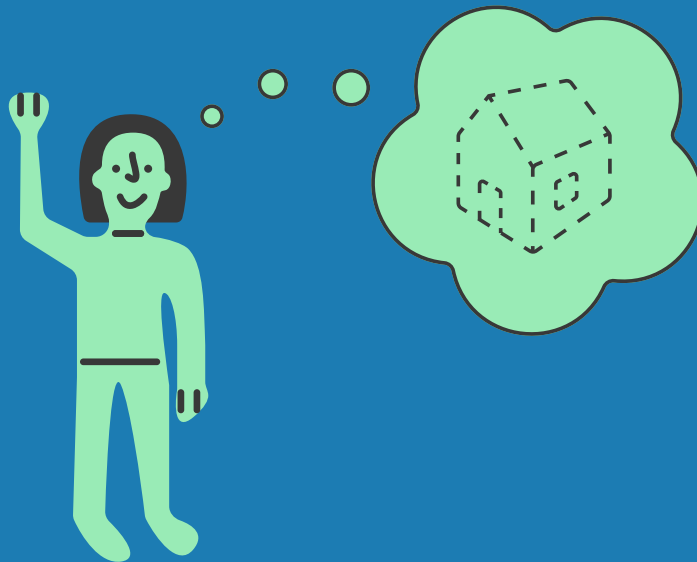


PROSJEKTRAPPORT

Ingen sak med byggesak



Stimulabprosjekt 2024

Forord

Hvert år sender privatpersoner, byggefirmaer og andre foretak inn rundt 90 000 byggesøknader til kommunene. Førstelinjen i kommunen har begrensede ressurser, og opplever et stort arbeidspress. Direktoratet for byggkvalitet (DiBK) og KS ønsket gjennom dette Stimulab-finansierte prosjektet å utforske hvordan førstelinjen på byggesak i kommunene kan få en enklere og mer effektiv arbeidshverdag gjennom innovative, effektive og brukerorientert veiledningstjenester. Denne rapporten oppsummerer arbeidet fra prosjektet, som har pågått i hele 2024 og første kvartal i 2025.

Stimulab er en stimuleringsordning for offentlig innovasjon. Gjennom ordningen tilbyr Digitaliseringsdirektoratet (Digdir) og DOGA tverrfaglig støtte, veiledning og økonomiske midler til innovative utviklingsprosjekter i stat og kommune. Prosjektene skal ende opp i nye og forbedrede tjenester, prosesser eller systemer.

Halogen, Norkart og Rambøll vil takke DiBK og KS for samarbeidet om å tenke innovativt rundt hvordan førstelinjen for byggesak i kommunene kan få en bedre hverdag og økt tillit fra innbyggerne. Takk også til alle kommuner som har deltatt i intervjuer, workshops og med å teste løsningsforslag.

Vi ønsker DiBK og KS lykke til videre på endringsreisen, og håper prosjektet kan bidra til en fremtid som gir førstelinjen i kommune-Norge en enklere og mer effektiv hverdag i møte med innbyggere som vurderer å gjøre et byggeprosjekt.

Oslo, mars 2025

Halogen

RAMBØLL

 **Norkart**

Innholdsfortegnelse

Kap. 1: Innledning	5
Et digitalt økosystem for plan- og byggesak.....	5
Kap. 2: Ingen sak med byggesak?	7
Kap. 3: Kortfattet beskrivelse av gjennomført prosess.....	9
Diamant 1 Diagnose: Fra datainnsamling via analyse til spisset problemstilling.....	12
Diamant 2 Eksperimentering: Teste og lære.....	16
Diamant 3 Leveranse: Konseptualisering.....	22
Kap. 4: Løsningsforslag og gevinstbilde	25
Prioriterte tiltak – strategisk forankring.....	25
Prioriterte tiltak	26
Gevinstpotensial for de prioriterte tiltakene.....	29
Kap 5: Neste steg, implementering.....	39
Kap 6: Oppsummering.....	42

Vedlegg:

- Vedlegg 1: Modeller og illustrasjoner fra rapporten i stort format
- Vedlegg 2: Tiltaksbeskrivelse

KAPITTEL 1

Innledning

Innledning

Direktoratet for byggkvalitet (DiBK) har jobbet målrettet med digitalisering av byggsektoren siden ByggNett-strategien ble lansert i 2014. Essensen av strategien er at DiBK skal være en pådriver som legger til rette og viser vei.

KS og DiBK har samarbeidet tett hele veien, fra utviklingen av strategien til gjennomføring av mange små og store initiativ, med mål om å stimulere til at utfordringer i byggsektoren løses – i hele verdikjeden.

Følgende prosjekter er eksempler på dette samarbeidet:

- **Fellestjenester bygg**, også kalt [regulverkets digitale motorvei](#) – med etableringen av denne regelverksplattformen sørger man for at byggesøknader blir kontrollert og sendt i likt format på tvers av kommuner.
- **Veivisere** slik som “Bygg uten å søke” rettet mot innbyggere, som gjør det enklere både for innbygger og kommune å finne ut om noe er søknadspliktig.
- **Drømmeplan**-prosjektet har som mål å forenkle og tilgjengeliggjøre reguleringsplaner for innbyggere og utbyggere.
- I **Geolett 2.0**-prosjektet jobbes det for å gjøre det enklere for offentlige etater å dele temadata på en måte som støtter selvbetjening og automatisering i plan- og byggesaksprosessen. En del av dette prosjektet var å få utarbeidet en standard for DOK-arealanalyse spesifisering.

Et digitalt økosystem for plan- og byggesak

DiBK og KS har sammen forbedret prosesser og systemer, og bygget opp et økosystem av løsninger som forenkler og effektiviserer mye av arbeidet med byggesak.

Målet med *Ingen sak med byggesak* har vært å utforske et område som hittil har vært viet lite oppmerksomhet: førstelinjas veiledning til innbygger i forbindelse med byggesaker. Hypotesen har vært at førstelinja kan avlaste byggesaksbehandlere mer enn i dag gjennom bedre verktøy og økt kompetanse. En førstelinje som kan svare ut flere henvendelser raskere, vil både gi mer fornøyde innbyggere og byggesaksbehandlere. Innbyggere vil få raskere svar og saksbehandlere får frigitt tid til saksbehandling.

Tiltakene vi foreslår bygger videre på eksisterende tiltak og det er som en del av økosystemet de vil kunne skape mest effekt, både for innbyggere og kommuneansatte.

KAPITTEL 2

Ingen sak med byggesak?

Ingen sak med byggesak?

Prosjektet har utforsket hvordan førstelinja i kommuner kan få en enklere og mer effektiv arbeidshverdag når det gjelder veiledning knyttet til byggesak. I denne sammenhengen er førstelinja definert som det første kontaktpunktet eller møte innbyggeren har med kommunen når de søker informasjon og hjelp i byggesaksprosessen.

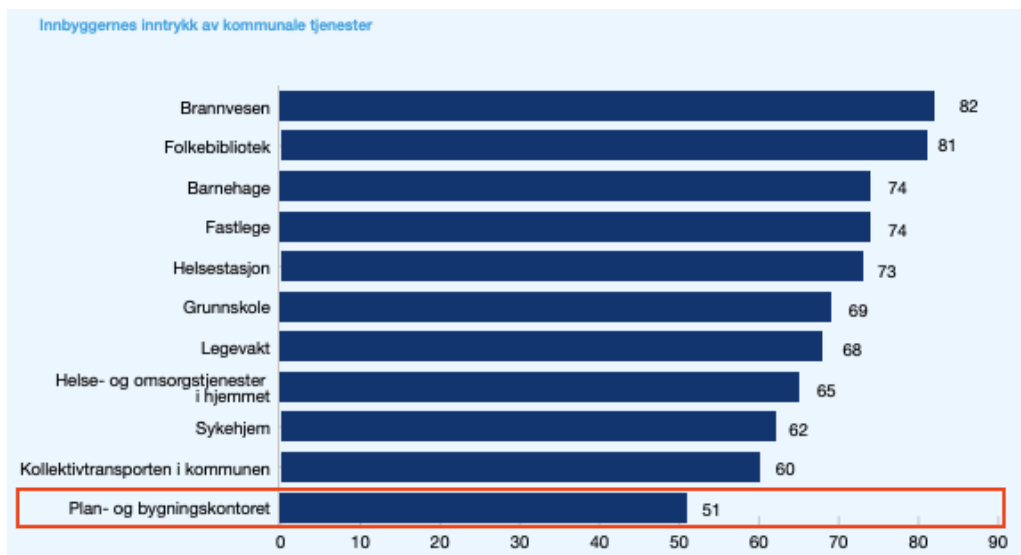
Det er en økt forventning, både fra offentlige instanser og fra innbyggerne selv, om mer selvbetjening – uavhengig sektor. For å få til det i veiledningen rundt byggesak, må det bli lettere å finne, dele og koordinere informasjon på tvers av kommunegrenser, offentlig sektor og ulike arkiv- og datasystemer. Informasjonen må også fremstilles til brukerne på en måte som i større grad er tilpasset til den enkelte brukers behov. Brukerne opplever lange saksbehandlingstider og at det er vanskelig å få tak i rett person til rett tid.

Byggesaksavdelingene har stort arbeidspress og skal være selvfinansierte, og det gjør det vanskelig for den enkelte kommune å sette av ressurser til tverrgående prosjekter som kan finne nye og mer effektive arbeidsmetoder og arbeidsverktøy. Med dette prosjektet ønsket DiBK og KS å løfte problemstillingen og se fellesnevnerne på tvers av kommunene. Kan bruk av maskinlæring og kunstig intelligens i kombinasjon med andre tiltak ha potensial for å avlaste og effektivisere rutineoppgaver for førstelinja?

Bakgrunn

Hvert år sender privatpersoner, byggefirmaer og andre foretak inn rundt 90 000 byggesøknader til kommunene. Kommunene, og spesielt førstelinja, bruker mye tid på å veilede både de som har spørsmål om å bygge og naboer til byggeprosjekter. For eksempel mottok kundesenteret til Plan- og bygningsetaten i Oslo kommune alene 23 000 henvendelser i 2022. Direktoratet for byggkvalitet (DiBK) har en veiledningstjeneste som besvarer rundt 7 000 enkelthenvendelser om byggreglene hvert år.

Førstelinja i kommunen har begrensede ressurser, og opplever et stort arbeidspress. Folk forventer raske svar i sin byggesak, selv om mange av avklaringene krever at andre etater i kommunen, eller sektormyndigheter, må involveres. Dette skaper frustrasjon i mange ledd. Flere undersøkelser viser at plan- og byggesak er det tjenesteområdet med lavest tilfredshet blant alle kommunale tjenester (figur 1). Det kan henge sammen med at prosessen oppleves tidkrevende, sammensatt og kompleks.



Figur 1: Inntrykket av kommunale tjenester. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0–100. Kilde: DFØ, Innbyggerundersøkelsen 2021. Figur hentet fra KS' «Status kommune 2023»

Noen av hovedårsakene til dagens situasjon:

- **Byggesak i kommunen er selvfinansiert:** Dette betyr at de må finansiere alle utgifter og lønnsinntekter gjennom gebyrene de tar for å behandle byggesøknadene. Mye av ressursene i førstelinja og hos byggesaksbehandlerne går til veiledning, og er ikke med å finansiere selve byggesøknadsbehandlingen. Finansieringsmodellen påvirker hvor mye ressurser kommunen selv kan bruke til å finne bedre og mer effektive veiledningsmetoder, siden det vil gi høyere gebyrer på kortere sikt.
- **Ulik organisering av byggesak i kommuner:** Antall innbyggere i norske kommuner varierer stort og det samme gjør byggeaktiviteten. Noen kommuner kan være preget av fraflytning og lite byggeaktivitet, mens andre kommuner kan ha få innbyggere, men store hytteområder med høy byggeaktivitet. I en kommune med lav byggeaktivitet har de få inntekter fra gebyrer. Mens en stor kommune kan ha et stort fagmiljø med mange ansatte og avdelinger innenfor plan- og byggesak, kan en liten kommune ha én ansatt som i tillegg til å være byggesaksbehandler har andre arbeidsoppgaver. Mens noen kommuner har servicetorg som besvarer alle type spørsmål, har andre dedikert førstelinje som kun svarer på spørsmål om byggesak. Ulik praksis og organisering i kommunene har betydning for hvor lett det er for innbygger å få tilgang på veiledning, og hvor lang tid det tar før byggesaken er ferdig behandlet.
- **Vanskelig å finne svar i lignende saker:** Selv om lignende byggesaker som din egen finnes i kommunens arkiv, er det vanskelig å vite hvordan du kan søke opp svar som kan være relevante i din byggesak. Det samme gjelder DiBKs svar om de nasjonale reglene. Det er dermed mye veiledning som gis en-til-en som ikke gjenbrukes på en effektiv måte slik at flere kan dra nytte av det og få hjelp. Dette fører til mye dobbeltarbeid, både i kommunene og hos DiBK. Mye av

dokumentasjonen er ikke digitalisert, slik at også kommunen må lete fram gamle dokumenter for å finne ut om samme problemstilling er svart ut tidligere.

- **Fragmentert veiledning og regelverk:** De nasjonale reglene for byggesak finnes i plan- og bygningsloven og i byggesaksforskriften (SAK10). I tillegg har alle kommuner lokale regler som påvirker hva som kan bygges. Disse finnes i kommuneplanen og i reguleringsplan for eiendommen. Noen kommuner har for eksempel store jordbruksområder eller lange kystlinjer, mens andre har områder med fare for flom eller skred. I tillegg kan hele 15 sektormyndigheter være involvert i en byggesak. Alle har egne regelverk som påvirker byggesaken, f.eks. veglova, kulturminneloven, arbeidsmiljøloven mv. Veiledning ligger spredt hos hver enkelt, og det er vanskelig både for søker og saksbehandler å få oversikt over alt som kan påvirke og må tas hensyn til i en konkret byggesak.
- **Byggesak er et område med lav tilfredshet:** En byggesak skal i utgangspunktet være ferdigbehandlet innen 12 uker, men mange opplever at det tar lengre tid. Søker kan ha glemt å legge ved riktig dokumentasjon som må ettersendes, eller kommunene har perioder med mange saker til behandling. Enkelte kommuner har mye gjennomtrekk blant de som jobber med byggesak. Samtidig er det vanskelig å ansette flere i perioder med stort arbeidspress, siden byggesaksbehandlingen har fastsatte gebyrer og skal være selvkostfinansierte.
- **Kompleksiteten skaper ufrivillige kasterballer:** Én av fem henvendelser til DiBKs svartjeneste må henvises til en annen instans. Riktig instans er ofte kommunen, som brukeren allerede har vært i kontakt med. Ofte kan brukeren være misfornøyd med svaret de har fra kommunen, og håper på et annet svar fra nasjonale myndigheter. Både DiBK og førstelinja i kommunen bruker tid på å forklare at det er kommunen som bestemmer i den enkelte byggesak, og at DiBK ikke kan overprøve kommunens vurdering. Dersom noen ønsker å klage, er det Statsforvalteren som er riktig instans. Både DiBK og kommunens førstelinje bruker mye tid på å forklare brukerne hvilke instanser som har ansvar for hva i byggesaken, og hvem de må kontakte.

KAPITTEL 3

Dette har vi gjort i prosjektet

Dette har vi gjort i prosjektet

Prosjektgruppen har bestått av deltakere fra ulike fagressurser fra DiBK og KS (oppdragsgiver), og ressurser med design-, teknologi- og gevinstkompetanse fra leverandørene Halogen, Norkart og Rambøll.

DiBK hadde rekruttert åtte pilotkommuner som har deltatt aktivt i innsikts- og eksperimenteringsfasene, samt seks ressurskommuner som også har vært involvert i enkelte aktiviteter.

Pilotkommuner:

- Bærum kommune
- Bø i Vesterålen
- Drangedal kommune
- Kvinnherad kommune
- Moss kommune
- Nesodden kommune
- Oslo kommune
- Vestvågøy kommune

Referansekommuner:

- Arendal kommune
- Luster kommune
- Molde kommune
- Tromsø kommune

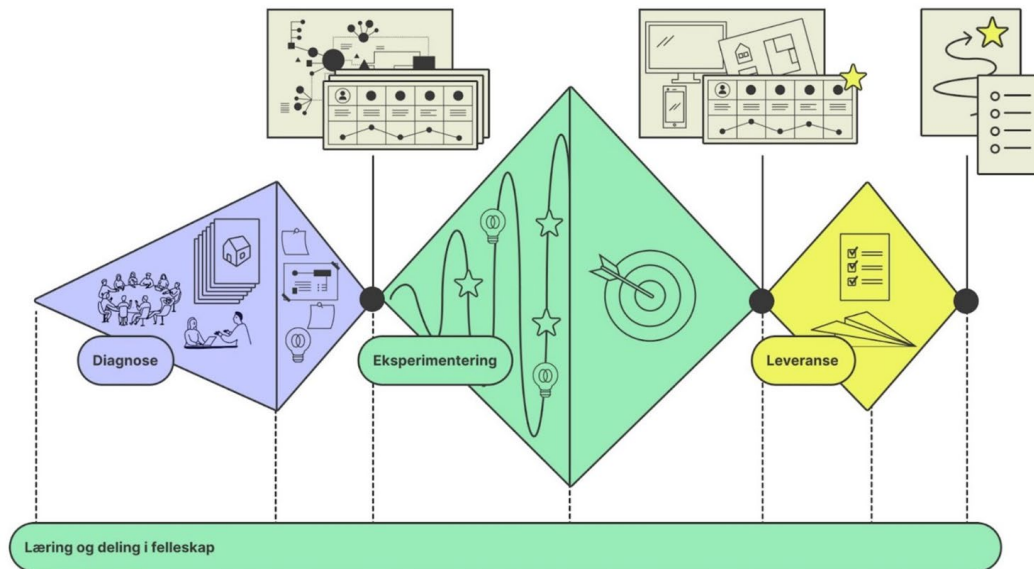


I tillegg har vi hatt dialog med de regionale digitaliseringsnettverkene DigiViken og DigiVestland.

Metoder i arbeidet har vært en kombinasjon av fysiske workshops med prosjektgruppe og fagfolk fra DiBK og KS, spørreundersøkelser og intervjuer med byggesaksbehandlere og veiledningsressurser i førstelinja i kommuner (digitalt og fysisk), digitale workshops med pilotkommuner og analysearbeid i prosjektteamet.

Prosess

Prosjektet har jobbet etter prosessen «den triple diamant».



Diamant 1 Diagnose:

Fra datainnsamling via analyse til spisset problemstilling

Gjennom den første diamanten i prosjektet har vi

- kartlagt og forstått oppdraget og **landskapet prosjektet lever i**
- fått innsikt i **behovene til kommunenes veiledningstjeneste**
- gjort en **foreløpig gevinstkartlegging**
- **spisset problembeskrivelsen** og prioritert retningen for det videre arbeidet



Figur 2: Aktivitetene i diagnosefasen slik de ble fremstilt i en presentasjon til styringsgruppen. Se stor versjon i vedlegg 1

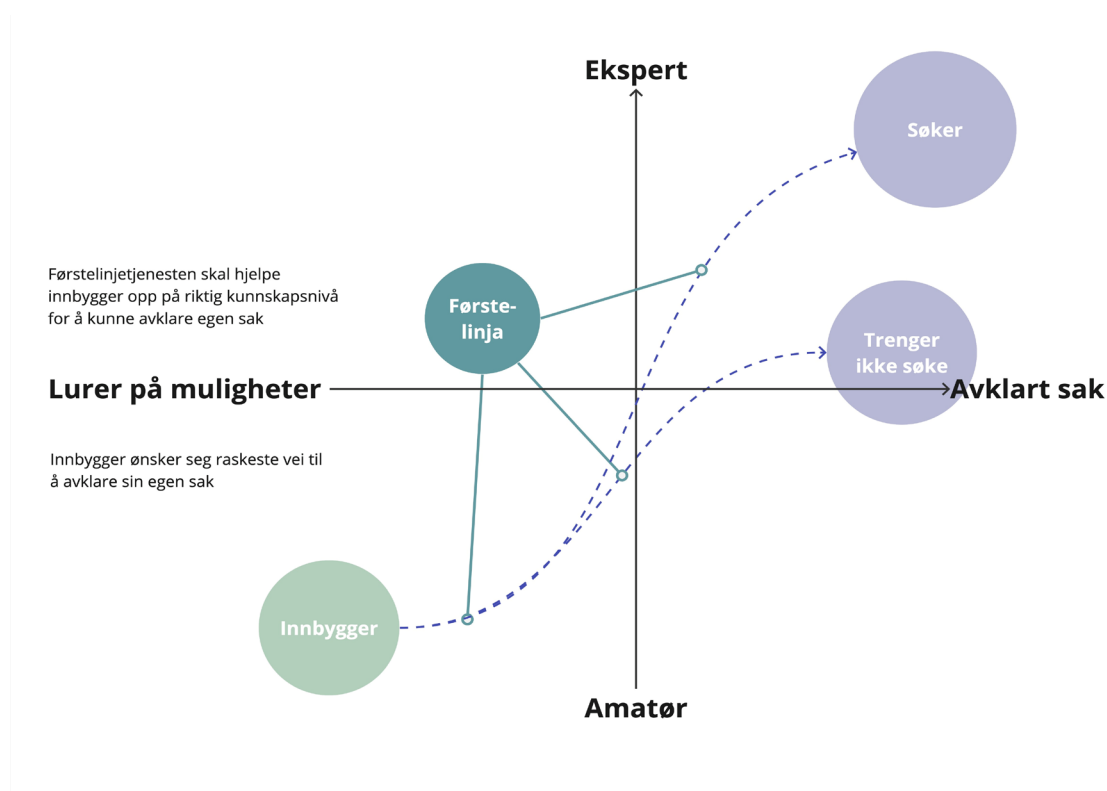
Hovedfunn fra innsikten

- Mye er kommune-spesifikt når det kommer til byggesak, og det er **stor variasjon** i kommune-Norge.
- I kommunene er det en travel hverdag med **mange avbrytelser** i et arbeid som krever fokus.
- I byggesaksavdelingen er det **fagsterke folk med ulik bakgrunn** og kompetanse på mye forskjellig.
- **Veiledning** til innbyggere som har et byggeprosjekt skjer **på mange ulike måter**, og gjennom et mylder av **digitale verktøy**.



Innbygger ønsker seg raskeste vei til å avklare sin egen sak - i all hovedsak handler det om å få raskt svar på spørsmålet "må jeg søke eller ikke". Det er et komplekst område å orientere seg i og innbyggere som gjør dette for første gang har ikke kunnskapsnivået som kreves for å svare på det spørsmålet. Førstelinja skal hjelpe innbygger opp på riktig kunnskapsnivå for å kunne forstå om det hen ønsker å gjøre er søknadspliktig eller ikke. I mange kommuner har førstelinje-ansatte på servicetorg/innbyggertorg o.l. behov for støtte og veiledning fra fagfolk innen byggesak for å kunne gi god og riktig veiledning. Vi

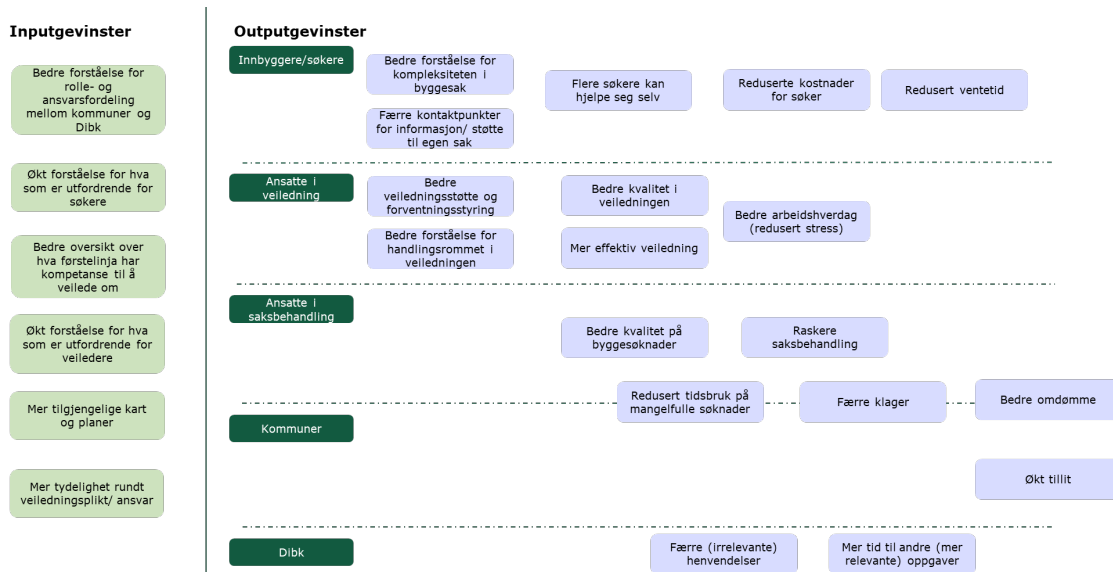
tror det er potensial i å styrke flyten av kunnskap og erfaringer mellom førstelinja og byggesaksbehandlere, slik at de sammen kan gi en god veiledningstjeneste til innbyggerne.



Figur 3: Førstelinja i kommunen skal hjelpe innbygger opp på riktig kunnskapsnivå for å kunne avklare om hen må søke eller ikke.

Foreløpig gevinstkartlegging etter diagnosefasen

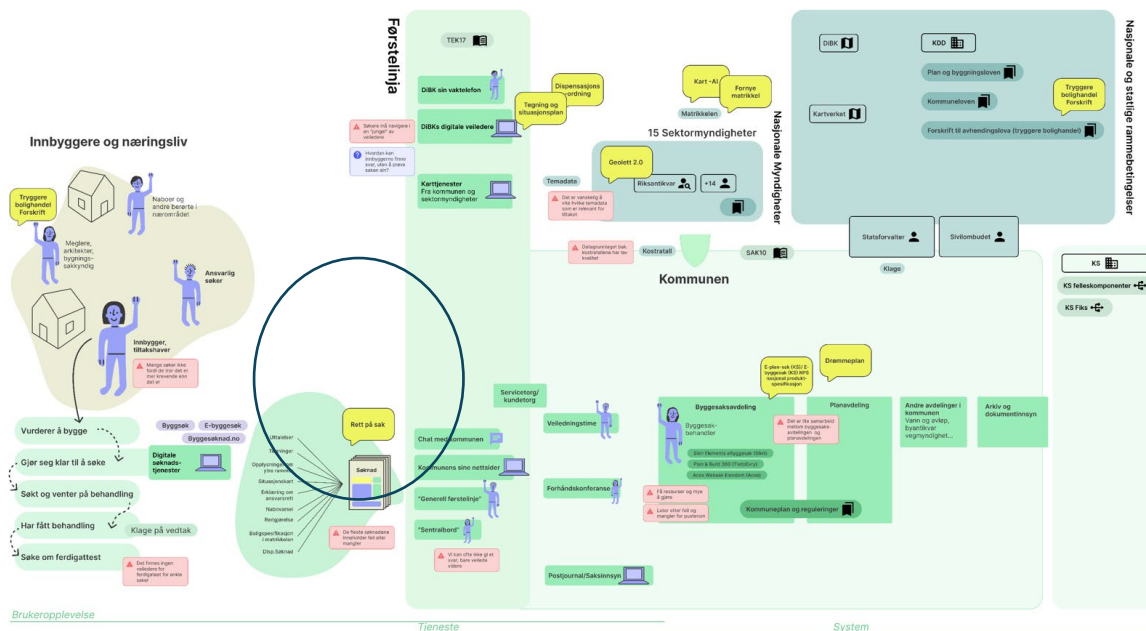
I diagnosefasen jobbet vi med å identifisere mulige gevinster med utgangspunkt i kommunenes utfordringer og behov. Det ble blant annet gjort som én av flere oppgaver i workshopsammenheng. Gevinstene som kom frem i workshop ble deretter strukturert i henhold til ulike målgrupper, herunder innbyggere/søkere, ansatte i veiledning, ansatte i saksbehandling, kommunen sett under ett samt Direktoratet for byggkvalitet. Vi identifiserte også gevinster som prosjektet kunne bidra til. Vi skiller mellom de to ulike gevinsttypene i form av output-gevinster (resultater og effekter fra tiltak) og input-gevinster (resultater og effekter fra prosjektet). Identifiserte gevinster er fremstilt i figuren under.



Figur 4: Identifiserte gevinster fra workshop i diagnosefasen. Se stor versjon i vedlegg 1.

Anbefalinger etter diagnosefasen

Det er mange initiativer på gang fra mange aktører i ulike prosesser knyttet til byggesak, men det er få som berører førstelinja og veiledningstjenesten. Derfor rettet vi videre innsats i dette prosjektet akkurat der.



Figur 5: Grov oversikt over initiativ og aktører i ulike deler av byggesaksprosessen. Se stor versjon i vedlegg 1.

Mål

Mål for innbygger: Innbyggere synes at det er lett å finne ut om de må søke, og får svar på det de lurte på gjennom kontaktflater fra kommunen.

Mål for førstelinja: Kommunens førstelinje gir god og målrettet informasjon til innbyggerne, og for de ansatte som veileder innbyggerne direkte er det lett å gi god og riktig veiledning.

Avgrensninger

Innsikten viser at kommunene organiserer veiledningstilbudet i førstelinja ulikt. Vi vurderte om ett spor i diamant 2 kunne være å utforske hvordan kommunenes interne organisering kan gi mer effektiv veiledning, men dette ble valgt bort av styringsgruppen da DiBK og KS kun kan komme med tips og råd og i liten grad påvirke kommunenes organisering og bruk av ressurser.

Vi avgrenset prosjektet til å fokusere på veiledning fram til søknadsplikten er avklart. Veiledning i forbindelse med selve søknadsprosessen, eks. oppfølging av mangelfulle søknader, er ikke en del av omfanget videre.

Vi vurderte også å visualisere opp prosjektporteføljen med alle initiativ for forbedringer rundt byggesak, og jobbe videre med systemkartet vi laget i oppstart av prosjektet. Styringsgruppen forsto at det kan være verdifullt med en slik oversikt, men prioriterte å ikke bruke ressursene i dette prosjektet på det, da det vil være en omfattende jobb som i liten grad avhjelper situasjonen som førstelinja står i på kort sikt.

Diamant 2 Eksperimentering: Teste og lære

Det er mange initiativer på gang rundt byggesak, fra mange aktører, men det er få som berører førstelinja og veiledningstjenesten. Derfor rettet vi den videre innsatsen i dette prosjektet akkurat der.

Førstelinja, det vil si innbyggers første kontaktpunkt/møte med kommunen når de søker informasjon og hjelp i byggesaksprosessen, har en viktig rolle. Dette møtet skjer i mange ulike kanaler som nettsider, digitale veiledere, digitale søknadsløsninger, telefon til eller oppmøte hos servicetorg, kommunens sentralbord, veiledningstelefon med åpningstid og avtalte (korte) digitale eller fysiske veiledningsmøter. Når vi snakker om førstelinja i dette prosjektet, mener vi alle disse måtene å bruke kommunens veiledning.

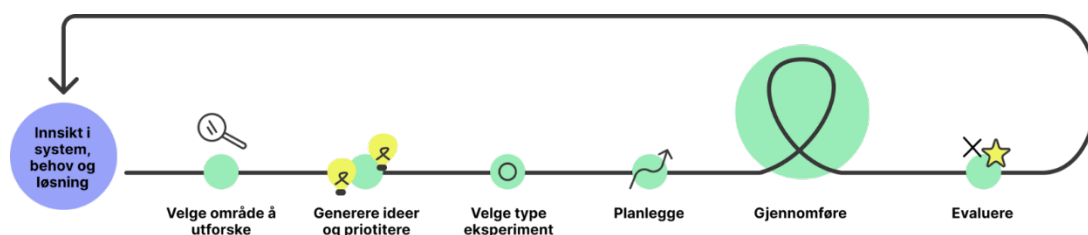
I eksperimenteringsfasen har vi konsentrert oss om hvordan teknologi kan avlaste, og gjennomført tre ulike eksperimenter sammen med pilotkommunene.

Hvert eksperiment har vi gjennomført som en komprimert designprosess. Vi har også hatt med oss gevinstfokus gjennom

Med førstelinja mener vi både **digitale og menneskelige kontaktpunkter**



endringsteorier, der vi har jobbet med antakelser om sammenheng mellom tiltak, resultat, effekter og mål.



Figur 6: Visuell fremstilling av designprosessen for eksperimentene.

I eksperimentene ble følgende tre områder valgt som hypoteser hvor vi ville teste om de ville kunne effektivisere veiledningen

- Eksperiment 1: Skreddersydde maler fra DiBK
- Eksperiment 2: Beslutningsstøtte fra DiBK (veileder)
- Eksperiment 3: Kunstig intelligens

Eksperiment 1: Skreddersydde maler fra DiBK

Det første eksperimentet var et slags meta-eksperiment, som skulle gi oss erfaringer med det å eksperimentere sammen med pilotkommunene i tillegg til innsikt om hypotesen. Vi delte maler for standardsvar på noen typer henvendelser med tre av pilotkommunene, og ba dem prøve å bruke dem i en periode. Eksperimentet ble satt i gang i juni, og gikk i ukene 26, 27 og 28. Veilederne satte pris på å bli involvert i eksperimenteringen, og få bidra med sine perspektiver og opplevelser.

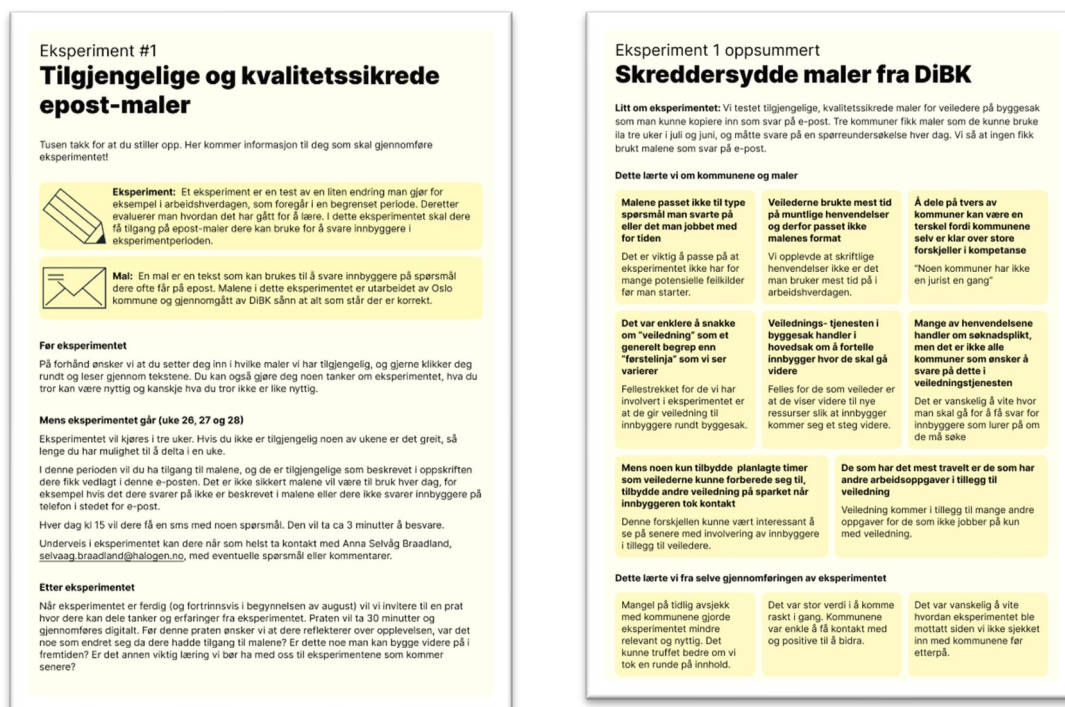
HYPOTESE: Førstelinja kan gi raskere og bedre svar med gode maler for veiledning

Læring fra eksperimentet:

- Veiledningstjenesten handler i hovedsak om å sende innbygger videre
- Veilederne bruker mest tid på muntlige henvendelser
- Veiledningstjenesten er redde for å svare feil på spørsmål om søknadsplikt
- Ulik organisering av veiledningstilbudet påvirker hva slags maler det er behov for
- Malene var for detaljerte for å være nyttige for førstelinja

Læring om å eksperimentere

- Vi manglet det store bildet bak hva eksperimentet skulle teste
- Mangel på tidlig avsjekk gjorde eksperimentet mindre relevant og nyttig
- Det var stor verdi i å komme raskt i gang
- Liten, tverrfaglig gruppe kan jobbe raskt og smidig
- Det var vanskelig å vite hvordan eksperimentet ble mottatt og gjennomført



Figur 7: Beskrivelse av eksperimentet sendt til deltakerne, og oppsummering av eksperimentet Se stor versjon i vedlegg 1.

Eksperiment 2: Beslutningsstøtte fra DiBK (veileder)

Dette eksperimentet ble gjennomført på en litt annen måte enn det første. Dette gjorde vi:

1. Sendte ut en spørreundersøkelse til pilot- og referansekommuner for å avgjøre hvilket tema vi skulle ta videre.
2. Definerte brukergruppen for eksperimentet til å være de som både veileder og saksbehandler
3. Idégenererte på det valgte temaet "Beslutningsstøtte rundt søknadsplikt fra DiBK" og valgte tre konsepter
4. Utformet scenarioer for å fortelle hvordan de tre konseptene våre kunne fungere i arbeidshverdagen til brukerne
5. Intervjuet 5 personer fra 5 kommuner hvor vi testet scenarioene, snakket om veiledning og søknadsplikt og tillit
6. Analyserte og satte sammen funn

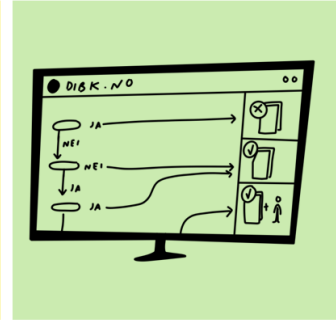
De tre konseptene som vi testet:



De enkleste tilfellene på A4-ark

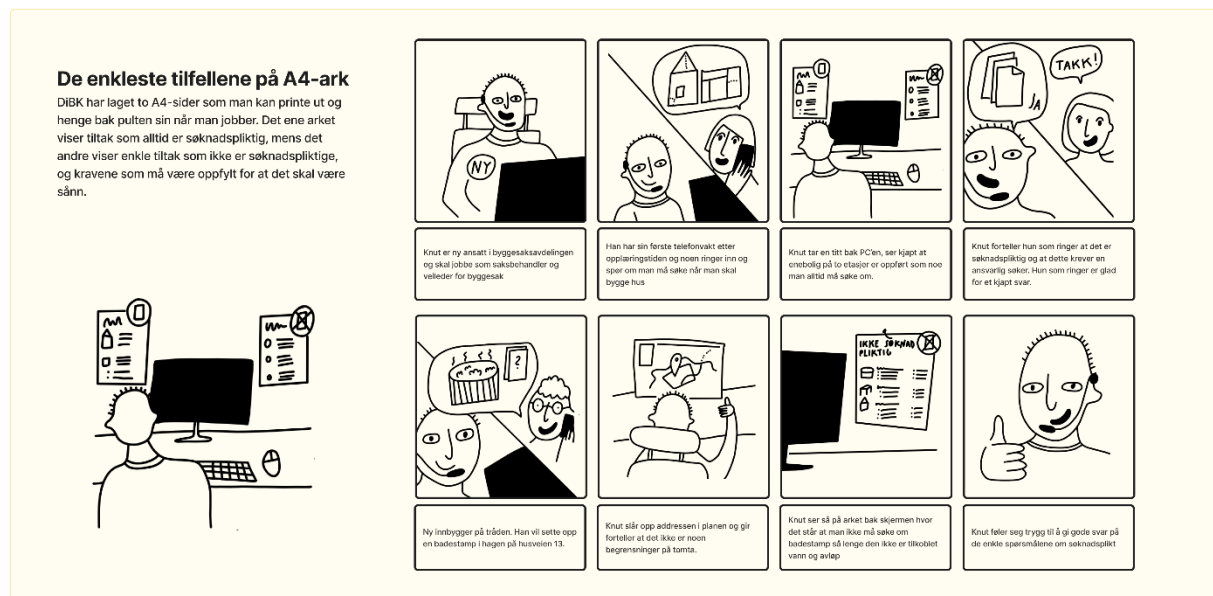


Digital sjekkliste for veiledning



Flytskjema for søknadsplikt

Eksempel på scenario for å beskrive konseptet



Figur 8: Scenariebeskrivelse av konseptet «De enkleste tilfellene på A4-ark». Se stort format i vedlegg 1.

Læring fra eksperimentet:

Søknadsplikt

- Det meste av veiledning går på søknadsplikt
- De som jobber med saksbehandling og veiledning svarer på spørsmål om søknadsplikt
- Flere kommuner pleier å dokumentere avklaringer rundt søknadsplikt skriftlig
- Saksbehandlerne er positive til at servicetorg kan gjøre enkel veiledning rundt søknadsplikt

Tillit og likebehandling

- Det er like viktig med likebehandling i veiledning som i byggesaksbehandlingen. Likebehandling fører til tillit.
- Det finnes ingen føringer eller verktøy når det kommer til veiledning rundt byggesak
- Som veileder er det essensielt å ha tillit til innbyggeren

Organisering

- For de som både veileder og saksbehandler er den største gevinsten å bruke mindre tid på veiledning
- Det er ikke alltid åpenbart at servicetorg skal kunne veilede på byggesak for å avlaste
- Det er stor variasjon i hvordan byggesaksavdelingen mottar henvendelser

Søknadsplikt	Tillit og likebehandling	Organisering
<i>"Jeg vil si at 90 % av henvendelsene er om tiltaket er søknadspliktig eller ikke"</i>	<i>"95 prosent ønsker å gjøre ting riktig. De andre må vi prøve å hjelpe i land. Få er bevisste, som vil holde tilbake opplysninger eller bløffe. Det må være utgangspunktet vårt, hvis ikke blir vi sprø."</i>	<i>"Jeg bruker ca 30% av tiden min på saksbehandling. Resten går på veiledning, møter og sidespørsmål. Fordi det ble for mye etterslep har vi en innleid konsulent som jobber kun med saksbehandling."</i>

Figur 9: Bilde av læringspunktene med sitater fra kommuner som deltok i eksperimentet.

Eksperiment 3: Kunstig intelligens

Hypotese: Kunstig intelligens (KI) kan gjøre servicetorget i små kommuner i stand til å avlaste byggesaksavdelingen.

Forutsetninger: at det er tillit mellom kommune og innbyggere, at servicetorget har tillit til teknologien og at byggesak har tillit til servicetorg og sentralbord.

Vi ønsket å finne svar på:

- På hvilke områder kan og bør førstelinja avlaste?
- Hva kan hjelpe førstelinja og avlaste byggesak?
- Hva må til for at førstelinja og byggesak skal ha – eller få - tillit til nye verktøy?
- Skal verktøyene være rettet mot ansatte eller innbyggere eller begge?
- Hvordan vil dette kunne påvirke organisering, ressursbruk og ressursutnyttelse?

Dette gjorde vi:

1. Satte oss inn i KI og byggesak med input fra Norkart og DiBK og idégenereringer rundt hypotesen
2. Spørreundersøkelse for å kartlegge kommunenes erfaring med KI
3. Planla og gjennomførte workshop med 24 deltakere fra ulike kommuner for å forstå hvilke behov eventuelle KI-verktøy kan dekke og hvilke forutsetninger og utfordringer det eventuelt kan introdusere.
4. Analyserte og satt sammen funn

Læring fra eksperimentet:

Sett sammen med oppsummeringen fra eksperiment 2, ser vi at KI-verktøy kan være nyttig både for kommuner og innbyggere med tanke på søknadsplikt, tillit og likebehandling samt organisering.

Kommunene ser potensial for KI ved at:

- KI kan gjøre innbyggere mer selvhjulpne
- KI kan bidra til å øke kvaliteten på data- grunnlaget for byggesak
- KI kan gjøre det enklere og raskere å svare ut henvendelser fra innbyggerne, og frigjøre tid til de mer komplekse sakene
- KI kan sikre høyere kvalitet og likebehandling i sakene

Hindre for KI-løsninger i byggesaksområdet:

- Enkelte ansatte på servicetorg mangler kompetanse eller er skeptiske til endring og ny teknologi
- Mange brukere mangler nødvendig kompetanse og/eller nødvendig forståelse for byggesak.
- Ulik praksis og skjønn i kommuner gjør at det er vanskelig å lage verktøy som kan brukes av mange
- Det krever mye ressurser til utvikling, implementering og vedlikehold
- Tvetydighet i ulike regelverk gjør det krevende for KI å vite hva som gjelder
- Datagrunnlaget rundt byggesak er varierende og krevende for KI-analyser
- Det mangler datasett som kan bidra til kvalitetskontroll av KI-verktøy rundt byggesak

Underveis i eksperimenteringen har prosjektet jobbet med å identifisere og strukturere gevinster fra hvert eksperiment. De har blitt strukturert og visualisert i såkalte endringskjeder for å få en felles bevissthet rundt hvilke gevinster de ulike tiltakene kunne bidra til og i hvilken rekkefølge. Innsikten om gevinstpotensialet fra eksperimentene ble brukt til å spisse gevinstbildet for prosjektet. Det innebar at det ikke lenger var hele gevinstbildet vi jobbet med, men en avgrenset del.

De prioriterte gevinstene var som følger:

- Redusert tidsbruk på henvendelser
- Enklere tilgang til svar for innbyggere
- Økt kvalitet på svar om søknadsplikt
- Færre henvendelser om søknadsplikt

- Frigjort tid til andre oppgaver
- Bedre ressursutnyttelse

Hovedfunn fra eksperimentfasen

Vi fant ut at

- man håndterer veiledning på byggesak ulikt i forskjellige typer kommuner, og at de ansatte i mindre kommuner som har ansvar for både veiledning og saksbehandling er de som har størst behov for avlastning i arbeidshverdagen.
- små kommuner har høy tillit til innbygger og bruker mye tid på veiledning.
- det meste av veiledningen går på søknadsplikt. Tiden brukt på veiledning forsinkes annet arbeid, som saksbehandling.
- kommuner ser for seg en fremtid med KI-verktøy for byggesak og er positive til å ta det i bruk.
- de tror det er mye som gjenstår for å lage verktøy med kvaliteten de forventer.

Med denne innsikten spisset og omformulerte vi problemstillingen en gang til før siste fase:

Hvordan kan DiBK og KS bidra til at kommuner effektiviserer veiledning om søknadsplikt for innbyggere?

Diamant 3 Leveranse: Konseptualisering

I faseovergangen mellom eksperimentering og å jobbe ut et konsept som DiBK og KS kan ta videre etter endt prosjekt, konkluderte vi med følgende:

Diamant 3 brukes til å identifisere ulike tiltak (maks 3) som gir gevinster på kort og lang sikt, sammen eller hver for seg. Tiltakene må svare ut primærbehovene i veiledningstjenesten i kommunene og identifisert gevinstpotensial som vi har avdekket i diamant 1 og diamant 2.

Tiltakene kan variere når det gjelder kompleksitet, form og type, men vil inkludere tematikk vi har sett hittil i prosjektet, eksempelvis teknologi og KI, kompetanse, organisering, klart språk og kommunikasjon og arbeidsprosesser.

Konklusjonen fra eksperimentene ut fra et gevinstperspektiv, er at kommunene har behov for og kan realisere gevinster dersom veiledningen i kommunene understøttes med mer tilgjengelig informasjon - særlig knyttet til vurdering av søknadsplikt. Innsikt fra prosjektet tyder på at kommunene bruker mye tid på å veilede om søknadsplikt.

Mer tilgjengelig informasjon kan bidra til effektivisering for ansatte som jobber med saksbehandling og veiledning, slik at de kan frigjøre tid til andre oppgaver. I tillegg kan det sette flere funksjoner i kommunen i stand til å gjennomføre veiledning i enkle saker, slik at byggesaksbehandlere avlastes. På sikt kan det tenkes at eventuelle hjelpemidler eller verktøy kan understøtte innbyggere på lik måte som ansatte.

Slik har vi jobbet med løsningsforslaget

I diamant 3 startet vi med å samle all innsikt for å se helhetlig på hva vi hadde lært knyttet til den spissede problemstillingen: *Hvordan kan DiBK og KS bidra til at kommuner effektiviserer veiledning om søknadsplikt for innbyggere?*

Vi ble enige om følgende kriterier for utvelgelse av mulige tiltak:

- Tiltakene må gi effektiviseringsgevinster for kommunen på kort sikt og/eller lang sikt.
- Tiltaket skal ha lav investeringskostnad hos kommunene.
- Tiltaket skal treffe mange kommuner uten spesialtilpasning.
- Tiltakene skal være kompatible i det digitale økosystemet og pågående utvikling rundt byggesak.
- I tillegg er ressursinnsatsen vurdert når det gjelder økonomi, utvikling- og endringsinnsats, og drift av tiltakene.

Vi diskuterte også ulike faktorer som er relevante i vurderingen av tiltakene, som innovasjonsgrad, digitaliseringsgrad, «gryteklarhet», endringsinnsats for implementering, risiko og ressursinnsats (utvikling og drift) for kommuner, DiBK og KS.

Basert på dette jobbet vi gjennom alle ideer og mulige tiltak som har kommet opp underveis i prosjektet, og bearbeidet disse gjennom flere workshops. Resultatet er to tiltak som er beskrevet med tilhørende gevinstpotensial. Resterende ideer og forslag til tiltak samlet i en idékatalog.

KAPITTEL 4

Løsningsforslag og gevinstbilde

Løsningsforslag og gevinstbilde

Løsningsforslaget som har blitt utviklet gjennom prosjektet er beskrevet som to tiltak DiBK og KS kan jobbe videre med for å realisere målet og tilhørende gevinster. Tiltakene har vi kalt *Byggorakelet* (et verktøy) og *Innbyggerhjelpen* (en tjeneste).

Prioriterte tiltak – strategisk forankring

De foreslåtte hovedtiltakene som prosjektet har munnet ut i, korrelerer i stor grad med politiske og strategiske føringer og anbefalinger for offentlig sektor generelt, og innen byggesaksområdet spesielt.

Nasjonal digitaliseringsstrategi 2024-2030, *Fremtidens digitale Norge*, ble lansert høsten 2024.¹ Strategien vektlegger at offentlige tjenester skal bli mer moderne og effektive, blant annet gjennom raskere saksbehandling. Det skal gi frigjort tid og ressurser til de viktigste oppgavene. Blant de viktigste forutsetningene for økt digitalisering, er god utnyttelse av mulighetene som ligger i kunstig intelligens. I strategien pekes det på at KI kan gjøre arbeidslivet mer effektivt, mer interessant og tryggere. Det kan også bidra til å opprettholde og øke produktiviteten. Stimulab-prosjektet har undersøkt nettopp potensialet for bruk av KI, og tiltakene er valgt med hensikt å bidra til effektivisering av byggesaksbehandlingsområdet.

Tillitsreformen² er et annet grep som skal bidra til å utvikle og fornye offentlig sektor. Målet er økt handlingsrom og faglig frihet til førstelinja i stat og kommune, slik at det offentlige blir mer brukervennlig og at det frigjøres mer tid til kjerneoppgavene. I tråd med dette har prosessen for utvikling av tiltakene foregått i tett samarbeid med ansatte fra førstelinja i pilotkommunene. Gjennom innsiktsarbeid og eksperimentering sammen med kommunene, har problemstillingene stadig blitt innsnevret og tilpasset behovene de ansatte opplever i sin arbeidshverdag.

Tiltakene som prosjektet foreslår, er videre i tråd med Direktoratet for byggkvalitet sin strategi ByggNett³, som vil fremme innovasjon i tjeneste- og verktøyutvikling, ivaretagelse av brukerperspektivet, samt utnyttelse av teknologiske muligheter. Strategien understreker også at sektordata og planinformasjon, samt historiske data som er relevante for byggesak, blir tilgjengelig for selvbetjening. Tiltakene som er pekt ut bidrar i stor grad til disse punktene i strategien.

Tildelingsbrevet for DiBK⁴ påpeker viktigheten av å opprettholde kvaliteten på tjenester til innbyggerne og næringsliv, og teknologiens rolle i dette. For å opprettholde kvaliteten på tjenester til innbyggerne og næringsliv må DiBK ta i bruk mulighetene som

¹ <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/fremtidens-digitale-norge/id3054645/?ch=1>

² <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/om-tillitsreformen/id2951643/?ch=2>

³ https://www.dibk.no/globalassets/byggnett/byggnett_rapporter/byggnett-strategi_mars_2019_webversion.pdf

⁴ <https://www.regjeringen.no/contentassets/8774a0bd274047478db22e206a24e2a1/tildelingsbrev-2025-dibk.pdf>

ligger i ny teknologi. DiBKs arbeid med å forenkle og digitalisere plan- og byggesaksprosessene vil stå sentralt. Det er lagt vekt på at DiBK skal støtte opp om at kommunene har en effektiv ressursbruk i arbeidet med byggesak.

KS er kommunesektorens organisasjon. De jobber for at nasjonale myndigheter skal styrke innsatsen for å øke kompetanse og kapasitet i kommuner og fylkeskommuner, og tilrettelegge for gode digitale verktøy innen byggesak. KS og DiBK samarbeider tett om digitalisering av byggesaksområdet.

Prioriterte tiltak

Veiledningsplikten er et helhetlig ansvar på tvers av kommunene. Å styrke veiledningstjenesten rundt byggesak i førstelinja kan gi gevinster til både søker og saksbehandlere. Kommuner har behov for og kan realisere gevinster dersom veiledningen deres understøttes med mer tilgjengelig informasjon - særlig knyttet til vurdering av søknadsplikt.

Mer tilgjengelig informasjon kan bidra til effektivisering for ansatte som jobber med saksbehandling og veiledning, slik at de kan frigjøre tid til andre oppgaver. I tillegg kan det sette flere funksjoner i kommunen i stand til å gjennomføre veiledning i enkle saker, slik at byggesaksbehandlere avlastes. På sikt kan det tenkes at eventuelle hjelpemidler eller verktøy kan understøtte innbyggere på lik måte som ansatte i kommunen.

To tiltak i et større økosystem

De to tiltakene vil bidra til å dekke behov som det i dag ikke finnes gode nok løsninger for i det eksisterende digitale økosystemet innen byggesak. Tiltakene er:

Tiltak 1: Byggorakelet

Tiltak 2: Innbyggerhjelpen

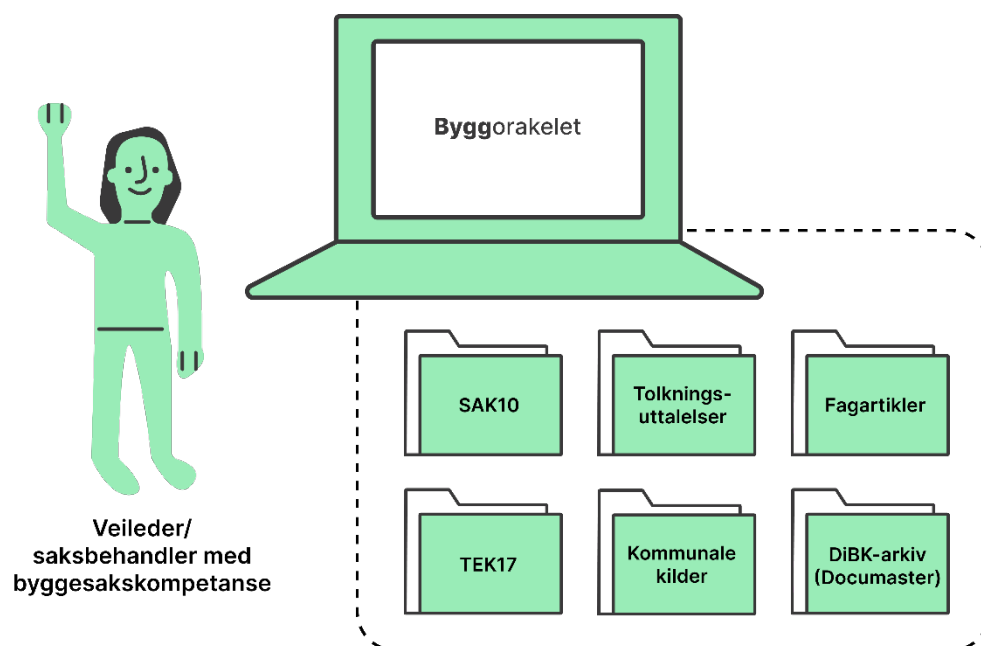
De prioriterte tiltakene

- retter søkelyset mot søknadsplikt og veiledningen
- er rettet mot å avlaste byggesaksbehandlere fra veiledning som foregår før det er avklart om et byggeprosjekt er søknadspliktig
- har løsninger som kan tas i bruk av innbyggere og kommuneansatte uten spesifikk byggesakskompetanse (som servicetorg, bibliotek, administrasjon)

Tiltakene er nærmere beskrevet i leveransedokumentet som er vedlagt denne rapporten: *Vedlegg 2 - Tiltaksbeskrivelse*

Her er en kort oppsummering av de to tiltakene

Tiltak 1: Byggorakelet

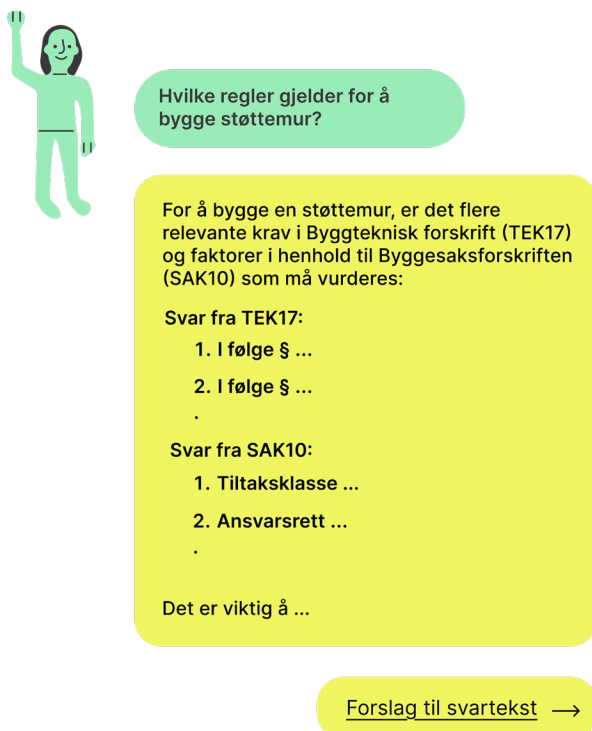


Figur 10: Målgruppen for Byggorakelet er veiledere/saksbehandlere med byggesakskompetanse.

Byggorakelet er et verktøy for å raskere kunne avklare søknadsplikt, utviklet for ansatte i kommunen som jobber med byggesak. Spørsmål om søknadsplikt utgjør en stor andel av henvendelsene til kommunene, som de bruker mye tid på uten at det gir inntekter slik som søknadsbehandling gjør gjennom gebyrer. Ved å effektivisere arbeidet slik at veileder/saksbehandler kan bruke kortere tid per henvendelse, vil de kunne bruke mer tid på å behandle søknader.

Byggorakelet kan hjelpe en som veileder med å raskt finne frem til kilder som er relevante for henvendelsen og presentere en oppsummering av hva regelverket og tolkningsuttalelser sier, samt hva DiBK har svart på lignende henvendelser – med forslag på konklusjon. Med tilgang til kommunale kilder kan verktøyet dessuten gi veileder/saksbehandler en oversikt over relevante saker og hva som gjelder spesifikt i sin kommune.

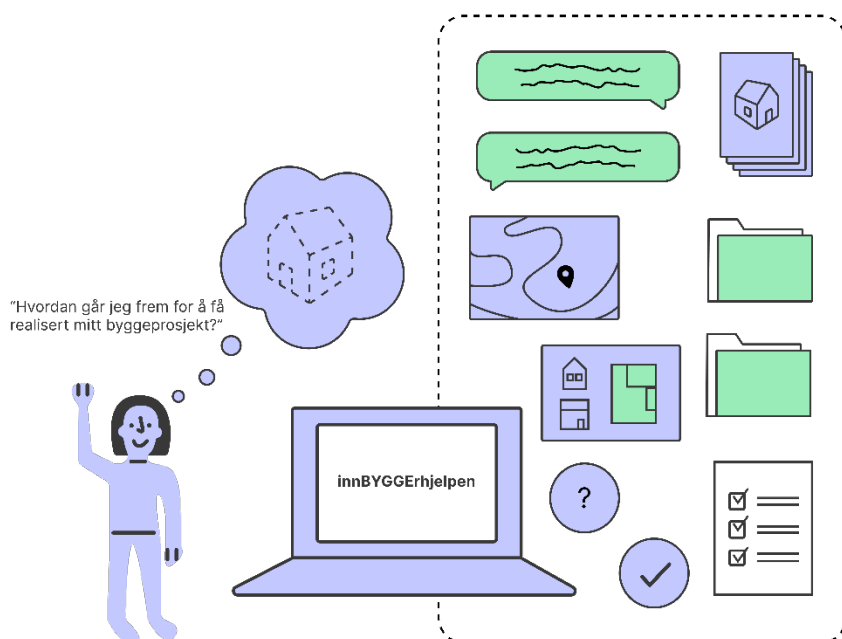
Ved å effektivisere avklaringer om søknadsplikt kan kommunene redusere tiden byggesakskyndige bruker på arbeid som ikke gir inntekt. Enkle avklaringer kan tilnærmet automatiseres og veileder/saksbehandler kan korte ned tiden de bruker på å avklare mer kompliserte, eller uvanlige, tilfeller.



Figur 11: Eksempelskisse på hvordan Byggorakelet kan hjelpe en veileder

I tillegg vil Byggorakelet kunne bidra i arbeidet med selve saksbehandlingen, slik at kommunene kan behandle flere byggesøknader raskere.

Tiltak 2: Innbyggerhjelpen



Figur 12: Målgrupper for Innbyggerhjelpen er innbyggere, og ansatte i kommunen uten byggesakskompetanse som driver med veiledning.

Innbyggerhjelpen er en tjeneste som skal hjelpe vanlige folk til å finne ut av om de må søke om tillatelse til å gjøre en ønsket endring på sin eiendom.

Innbyggerhjelpen løser innbygger raskt og vennlig frem til avklart søknadsplikt, og sørger for at de ikke bruker unødig tid før de kan sette i gang med byggeprosjektet sitt. Hvis de skulle trenge hjelp av kommunen vil de møte bedre forberedt og dermed få raskere svar.

Veiledere i kommunen som ikke har byggesakskompetanse kan bruke Innbyggerhjelpen til å hjelpe innbyggere som tar kontakt. Saksbehandlere kan dermed bruke mer tid på behandling av byggesøknader.

Innbyggerhjelpen kan ved hjelp av generativ KI kunne avdekke hva innbygger trenger og veilede dem gjennom innhold fra ulike kilder. Dette innebærer å bruke kunstig intelligens til å lage nytt innhold basert på eksisterende data og innhold.



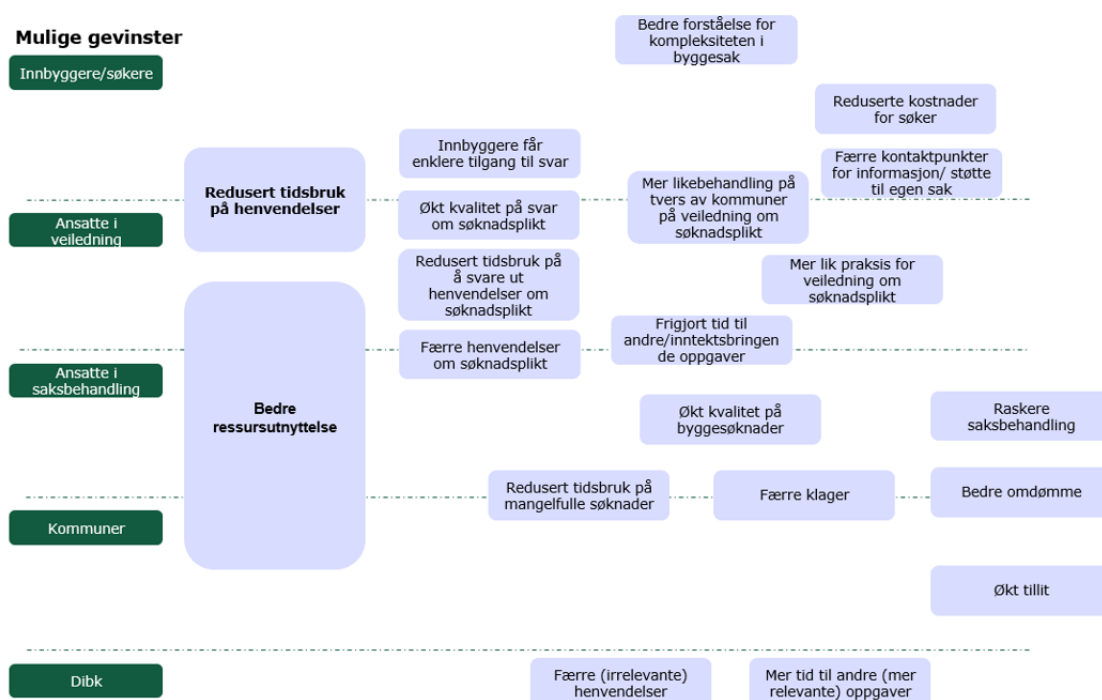
Figur 13: Eksempelskisse på hvordan Innbyggerhjelpen kan hjelpe en innbygger.

Målet er å avklare søknadsplikt raskest mulig, og helst uten at kommunen trenger å bruke tid på det. I tilfellene hvor innbygger trenger det, kan de få hjelp til å kontakte kommunen med et mer presist formulert spørsmål som vil gi dem svar raskere.

Gevinstpotensial for de prioriterte tiltakene

Med utgangspunkt i det første utkastet fra diamant 1, har vi kontinuerlig videreutviklet gevinstbildet basert på tilgang til ny informasjon. Oversikten under viser det totale gevinstpotensialet som er identifisert gjennom prosjektet.

Mulige gevinster

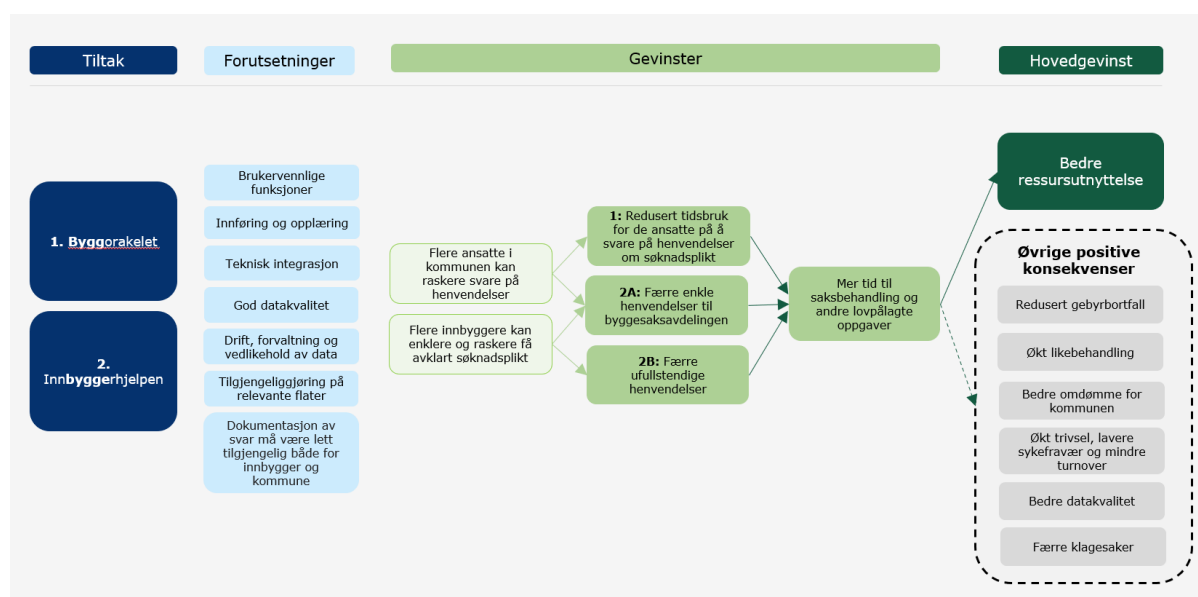


Figur 14: Oversikt over mulige gevinster. Se stor versjon i vedlegg 1.

Gitt bakgrunnen og rammene for prosjektet, har noen gevinster blitt prioritert underveis. Det betyr ikke at andre gevinster ikke vil realiseres, men at de utvalgte gevinstene er dem som har fungert som kompass for beslutninger knyttet til tiltak. Det er også disse gevinstene som bør følges opp systematisk dersom tiltakene realiseres.

Bildet under viser en oversikt over tiltakene til venstre (mørkeblå bokser), gevinstene fra midten og mot høyre (grønne bokser) og forutsetninger for gevinstrealisering imellom (lyseblå bokser). I tillegg har vi fremhevet andre positive konsekvenser som tiltakene kan bidra til, men som ikke vektlegges primært. Vår vurdering er at gevinstene markert i grønne bokser i bildet, er gevinstene som bør prioriteres og følges opp.

Samlet gevinstbilde



Figur 15: De grønne boksene i midten av bildet, er gevinstene som bør prioriteres og følges opp. Se stor versjon i vedlegg 1.

Først og fremst kvalitative gevinster

Gjennom prosjektet har vi fått bekreftelse på at tiltakene i stor grad vil bidra til å heve kvaliteten i veiledning og byggesaksbehandling. Det handler om at oppgaver som de ansatte i dag bruker mye tid på kan effektiviseres i form av at de kan løses like bra eller bedre på kortere tid. Dermed kan de ansatte behandle flere henvendelser eller bruke mer tid på andre lovpålagte oppgaver.

Etter hvert kan det tenkes at kommunene kan hente ut kvantitative gevinster. Det fordrer imidlertid at forutsetningene som er nærmere beskrevet på de neste sidene blir håndtert.

Forbehold til gevinstestimaterne

Gevinstarbeidet har vært en integrert del av prosjektet. Det betyr at innsikt om gevinstpotensialet har blitt estimert av ansatte i kommunene gjennom intervjuer, workshops og spørreundersøkelse.

Omfanget på gevinstene er ikke kvalitetssikret gjennom målinger i prosjektet. Estimerer er innhentet fra et fåtall kommuner og er kun basert på innsikt fra kommuner som har deltatt i prosjektet. Kommunene har heller ikke tilgjengelige data som kan understøtte estimatene. Likevel har ansatte i kommunene og andre nøkkelpersoner bekreftet gevinstpotensialet for tiltakene.

Mer sikre gevinstestimater vil kreve både operasjonalisering og konkretisering av tiltakene, og i tillegg en mer grundig kartlegging av omfanget på gevinstene og forutsetninger for gevinstrealisering.

Gevinst 1: Redusert tidsbruk for ansatte på å svare på henvendelser om søknadsplikt

Nåværende og fremtidig situasjon

Tiltak 1 - Byggorakelet kan redusere tiden ansatte som veileder innen byggesak bruker på å svare ut henvendelser om søknadsplikt. Avklaringer til søknadsplikt er den vanligste kategorien for henvendelser til norske kommuner knyttet til byggesak, og binder opp betydelig tidsbruk og kapasitet i kommunene. Til tross for at omfanget av henvendelser om søknadsplikt varierer fra kommune til kommune, viser undersøkelser i prosjektet at denne type spørsmål utgjør i snitt om lag 30 % av alle henvendelser knyttet til byggesak i kommunene.

Samtidig viser innsikten at avklaringer rundt søknadsplikt er den kategorien av henvendelser som veiledere og saksbehandlere opplever som mest komplisert og tidkrevende å svare ut. Relevante regelverk, tegninger, planverk, høringsuttalelser og tidligere saker må letes frem og analyseres. Deretter må de som veileder bruke tid på å svare ut henvendelsen, med riktige formuleringer og begrunnelser.

Gjennom å samle og tilgjengeliggjøre informasjon fra bl.a. SAK10, TEK17, tolkningsuttalelser, kommunale kilder, fagartikler og DiBKs arkiv, kan veiledere og saksbehandlere raskere få tilgang til nødvendig informasjon for å svare på henvendelser om byggesak. Verktøyet kan også effektivt sammenstille, formulere og begrunne svar på innbyggernes henvendelser, slik at de ansatte kan bruke tid på å kvalitetssikre svarene heller enn å gjøre jobben manuelt.

Gevinstpotensial

Gjennom innsikt i kommunenes arbeidshverdag og -oppgaver, vurderer vi at verktøyet betydelig kan redusere tiden som brukes på å veilede om, avklare og dokumentere svar på søknadsplikt. Dette er tid som kommunene heller kan bruke på andre oppgaver som saksbehandling, tilsyn eller ulovlighetsoppfølging. Dette kan videre redusere oppgavekøen i kommunene, redusert gebyrbortfall, samt styrke trivsel og bidra til redusert turnover i kommunal byggesak.

Hvis vi antar at kommunene i dag i snitt bruker minst 30 minutter på å besvare en skriftlig eller muntlig henvendelse om søknadsplikt, kan en stor kommune som mottar omtrent 4500 årlige henvendelser om søknadsplikt spare minst 1350 timer årlig ved bruk av verktøyet. En liten kommune med ca. 300 årlige henvendelser om søknadsplikt, kan spare 90 timer årlig.

Måling og indikator

Vi anbefaler at reduksjon i tidsbruk benyttes som resultatindikator for gevinsten. Innsikten kan samles gjennom målinger av (opplevd) tidsbruk på henvendelser om søknadsplikt før og etter implementering.

Gevinst 2A: Færre enkle henvendelser til byggesaksavdelingen

Nåværende og fremtidig situasjon:

Når det gjelder Tiltak 2 – Innbyggerhjelpen, vurderer vi at dette tiltaket har gevinstpotensial i form av at det vil komme færre enkle henvendelser til byggesaksavdelingen og dermed bidra til å redusere tidsbruk på enkle henvendelser rundt søknadsplikt. Som tidligere nevnt, er henvendelser om søknadsplikt den vanligste henvendelsen innen byggesak i kommune-Norge i dag. Å forstå regler og krav knyttet til søknadsplikt forutsetter god innsikt i regelverk, planverk og annen relevant informasjon – en innsikt de fleste innbyggere ikke har.

Det finnes en rekke veiledere og tiltak ment for å sette innbyggere i stand til å forstå og avklare spørsmål om søknadsplikt på egenhånd. Likevel er informasjonen og veiledningen i dag fragmentert og plassert i ulike kilder. Eksempler på kilder er skriftliggjort veiledning hos DiBK, ulike planer og dokumentasjon hos den respektive kommunen, ulike regelverk eller ulike løsninger fra private leverandører. Dette gjør at dagens tilbud i dag oppleves uoversiktlig. Kombinasjonen av komplekse vurderinger og lite sammenhengende veiledning, resulterer i at mange innbyggere kontakter kommunen med sine spørsmål.

Innbyggerhjelpen er i praksis en ny sammenhengende tjeneste for innbyggere for veiledning om søknadsplikt. Tjenesten gir tilgang på kvalitetssikret innhold fra ulike kilder og eksisterende tjenester. Ved å benytte tjenesten kan innbygger enklere og raskere få svar på om de må sende inn søknad, eller de kan få relevant informasjon og hjelp til å avklare sin situasjon.

Gevinstpotensial

Innbyggerhjelpen har potensial til å redusere antall henvendelser om søknadsplikt til kommunen. Data fra undersøkelser som *IT i praksis* har over tid vist at stadig flere innbyggere foretrekker å kommunisere med sin kommune gjennom digital selvbetjening, heller enn å ta direkte kontakt gjennom telefon eller epost. Tjenesten kan sette innbyggere i stand til å selv-finne svar på sine spørsmål på egenhånd, og redusere behovet for å ta kontakt med kommunen. Dette gjelder særlig i saker og spørsmål som i utgangspunktet er enkle og lite komplekse.

Kommuner som har deltatt i prosjektet har estimert at en slik tjenesten kan gjelde rundt 60 prosent av henvendelsene de mottar. For en stor kommune med ca. 4500 årlige henvendelser om søknadsplikt, vil dette kunne gi en reduksjon i henvendelser på ca. 2700 henvendelser. For en liten kommune med ca. 300 henvendelser om søknadsplikt årlig, vil det kunne gi en besparelse på 180 henvendelser. Vi forutsetter at innbyggere med spesielt komplekse saker eller lave digitale ferdigheter fremdeles vil ha behov for å henvende seg direkte til kommunen.

En reduksjon i henvendelser om søknadsplikt kan videre frigjøre tid og kapasitet hos kommunene til andre oppgaver som saksbehandling, ulovlighetsoppfølging og tilsyn. Dette kan resultere i mindre oppgavekø og etterslep av oppgaver i kommunene, gi økt trivsel og lavere turnover, samt redusere gebyrbortfall.

Måling og indikator

Vi anbefaler at antall henvendelser til kommunen om søknadsplikt benyttes som indikator for denne gevinsten. Nødvendig informasjon kan for eksempel samles gjennom kategorisering av innkomne henvendelser under og etter implementering av ny løsning.

Gevinst 2B: Færre ufullstendige henvendelser

Nåværende og fremtidig situasjon:

Tiltak 2 – Innbyggerhjelpen gir også gevinster i form av at kommunen kan motta flere henvendelser som inneholder nok informasjon til at kommunen kan gi gode svar, og bruke mindre tid på oppfølging av henvendelser der informasjonen er utilstrekkelig. I dag mottar kommunale veiledere og saksbehandlere en betydelig mengde henvendelser om søknadsplikt som er for generelle til at det finnes et entydig svar, eller som krever at de må stille mange oppfølgingsspørsmål for å få oversikt over situasjonen til søker. Dette kan eksempelvis dreie seg om at innbygger ikke har oppgitt informasjon om eiendommen eller ikke er konkrete nok rundt tiltaket de ønsker å avklare søknadsplikt for. I slike tilfeller forteller kommunen at de bruker tid og ressurser på dialog og oppfølging av innbygger for å hente inn nødvendig informasjon til å kunne gi gode svar.

Innbyggere opplever på sin side at det er vanskelig å navigere i nasjonale lover og regler, kommunale krav og planverk, og informasjon om egen eiendom og matrikkel. En konsekvens av dette, er at mange opplever usikkerhet rundt hvilken informasjon som må være på plass for å kunne få avklaring på søknadsplikt. Dette fører istedenfor til at innbyggere ofte tar kontakt med kommunen med generelle henvendelser for å få informasjon om hvilke muligheter de har.

Gjennom Innbyggerhjelpen får innbyggere tilgang på en tjeneste som hjelper dem med å spisse egne spørsmål om søknadsplikt, blant annet gjennom å oppgi hvilken informasjon de trenger før de kan få entydige svar på søknadsplikt. I saker der innbygger likevel er nødt til å kontakte kommunen, kan tjenesten gi tydelige anbefalinger til hvilken informasjon de bør inkludere i henvendelsen.

Gevinstpotensial

Som følge av Innbyggerhjelpen, kan kommunene redusere tiden de bruker på oppfølging av ufullstendige henvendelser. Tjenesten kan gi innbyggere bistand til å spisse og konkretisere egne henvendelser. Kommunene opplyser på sin side at de i dag bruker betydelig tid og kapasitet på oppfølging og dialog med innbygger på oppfølging

av henvendelser der innbygger ikke gir tilstrekkelig informasjon til at kommunen kan gi gode svar. Dette er tid som de ansatte heller kan bruke på andre type oppgaver, som saksbehandling, ulovlighetsoppfølging eller tilsyn. Dette kan igjen redusere etterslep av oppgaver i kommunene, redusere gebyrbortfall, øke trivsel og redusere turnover. Innbyggere kan på sin side oppleve at de bruker mindre tid på dialog med kommunen, som igjen kan øke brukertilfredsheten og styrke kommunens omdømme.

Måling og indikator

Vi anbefaler at tidsbruk på behandling av henvendelser og/eller antall saker med behov for ytterligere informasjon fra innbygger før et svar kan avgis brukes som indikator på denne gevinsten. Dette kan måles gjennom selvrappotering under og etter implementering.

Langsiktige gevinster og øvrige positive konsekvenser

Mer tid til saksbehandling og andre lovpålagte oppgaver

Samlet vurderer vi at begge tiltakene på lengre sikt har betydelig potensial til å frigjøre tid i de kommunale byggesaksavdelingene til saksbehandling og andre lovpålagte oppgaver. Bistand knyttet til avklaring av søknadsplikt er den vanligste henvendelsen til kommunale byggesaksavdelinger i dag, og kommunene bruker betydelig av sin kapasitet til å håndtere disse henvendelsene. Ved å redusere tiden kommunene bruker på oppfølging av slike henvendelser, kan kommunene prioritere mer tid til saksbehandling og oppfølging av andre lovpålagte oppgaver som ulovlighetsoppfølging eller tilsyn, som ellers ofte blir nedprioritert.

Bedre ressursutnyttelse

Ved å frigjøre tid til saksbehandling og andre lovpålagte oppgaver, kan tiltakene bidra til en overordnet målsetning om å forsterke ressursutnyttelsen i kommunale veilednings- og byggesaksavdelinger og i kommunesektoren som helhet. Det innebærer at flere ansatte med ulike roller og sammensetning av kompetanser potensielt kan overta oppgaver fra veiledere og saksbehandlere – gitt at de har ledig kapasitet og kjenner til verktøyene.

Når ansatte i binder opp mye kapasitet i håndtering av henvendelser knyttet til søknadsplikt, bygger det seg også opp en oppgavekø knyttet til saksbehandling, ulovlighetsoppfølging og andre lovpålagte oppgaver. Gjennom å sette innbyggere i stand til i større grad å hjelpe seg selv knyttet til spørsmål om søknadsplikt, eller sette kommunen i stand til å besvare denne type henvendelser raskere, kan ansatte i kommunen heller bruke sin fagkompetanse på de lovpålagte oppgavene.

Økt likebehandling

Tiltakene har også et vesentlig potensial til å bidra til økt likebehandling av veiledning på søknadsplikt på tvers av kommuner. Retten til likebehandling i byggesak er et

ulovfestet, men like fullt viktig prinsipp i forvaltningen. I dag avhenger grad av likebehandling både av veiledernes kompetanse og normal praksis i kommunene. Gjennom å tilgjengeliggjøre informasjon, formulere forslag til svar og styrke veiledernes evne til å besvare henvendelser uavhengig av kompetanse, kan tiltakene styrke likebehandlingen innad i og på tvers av norske kommuner. Dette kan redusere tilfellene der søker henvender seg til flere kommuner på jakt etter det beste svaret.

Redusert gebyrforfall

Når kommunene frigjør tid til saksbehandling, gir det også mulighet til å få redusert oppgavekø, etterslep av oppgaver og saksbehandlingstid på innkomne søknader. Det kan resultere i at andelen gebyrforfall reduseres og kommunen får mer forutsigbare gebyrinntekter.

Bedre omdømme for kommunen

Gjennom å tilby en mer sammenhengende tjeneste til innbyggere, der de enklere kan avklare sine spørsmål til søknadsplikt, kan Innbyggerhjelpen styrke brukertilfredsheten og kvalitetsopplevelsen knyttet til kommunens tjenester. Dette kan igjen bidra til styrket omdømme for kommunen. Kommunens omdømme kan også styrkes ved at saksbehandlingstiden reduseres og oppfølgingen av andre lovpålagte oppgaver tiltar i omfang.

Økt trivsel, lavere sykefravær og mindre turnover

Gjennom frigjort kapasitet til flere kjerneoppgaver, kan kommunale ansatte i veiledning og saksbehandling oppleve en mindre belastende arbeidshverdag, økt motivasjon og trivsel. Dette kan igjen bidra til å redusere sykefraværet og turnover i tjenestene.

Bedre datakvalitet

Bedre datakvalitet er både en forutsetning og en positiv konsekvens i dette tilfellet. For at dataene som kommer ut av slike verktøy skal være gode, må også dataene de bygger på være gode. Det gir sektoren og tjenesteområdet en anledning til å få orden i eget hus, for eksempel ved å samle opp og strukturere relevante data (grunndata og annen dokumentasjon) og å kvalitetssikre dataene. Dataene vil også kunne deles og brukes til andre formål på tvers av kommuner og forvaltningsnivåer, som er et viktig strategisk mål i offentlig sektor.

Forutsetninger for gevinstrealisering

Forutsetninger knyttet til utvikling

- Begrenset kostnad og innsats i utviklingsfasen for kommunene
- God datakvalitet på kildene som verktøyet bygger på, særlig lokalt i kommunene
- Mulighet for tilpasninger til lokale forhold
- Pedagogisk innretning og brukervennlighet på verktøy

- Dokumentasjon av svar må være lett tilgjengelig både for innbygger og kommune

Forutsetninger knyttet til implementering

- Innsats i kommunene må vektes opp mot nytte
- Tilrettelegging for innføring i verktøy blant ansatte
- Tilgjengeliggjøring av verktøy på relevante flater og til relevante ressurser

KAPITTEL 5

Neste steg, implementering

Neste steg, implementering

De to tiltakene henger sammen og vil få størst effekt dersom de utvikles ved å bygge på hverandre. Selv om beskrivelsene av veien videre for implementering er skrevet spesifikt for hvert tiltak, er det en stor fordel om man ser utvikling og implementering samlet og under ett hvis man ønsker å jobbe videre med dem.

Vi ser for oss to parallelle løp, hvor de to verktøyene følger etter hverandre i en iterativ spiral av utvikling, testing og optimalisering. Vi anbefaler å starte med Byggorakelet, da erfaringer fra den første testingen vil være verdifulle å ta med seg inn i oppstarten av Innbyggerhjelpen. Tiltakene vil først komme veiledere/saksbehandlere til gode, deretter til førstelinjen og til slutt til innbyggerne.

Implementeringen er beskrevet på kort sikt (det første man må gjøre), middels sikt og lang sikt.

Byggorakelet

Kort sikt

Verktøyet vil kunne utvikles ved å bygge videre på Arkivslurpen – en KI-løsning som for tiden er under utvikling av DiBK. Arkivslurpen gjør det enklere å svare på henvendelser ved at den gjør søk i regelverk, tidligere henvendelser, tolkningsuttalelser med mer.

Verktøyet må testes og kvalitetssikres av veiledere/saksbehandlere med byggesakskompetanse i kommunene, slik at det kan optimaliseres mens det er i bruk, før det utvides

Middels sikt

Samtidig må det jobbes med å videreutvikle Byggorakelet til å bli et verktøy som er spesielt tilpasset kommunene. Dette vil blant annet innebære å få svar på følgende:

- Hvilke kilder og ressurser kan bidra til å øke kvaliteten på resultatene og effektivisere kommunens arbeid?
- Vil det være nødvendig å sette opp unike databaser for hver kommune, eller er det løsninger som Byggorakelet kan koble seg direkte på?
- Hvordan kan vi få fordelene av å dele data og erfaringer på tvers av kommunene, og samtidig ivareta behovet for å begrense tilgang til enkelte kilder?

Utviklingen av Byggorakelet vil kunne se forskjellig ut fra kommune til kommune. Kommuner med digitaliseringsklare kilder og/eller gode arkivsystemer vil kunne få et kraftigere verktøy raskere enn kommuner som har mer manuelle prosesser. Men det er flere initiativ fra DiBK som er under utvikling og som kan bidra til å forenkle noe av dette arbeidet.

Lang sikt

På lang sikt kan Byggorakelet inkorporeres i innbyggerrettede tiltak og bidra til at kommunen får færre henvendelser om søknadsplikt.

Innbyggerhjelpen

Kort sikt

I første omgang må eksisterende relevant innhold (fra DiBK, kommunene og andre leverandører) som omhandler bygging/endring på egen eiendom kartlegges og beskrives, slik at KI-systemet har informasjon om aktuelle kilder og kan knytte de til riktige spørsmål og problemstillinger. Det anbefales å samtidig gjøre en kvalitetssjekk, og ev. oppdatere og tilpasse innhold.

Til å begynne med kan verktøyet ha som hovedoppgave å knytte brukeren til gode eksisterende kilder, gjennom å tolke input fra brukeren som beskriver hva de ønsker å gjøre, og hva de lurer på. Systemet kan benytte språkmodeller for tolkning, kombinert med semantisk søk, for å servere brukeren kildene/det innholdet som er mest relevant ut fra spørsmålet.

Middels sikt

For å gjøre det mer pedagogisk og nyttig kan tjenesten videreutvikles med f.eks. KI-genererte hjelpetekster som

- tydelige beskrivelser på kildene og hva man finner der
- en oppsummering og svar på spørsmålet basert på kildene som blir presentert

Etter hvert kan vi koble på flere tjenester og kilder.

Lang sikt

Omfanget av spørsmål hvor søknadsplikt kan avklares, uten at bruker trenger å ta kontakt med kommunen, vil gradvis øke – ettersom regelverk og faktorer som påvirker eiendommen blir koblet til systemet. Innbyggerhjelpen vil dermed kunne bidra til å minimere henvendelser om søknadsplikt, slik at kommunene kan bruke ressursene sine på raskere og bedre saksbehandling av byggesaker.

KAPITTEL 6

Oppsummering

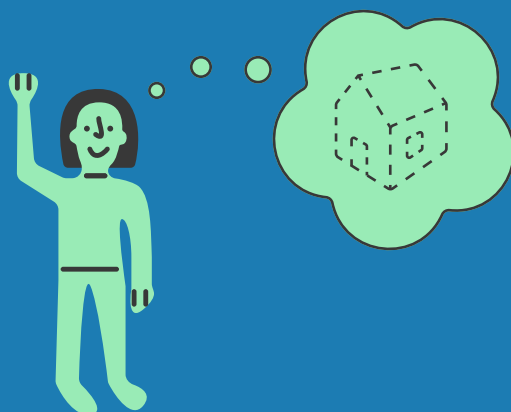
Oppsummering

I arbeidet med *Ingen sak med byggesak* ble det gjort verdifulle funn som har nytte utover de to tiltakene vi har kommet frem til i dette prosjektet.

DiBK og KS har fått ny og viktig kunnskap om kommunenes arbeidssituasjon, og innsikten vil ha en verdi for videre arbeid med forenkling og digitalisering. Implementering av de foreslåtte tiltakene må sees i sammenheng med det øvrige arbeidet på dette området som gjøres i samarbeid med kommunene.

KS og DiBK har god erfaring med å tenke stort og starte smått. Byggorakel og Innbyggerhjelpen bør tilnærmes på samme smidige og lærende måte som tidligere suksesser for å utløse ønsket effekt. Det innebærer at utviklingsprosessen må legges opp til at man prioriterer, bruker ressurser smart og kan bygge videre på teknologi og læring både fra dagens løsninger og prosjekter under arbeid.

Ingen sak med byggesak



Stimulabprosjekt 2024

Vedlegg 1 Figurer

Vedlegg til Sluttrapport fra prosjektet *Ingen sak med byggesak*

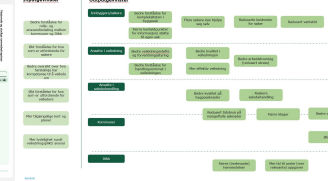
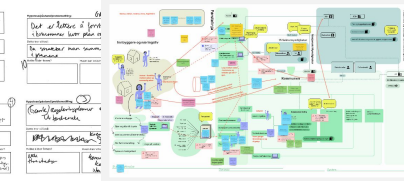
Spørreundersøkelse,
intervjuer og medlytt

Aktørkartlegging

Hypoteser

Systemkartlegging

Gevinstkartlegging



Datainnhenting

WS med kommunene

Bearbeide hypoteser

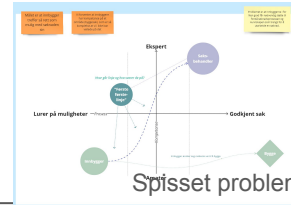


Utforske og prioritere
problemstillinger i spennet
mellom innbygger og kommuner

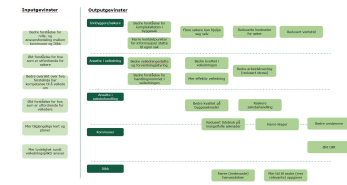
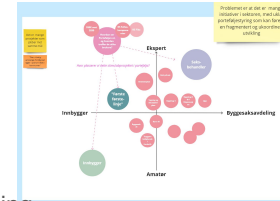
Avgrense mot andre prosjekter



Beskrivelse av funn

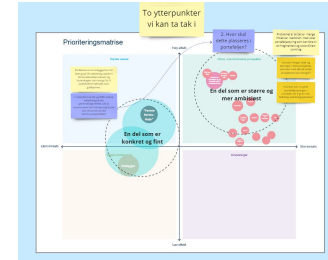


Spisset problemstilling



Retning på gevinster

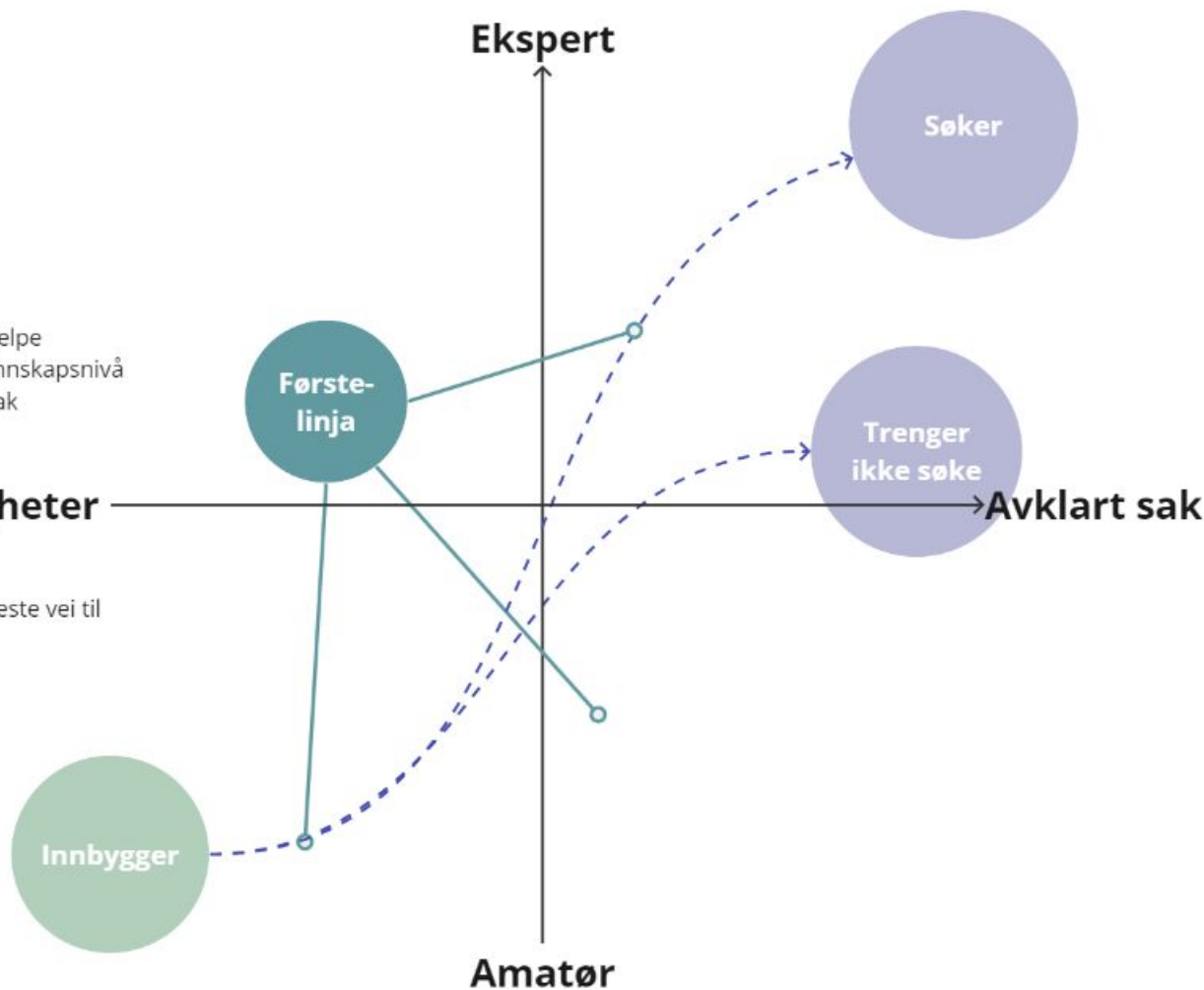
Revidert problemstilling og prioritering for D2



Førstelinjetjenesten skal hjelpe innbygger opp på riktig kunnskapsnivå for å kunne avklare egen sak

Lurer på muligheter

Innbygger ønsker seg raskeste vei til å avklare sin egen sak



Foreløpig gevinstkart etter diagnosefasen

Inputgevinster

Bedre forståelse for rolle- og ansvarsfordeling mellom kommuner og Dibk

Økt forståelse for hva som er utfordrende for søkere

Bedre oversikt over hva førstelinja har kompetanse til å veilede om

Økt forståelse for hva som er utfordrende for veiledere

Mer tilgjengelige kart og planer

Mer tydelighet rundt veiledningsplikt/ ansvar

Outputgevinster

Innbyggere/søkere

Bedre forståelse for kompleksiteten i byggesak

Færre kontaktpunkter for informasjon/ støtte til egen sak

Flere søkere kan hjelpe seg selv

Reduserte kostnader for søker

Redusert ventetid

Ansatte i veiledning

Bedre veiledningsstøtte og forventningsstyring

Bedre forståelse for handlingsrommet i veiledningen

Bedre kvalitet i veiledningen

Mer effektiv veiledning

Bedre arbeidshverdag (reduert stress)

Ansatte i saksbehandling

Bedre kvalitet på byggesøknader

Raskere saksbehandling

Kommuner

Redusert tidsbruk på mangelfulle søknader

Færre klager

Bedre omdømme

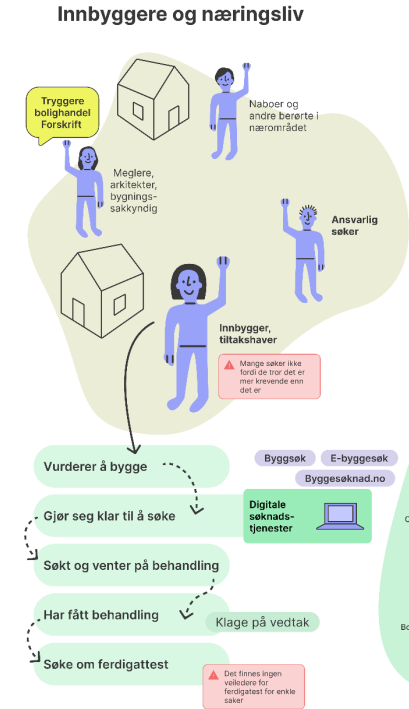
Dibk

Færre (irrelevante) henvendelser

Mer tid til andre (mer relevante) oppgaver

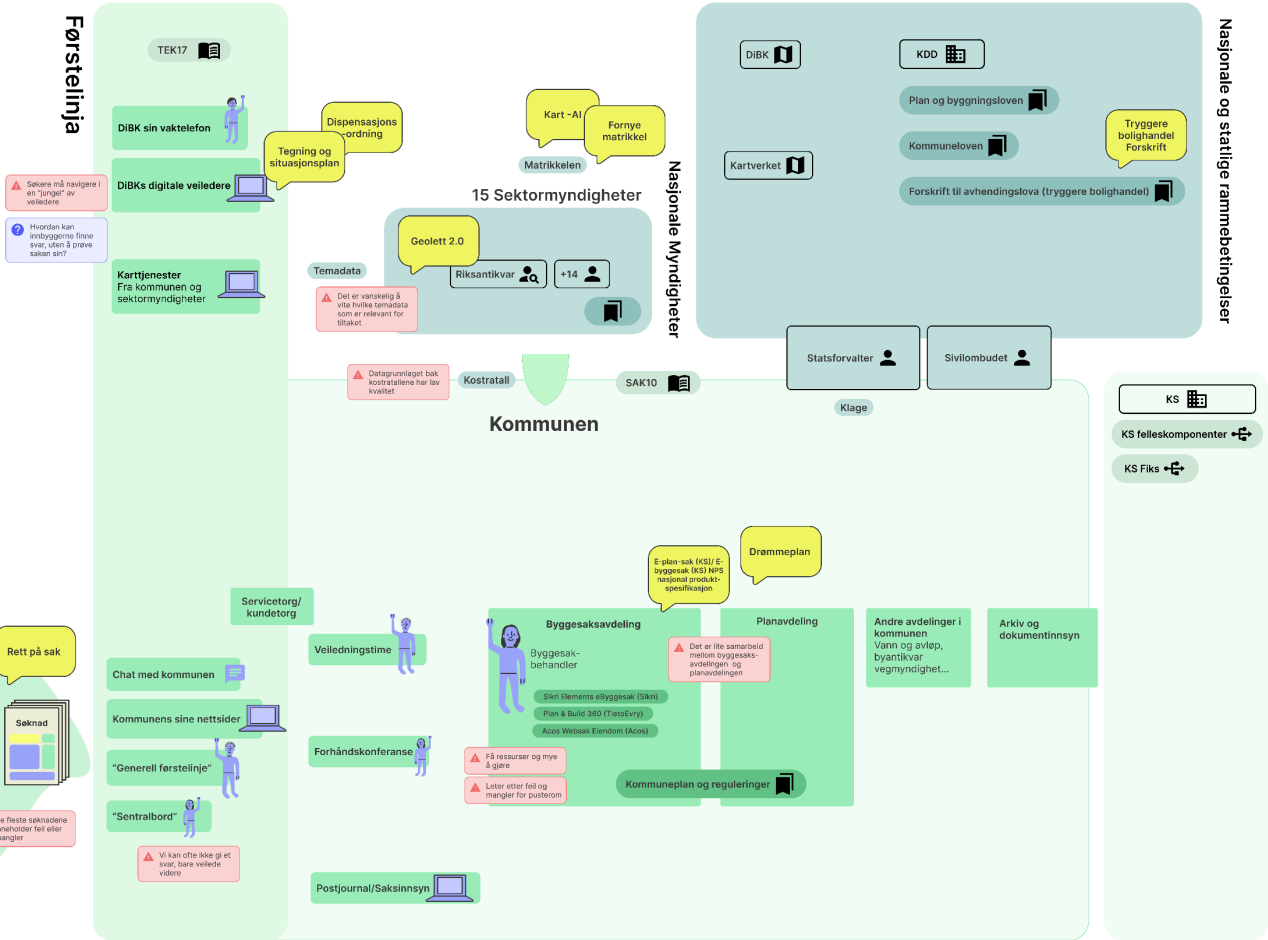
Økt tillit

Skisse på systemkart for å se sammenhenger



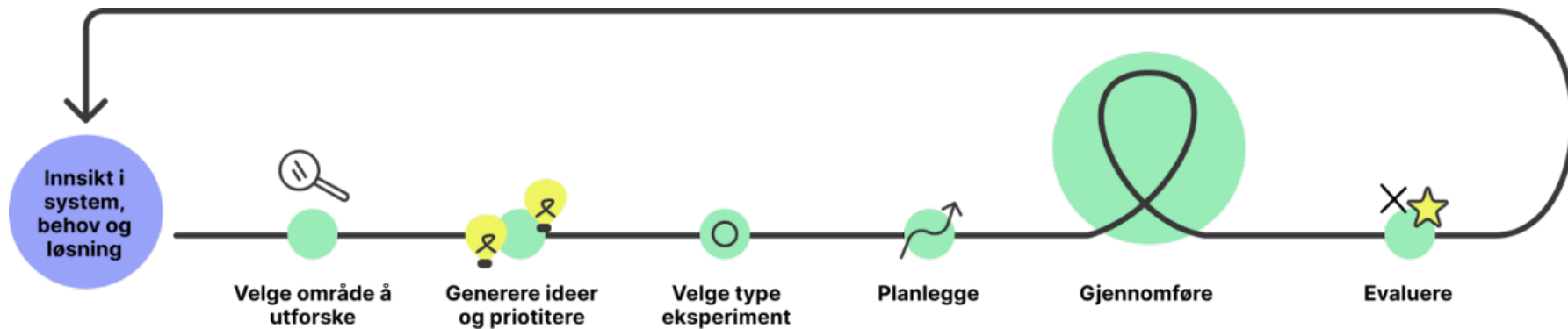
Brukeropplevelse

Førsteinjia



Tjeneste

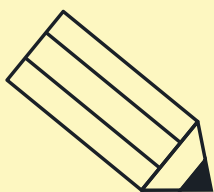
System



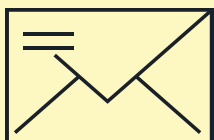
Eksperiment #1

Tilgjengelige og kvalitetssirkede e-post-maler

Tusen takk for at du stiller opp. Her kommer informasjon til deg som skal gjennomføre eksperimentet!



Eksperiment: Et eksperiment er en test av en liten endring man gjør for eksempel i arbeidshverdagen, som foregår i en begrenset periode. Deretter evaluerer man hvordan det har gått for å lære. I dette eksperimentet skal dere få tilgang på epost-maler dere kan bruke for å svare innbyggere i eksperimentperioden.



Mal: En mal er en tekst som kan brukes til å svare innbyggere på spørsmål dere ofte får på e-post. Malene i dette eksperimentet er utarbeidet av Oslo kommune og gjennomgått av DiBK sånn at alt som står der er korrekt.

Før eksperimentet

På forhånd ønsker vi at du setter deg inn i hvilke maler vi har tilgjengelig, og gjerne klikker deg rundt og leser gjennom tekstene. Du kan også gjøre deg noen tanker om eksperimentet, hva du tror kan være nyttig og kanskje hva du tror ikke er like nyttig.

Mens eksperimentet går (Uke 26, 27 og 28)

Eksperimentet vil kjøres i tre uker. Hvis du ikke er tilgjengelig noen av ukene er det greit, så lenge du har mulighet til å delta i en uke.

I denne perioden vil du ha tilgang til malene, og de er tilgjengelige som beskrevet i oppskriften dere fikk vedlagt i denne e-posten. Det er ikke sikkert malene vil være til bruk hver dag, for eksempel hvis det dere svarer på ikke er beskrevet i malene eller dere ikke svarer innbyggere på telefon i stedet for e-post.

Hver dag kl 16 vil dere få en sms med noen spørsmål. Den vil ta ca 3 minutter å besvare.

Underveis i eksperimentet kan dere når som helst ta kontakt med Anna Selvåg Braadland, selvaag.braadland@halogen.no, med eventuelle spørsmål eller kommentarer.

Etter eksperimentet

Når eksperimentet er ferdig (og fortrinnsvis i begynnelsen av august) vil vi invitere til en prat hvor dere kan dele tanker og erfaringer fra eksperimentet. Praten vil ta 30 minutter og gjennomføres digitalt. Før denne praten ønsker vi at dere reflekterer over opplevelsen, var det noe som endret seg da dere hadde tilgang til malene? Er dette noe man kan bygge videre på i fremtiden? Er det annen viktig læring vi bør ha med oss til eksperimentene som kommer senere?

Eksperiment 1 oppsummert

Skreddersydde maler fra DiBK

Litt om eksperimentet: Vi testet tilgjengelige, kvalitetssikrede maler for veiledere på byggesak som man kunne kopiere inn som svar på e-post. Tre kommuner fikk maler som de kunne bruke ila tre uker i juli og juni, og måtte svare på en spørreundersøkelse hver dag. Vi så at ingen fikk brukt malene som svar på e-post.

Dette lærte vi om kommunene og maler

Malene passet ikke til type spørsmål man svarte på eller det man jobbet med for tiden

Det er viktig å passe på at eksperimentet ikke har for mange potensielle feilkilder før man starter.

Veilederne brukte mest tid på muntlige henvendelser og derfor passet ikke malenes format

Vi opplevde at skriftlige henvendelser ikke er det man bruker mest tid på i arbeidshverdagen.

Å dele på tvers av kommuner kan være en terskel fordi kommunene selv er klar over store forskjeller i kompetanse

“Noen kommuner har ikke en jurist en gang”

Det var enklere å snakke om “veiledning” som et generelt begrep enn “førstelinja” som vi ser varierer

Fellestrekket for de vi har involvert i eksperimentet er at de gir veiledning til innbyggere rundt byggesak.

Veilednings- tjenesten i byggesak handler i hovedsak om å fortelle innbygger hvor de skal gå videre

Felles for de som veileder er at de viser videre til nye ressurser slik at innbygger kommer seg et steg videre.

Mange av henvendelsene handler om søknadsplikt, men det er ikke alle kommuner som ønsker å svare på dette i veiledningstjenesten

Det er vanskelig å vite hvor man skal gå for å få svar for innbyggere som lurte på om de må søke

Mens noen kun tilbydde planlagte timer som veilederne kunne forberede seg til, tilbydde andre veiledning på sparket når innbyggeren tok kontakt

Denne forskjellen kunne vært interessant å se på senere med involvering av innbyggere i tillegg til veiledere.

De som har det mest travelt er de som har andre arbeidsoppgaver i tillegg til veiledning

Veiledning kommer i tillegg til mange andre oppgaver for de som ikke jobber på kun med veiledning.

Dette lærte vi fra selve gjennomføringen av eksperimentet

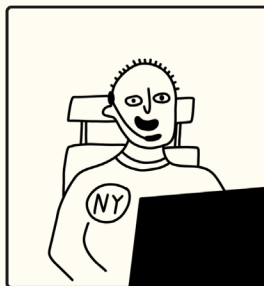
Mangel på tidlig avsjekk med kommunene gjorde eksperimentet mindre relevant og nyttig. Det kunne truffet bedre om vi tok en runde på innhold.

Det var stor verdi i å komme raskt i gang. Kommunene var enkle å få kontakt med og positive til å bidra.

Det var vanskelig å vite hvordan eksperimentet ble mottatt siden vi ikke sjekket inn med kommunene før etterpå.

De enkleste tilfellene på A4-ark

DiBK har laget to A4-sider som man kan printe ut og henge bak pulten sin når man jobber. Det ene arket viser tiltak som alltid er søknadspliktig, mens det andre viser enkle tiltak som ikke er søknadspliktige, og kravene som må være oppfylt for at det skal være sånn.



Knut er ny ansatt i byggesaksavdelingen og skal jobbe som saksbehandler og veileder for byggesak



Han har sin første telefonvakt etter opplæringstiden og noen ringer inn og spør om man må søke når man skal bygge hus



Knut tar en titt bak PC'en, ser kjøpt at enebolig på to etasjer er oppført som noe man alltid må søke om.



Knut forteller hun som ringer at det er søknadspliktig og at dette krever en ansvarlig søker. Hun som ringer er glad for et kjøpt svar.



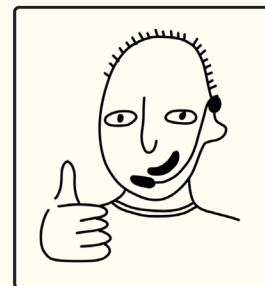
Ny innbygger på tråden. Han vil sette opp en badestamp i hagen på husveien 13.



Knut slår opp adressen i planen og gir forteller at det ikke er noen begrensninger på tomte.



Knut ser så på arket bak skjermen hvor det står at man ikke må søke om badestamp så lenge den ikke er tilkoblet vann og avløp



Knut føler seg trygg til å gi gode svar på de enkle spørsmålene om søknadsplikt

Mulige gevinster

Innbyggere/søkere

Bedre forståelse for kompleksiteten i byggesak

Reduserte kostnader for søker

Færre kontaktpunkter for informasjon/ støtte til egen sak

Ansatte i veiledning

Redusert tidsbruk på henvendelser

Innbyggere får enklere tilgang til svar

Økt kvalitet på svar om søknadsplikt

Mer likebehandling på tvers av kommuner på veiledning om søknadsplikt

Redusert tidsbruk på å svare ut henvendelser om søknadsplikt

Mer lik praksis for veiledning om søknadsplikt

Ansatte i saksbehandling

Færre henvendelser om søknadsplikt

Frigjort tid til andre/inntektsbringen de oppgaver

Kommuner

Bedre ressursutnyttelse

Økt kvalitet på byggesøknader

Raskere saksbehandling

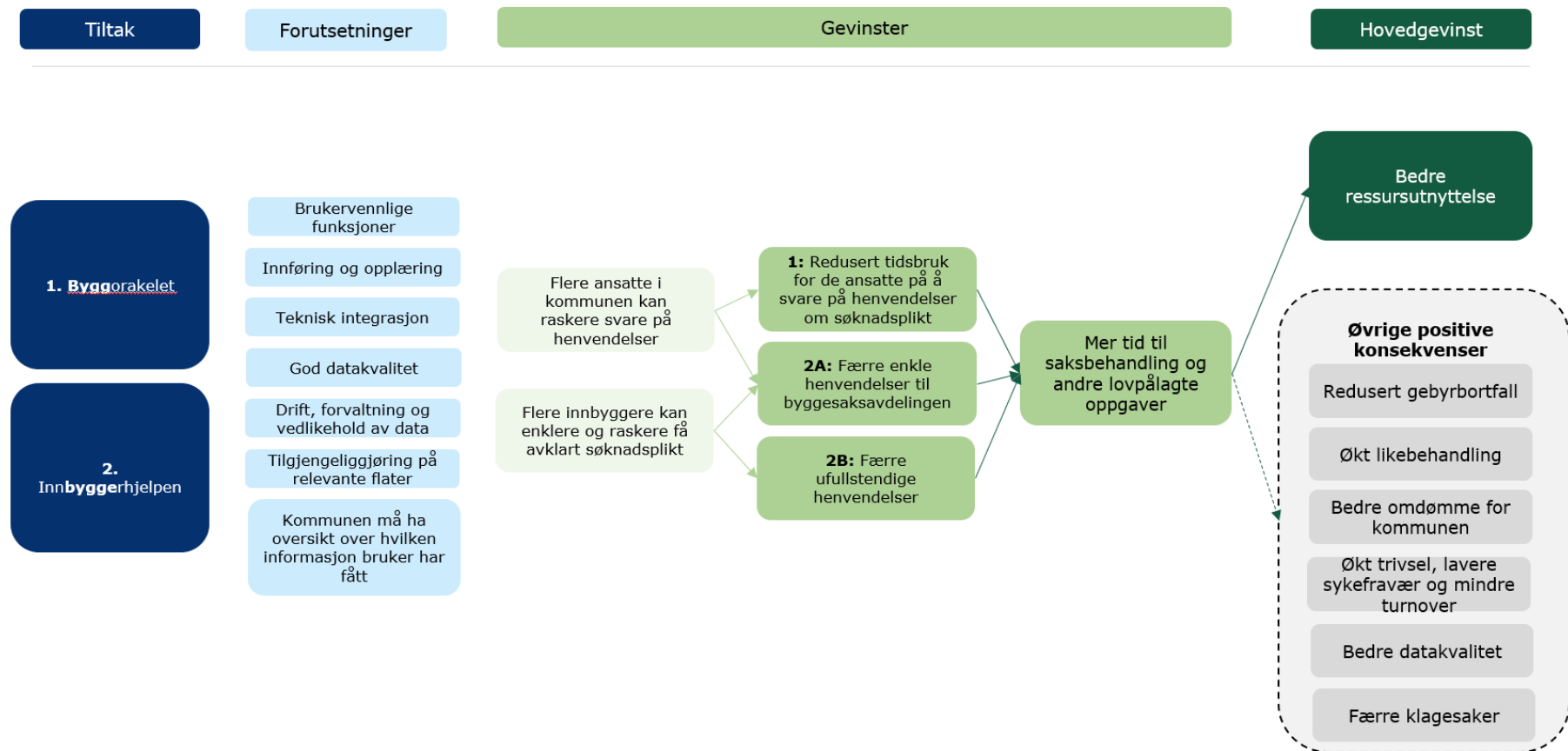
Redusert tidsbruk på mangelfulle søknader

Færre klager

Bedre omdømme

Økt tillit

Samlet gevinstbilde



Halogen



Norkart

RAMBOLL

Tiltaksbeskrivelse

Løsningsforslag fra prosjektet *Ingen sak med byggesak*

Stimulab 2024

Halogen  Norkart

RAMBOLL

Innhold

Bakgrunn

Problemstillingen

Overblikk over tiltakene

- To tiltak i et økosystem
- Samlet gevinstbilde
- Øvrige positive konsekvenser fra tiltakene

Slik kan tiltakene se ut

- Byggorakelet
- Innbyggerhjelpen

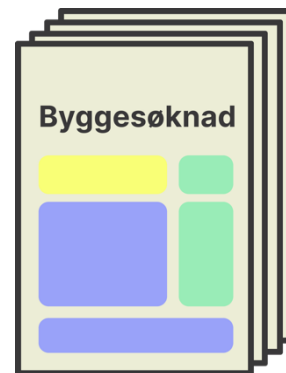
Forutsetninger for gevinstrealisering

Andre muligheter

Ingen sak med byggesak?

Hvert år sender privatpersoner, byggefirmaer og andre foretak inn rundt 90 000 byggesøknader til kommunene. Kommunene, og spesielt førstelinjen, bruker mye tid på å veilede både de som har spørsmål om å bygge og naboer til byggeprosjekter. For eksempel mottok kundesenteret til Plan- og bygningsetaten i Oslo kommune alene 23 000 henvendelser i 2022. Direktoratet for byggkvalitet (DiBK) har en veiledningstjeneste som besvarer rundt 7 000 enkelthenvendelser om byggereglene hvert år.

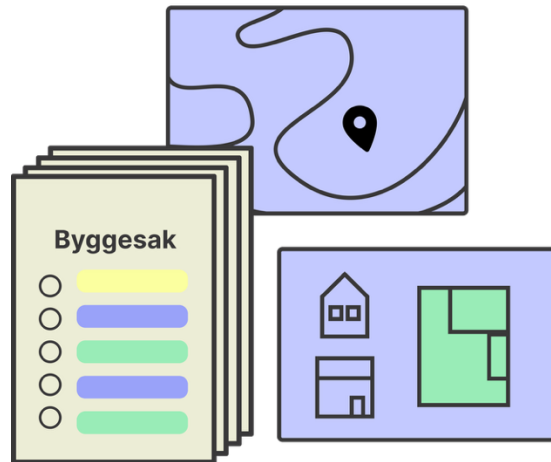
Førstelinjen i kommunen har begrensede ressurser, og opplever et stort arbeidspress. Folk forventer raske svar i sin byggesak, selv om mange av avklaringene krever at andre etater i kommunen, eller sektormyndigheter, må involveres. Dette skaper frustrasjon i mange ledd.



Hvordan kan kommunen hjelpe innbygger til å forstå mest mulig om byggesak – uten å saksbehandle?

Veiledningsplikten er et helhetlig ansvar på tvers av kommunen. Veiledning rundt byggesaker er komplisert, der sammenhenger mellom nasjonale forskrifter, kommuneplaner og innbyggerens behov og adferd kan skape krøllede innbyggerreiser og utfordre tjenesteleveransen.

I prosjektet *Ingen sak med byggesak* har vi identifisert at å styrke veiledningstjenesten rundt byggesak i førstelinja kan gi gevinster for kommunen, hos både søker og byggesaksbehandlere.



Ingen sak med byggesak – et Stimulabprosjekt

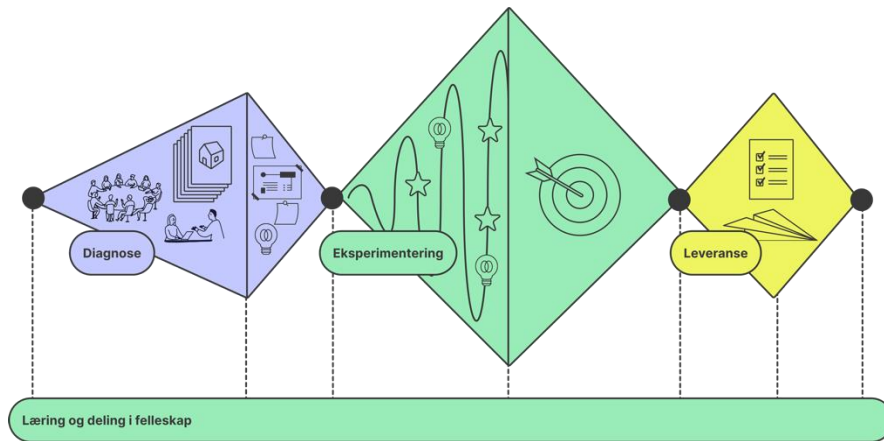
Prosjektet *Ingen sak med byggesak* har jobbet etter Stimulabs metode – den triple diamanten*. Metoder i dette arbeidet har vært en kombinasjon av intervjuer, fysiske workshops med prosjektgruppe og fagfolk fra DiBK og KS, og med byggesaksbehandlere og veiledningsressurser i førstelinjen i flere kommuner.

I prosjektets leveransefase har vi utforsket:

- Hvordan førstelinja kan styrkes som veiledningstjeneste
- Hva som inngår i veiledning
- Hvordan kan brukeropplevelsen til innbygger utvikles slik at de kan bli mer selvhjulpne

Dette dokumentet tar for seg løsningsforslaget og tiltakene *Byggorakelet* og *Innbyggerhjelpen*.

Les mer om prosjektet i sin helhet i *Prosjektrapport Ingen sak med byggesak – Stimulabprosjekt 2024*



Prosjektmodell visualisert i den triple diamanten.

* www.digdir.no/stimulab/stimulabs-metode-den-triple-diamanten

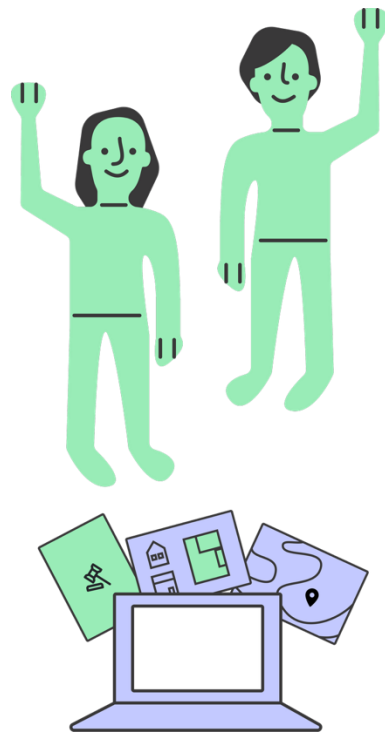
Innsikt i problemstillingen

I byggesaksavdelingen er det fagsterke folk med ulik bakgrunn og kompetanse på mye forskjellig, som arbeider i en travel hverdag med mange avbrytelser og et arbeid som krever fokus.

Veiledning til innbyggere som har et byggeprosjekt skjer på mange ulike måter:

- Fra fagfolk i avtalte veiledningstimer eller i oppsatt telefontid
- Folk uten byggesakskompetanse på servicetorg/innbyggertorg/biblioteket
- I egen eller andre kommuner, og fra DiBK
- ... og gjennom et mylder av digitale verktøy levert av offentlige og private tjenester

Prosjektet har identifisert fasen der innbyggere orienterer seg om søknadsplikten og krav til byggesøknad som et område der det er mange utfordringer for innbyggere og ressursbeslag hos byggesaksavdelingene og kommunen for øvrig.



Problemstillingen

Hvordan kan DiBK og KS bidra til at kommuner effektiviserer veiledning om søknadsplikt for innbyggere?

Kommuner har behov for og kan realisere gevinster dersom veiledningen deres understøttes med mer tilgjengelig informasjon – særlig knyttet til vurdering av søknadsplikt. Innsikt fra prosjektet tyder på at kommunene bruker mye tid på å veilede om søknadsplikt.

Mer tilgjengelig informasjon kan bidra til effektivisering for ansatte som jobber med saksbehandling og veiledning, slik at de kan frigjøre tid til andre oppgaver. I tillegg kan det sette flere funksjoner i kommunen i stand til å gjennomføre veiledning i enkle saker, slik at byggesaksbehandlere avlastes. På sikt kan det tenkes at eventuelle hjelpemidler eller verktøy kan understøtte innbyggere på lik måte som ansatte i kommunen.



Overblikk over tiltakene

Byggorakelet og
Inn**bygger**hjelpen

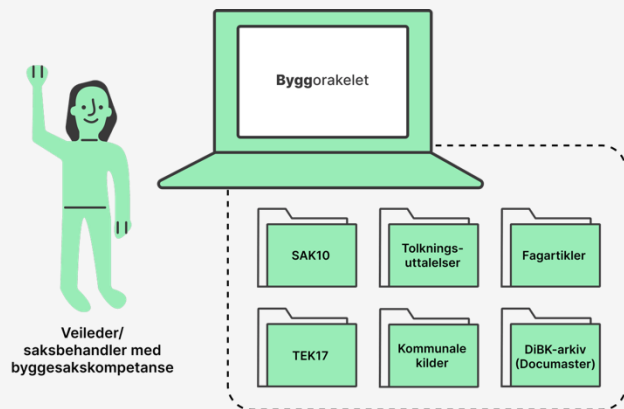
To tiltak i et større økosystem

Løsningsforslaget som har blitt utviklet gjennom prosjektet er beskrevet som to tiltak DiBK og KS kan jobbe videre med for å realisere målet og tilhørende gevinster. De to tiltakene vil bidra til å dekke behov som det i dag ikke finnes gode nok løsninger for i det eksisterende digitale økosystemet innen byggesak.

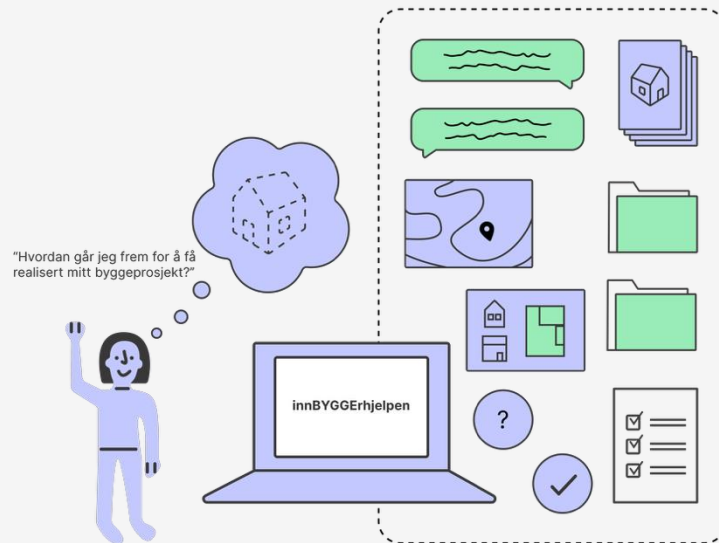
Tiltakene har vi kalt **Byggorakelet** (et verktøy) og **Innbyggerhjelpen** (en tjeneste).

Løsningsforslaget korrelerer i stor grad med politiske og strategiske føringer og anbefalinger for offentlig sektor generelt, og innen byggesaksområdet spesielt. Les mer om den strategiske forankringen i sluttrapporten *Stimulab - Ingen sak med byggesak*

Byggorakelet

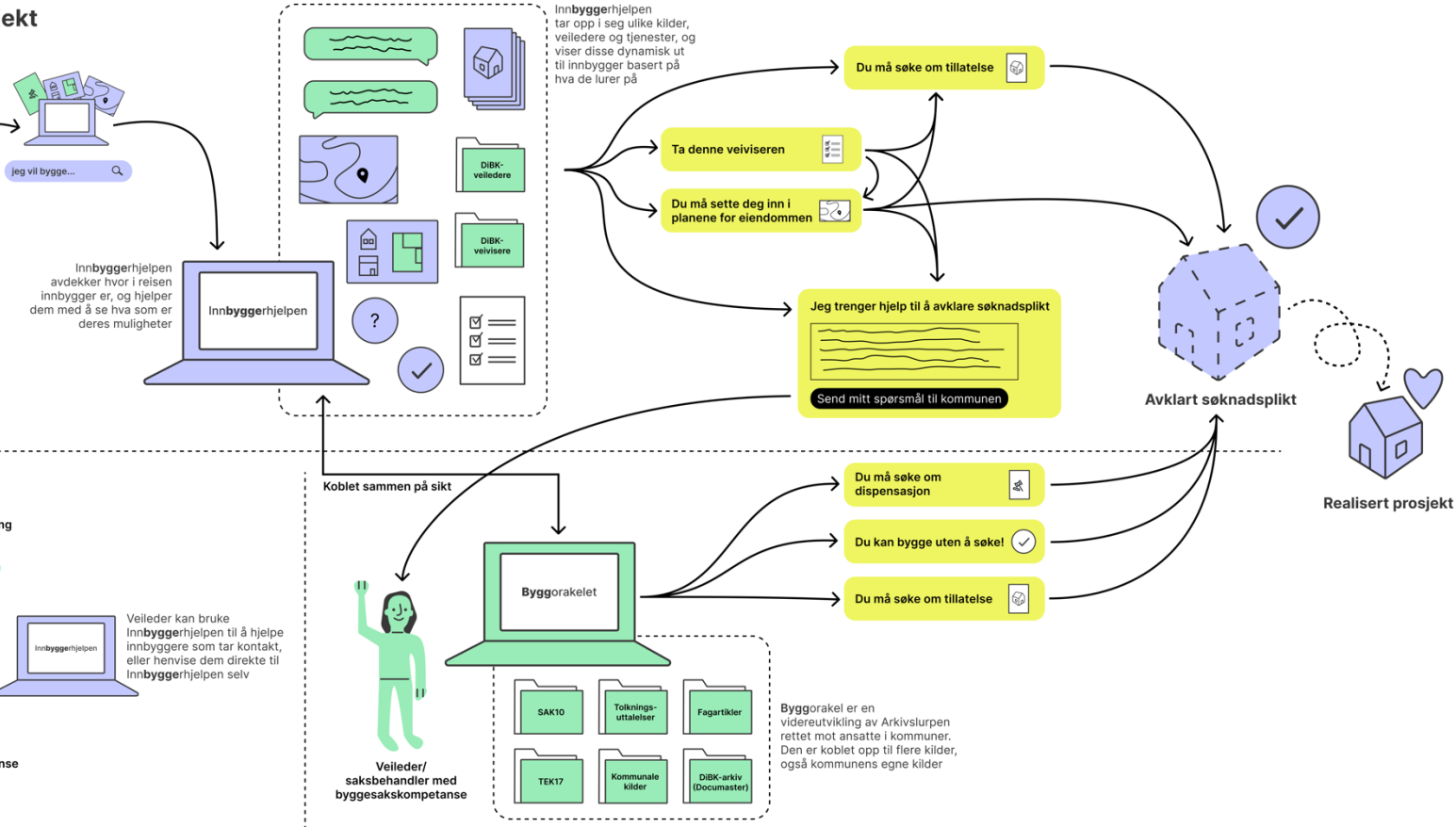


Innbygggerhjelpen



Innbyggers byggeprosjekt

A stylized illustration of a person with short dark hair, wearing a light blue long-sleeved shirt and dark pants. They are standing with their right arm raised, pointing upwards. Above their head is a large, light blue thought bubble containing a dashed-line drawing of a 3D cube. To the right of the person, a curved arrow points from the right edge of the frame towards the person's head.

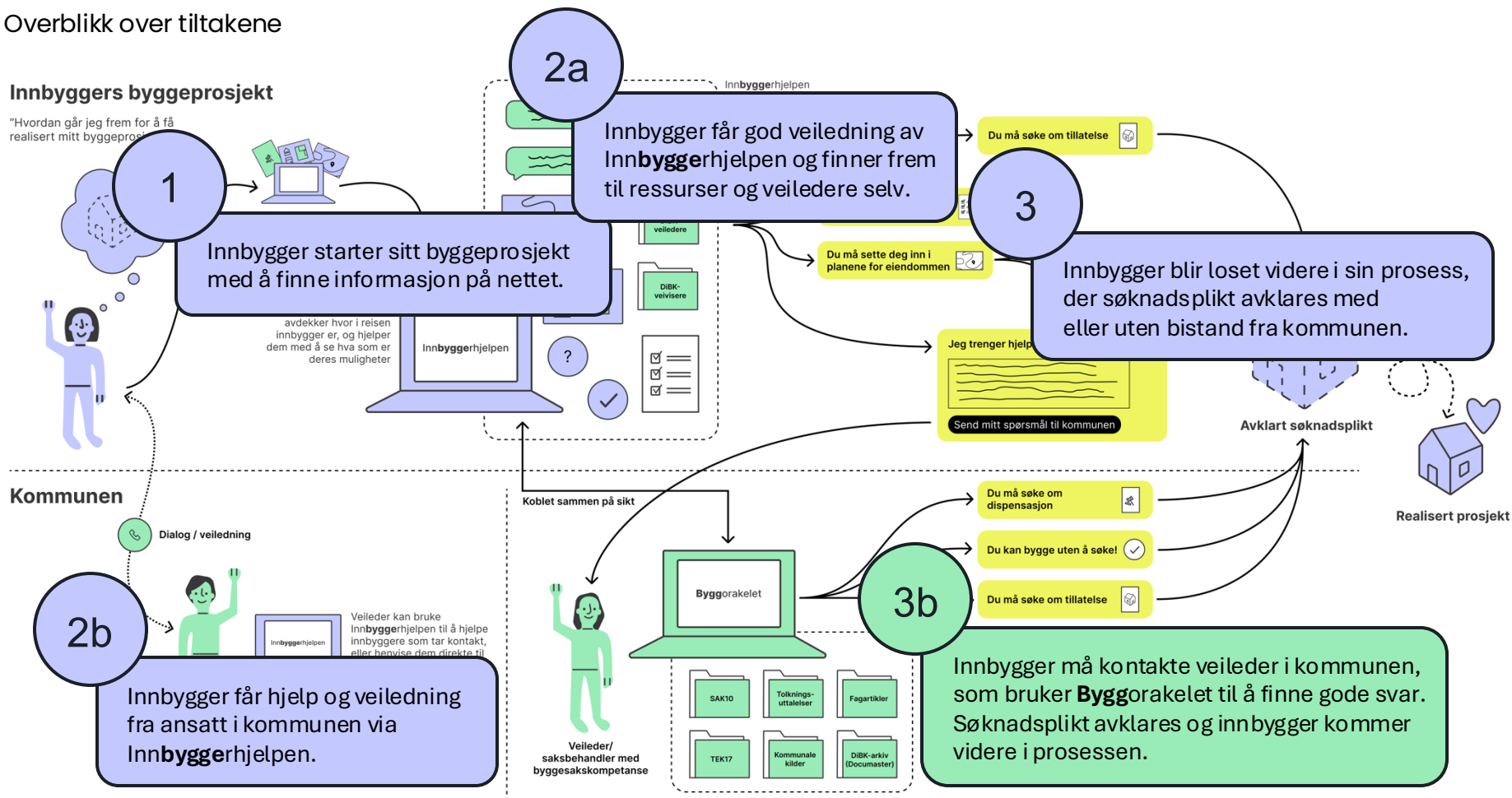


Diagrammet fremstiller innbyggerreisen for veiledning om søknadsplikt hos kommunen, og sammenhengen mellom de to tiltakene

Overblikk over tiltakene

Innbyggers byggeprosjekt

"Hvordan går jeg frem for å få realisert mitt byggeprosjekt?"



Diagrammet fremstiller innbyggerreisen for veiledning om søknadsplikt hos kommunen, og sammenhengen mellom de to tiltakene

Om identifisert gevinstpotensial

Om gevinstene

Gitt bakgrunnen og rammene for prosjektet, har noen gevinster blitt prioritert underveis. Det betyr ikke at andre gevinster ikke vil realiseres, men at de utvalgte gevinstene er dem som har fungert som kompass for beslutninger knyttet til tiltak. Det er også disse gevinstene som bør følges opp systematisk dersom tiltakene realiseres.

Det samlede gevinstbildet på neste side viser en oversikt over tiltakene til venstre (mørkeblå bokser), gevinstene fra midten og mot høyre (grønne bokser) og forutsetninger for gevinstrealisering imellom (lyseblå bokser). I tillegg har vi fremhevet andre positive konsekvenser som tiltakene kan bidra til, men som ikke vektlegges primært. Vår vurdering er at gevinstene markert i grønne bokser i bildet, er gevinstene som bør prioriteres og følges opp. Gevinstene for hvert tiltak er beskrevet i kapitelet senere i dette dokumentet.

Først og fremst kvalitative gevinster

Gjennom prosjektet har vi fått bekreftelse på at tiltakene i stor grad vil bidra til å heve kvaliteten i veiledning og byggesaksbehandling. Det handler om at oppgaver som de ansatte i dag bruker mye tid på kan effektiviseres i form av at de kan løses like bra eller bedre på kortere tid. Dermed kan de ansatte behandle flere henvendelser eller bruke mer tid på andre lovpålagte oppgaver.

Etter hvert kan det tenkes at kommunene kan hente ut kvantitative gevinster. Det fordrer imidlertid at forutsetningene som er nærmere beskrevet på de neste sidene blir håndtert.

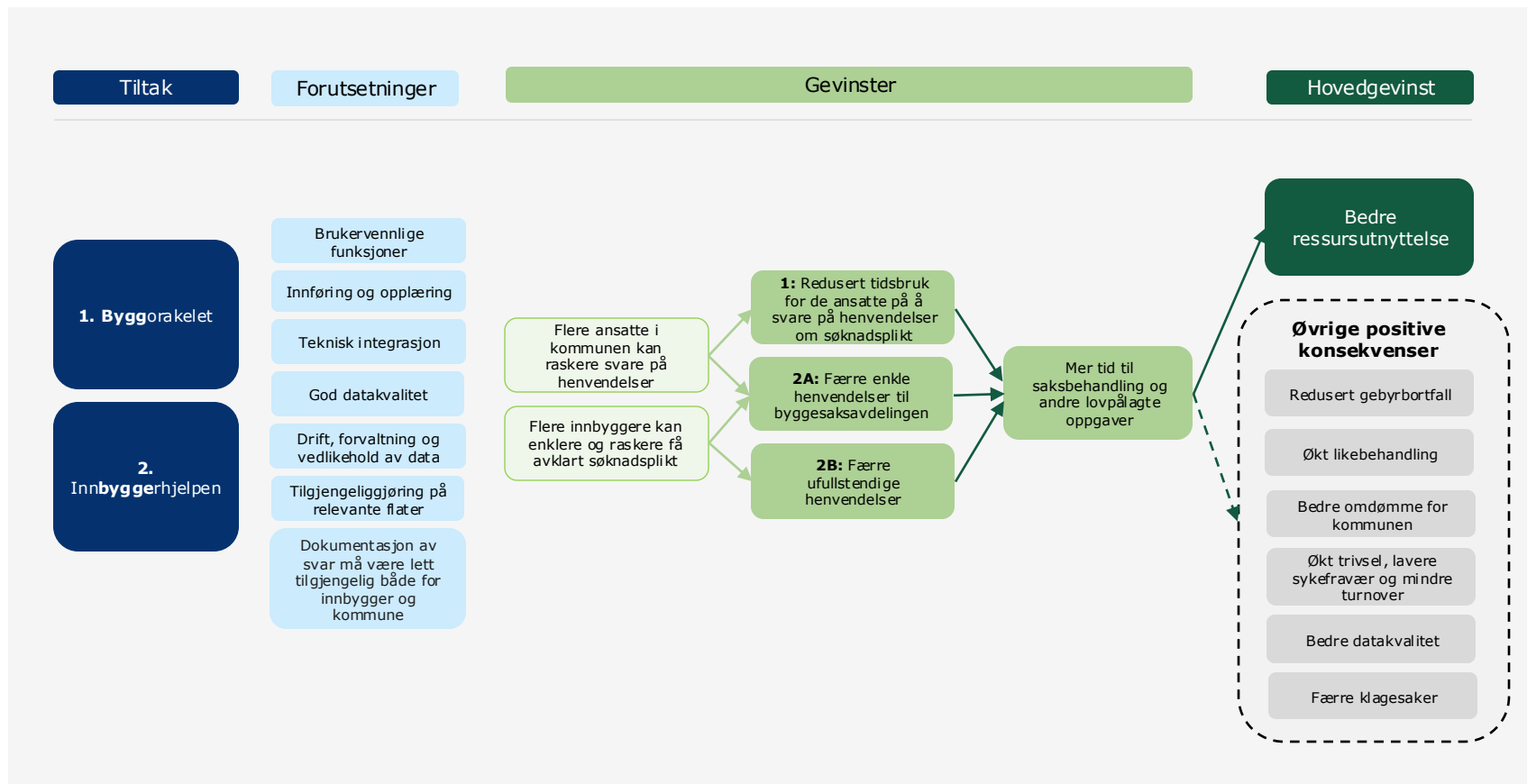
Forbehold til gevinstestimatene

Gvinstarbeidet har vært en integrert del av prosjektet. Det betyr at innsikt om gevinstpotensialet har blitt estimert av ansatte i kommunene gjennom intervjuer, workshops og spørreundersøkelse.

Omfanget på gevinstene er ikke kvalitetssikret gjennom målinger i prosjektet. Estimater er innhentet fra et fåtall kommuner og er kun basert på innsikt fra kommuner som har deltatt i prosjektet. Kommunene har heller ikke tilgjengelige data som kan understøtte estimatene. Likevel har ansatte i kommunene og andre nøkkelpersoner bekreftet gevinstpotensialet for tiltakene.

Mer sikre gevinstestimater vil kreve både operasjonalisering og konkretisering av tiltakene, og i tillegg en mer grundig kartlegging av omfanget på gevinstene og forutsetninger for gevinstrealisering.

Samlet gevinstbilde



Diagrammet viser identifiserte gevinster fra de to foreslåtte tiltakene satt i sammenheng.

Forutsetninger knyttet til utvikling

- Begrenset kostnad og innsats i utviklingsfasen for kommunene
- God datakvalitet på kildene som verktøyet bygger på særlig lokalt i kommunene
- Mulighet for tilpasninger til lokale forhold
- Pedagogisk innretning og brukervennlighet på verktøy
- Dokumentasjon av svar må være lett tilgjengelig både for innbygger og kommune

Forutsetninger knyttet til implementering

- Innsats i kommunene må vektes opp mot nytte
- Tilrettelegging for innføring i verktøy blant ansatte
- Tilgjengeliggjøring av verktøy på relevante flater og til relevante ressurser

Langsiktige gevinster fra løsningsforslaget

Mer tid til saksbehandling og andre lovpålagte oppgaver

Ved å frigjøre tid til saksbehandling og andre lovpålagte oppgaver, kan tiltakene bidra til en overordnet målsetning om å forsterke ressursutnyttelsen i kommunale veilednings- og byggesaksavdelinger og i kommunesektoren som helhet. Det innebærer at flere ansatte med ulike roller og sammensetning av kompetanser potensielt kan overta oppgaver fra veiledere og saksbehandlere – gitt at de har ledig kapasitet og kjenner til verktøyene.

Når ansatte i binder opp mye kapasitet i håndtering av henvendelser knyttet til søknadsplikt, bygger det seg også opp en oppgavekø knyttet til saksbehandling, ulovlighetsoppfølging og andre lovpålagte oppgaver. Gjennom å sette innbyggere i stand til i større grad å hjelpe seg selv knyttet til spørsmål om søknadsplikt, eller sette kommunen i stand til å besvare denne type henvendelser raskere, kan ansatte i kommunen heller bruke sin fagkompetanse på de lovpålagte oppgavene.

Bedre ressursutnyttelse

Ved å frigjøre tid til saksbehandling og andre lovpålagte oppgaver, kan tiltakene også bidra til en overordnet målsetning om å forsterke ressursutnyttelsen i kommunale veilednings- og byggesaksavdelinger og i kommunesektoren som helhet. Det innebærer at flere ansatte med ulike roller og sammensetning av kompetanser potensielt kan overta oppgaver fra veiledere og saksbehandlere – gitt at de har ledig kapasitet og kjenner til verktøyene.

Når ansatte i binder opp mye kapasitet i håndtering av henvendelser knyttet til søknadsplikt, bygger det seg også opp en oppgavekø knyttet til saksbehandling, ulovlighetsoppfølging og andre lovpålagte oppgaver. Gjennom å sette innbyggere i stand til i større grad å hjelpe seg selv knyttet til spørsmål om søknadsplikt, eller sette kommunen i stand til å besvare denne type henvendelser raskere, kan ansatte i kommunen heller bruke sin fagkompetanse på de lovpålagte oppgavene.

Øvrige positive konsekvenser fra løsningsforslaget

Økt likebehandling

Tiltakene har også et vesentlig potensiale til å bidra til økt likebehandling av veiledning på søknadsplikt på tvers av kommuner. Retten til likebehandling i byggesak er et ulovfestet, men like fullt viktig prinsipp i forvaltningen. I dag avhenger grad av likebehandling både av veiledernes kompetanse og normal praksis i kommunene. Gjennom å tilgjengeliggjøre informasjon, formulere forslag til svar og styrke veiledernes evne til å besvare henvendelser uavhengig av kompetanse kan tiltakene styrke likebehandlingen innad i og på tvers av norske kommuner. Dette kan redusere tilfellene der søker henvender seg til flere kommuner på jakt etter det beste svaret.

Redusert gebyrforfall

Når kommunene frigjør tid til saksbehandling, gir det også mulighet til å få redusert oppgavekø, etterslep av oppgaver og saksbehandlingstid på innkomne søknader. Det kan resultere i at andelen gebyrforfall reduseres og kommunen får mer forutsigbare gebyrinntekter.

Bedre omdømme for kommunen

Gjennom å tilby en mer sammenhengende tjeneste til innbyggere, der de enklere kan avklare sine spørsmål til søknadsplikt, kan Innbyggerhjelpen styrke brukertilfredsheten og kvalitetsopplevelsen knyttet til kommunens tjenester. Dette kan igjen bidra til styrket omdømme for kommunen. Kommunens omdømme kan også styrkes ved at saksbehandlingstiden reduseres og oppfølgingen av andre lovpålagte oppgaver tiltar i omfang.

Økt trivsel, lavere sykefravær og mindre turnover

Gjennom frigjort kapasitet til flere kjerneoppgaver, kan kommunale ansatte i veiledning og saksbehandling oppleve en mindre belastende arbeidshverdag, økt motivasjon og trivsel. Dette kan igjen bidra til å redusere sykefraværet og turnover i tjenestene.

Bedre datakvalitet

Bedre datakvalitet er både en forutsetning og en positiv konsekvens i dette tilfellet. For at dataene som kommer ut av slike verktøy skal være gode, må også dataene de bygger på være gode. Det gir sektoren og tjenesteområdet en anledning til å få orden i eget hus, for eksempel ved å samle opp og strukturere relevante data (grunndata og annen dokumentasjon) og å kvalitetssikre dataene. Dataene vil også kunne deles og brukes til andre formål på tvers av kommuner og forvaltningsnivåer, som er et viktig strategisk mål i offentlig sektor.

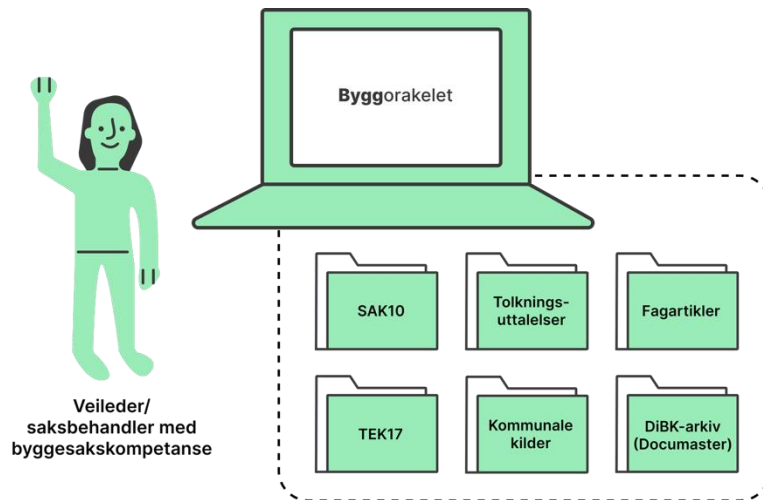
Slik kan det se ut:
Byggorakelet

Byggorakelet

Byggorakelet er et verktøy for å raskere avklare søknadsplikt, utviklet for ansatte i kommunen som jobber med byggesak.

Spørsmål om søknadsplikt utgjør en stor andel av henvendelsene til kommunene, som de bruker mye tid på uten at det skaper inntekt. Ved å effektivisere arbeidet slik at veileder/saksbehandler kan bruke kortere tid per henvendelse vil de kunne bruke mer tid på å behandle søknader.

Byggorakelet kan hjelpe en som veileder med å raskt finne frem til kilder som er relevante for henvendelsen og presentere en oppsummering av hva regelverket og tolkningsuttalelser sier, samt hva DiBK har svart på lignende henvendelser – med forslag på konklusjon. Med tilgang til kommunale kilder kan verktøyet dessuten gi veileder/saksbehandler en oversikt over relevante saker og hva som gjelder spesifikt i sin kommune.



Byggorakelet

Byggorakelet er i utgangspunktet ment å spare veileder/saksbehandler tid på å avklare søknadsplikt i mer komplekse saker, men selv de enkleste avklaringene kan kreve et skriftlig svar eller at man refererer innbygger til en kilde eller mer informasjon. Dette kan i stor grad automatiseres ved at Byggorakelet kan generere svartekst med referanser til kilder som kan deles med innbygger.



Hvilke regler gjelder for å bygge støttemur?

For å bygge en støttemur, er det flere relevante krav i Byggt teknisk forskrift (TEK17) og faktorer i henhold til Byggesaksforskriften (SAK10) som må vurderes:

Svar fra TEK17:

1. I følge § ...
2. I følge § ...
- .

Svar fra SAK10:

1. Tiltaksklasse ...
2. Ansvarsrett ...
- .

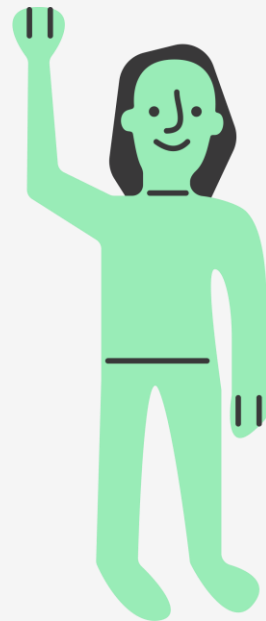
Det er viktig å ...

[Forslag til svartekst](#) →

Behov og målgrupper

Ved å effektivisere avklaringer om søknadsplikt kan kommunene redusere tiden byggesakskyndige bruker på arbeid som ikke gir inntekt. Enkle avklaringer kan tilnærmet automatiseres og veileder/saksbehandler kan korte ned tiden de bruker på å avklare mer kompliserte, eller uvanlige, tilfeller.

I tillegg vil Byggorakelet kunne bidra i arbeidet med selve saksbehandlingen, slik at kommunene kan behandle flere byggesøknader raskere.



**Målgruppen for Byggorakelet er
veileder/saksbehandlere med
byggesakskompetanse**

Gevinst 1: Redusert tidsbruk for ansatte på å svare på henvendelser om søknadsplikt

Nåværende og fremtidig situasjon

Avklaringer til søknadsplikt er den vanligste kategorien for henvendelser til norske kommuner knyttet til byggesak, og binder opp betydelig tidsbruk og kapasitet i kommunene. Til tross for at omfanget av henvendelser om søknadsplikt varierer fra kommune til kommune, viser undersøkelser i prosjektet at denne type spørsmål utgjør i snitt om lag 30 % av alle henvendelser knyttet til byggesak i kommunene.

Samtidig viser innsikten at avklaringer rundt søknadsplikt er den kategorien av henvendelser som veiledere og saksbehandlere opplever som mest komplisert og tidkrevende å svare ut. Relevante regelverk, tegninger, planverk, høringsuttalelser og tidligere saker må letes frem og analyseres.

Deretter må de som veileder bruke tid på å svare ut henvendelsen, med riktige formuleringer og begrunnelser.

Gjennom å samle og tilgjengeliggjøre informasjon fra bl.a. SAK10, TEK17, tolkningsuttalelser, kommunale kilder, fagartikler og DiBKs arkiv, kan veiledere og saksbehandlere raskere få tilgang til nødvendig informasjon for å svare på henvendelser om byggesak. Verktøyet kan også effektivt sammenstille, formulere og begrunne svar på innbyggernes henvendelser, slik at de ansatte kan bruke tid på å kvalitetssikre svarene heller enn å gjøre jobben manuelt.

Gevinstpotensial

Gjennom innsikt i kommunenes arbeidshverdag og -oppgaver, vurderer vi at verktøyet betydelig kan redusere tiden som brukes på å veilede om, avklare og dokumentere svar på søknadsplikt. Dette er tid som kommunene heller kan bruke på andre oppgaver som saksbehandling, tilsyn eller ulovlighetsoppfølging. Dette kan videre redusere oppgavekøen i kommunene, redusert gebyrbortfall, samt styrke trivsel og bidra til redusert turnover i kommunal byggesak.

Hvis vi antar at kommunene i dag i snitt bruker minst 30 minutter på å besvare en skriftlig eller muntlig henvendelse om søknadsplikt, kan en stor kommune som mottar omtrent 4500 årlige henvendelser om søknadsplikt spare minst 1 350 timer årlig ved bruk av verktøyet. En liten kommune med ca. 300 årlige henvendelser om søknadsplikt, kan spare 90 timer årlig.

Måling og indikator

Vi anbefaler at reduksjon i tidsbruk benyttes som resultatindikator for gevinsten. Innsikten kan samles gjennom målinger av (opplevd) tidsbruk på henvendelser om søknadsplikt før og etter implementering.

Utvikling av tiltaket på kort, middels og lang sikt

Kort sikt

Verktøyet vil kunne utvikles ved å bygge videre på Arkivslurpen – en KI-løsning som for tiden er under utvikling av DiBK. Arkivslurpen gjør det enklere å svare på henvendelser ved at den gjør søk i regelverk, tidligere henvendelser, tolkningsuttalelser med mer.

Verktøyet må testes av veiledere/saksbehandlere med byggesaks-kompetanse i kommunene, slik at det kan optimaliseres mens det er i bruk, før det utvides.

Middels sikt

Samtidig må det jobbes med å videreutvikle Byggorakelet til å bli et verktøy som er spesielt tilpasset kommunene. Dette vil blant annet innebære å få svar på følgende:

- Hvilke kilder og ressurser kan bidra til å øke kvaliteten på resultatene og effektivisere kommunens arbeid?
- Vil det være nødvendig å sette opp unike databaser for hver kommune, eller er det løsninger som Byggorakelet kan koble seg direkte på?
- Hvordan kan vi få fordelene av å dele data og erfaringer på tvers av kommunene, og samtidig ivareta behovet for å begrense tilgang til enkelte kilder?

Utviklingen av Byggorakelet vil kunne se forskjellig ut fra kommune til kommune. Kommuner med digitaliseringsklare kilder og/eller gode arkivsystemer vil kunne få et kraftigere verktøy raskere enn kommuner som har mer manuelle prosesser. Men det er flere initiativ fra DiBK som er under utvikling og som kan bidra til å forenkle noe av dette arbeidet – for eksempel kan Planslurpen brukes for å gjøre reguleringsplaner tilgjengelig som kilde.

Lang sikt

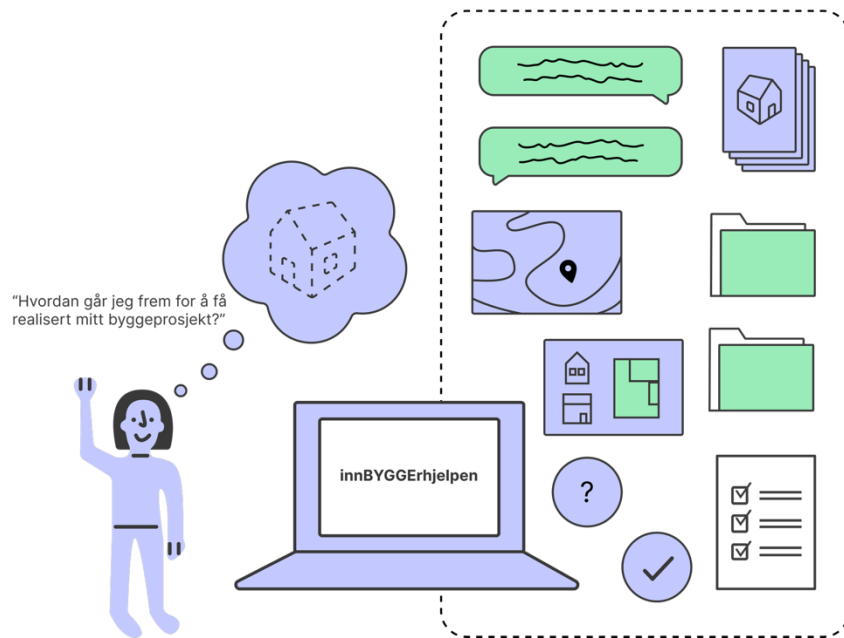
På lang sikt kan Byggorakelet inkorporeres i innbyggerrettede tiltak og bidra til at kommunen får færre henvendelser om søknadsplikt.

Slik kan det se ut:
Innbyggerhjelpen

Innbyggerhjelpen

Innbyggerhjelpen er en tjeneste som skal hjelpe vanlige folk til å finne ut av om de må søke om tillatelse til å gjøre en ønsket endring på sin eiendom.

Det er ikke enkelt å vite hvordan man går frem for å realisere et byggeprosjekt. Mange er usikre på hva man har lov til å gjøre og i hvilken ende man begynner for å finne ut av det. Derfor kontakter mange kommunen for å få hjelp, ofte uten å helt vite hva man skal spørre etter. Dette vil vi løse med Innbyggerhjelpen.



Innbyggerhjelpen

Det finnes en rekke gode ressurser tilgjengelig på nett for å veilede innbyggere til å selv kunne avdekke søknadsplikt for sitt prosjekt, både fra DiBK og andre leverandører. Men likevel informerer kommunene om at en stor del av henvendelsene de får fra innbyggere handler om nettopp søknadsplikt og at det går mye tid til denne type veiledning.

Innbyggerhjelpen kan ved hjelp av generativ KI kunne avdekke hva innbygger trenger og veilede dem gjennom innhold fra ulike kilder. Dette innebærer å bruke kunstig intelligens til å lage nytt innhold basert på eksisterende data og innhold. Målet er å avklare søknadsplikt raskest mulig, og helst uten at kommunen trenger å bruke tid på det. I de tilfellene hvor innbygger trenger det, kan de få hjelp til å kontakte kommunen med et mer presist formulert spørsmål som vil gi dem svar raskere.



Jeg vil lage soverom i kjelleren min.

Det kalles en bruksendring!
Ta denne veiviseren for å
finne ut om trenger tillatelse
fra kommunen.

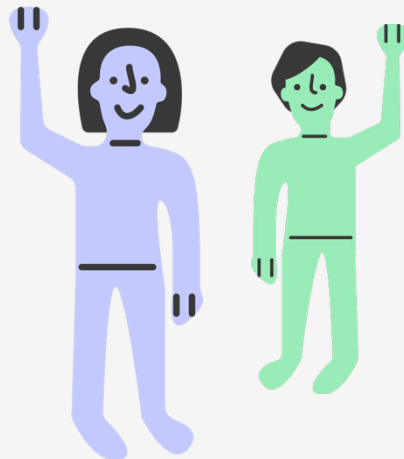
[Veiviser for bruksendring](#) →

Eksempelskisse på hvordan Innbyggerhjelpen kan hjelpe en innbygger

Behov og målgrupper

Innbyggerhjelpen løser innbygger raskt og vennlig frem til avklart søknadsplikt, og sørger for at de ikke bruker unødig tid før de kan sette i gang med byggeprosjektet sitt. Hvis de skulle trenge hjelp av kommunen vil de møte bedre forberedt og dermed få raskere svar.

Veiledere i kommunen som ikke har byggesakskompetanse kan bruke Innbyggerhjelpen til å hjelpe innbyggere som tar kontakt. Saksbehandlere kan dermed bruke mer tid på behandling av byggesøknader.



Målgrupper for tiltaket er:
Innbygger og
Veileder uten byggesakskompetanse

Gevinst 2A: Færre enkle henvendelser til byggesaksavdelingen

Nåværende og fremtidig situasjon

Når det gjelder Tiltak 2 – Innbyggerhjelpen, vurderer vi at dette tiltaket har gevinstpotensial i form av at det vil komme færre enkle henvendelser til byggesaksavdelingen og dermed bidra til å redusere tidsbruk på enkle henvendelser rundt søknadsplikt. Som tidligere nevnt, er henvendelser om søknadsplikt den vanligste henvendelsen innen byggesak i kommune-Norge i dag. Å forstå regler og krav knyttet til søknadsplikt forutsetter god innsikt i regelverk, planverk og annen relevant informasjon – en innsikt de fleste innbyggere ikke har.

Det finnes en rekke veiledere og tiltak ment for å sette innbyggere i stand til å forstå og avklare spørsmål om søknadsplikt på egenhånd. Likevel er informasjonen og veiledningen i dag fragmentert og plassert i ulike kilder. Eksempler på kilder er skriftliggjort veiledning hos DiBK, ulike planer og dokumentasjon hos den respektive kommunen, ulike regelverk eller ulike løsninger fra private leverandører.

Dette gjør at dagens tilbud i dag oppleves uoversiktlig. Kombinasjonen av komplekse vurderinger og lite sammenhengende veiledning, resulterer i at mange innbyggere kontakter kommunen med sine spørsmål.

Innbyggerhjelpen er i praksis en ny sammenhengende tjeneste for innbyggere for veiledning om søknadsplikt. Tjenesten gir tilgang på kvalitetssikret innhold fra ulike kilder og eksisterende tjenester. Ved å benytte tjenesten kan innbygger enklere og raskere få svar på om de må sende inn søknad, eller de kan få relevant informasjon og hjelp til å avklare sin situasjon.

Gevinstpotensial

Innbyggerhjelpen har potensial til å redusere antall henvendelser om søknadsplikt til kommunen. Data fra undersøkelser som *IT i praksis* har over tid vist at stadig flere innbyggere foretrekker å kommunisere med sin kommune gjennom digital selvbetjening, heller enn å ta direkte kontakt gjennom telefon eller epost.

Tjenesten kan sette innbyggere i stand til å selv finne svar på sine spørsmål på egenhånd, og redusere behovet for å ta kontakt med kommunen. Dette gjelder særlig i saker og spørsmål som i utgangspunktet er enkle og lite komplekse.

Kommuner som har deltatt i prosjektet har estimert at en slik tjenesten kan gjelde rundt 60 prosent av henvendelsene de mottar. For en stor kommune med ca. 4500 årlige henvendelser om søknadsplikt, vil dette kunne gi en reduksjon i henvendelser på ca. 2700 henvendelser. For en liten kommune med ca. 300 henvendelser om søknadsplikt årlig, vil det kunne gi en besparelse på 180 henvendelser. Vi forutsetter at innbyggere med spesielt komplekse saker eller lave digitale ferdigheter fremdeles vil ha behov for å henvende seg direkte til kommunen.

En reduksjon i henvendelser om søknadsplikt kan videre frigjøre tid og kapasitet hos kommunene til andre oppgaver som saksbehandling, ulovlighetsoppfølging og tilsyn. Dette kan resultere i mindre oppgavekø og etterslep av oppgaver i kommunene, gi økt trivsel og lavere turnover, samt redusere gebyrbortfall.

Måling og indikator

Vi anbefaler at antall henvendelser til kommunen om søknadsplikt benyttes som indikator for denne gevinsten. Nødvendig informasjon kan for eksempel samles gjennom kategorisering av innkomne henvendelser under og etter implementering av ny løsning.

Gevinst 2B: Færre ufullstendige henvendelser

Nåværende og fremtidig situasjon

Tiltak 2 – Innbyggerhjelpen gir også gevinster i form av at kommunen kan motta flere henvendelser som inneholder nok informasjon til at kommunen kan gi gode svar, og bruke mindre tid på oppfølging av henvendelser der informasjonen er utilstrekkelig. I dag mottar kommunale veiledere og saksbehandlere en betydelig mengde henvendelser om søknadsplikt som er for generelle til at det finnes et entydig svar, eller som krever at de må stille mange oppfølgingsspørsmål for å få oversikt over situasjonen til søker. Dette kan eksempelvis dreie seg om at innbygger ikke har oppgitt informasjon om eiendommen eller ikke er konkrete nok rundt tiltaket de ønsker å avklare søknadsplikt for. I slike tilfeller forteller kommunen at de bruker tid og ressurser på dialog og oppfølging av innbygger for å hente inn nødvendig informasjon til å kunne gi gode svar.

Innbyggere opplever på sin side at det er vanskelig å navigere i nasjonale lover og regler, kommunale krav og planverk, og informasjon om egen eiendom og matrikkel. En konsekvens av dette, er at mange opplever usikkerhet rundt hvilken informasjon som må være på plass for å kunne få avklaring på søknadsplikt. Dette fører istedenfor til at innbyggere ofte tar kontakt med kommunen med generelle henvendelser for å få informasjon om hvilke muligheter de har.

Gjennom Innbyggerhjelpen får innbyggere tilgang på en tjeneste som hjelper dem med å spisse egne spørsmål om søknadsplikt, blant annet gjennom å oppgi hvilken informasjon de trenger før de kan få entydige svar på søknadsplikt. I saker der innbygger likevel er nødt til å kontakte kommunen, kan tjenesten gi tydelige anbefalinger til hvilken informasjon de bør inkludere i henvendelsen.

Gevinstpotensial

Som følge av Innbyggerhjelpen, kan kommunene redusere tiden de bruker på oppfølging av ufullstendige henvendelser. Tjenesten kan gi innbyggere bistand til å spisse og konkretisere egne henvendelser. Kommunene opplyser på sin side at de i dag bruker betydelig tid og kapasitet på oppfølging og dialog med innbygger på oppfølging av henvendelser der innbygger ikke gir tilstrekkelig informasjon til at kommunen kan gi gode svar. Dette er tid som de ansatte heller kan bruke på andre type oppgaver, som saksbehandling, ulovlighetsoppfølging eller tilsyn. Dette kan igjen redusere etterslep av oppgaver i kommunene, redusere gebyrbortfall, øke trivsel og redusere turnover. Innbyggere kan på sin side oppleve at de bruker mindre tid på dialog med kommunen, som igjen kan øke brukertilfredsheten og styrke kommunens omdømme.

Måling og indikator

Vi anbefaler at tidsbruk på behandling av henvendelser og/eller antall saker med behov for ytterligere informasjon fra innbygger før et svar kan avgis brukes som indikator på denne gevinsten. Dette kan måles gjennom selvrapportering under og etter implementering.

Utvikling av tiltaket på kort, middels og lang sikt

Kort sikt

I første omgang må eksisterende relevant innhold (fra DiBK, kommunene og andre leverandører) som omhandler bygging/endring på egen eiendom kartlegges og beskrives, slik at KI-systemet har informasjon om aktuelle kilder og kan knytte de til riktige spørsmål og problemstillinger. Det anbefales å samtidig gjøre en kvalitetssjekk, og evt. oppdatere og tilpasse innhold.

Til å begynne med kan verktøyet ha som hovedoppgave å knytte brukeren til gode eksisterende kilder, gjennom å tolke input fra brukeren som beskriver hva de ønsker å gjøre, og hva de lurer på.

Systemet kan benytte språkmodeller for tolkning, kombinert med semantisk søk, for å servere brukeren kildene/det innholdet som er mest relevant ut fra spørsmålet.

For å gjøre det mer pedagogisk og nyttig kan det videreutvikles med f.eks. KI-genererte hjelpetekster som tydelige beskrivelser på kildene og hva man finner der en oppsummering og svar på spørsmålet basert på kildene som blir presentert

Middels sikt

Etter hvert kan vi koble på flere tjenester og kilder (for eksempel Planslurpen/Drømmeplan) og omfanget av spørsmål hvor søknadsplikt kan avklares, uten at bruker trenger å ta kontakt med kommunen, vil gradvis øke – ettersom regelverk og faktorer som påvirker eiendommen blir koblet til systemet.

Lang sikt

På lang sikt vil Innbyggerhjelpen dermed kunne bidra til å minimere henvendelser om søknadsplikt, slik at kommunene kan bruke ressursene sine på raskere og bedre saksbehandling av byggesaker.

Kriterier for utvalg

Kriterier som er lagt til grunn for utvikling av tiltakene

- Tiltakene må gi effektiviseringsgevinster for kommunen på kort sikt og/eller lang sikt.

Tiltaket skal ha lav investeringskostnad hos kommunene – tiltaket skal treffe mange kommuner uten spesialtilpasning.

Tiltakene skal være kompatible i det digitale økosystemet og i pågående utvikling rundt byggesak.

I tillegg er ressursinnsatsen vurdert når det gjelder økonomi, utviklings- og endringsinnsats, og drift av tiltakene.

Tiltaket skal adressere søknadsplikt og veiledningen.

Tiltaket skal være rettet mot å avlaste byggesaksbehandlere fra veiledning som foregår før det er avklart en byggesøknad eller ikke.

Tiltaket skal ha løsninger som kan tas i bruk av innbyggere, kommuneansatte uten spesifikk byggesakskompetanse (servicetorg, bibliotek, administrasjon, m.m.).

Tiltakene må gi effektiviseringsgevinster for kommunen på kort sikt og/eller lang sikt.

- Tiltaket skal ha lav investeringskostnad hos kommunene – tiltaket skal treffe mange kommuner uten spesialtilpasning.

- Tiltakene skal være kompatible i det digitale økosystemet og i pågående utvikling rundt byggesak.

- I tillegg er ressursinnsatsen vurdert når det gjelder økonomi, utviklings- og endringsinnsats, og drift av tiltakene.

- Tiltaket skal adressere søknadsplikt og veiledningen.

- Tiltaket skal være rettet mot å avlaste byggesaksbehandlere fra veiledning som foregår før det er avklart en byggesøknad eller ikke.

- Tiltaket skal ha løsninger som kan tas i bruk av innbyggere, kommuneansatte uten byggesakskompetanse (servicetorg, bibliotek, administrasjon, m.m.).

Kriterier som er lagt til grunn for utvikling av tiltakene

- Tiltakene må gi effektiviseringsgevinster for kommunen på kort sikt og/eller lang sikt.
- Tiltaket skal ha lav investeringskostnad hos kommunene – tiltaket skal treffe mange kommuner uten spesialtilpasning.
- Tiltakene skal være kompatible i det digitale økosystemet og i pågående utvikling rundt byggesak.
- I tillegg er ressursinnsatsen vurdert når det gjelder økonomi, utviklings- og endringsinnsats, og drift av tiltakene.
- Tiltaket skal adressere søknadsplikt og veiledningen.
- Tiltaket skal være rettet mot å avlaste byggesaksbehandlere fra veiledning som foregår før det er avklart en byggesøknad eller ikke.
- Tiltaket skal ha løsninger som kan tas i bruk av innbyggere, kommuneansatte uten spesifikk byggesakskompetanse (servicetorg, bibliotek, administrasjon, m.m.).

Andre muligheter

Andre muligheter

Andre ideer og mulige tiltak som har kommet opp underveis i prosjektet er samlet i en egen Idékatalog.

Dette er ideer og forslag på ulike nivåer, som ikke er bearbeidet eller vurdert opp mot gevinstbildet.



Halogen



Norkart

RAMBOLL