



## Tjänsteskrivelse

### Datum

2026-05-21

### Vår referens

Magnus Haglund

Enhetschef

magnus.haglund@malmo.se

## Nämnduppdrag 2026 - kundnöjdhet i planprocessen SBN-2026-305

### Sammanfattning

Stadsbyggnadsnämnden har gett stadsbyggnadskontoret i uppdrag att ta fram en metod för att mäta kundnöjdheten i planprocessen. Stadsbyggnadskontoret föreslår att kundnöjdheten ska mätas genom en enkät liknande den som används för mätning av kundnöjdheten för kontorets arbete med bygglov och mätning, och som sammanställs till ett Nöjd kund-index (NKI). För planprocessen föreslås andra frågor men samma svarsskala, så att kontorets samlade NKI kan redovisas. För planprocessen föreslås kundnöjdhetens mätas efter beslut om planbesked respektive antagande eller avskrivning av en detaljplan.

### Förslag till beslut

1.Stadsbyggnadsnämnden godkänner återrapporteringen av Nämndsuppdrag 2026 – kundnöjdhet i planprocessen.

### Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse SBN 2026-06-17 Nämndsuppdrag 2026 - kundnöjdhet i planprocessen

### Beslutsplanering

Stadsbyggnadsnämnden 2026-06-17

### Ärendet

Stadsbyggnadsnämnden mäter sedan flera år tillbaka kundnöjdheten inom bygglovs- och lantmäteriverksamheten via en kundundersökning, och sammanställer resultatet i ett nöjd kund-index (NKI). Samma behov av systematiska kvalitetsarbete finns för planprocessen. För bygglov och kommunalt lantmäteri finns dessutom Insikt, en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning som görs på uppdrag av Sveriges kommuner och regioner (SKR). I den mäts dock inte planprocessen.



Stadsbyggnadsnämnden har därför gett förvaltningen i uppdrag att ta fram en metod för att mäta kundnöjdheten även inom planprocessen.

### **Uppdraget**

Förvaltningen ska inom ramen för uppdraget undersöka och föreslå när i planprocessen som mätningen ska göras, hur mätningen ska göras och hur resultatet av mätningen ska omhändertas på ett systematiskt sätt.

### **När ska mätningen göras?**

Planprocessen består av flera delsteg eller grindar: ansökan, planbesked, planuppdrag, samråd, granskning och antagande.

Den första delen av processen, med ansökan och planbesked, kan ses som en egen process som leder fram till ett positivt eller negativt besked från nämnden och som inte alltid fortsätter vidare till ett faktiskt detaljplanarbete. Därför är det rimligt att skicka ut en kundnöjdhetsenkät i samband med att nämndens beslut om planbesked meddelas.

Den fortsatta planprocessen har flera grindar som involverar beslut om förslag att gå vidare med, men först vid antagandet tar nämnden ställning till att godkänna förslaget. Det är lämpligt att efter antagande återigen skicka ut en kundnöjdhetsenkät.

I en del fall avslutas detaljplaneprocessen innan antagande nås. I dessa fall bör kundnöjdhetsenkäten skickas ut i samband med att beslut om avskrivning meddelas.

### **Hur ska mätningen göras?**

Frågan om hur mätningen ska göras tolkas här tredelad:

- Vad ska mätas, det vill säga hur enkäten ska vara utformad.
- Hur ska mätningen genomföras, det vill säga hur mätningen ska lösas rent praktiskt och tekniskt.
- Hur ska vi tillse att vi får en hög svarsfrekvens?

#### *NKI på Malmö stadsbyggnadskontor*

Inom SBN:s bygglovs- och mättningsverksamhet används en gemensamt utformad enkät för att mäta kundnöjdheten: [Enkät - Enkät - Vad är din upplevelse av stadsbyggnadskontoret? - Självservice Malmö stad](#). Den innehåller tre frågor rörande ärendebehandlingen, information och bemötande, med möjlighet att komplettera varje fråga med ett fritextsvar. Därtill finns det en fråga om huruvida svarande är intresserad av att delta i en referensgrupp för stadsbyggnadskontorets verksamhetsutveckling. Enkäten är inte anonym, utan svaren kopplas till ett diarienummer.



### *NKI i Stockholm och Göteborg*

Förvaltningen har undersökt hur Stockholms stad och Göteborgs stad arbetar med motsvarande undersökningar av kundnöjdheten inom planprocessen.

Göteborg har en väldigt enkel enkät som liknar Malmös befintliga, men med något annorlunda formulerade frågor. Precis som i Malmö har de en i huvudsak gemensam enkät för hela förvaltningen.

Stockholm genomför en mycket mer omfattande och professionell undersökning. Den sköts av ett externt företag och är gemensam för 10 kommuner i närområdet, vilket ger dem möjlighet att jämföra sig med andra kommuner. Frågorna är betydligt mer detaljerade och ger mer data om specifika delar av arbetet. De har en modell som bygger på statistisk säkerhet och tar höjd för felmarginal.

### *Slutsats gällande enkätens utformning*

Göteborg är i en uppbyggnadsfas där de har gjort en pilot med kundnöjdhetsenkät. Preliminärt kommer de att göra en omgång till våren 2027. Det är därför svårt att dra lärdomar av deras arbete.

Bedömningen är att upplägget som Stockholm har är för avancerat för stadsbyggnadsnämndens del. Förvaltningen bedöms inte ha kapaciteten och kunnandet för att själva skapa, hantera och tolka en sådan enkät utan skulle behöva extern expertis. Det är också tveksamt om stadsbyggnadskontoret har utrymme att i tillräcklig grad agera på lärdomarna av en sådan enkät.

Den befintliga enkäten som används för bygglov och mätning har frågor som illa svarar mot den mycket längre processen som planarbetet är. Det är därför inte önskvärt att rakt av använda samma enkät för planprocessen.

### *Förslag gällande enkätens utformning*

Stadsbyggnadskontoret föreslår att vi utgår från samma grundfrågor som Stockholm, men med Malmös befintliga svarsskala:

1. Hur nöjd är du med Malmö stads handläggning av planbeskedet/detaljplanen i sin helhet?

Mycket nöjd – Nöjd – Likgiltig/vet ej – Missnöjd – Mycket missnöjd

*Följdfråga i fritext, beroende på svar:* Vad är det som gör dig nöjd/missnöjd med handläggningen?

2. Hur väl uppfyllde Malmö stads handläggning av planbeskedet/detaljplanen dina förväntningar?

Mycket väl – Väl – Likgiltig/vet ej – I viss mån – Inte alls



*Följdfråga i fritext, beroende på svar:* Vad var det som fungerade bra med handläggningen?/Vad var det du saknade i handläggningen?

3a (antagna detaljplaner). I vilken grad anser du att den antagna detaljplanen har bidragit till att skapa värde både för ditt projekt och för malmöborna?

I hög grad – I viss grad – Likgiltig/vet ej – I låg grad – Inte alls

*Följdfråga i fritext:* Vilka värden är särskilt viktiga? Vad hade kunnat bidra till att skapa större värden för både ditt projekt och malmöborna?

3b (planbesked och återkallade detaljplaner). Tänk dig en perfekt handläggning av ett planbesked/en detaljplan. Hur nära ett sådant ideal kom Malmö stad?

Mycket nära – Nära – Vet ej – Långt ifrån – Mycket långt ifrån

*Följdfråga i fritext:* Hur skulle du karaktärisera en perfekt handläggning?

4. Har du några ytterligare synpunkter rörande Malmö stads handläggning som du önskar kommentera?

Genom att använda samma svarsskala som befintlig enkäts svarsskala kan vi omvandla svaren till ett NKI-värde på samma sätt som görs för bygglov och mätning, och på så vis ha ett samlat NKI-värde för hela förvaltningen. Samtidigt skapas möjlighet att ställa frågor som fungerar bättre tillsammans med planprocessen.

*Förslag gällande den tekniska hanteringen av enkäten*

Stadsbyggnadskontoret föreslår att samma enkätverktyg används för mätning av kundnöjdheten inom planprocessen som för övriga motsvarande mätningar inom förvaltningen. Det ger möjlighet att hantera svaren samlat och likvärdigt.

I enkäten fångas, utöver svaren på frågorna, även diarienummer samt om enkäten är utskickad i samband med planbesked, antagande eller avskrivning.

Enkäten bör skickas ut tillsammans med att nämndens beslut meddelas. Den bör inte skickas ut av ansvarig handläggare, för att inte uppfattas vara ett personligt omdöme.

*Förslag gällande svarsfrekvensen*

Det är önskvärt att en hög andel av utsända enkäter besvaras. När arbete med planbesked respektive planuppdrag påbörjas ska därför sökande informeras om att stadsbyggnadskontoret arbetar systematiskt med kvalitetsarbete och kommer att följa upp processen. Inför antagande av en detaljplan ska ansvarig projektledare påminna sökande om att en kundnöjdhetenkät kommer att skickas ut.

För att ytterligare höja svarsfrekvensen ska stadsbyggnadskontoret inom en till tre månader från utskickad enkät följa upp och påminna sökande som inte har svarat.

**Hur ska resultatet av mätningen omhändertas på ett systematiskt sätt?**

Stadsbyggnadskontoret föreslår att resultatet av NKI-mätningen av planprocessen vägs samman och redovisas för stadsbyggnadsnämnden tillsammans med kontorets samlade NKI i samband med delårsrapport och årsanalys.

Därtill föreslår stadsbyggnadskontoret att ansvarig avdelning för planprocessen, Stadsplanering och hållbarhet, får i uppdrag att löpande följa upp och analysera inkomna enkätsvar som en del i avdelningens systematiska kvalitets- och förbättringsarbete.

**Ansvariga**

Malin Rizell Avdelningschef

Marcus Horning Stadsbyggnadsdirektör