drift og utvikling								forutsigbarheten i saksbehandlingen?																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Svært misfornøyd</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Svært fornøyd</th> <th>Vet ikke</th> <th>Totalt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>8.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>12.0%</td> <td>44.0%</td> <td>36.0%</td> <td>0.0%</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>								Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt	2018	8.0%	0.0%	0.0%	12.0%	44.0%	36.0%	0.0%	25
	Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt																	
2018	8.0%	0.0%	0.0%	12.0%	44.0%	36.0%	0.0%	25																
Drift og utvikling								Har du noen andre kommentarer til kvaliteten på byggesaksbehandlingen? Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende. Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ja</th> <th>Nei</th> <th>Totalt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>82.0%</td> <td>17.4%</td> <td>23</td> </tr> </tbody> </table>								Ja	Nei	Totalt	2018	82.0%	17.4%	23									
	Ja	Nei	Totalt																					
2018	82.0%	17.4%	23																					
Drift og utvikling								byggesakskontoret holder hva de lover?																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Svært liten grad</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Svært stor grad</th> <th>Vet ikke</th> <th>Totalt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>4.0%</td> <td>4.0%</td> <td>0.0%</td> <td>4.0%</td> <td>48.0%</td> <td>40.0%</td> <td>0.0%</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>								Svært liten grad				Svært stor grad	Vet ikke	Totalt	2018	4.0%	4.0%	0.0%	4.0%	48.0%	40.0%	0.0%	25
	Svært liten grad				Svært stor grad	Vet ikke	Totalt																	
2018	4.0%	4.0%	0.0%	4.0%	48.0%	40.0%	0.0%	25																
Drift og utvikling								dine rettigheter som bruker blir ivarettatt?																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Svært liten grad</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Svært stor grad</th> <th>Vet ikke</th> <th>Totalt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>0.0%</td> <td>8.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>56.0%</td> <td>36.0%</td> <td>0.0%</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>								Svært liten grad				Svært stor grad	Vet ikke	Totalt	2018	0.0%	8.0%	0.0%	0.0%	56.0%	36.0%	0.0%	25
	Svært liten grad				Svært stor grad	Vet ikke	Totalt																	
2018	0.0%	8.0%	0.0%	0.0%	56.0%	36.0%	0.0%	25																
Drift og utvikling								behandler deg med høflighet og respekt?																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Svært liten grad</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Svært stor grad</th> <th>Vet ikke</th> <th>Totalt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>4.0%</td> <td>4.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>36.0%</td> <td>52.0%</td> <td>4.0%</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>								Svært liten grad				Svært stor grad	Vet ikke	Totalt	2018	4.0%	4.0%	0.0%	0.0%	36.0%	52.0%	4.0%	25
	Svært liten grad				Svært stor grad	Vet ikke	Totalt																	
2018	4.0%	4.0%	0.0%	0.0%	36.0%	52.0%	4.0%	25																
Drift og utvikling								muligheten til å snakke med saksbehandler på telefon?																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Svært misfornøyd</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Svært fornøyd</th> <th>Vet ikke</th> <th>Totalt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>4.0%</td> <td>48.0%</td> <td>32.0%</td> <td>16.0%</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>								Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt	2018	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	48.0%	32.0%	16.0%	25
	Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt																	
2018	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	48.0%	32.0%	16.0%	25																
Drift og utvikling								møter deg med vennlighet?																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Svært liten grad</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Svært stor grad</th> <th>Vet ikke</th> <th>Totalt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>0.0%</td> <td>8.0%</td> <td>0.0%</td> <td>4.0%</td> <td>32.0%</td> <td>52.0%</td> <td>4.0%</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>								Svært liten grad				Svært stor grad	Vet ikke	Totalt	2018	0.0%	8.0%	0.0%	4.0%	32.0%	52.0%	4.0%	25
	Svært liten grad				Svært stor grad	Vet ikke	Totalt																	
2018	0.0%	8.0%	0.0%	4.0%	32.0%	52.0%	4.0%	25																
Drift og utvikling								åpningsbid for oppmøte på kontoret/servicesenter?																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Svært misfornøyd</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Svært fornøyd</th> <th>Vet ikke</th> <th>Totalt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>4.0%</td> <td>12.0%</td> <td>36.0%</td> <td>32.0%</td> <td>16.0%</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>								Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt	2018	0.0%	0.0%	4.0%	12.0%	36.0%	32.0%	16.0%	25
	Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt																	
2018	0.0%	0.0%	4.0%	12.0%	36.0%	32.0%	16.0%	25																
Drift og utvikling								saksgangen som gjelder dine saker?																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Svært misfornøyd</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Svært fornøyd</th> <th>Vet ikke</th> <th>Totalt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>8.0%</td> <td>44.0%</td> <td>40.0%</td> <td>0.0%</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>								Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt	2018	0.0%	0.0%	0.0%	8.0%	44.0%	40.0%	0.0%	25
	Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt																	
2018	0.0%	0.0%	0.0%	8.0%	44.0%	40.0%	0.0%	25																
Drift og utvikling								hvor fornøyd er du med byggesaksbehandlingen?																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Svært misfornøyd</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Svært fornøyd</th> <th>Vet ikke</th> <th>Totalt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>4.0%</td> <td>4.0%</td> <td>0.0%</td> <td>16.0%</td> <td>32.0%</td> <td>44.0%</td> <td>0.0%</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>								Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt	2018	4.0%	4.0%	0.0%	16.0%	32.0%	44.0%	0.0%	25
	Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt																	
2018	4.0%	4.0%	0.0%	16.0%	32.0%	44.0%	0.0%	25																
Drift og utvikling								kvaliteten i saksbehandlingen?																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Svært misfornøyd</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Svært fornøyd</th> <th>Vet ikke</th> <th>Totalt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>8.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>12.0%</td> <td>36.0%</td> <td>40.0%</td> <td>4.0%</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>								Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt	2018	8.0%	0.0%	0.0%	12.0%	36.0%	40.0%	4.0%	25
	Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt																	
2018	8.0%	0.0%	0.0%	12.0%	36.0%	40.0%	4.0%	25																
Drift og utvikling								tar deg på alvor?																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Svært liten grad</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Svært stor grad</th> <th>Vet ikke</th> <th>Totalt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>4.0%</td> <td>28.0%</td> <td>56.0%</td> <td>4.0%</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>								Svært liten grad				Svært stor grad	Vet ikke	Totalt	2018	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	28.0%	56.0%	4.0%	25
	Svært liten grad				Svært stor grad	Vet ikke	Totalt																	
2018	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	28.0%	56.0%	4.0%	25																
Drift og utvikling								muligheten for timeavtale?																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Svært misfornøyd</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Svært fornøyd</th> <th>Vet ikke</th> <th>Totalt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>4.0%</td> <td>20.0%</td> <td>28.0%</td> <td>48.0%</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>								Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt	2018	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	20.0%	28.0%	48.0%	25
	Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt																	
2018	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	20.0%	28.0%	48.0%	25																
Drift og utvikling								generelle retningslinjer for byggesaker?																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Svært misfornøyd</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Svært fornøyd</th> <th>Vet ikke</th> <th>Totalt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>16.0%</td> <td>16.0%</td> <td>40.0%</td> <td>16.0%</td> <td>12.0%</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>								Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt	2018	0.0%	0.0%	16.0%	16.0%	40.0%	16.0%	12.0%	25
	Svært misfornøyd				Svært fornøyd	Vet ikke	Totalt																	
2018	0.0%	0.0%	16.0%	16.0%	40.0%	16.0%	12.0%	25																