

Tillväxt och samhällsbyggnad
Jan Torége

Mölnadal kommun, intervju 2018-06-07

Mölnadal kommun är en av de större förortskommunerna till Göteborg stad med drygt 67 000 invånare. Goda kommunikationsmöjligheter ger en hög in- och utpendling samt låg arbetslöshet. Mölnadal kommun har ett differentierat näringsliv med en struktur som präglas av framförallt medicin, IT/mikrovågsteknologi, papper och fiberteknologi, handel, mode och design. Mest kända företaget är Astra Zeneca.

Närvarande:

- Bo Rydström, byggchef
- Lennart Svensson, ordförande byggnadsnämnden (V)
- Karin Kempe, näringslivssamordnare
- Sofia Lindén, NCC (f.d. byggchef i Örebro)
- Jan Torége, utredare SKL

På vilka sätt samverkar ni med andra aktörer?

Något som varit viktig för oss är framväxten av Byggsamverkan Väst. Nästan alla kommuner i Västra Götalandsregionen är med i denna. Ett mycket bra forum för att bolla olika frågor.

Det handlar om att vi ska ha samma syn på svåra frågor. Ofta blir det så att företag eller privatpersoner försöker spela ut kommunerna mot varandra. ”Men i den kommunen får man göra så”. Rättssäkerheten blir större med ett gemensamt forum för att lyfta svåra frågor - alla gör nu samma typ av bedömningar.

Vi har ett tjänstemannaforum och ett politiskt forum. Det är väl förankrat i den politiska organisationen i Västra Götaland. Alla kommuner har satt in pengar för att få detta att fungera. Det finns också kommuner utanför regionen som vill vara med, Kungsbacka i Hallands län är till exempel redan med.

Vi genomför olika projekt och då träffas de som är berörda av frågan. Vi plockar in projektledare och vi har en gemensam webbplats där vi lägger ut information till alla. Tjänstemän diskuterar sina erfarenheter och politiker sina. Vi håller också på att samordna de texter som finns kring bygglov, så att samma information ges på samtliga av kommunernas webbplatser.

Detta arbete kom igång ungefär samtidigt som SKL:s och SBA:s NKI-mätningar. Det var i slutet av 00-talet som olika kommuner började träffas lite oplanerat. Inledningsvis var träffarna ganska informella. Länsstyrelsen har också haft en viktig roll för att styra upp dessa möten. De fick så småningom pengar från kommunerna för att driva

projektet vidare under mer formella former. Länsstyrelsen har nu två anställda som jobbar just med Byggsamverkan Väst. Det föll rätt bra på plats att mätningarna började samtidigt som vi började samarbeta mer formellt. Mätningarna drev på utvecklingen.

Hur jobbar ni konkret med Insikt och varför presterar Mölndal så bra inom just Bygglov?

Vi politiker kan tyvärr inte ta åt oss äran för detta. Men jag tror det finns en god samhällsanda i Mölndal. Det finns inga personangrepp i politiken. Jag har varit i en del andra kommuner, man är inte alltid trevliga mot varandra. I Mölndal är det högt i tak och inga låsningar. Det finns en mölndalsanda vad gäller kommunfullmäktige. Det kan vi säga att vi tillför, men bygglovsavdelningens förhållningsätt mot medborgare och företagare det ligger i huvudsak hos tjänstemännen i kommunen. Bo har lyckats få en tjänstemannagrupp som stannar kvar och som jobbar på ett strukturerat och bra sätt.

Vi har satsat pengar på utbildning. Vi åker på konferenser och utbildningar. Vi uppdaterar oss på den senaste lagstiftningen och på de domstolsbeslut som finns. Vi snålar inte på detta. För det riskerar att bli en hämsko för handläggarnas egen vilja till utveckling. Handläggarna är inte så ofta på SKL:s konferenser, men de har följt en del webbseminarier från SKL som varit uppskattade.

Vi startade 2011 ett bemötandeprojekt – hur möter vi våra medborgare? Men vi började projektet med att ställa frågan hur vi möter varandra i den egna gruppen. Det blev väldigt bra samtal. Vi lärde känna varandra, det blev högre i tak och man började våga ställa även ”dumma frågor” till kollegorna. Det skapades tillit och gav psykologisk trygghet i arbetsgruppen.

Tisdag förmiddagar mellan klockan 8-12 så är det plikt att vara med på våra gemensamma granskningar. Då går vi in och tittar på de ärenden som kommit in under veckan och har en gemensam diskussion om dessa. Då är det ofta principiella frågor som kommer upp och vi tar då upp samtliga ärenden. Har man en avvikande åsikt eller om man kan hänvisa till ett rättsfall, så är det där man tar upp det. Då går vi också in på vilka ärenden som behöver kompletteras.

Vi tar fram statistik på hur lång tid det tar för att få in samtliga handlingar för ett ärende, dvs. från det att ansökan kommer in tills det blir komplett. Den tiden har ökat under senare två åren, eftersom det varit stort tryck. Handläggarna har varit hårt anstatta. Mediantiden har ökat från 15 till 23-24 dagar. Vi mejlar eller ringer normalt för att påminna, men vi hann då inte med det.

Det är framförallt serviceområdena bemötande, information och tillgänglighet som vi stämmer av mot NKI. Vår hemsida är inte jättebra, utan den försöker vi förbättra. Vad gäller tillgänglighet, så har vi drop-in-tider, en förmiddagstid och en eftermiddagstid i veckan. Vi har inget servicecenter.

Det är åtta handläggare, fyra män och fyra kvinnor, som är med. Fyra var har drop-in varannan vecka.

Vi diskuterar varför vissa ärenden drar ut på tiden. Men vi mäter mediantiden för hur lång tid det tar för ett ärende att komma till beslut, inte medeltiden. En del ärenden kan dra ut på tiden väldigt mycket av olika anledningar. Framförallt de som går till nämnd och blir återremitterade. Kommunfullmäktige har satt som mål att kompletta ärenden ska klaras av inom 50 dagar och inte 70 dagar som lagen förespråkar. Och det håller vi. Enkla ärenden går nu väldigt snabbt. Det är bra att någon som lämnar in en ansökan om att bygga en altan får sitt ärende handlagt innan sommaren och inte innan jul. Ca 85 procent klarar vi inom 50 dagar. Från komplett ärende till beslut tar det nu 21 dagar, när vi var som bäst tog det 13 dagar.

Det är ca 2 000 handlingar i månaden som vi hanterar och varje handling scannas. I genomsnitt omfattar varje handling fyra papper och det innebär att 8 000 papper scannas och hanteras varje månad. Vi gör statistik på detta, bland annat för att vår expedition och registrator ska förstå vad de kan förvänta sig för mängd.

Hur klarar ni er kompetensförsörjning?

Den här kompetensen är väldigt efterfrågad just nu, men vi har haft förmånen av att ha medarbetare som trivs och velat stanna kvar. Vi har ett gott rykte i regionen. Vi fick också ett par handläggare från en kommun vars bygglovsavdelning inte fungerade särskilt bra.

Vi är fyra arkitekter om jag räknar med mig själv (Bo), sex ingenjörer – en av dem är antikvarie. Två av ingenjörerna har dock läst en hel del arkitektur i sin utbildning.

Vi har högt i tak. Vi har en väldigt hög nivå på våra diskussioner. De som arbetar här känner att de är delaktiga, men de får också skärpa sig för att vara med i de diskussioner som förs.

Politikerna ringer inte enskilda tjänstemän, är det kritiska frågor så ställs de till Bosse. Vi går inte på enskilda tjänstemän. Om det uppstår frågor från politiken så ställs de alltid till byggchefen. Ibland uppstår det meningsskiljaktigheter.

Ibland så sker olyckliga beslut, men Bo menar att man inte gör misstag av illvilja. Bo håller alltid sina handläggare om ryggen och försvarar de beslut som tas. Utåt sett, så är det hela avdelningen som tar ett beslut om ett ärende gemensamt. ”En för alla, alla för en”.

Rågången mellan politiker och tjänstemän är jätteviktig. Folk tar ibland kontakt med politikerna i byggnadsnämnden för att tala om eller skriva att enskilda tjänstemän är inkompetenta. Då gäller det att informera om att jag (Bo) varit i kontakt med den här personen/företagaren och att den sagt så här, men att inte ifrågasätta beslutet.

Förr kunde näringslivschefen dundra in på stadsbyggnadskontoret och mena att nu måste det här ske, för det är otroligt viktigt för kommunen. Men det gäller självklart inte nu. Näringslivsavdelningen representerar naturligtvis kommunen. Men vi tar in synpunkter från näringslivet och återkopplar till dem, men att sitta att tala illa om kollegor – aldrig i livet, vi är i samma kommun och vi måste lösa problem ihop (Karin).

Bygglovsavdelningen och byggnadsnämnden har ett begränsat uppdrag i den här kommunen, till skillnad från många andra kommuner. Vi sysslar inte alls med planfrågor, det är ett planeringsutskott som sorterar under kommunstyrelsen som sysslar med planfrågor. Många frågor är redan lösta när de kommer till byggnadsnämnden och bygglovsavdelningen. Vi sysslar med myndighetsutövning, medan planeringsutskottet sysslar med visioner och om hur vi ska utveckla kommunen. Fullmäktige får ta översiktsplanen. Många kommuner är organiserade på annat sätt, där planfrågor och bygglovsfrågor ligger under samma nämnd och avdelning.

Vi tänker bästa möjliga Mölndal varje dag, som är vår slogan. De som bor och verkar i Mölndal, lämnar sina barn i skolan, arbetar kanske i kommunen eller har sina föräldrar på ett hem för äldre. De kommer i kontakt med kommunen på en rad olika sätt. Man ska känna att man får samma bemötande oavsett vilket ingång man har till kommunen. Vi måste ha en helhetssyn. Medborgare nyttjar skolor, förskolor, har gamla föräldrar på hem. Då måste vi vara bra på alla områden. Det är likabehandling som gäller. Att ha ett snabbspår för en företagare känns då inte OK. Vi har aldrig haft den frågan uppe.

Handlägger samtliga tjänstemän alla typer av ärenden?

Ja, både vad gäller gestaltning och teknisk kompetens. Det är en av framgångsfaktorerna. De bestämde detta år 2011. Sedan är kanske en del mera experter och fungerar bättre på vissa områden. Men alla jobbar med samtliga de områden som arbetet kan omfatta.

Har ni någon lotsfunktion?

Karin fungerar lite som en lots. Hon får de flesta företagsfrågorna. Sedan får också stadsbyggnad en del frågor från företagare, även mark och exploatering får en del frågor. Vi samlas varje månad i etableringsgruppen för att ta upp de frågor vi får från företagare.

Etableringsgruppen består av Bosse, Karin, planeringschefen samt mark och exploateringschefen. Vi träffas ca 1,5 timme varje månad. Tidigare har det varit mycket markförfrågningar, men vi börjar få ont om mark. Då blir det också en del andra frågor som kommer upp. Vi lär känna varandra på ett bra sätt. Jobbar mycket med helhetsbilden.

Karins titel är näringslivssamordnare. Den interna samordningen ligger på Karins bord. Det blev i början mycket spring i korridorerna. Det blev bättre när vi kunde skapa månatliga möten och skapa en etableringsgrupp. Då kunde vi också meddela enskilda företagare att vi har ett möte en viss tidpunkt och att vi då återkommer.

Näringslivsfrukost har vi en gång i månaden – ”Before Work” kallar vi mötena. Någon kommer och berättar vad som är på gång, t.ex. en VD eller någon annan ägare. Med fastighetsägarna har vi också frukostmöten ett par gånger per år, då är alltid stadsbyggnad med och informerar om vad som händer. Det är ofta företagare som berättar, men även kommunen informerar om vad som är på gång. Det brukar vara ca 70 personer som kommer, vilket är bra. Vi hade t.ex. en punkt om integration vid det senaste tillfället där vi berättade om vad kommunen gjorde inom det området.

Har ni något liknande för privatpersoner?

Nej. En gång satte vi ut en annons och la ut på webben om att vi hade Öppet hus. Vi riktade oss framförallt till mäklare, men det kom bara en mäklare. Och det var nästan ingen annan som kom heller. Det är bättre att ta de enkla ärendena över telefon. Är det knivigare fall ber vi dem komma till oss under de tider som vi har i veckan. Vi kallar det filtertelefon!

Bo var för flera år sedan och lyssnade på Skatteverket – det handlade om kundcenter. De berättade om hur deras grundsyn förändrats över tiden och hur detta skapat ett större förtroende för Skatteverket och deras verksamhet. Från slokhattar och läderrockar under den tid som Ingemar Bergman ”flydde” landet till något helt annat.

”Vi är till för medborgarna. Vi utgår från att alla vill göra rätt för sig och vi betraktar varje möte som en möjlighet för att ytterligare öka förtroendet för vår verksamhet. Alla som kommer i kontakt med oss ska uppfatta oss som offensiva, pålitliga och hjälpsamma”. Det där har blivit något av devis för mig (Bo) och jag pratar ofta om detta med mina medarbetare. Det där är oerhört viktigt. Våra medborgare är inte kunder, de kan inte vända sig till Kungsbacka, Göteborg eller Härryda för att få ett bygglov i Mölndal. Det är myndighetsutövning vi sysslar med. De måste komma hit, därför är de inte kunder. För vi kan säga nej. Då gäller det att göra detta på ett hjälpsamt sätt som möjligt. Det där går inte, men vi kanske kan tänka ett varv till. Hur kan vi förändra synen på det de vill göra? Det kan vara en dröm som man vill uppfylla. Kan vi vända på perspektivet något, så att det kan fungera? Vi måste vara med på deras resa. Det är inte vadsomhelst. Det kan dels vara rätt mycket pengar det handlar om för den enskilde, dels handlar det om drömmar och visioner om vad de vill göra med sitt företag eller sitt hem. De satsar hela sitt hjärta i det de vill göra. Man måste hantera detta utifrån den tankegången. Vi utgångspunkt är därför att alla vill göra rätt för sig.

SOM-institutet tittar på förtroenden för olika myndigheter. Skatteverket har gjort en fantastisk resa. Man har ändrat fokus och de underlättar hela tiden för medborgarna.

SKL använder Skatteverket som gott exempel i sin utbildning "Förenkla – helt enkelt". Tidigare handlade alla förändringar i skatteverket om att det skulle bli bättre för dem – hur skulle de underlätta för sina egna handläggare i deras arbete? De vände på tänket som istället blev - hur kan vi göra det bättre för medborgarna och företagarna? I den processen blev det också bättre för deras egna handläggare eftersom de fick möta mer nöjda medborgare och företagare.

Det är först nu som vi är med i "Mitt Bygge". Det fungerar inte internt ännu. Vi är igång, men vi får det inte riktigt att fungera än. Hur kan vi göra det enklare för våra medborgare att söka bygglov och att göra rätt. Hur gör vi för att få kompletta handlingar direkt. Vi försöker ha tidiga dialoger via telefon och besök. Vi får ibland in barnteckningar - planritningar på en servett, men då får vi förklara att vi faktiskt håller på med myndighetsutövning. Det kräver att vi får in ordentliga planritningar och de flesta köper det.

Det är den stora utmaningen är att hitta ett verktyg så att företagaren eller medborgaren kan sitta hemma med ett rutat ark där folk kan göra rätt från början. Handläggningstiden kan gå ned väldigt mycket om vi bara får in alla handlingar direkt.

Hur ligger ni till vad gäller digitalisering?

Mölndal har infört serverat i april 2018 för restaurangföretagare. Vi har scannat papper sedan 2008. Vi har dock papperen kvar. Vi hittar papper snabbare med skanningen. Vi kan ge snabbare besked till kunderna. Snabbare interna procedurer. Det är en oerhörd effektivisering internt med digitaliseringen, och även externt.

Hur får ni in verksamhetsutvecklingen i vardagen?

Jag har beordrat mina medarbetare att avsätta en timme i veckan för verksamhetsutveckling. De får då ett antal frågeställningar som de ska lösa. Vi sätter ihop grupper à två och två. Vi har ett utvecklingsmöte var sjätte vecka där de får redovisa vad de kommit fram till. Det kan vara om granskningsmallen, utveckling av mallarna etc. De som håller på med Byggsamverkan Väst får återrapportera vad de gjort. Vi försöker få till en bra systematik kring verksamhetsutvecklingen.

Har ni någon strategi för att hantera missnöjda eller för att undvika att folk blir missnöjda?

Vi försöker lyssna, inte komma med pekpinna. Varför har hen blivit missnöjd. Är ingångsvärdet missnöje, då har jag några medarbetare som är bra på hantera den typen

av människor. De är bra på detta! Lyssna är viktigt, blir de mer missnöjda under re-sans gång, då får vi ta tag i detta. Hur kan vi möta detta? Ibland måste vi säga nej och då blir folk missnöjda, men vi har haft dem som fått ett nej som ändå tackat för att de fått en bra service och ett bra bemötande och förstått varför de fått ett avslag. Vi pratar väldigt mycket kring hur man bemöter varandra och hur vi bemöter våra medborgare.

Det finns en sak som vi tagit upp i nämnden – hur formulerar vi oss när det blir ett nej. Vad ska finnas med i texten och vad ska vi inte ta med. Det måste vara förståeligt samtidigt som det måste vara juridiskt korrekt, så det håller i nästa juridiska instans. Bo får varje år ett antal gånger förklara varför vi uttrycker det formellt. Formuleringarna kan bli väldigt kantiga. Det finns en potential här – att förenkla och uttrycka det enklare. Det kanske skulle kunna vara både en informell och formell del i ett beslut? Men det finns en del juridiska hinder för att göra detta.

Ett annat fenomen som uppstått är när en handläggare kommunicerar att vi rekommenderar nämnden att inte ge bygglov. Då, och det är något nytt, blir nämnden överöst med långa mejl eller mejl där man misskrediterar Bo. Det är något nytt att nämnden bombarderas med välskrivna brev där de hänvisar till tidigare rättsfall och beslut i kommunen. Det är på gränsen till otillbörlig påverkan. Människor kan lägga mycket energi på detta – att vi ska bli osäkra på vilket beslut vi tar.

Att möta medborgare som är arga tillhör en standard i vårt gebit. Det jag lärt mig (Bo) är att lyssna och att bemöta sakfrågan – inte bemöta de dumma kommentarer som kan följa.

För ett tag sedan fick vi riva ett svartbygge – ett hus. Då drevs det en hatkampanj. Vi fick flera tusen mejl. Men drevet dog när fastighetsägaren stod i TV och sa ”Vi trodde att vi kunde betala oss ur det här”. Man drev upp en kampanj som det inte fanns någon grund för. I tidningen stod det att kommunen satt barnen på bar backe alldeles innan jul. Vi misstänkte att de räknat att kunna betala sig ur detta, vilket de bekräftade direkt i TV. Så ibland måste man ordentligt sätta ned foten.

Hur fungerar det att ni har Planeringsavdelningen i en annan del i kommunen?

Det är samma förvaltning. Förvaltningen leds av stadsbyggnadschefen och här ingår planenhet, mark- och exploateringsenhet, bygglovsenhet, kommunala lantmäterimyndigheter, mät- och stadsingenjör samt en administrativ enhet.

Planenheten och mark- och exploateringsenheten finns i ett paraply som kallas Planeringsavdelningen. Hela den avdelningen ingår i ett utskott till kommunstyrelsen. Politiskt sett är vi delade, men på tjänstemannasidan är vi en enhet eller förvaltning. På tjänstemannasidan ser vi ett bra flöde vad gäller information. Tolkningen av en plan-

bestämmelse sker på bygglovssidan, med eventuell stöd av plan ibland om det är väldigt kniviga ärenden. Det har utvecklats, så att vi själva står för den kunskapen – hur man ska tolka planbestämmelser. Våra planbestämmelser är från 1928, så det kan vara frågor om hur stall kan hanteras som garage. Vår planchef finns med på byggnadsnämndens möten, och Bo finns med på planeringsutskottens möten. I dagsläget har vi under tre år haft ett väldigt stort tryck på att göra nya detaljplaner.

Flaskhalsarna i kommunen är på planenheten. Både nya planer och planer som görs om. Plansidan har haft rätt jobbigt under ganska många år. Att vi ändå lyckats bygga så mycket är att vi lagt färdiga planer på hög. Så när proppen gick ur, så kunde vi bygga nästan hur mycket som helst. År 2012 hade vi 2 500 lägenheter i färdiga planer. Nu har vi noll och väldigt lite verksamhetsmark.

Vi bygger även hyreslägenheter, men tyngden har varit på bostadsrätter. Mölndal har dock ganska bra med hyreslägenheter sedan tidigare. Hyreslägenheter som byggs blir dock ofta stora. Det finns därför få lediga mindre billiga och centralt belägna hyreslägenheter i kommunen.

Vårt kommunala bostadsbolag har dock fått byggrätter för 500 lägenheter och en del nya aktörer har också byggt hyresrätter.

Hur fångar man upp sökandes synpunkter?

Får man in synpunkter så tar man upp det på utvecklingsmötena. Vi har ingen egen enkät. Det kanske man skulle vilja ha ibland.

Vi har också så kallade insiktsmöten. Vi har hållit på med dessa i 2-3 år. Då träffas Bygglov, Miljö, Mark, Servering (som finns i Göteborg). Vi träffas en gång i kvartalet. Sist hade vi en utbildning med Ulrika Riseby från Great om företagsklimatet i kommunen. Då var inte bara cheferna med, utan även medarbetarna från främst bygglov och miljö. Det blir en samsyn mellan de olika förvaltningarna. Vi tränger då in i de olika måtten från insiktsmätningen. Den 12 juni har vi bjudit in vår konsult för insiktsundersökningen för att prata om Insikt.

Har ni andra sätt att jobba över förvaltningsgränser eller över andra gränser?

Vi har dialogmöten med fastighetsägarna. Vi jobbar också med varumärket ”Bästa möjliga Mölndal varje dag”. Det har pågått i tre år. Alla cheferna träffas, ca 200 chefer, två gånger om året. Sedan träffas vi i 20-grupper, fyra gånger om året. Det är förvaltningsövergripande, vi blandar hej vilt. Det blir en bra dialog mellan oss chefer. Där vi för med oss olika perspektiv – skolan, vård och omsorg, socialförvaltningen

osv. Det blir en bra mix. Stuprören har definitivt minskat och det har blivit en häng-ränna av det. Vi skjuter inte ifrån oss problem med utgångspunkten att det är någon annans problem.

Vi var i Örebro på studiebesök och såg att de jobbade väldigt integrerat över förvalt-ningsgränserna. Man jobbar mer som en enhet med helhetssyn. Det försöker vi ta till oss.

Mölndal är också en del av regionen. Samarbetet regionalt har blivit viktigare. Busi-ness Region Göteborg med 13 kommuner träffas varje månad. En gång per år är det en större träff där vi pratar om såväl Svenskt näringslivs undersökning som Insikt ur ett företagsklimatperspektiv.

Har ni satt något mål?

Minst NKI 70 gäller för Bygglov. Kanske högre totalt sett. Vi har satt mål utifrån In-sikt, målet utifrån Svenskt näringslivs företagsklimatundersökning har vi däremot tagit bort.

Vi hade en medarbetare som var borta länge och då dippade resultatet under en viss period och totalen gick ned något det året. Handläggaren blev akut sjuk och satt på ett antal viktiga ärenden. Efter det så ökade vi antalet handläggare, vi märkte att det blev sårbart.

Vi beordrar väldigt sällan övertid, men vi tar ibland in konsulter. Av de tio handläg-gare vi har nu så är två konsulter.

Har ni dokumenterade rutiner och hur håller ni dem uppdate-rade?

Ja, det har vi! Vi diskuterar på utvecklingsmöten och vi håller rutinpärmen uppdate-rad. Den är digital.

Hur jobbar ni med kompetensförsörjningen?

Vi har en medarbetare som deltar som lärare i en handläggareutbildning. Hen är bra på att hitta duktiga elever.

Jag tycker det är viktigt att ha medarbetare som jag hela tiden vill anställa. Man vill ha någon som tillgodogör sig kunskap kontinuerligt, inte någon som är ”färdiglär”.

Jag tror tisdagsmötena, dvs. granskningsmötena är den största källan till kunskap. Klockan 8-12. Klockan 11 kommer de andra förvaltningarna in tillsammans med rädd-ningstjänsten. Då presenteras alla ärenden för samtliga inblandade. Stormöte ihop med

dem. Den handläggare som blivit tilldelad ärendet presenterar den. Då får man ange om man vill ha den på remiss eller om vi gjort rätt bedömningar från början. Där finns en källa till kunskap.

Det är oerhört viktigt att bygga förtroende och tillit. Att man vågar lyfta frågor eftersom man efter en tid lär känna varandra och att man litar på varandra. Förtroende och tillit är centralt för att detta ska fungera på ett bra sätt. En anledning till att politiker inte är med här är att det inte blir lika högt i tak då.

Vi har ett väldigt gott förhållande till våra politiker och det har vi haft i många år. Även med den gamla nämnden. Jag (Bo) har ett gott förhållande till samtliga kommunalråd. Jag känner flera av nämndernas ordföranden. Vi har en bra dynamik. Jag kan kanalisera frågor från politiken ned till mina medarbetare. Andra känner till mig (Bo) – de vet vem som de ska fråga. Till exempel när vi hade den stora flyktingströmmen, då kunde jag föra upp frågor via socialförvaltningens chef och tillbaka igen kring hur vi skulle se på olika frågor som dök upp. Vi har tagit emot mycket flyktingar i Mölndal.

Har ni gjort rollbeskrivningar – där det framgår vad man ska göra?

Vi har en handbok A-Ö. Vad är en altan? Vad är en friggebod? Vad är staket? Den har vi även digitalt. Vi kallar det arbetsbok där vi förklarar vad som gäller för olika frågeställningar. Det är den första källan till kunskap för den som kommer hit. Sedan gäller det att lära sig vårt diariesystem.

Vi har en strikt uppdelning mellan arbetshandlingar och diarieförda dokument. Medborgare ska enbart se de diarieförda handlingarna, inte arbetshandlingarna. De är inte offentliga än.

Om ni själva fick ange ett antal punkter som är viktiga för Mölndals framgång, vilka skulle det vara?

- Våra gemensamma granskningar med högt i tak
- Vår tanke om att medborgarna alltid vill göra rätt – att man inte gör fel med illvilja
- Den politiska andan är god.
- Vi är en attraktiv kommun att jobba i, åtminstone på bygglovssidan, och vi har gjort bra rekryteringar.
- Många ärenden överklagas, men vi får ofta rätt.
- Att vi systematiskt jobbar över förvaltningsgränserna.
- Den enskilda personen eller företagarens möte med Mölndal stad. Vi har ett gemensamt ansvar utåt.
- Viljan att göra rätt är större än rädslan att göra fel.

- Vi visar upp att vi är bra, vi är stolta över det vi gör och firar utmärkelser eller goda resultat,
- ”Bästa möjliga Mölndal varje dag”. Man rör sig hela tiden framåt, även om det rör sig om myrsteg.