



## Til Teknik- og Miljøudvalget

### Kundeundersøgelse på byggesagsområdet 2019/2020

6. maj 2020

Teknik- og Miljøforvaltningen har gennemført en kundeundersøgelse på byggesagsområdet i perioden november 2019 - januar 2020 (herefter "kundeundersøgelse 2019/2020") som opfølgning på lignende undersøgelser i 2015 og 2017. Kundeundersøgelserne gennemføres som led i kommunens arbejde med at udvikle og forbedre byggesagsbehandlingen i dialog med kommunens borgere og erhvervsliv.

Der er gennemført en kvantitativ og kvalitativ undersøgelse i form af spørgeskemaundersøgelse med 1098 besvarelser, 10 telefoninterviews med privatkunder samt fire fokusgruppeinterviews med i alt 31 professionelle ansøgere, herunder developere, rådgivere og virksomheds-ejere.

Resultaterne af kundeundersøgelsen 2019/2020 viser, at den overordnede tilfredshed med byggesagsbehandlingen er faldet siden sidste undersøgelse i 2017. Tilfredsheden er faldet fra 39% i kundeundersøgelsen fra 2017 til 29% i kundeundersøgelsen 2019/2020, altså et fald med 10 procentpoint. Erhvervs ejere og rådgivere er mindst tilfredse, og privatkunder er mest tilfredse, hvilket fremgår af nedenstående tabel 1.

**Tabel 1. Fordeling af svar på spørgsmålet om "Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med kommunens byggesagsbehandling i den konkrete sag?"**

2018/2019	Erhvervs ejere*	Rådgivere*	Privatkunder*	Alle kundegrupper
Meget tilfreds	5%	6%	13%	10%
Tilfreds	11%	17%	23%	19%
Hverken tilfreds eller utilfreds	17%	19%	16%	17%
Utilfreds	31%	29%	22%	26%
Meget utilfreds	35%	28%	25%	28%
Ved ikke	0%	2%	1%	1%

Byens Anvendelse  
Byggesager Jura  
Njalsgade 13  
Postboks 416  
2300 København S

EAN-nummer  
5798009809452

Samlet tilfredshed	16%	23%	36%	29%
--------------------	-----	-----	-----	-----

\* 'Rådgivere' er ansøgere, som har ansøgt på vegne af en virksomhed. 'Erhvervsjere' og 'privatkunder' er ansøgere, som enten helt eller delvist har været ansvarlig for ansøgningsprocessen.

På tværs af kundegrupperne efterspørges forbedringer på følgende områder, hvilket er i lighed med de tidligere undersøgelser:

1. Særligt fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiden
2. Større tilgængelighed og adgang til faglig dialog
3. Forudsigelighed i sagsforløb og sagsbehandlingstid
4. Kompetent og ensartet sagsbehandling

Resultaterne fra denne kundeundersøgelse er langt fra tilfredsstillende og viser, at forvaltningen fortsat skal fokuseret på at nedbringe sagsbehandlingstiderne og med at udvikle sit arbejde med at reducere årsagerne til utilfredsheden.

Forvaltningen har iværksat en række tiltag på byggesagsområdet fra 1. oktober 2019. Disse tiltag og de efterfølgende initiativer i budgetaftalen for 2020 udgør en samlet Handlingsplan for byggesagsområdet 2020-2022. Planen skal afvikle sagspuklen, øge forvaltningens kompetencer, styrke produktiviteten, digitalisere og effektivisere området og skabe bedre dialog og øget service for kunder.

Forvaltningen har desuden den 1. marts 2020 besluttet at nedsætte en "Task force for erhvervs- og kundeservice i Teknik- og Miljøforvaltningen". Task forcen har reference til direktionen og tager afsæt i Deloittes servicekulturanalyse på tværs af Københavns Kommune, som har fokus på bl.a. byggesagsområdet, og dennes anbefalinger, herunder implementering af en ny model for serviceindgange og kunde-feedback.

Det skal bemærkes, at respondenterne i kundeundersøgelsen er kunder, der har haft byggesager før 1. oktober 2019, og deres kundeoplevelse afspejler dermed situationen, før ovennævnte tiltag blev iværksat.

### **Særligt fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiden**

Den vigtigste særskilte indsats for at øge tilfredsheden på tværs af kundegrupper er at fokusere på at nedbringe den samlede sagsbehandlingstid. Kort sagsbehandlingstid er 1. prioritet for mere end halvdelen af kunderne.

Der er pr. 1. marts 2020 ansat 10 nye byggesagsbehandlere, og yderligere 6 starter den 1. maj 2020. Der er desuden pr. 17. april 2020 indgået aftale med erfarne sagsbehandlere gennem en ekstern samarbejdspartner så der hurtigst muligt er opbygget yderligere sagsbehandlingskapacitet i 2020.

Samtidig har forvaltningen frigjort ressourcer, så sagsbehandlernes tid kan fokuseres til selve byggesagsbehandlingen. Det er sket ved på forsøgsbasis at lukke Dialogteam og henvise kunder med behov for byggefaglig vejledning til personligt fremmøde i kundecenteret. Under den

nuværende hjemsendelse håndteres faglige spørgsmål dog pr. mail eller ved, at Kundecentrets medarbejdere eller byggefaglige medarbejdere ringer kunden op.

Udvikling af digital sagsbehandlerassistent er igangsat. Assistenten skal udføre flere af de administrative processer i sagsbehandlingen. Det er forventningen, at den digitale sagsbehandlerassistent er færdigimplementeret i 2022, og at den både medfører effektivisering og serviceforbedringer.

Det er forventningen, trods hjemsendelse under Coronakrisen, at sagspuklen er nedbragt ved udgangen af 2020. Det er også forventningen, at nedbringelse af sagspuklen vil betyde, at forvaltningen kan overholde de nationale servicemål for de to største af kategorierne ved udgangen af 2020 (to tredjedele af alle sager med servicemål) og for alle fem kategorier i 2021.

### **Større tilgængelighed og adgang til faglig dialog**

De kvantitative resultater af kundeundersøgelsen peger på, at kunderne ønsker, at forvaltningen er mere tilgængelig. De kvalitative resultater fortæller, at tilgængelighed for kunderne både handler om bedre mulighed for faglig dialog med sagsbehandlere og en hurtigere og korrekt afklaring af mere enkle henvendelser som fx status på deres sag og spørgsmål til regler.

Som opfølgning arbejder forvaltningen målrettet på at styrke og synliggøre de muligheder, der er for dialog i forbindelse med byggesagsbehandlingen, herunder:

- Kundecenteret, som efter undersøgelsen er blevet styrket med mere byggefaglig bemanding.
- Forhåndsdialogmøde i større og mere komplicerede sager for at afklare rammerne og mulighederne for byggeprojektet.
- Kontakt til sagsbehandler, når sagsbehandlingen er i gang. Forvaltningen har prioriteret at fokusere sagsbehandlerdialogen til denne fase, da det giver sagsbehandlerne mulighed for en velforberedt, fagligt kompetent og målrettet dialog med ansøger.
- Forbedringer og brugertests af hjemmeside, fx gode eksempler på byggeansøgninger eller svar på FAQ.

Ovenstående kontaktmuligheder er gjort telefoniske eller foregår i online-møder under hjemsendelsen.

### **Kompetent og ensartet sagsbehandling**

Undersøgelsen peger også på problemer med uensartet sagsbehandling. Det er ikke tilfredsstillende. Den kommende taskforce får en særlig opgave med at få løst den udfordring i dialog med erhvervslivet. Allerede nu har forvaltningen for at sikre en mere ensartet og kompetent sagsbehandling bl.a. implementeret D4, som er en digital platform for vidensdeling, der samler forvaltningens gældende retningslinjer og arbejds gange, hvilket skal bidrage til en mere ensartet sagsbehandling.

Samtidig har forvaltningen løbende undervist byggesagsbehandlere som led i kompetenceudviklingen, hvilket forvaltningen vil fortsætte med. Målet er dels at sikre, at viden udvikles og lagres i organisationen, dels at sikre det samme kvalitetsniveau i afgørelser, uanset sagsbehandlere eller enhed.

I 2020 og 2021 løftes kompetencer hos alle byggesagsbehandlere. Kompetenceudvikling er nødvendigt for på lang sigt at kunne opretholde og yderligere forbedre produktiviteten i byggesagsbehandlingen og servicen over for kunderne.

Plan for generelt kompetenceløft blev udarbejdet i marts 2020, men den praktiske implementering er gjort usikker af hjemsendelsen af medarbejdere, hvor fokus er på online-oplæring og distanceledelse af de mange nye medarbejdere. Målet i kompetenceplanen er ikke desto mindre dels at sikre, at viden udvikles og lagres i organisationen, dels at sikre det samme høje kvalitetsniveau i afgørelser, uanset sagsbehandler eller enhed.

Forvaltningen forventer ligeledes en effektivisering af sagsbehandlingen med implementering af den digitale sagsbehandler assistent som beskrevet under afsnit om "Særligt fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiden".

### **Forudsigelighed i sagsforløb og sagsbehandlingstid**

Også i forhold til kundernes oplevelse af manglende forudsigelighed i sagsbehandlingen vil det blive en væsentlig opgave for den kommende taskforce at finde løsninger herpå i dialog med erhvervslivet, der bl.a. efterlyser større klarhed om dokumentation, der er forudsætning for at få en byggetilladelse. Herudover efterspørger kunderne mere forudsigelighed med henblik på overholdelse af de oplyste sagsbehandlingstider. Dette vil give dem bedre planlægningsmuligheder.

Forvaltningen har gjort kommunens hjemmeside mere brugervenlig ift. at opdatere og målrette informationen om byggesagsbehandlingen. Hjemmesiden opdateres løbende og der foretages brugertests. Forvaltningen arbejder løbende på at synliggøre hjemmesiden for vores kunder, fordi mange af de informationer, der efterspørges af kunderne, allerede ligger her, fx information om byggesagsbehandling trin-for-trin, information om sagsbehandlingstid, eksempler på byggeansøgninger mv. Mht. mere forudsigelighed er det et af forvaltningens primære mål at nedbringe sagsbehandlingstiden, så servicemålene overholdes.

Herudover vil kompetenceudvikling af byggesagsbehandlere bidrage til en mere ensartet og dermed mere forudsigelig sagsbehandling.

### **Task force for erhvervs- og kundeservice i TMF**

I forbindelse med organisationsændringen "Et fokuseret TMF" blev det besluttet at etablere en task force for erhvervs- og kundeservice i TMF. Task forcen skal i samarbejde med de udførende enheder styrke forvaltningens arbejde ud fra et kundeperspektiv.

Taskforcen tager udgangspunkt i den servicekulturanalyse, som Økonomiforvaltningen igangsatte i 2019. I analysen har Deloitte peget på, at udviklingen af en servicekultur bør bygge på implementering af nye serviceindgange og feedback modeller, herunder:

- Etablering af kontaktcenter
- Løft af hjemmeside
- Digitale selvbetjeningsløsninger
- Feedback modeller

Forvaltningen er ved at undersøge hvilke ydelser, der skal indgå i et kontaktcenter. Udvalget bliver orienteret om hvilke ydelser, der bliver omfattet inden sommer.

Hans Christian Karsten

Vicedirektør



# Kundeundersøgelse af byggesagsbehandlingen

---

Afrapportering Teknik og Miljøforvaltningen

Marts 2020

**Deloitte.**





# Indhold

- 1** Ledelsesresumé
- 2** Input fra spørgeskemaundersøgelse
- 3** Input fra interviews og fokusgrupper



# Indledning

## BAGGRUND

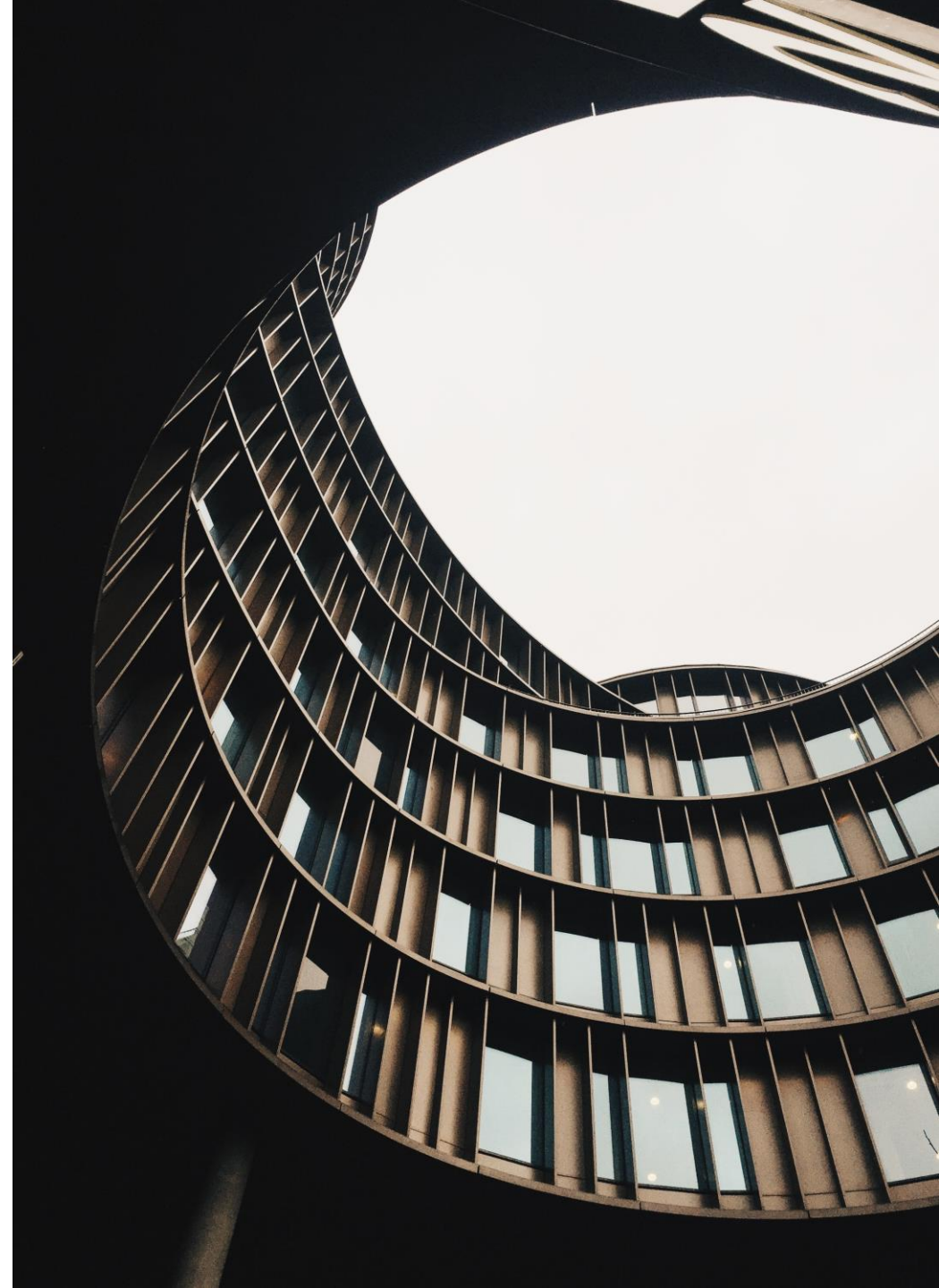
Med henblik på løbende at udvikle kundetilfredshed og serviceniveau på byggesagsområdet, har Teknik og Miljøforvaltningen (TMF) i Københavns Kommune (KK) i 2015 og i 2016/2017 gennemført kundeundersøgelser.

I denne rapport følges op på de tidligere kundeundersøgelser. Til det formål er der gennemført en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse samt kvalitative telefoninterview og fokusgruppeinterviews med henblik på at opnå større indsigt i kundernes behov og oplevelse af byggesagsbehandlingen i KK.

## LÆSEVEJLEDNING

I det følgende afsnit præsenteres de tværgående konklusioner og mulige forbedringsindsatser, der kan bidrage til at skabe højere tilfredshed hos professionelle og private ansøgere hos TMF. I det første afsnit præsenteres dels udviklingen i kundernes tilfredshed og de behov, kunderne har til byggesagsbehandlingen.

I de efterfølgende afsnit præsenteres tendenser i tilfredsheden med udgangspunkt i resultater af den kvantitative spørgeskemaundersøgelse, hvorefter disse uddybes med afsæt i input fra de kvalitative interviews og fokusgruppeinterviews.





# Metode og datagrundlag

Denne rapport kobler resultaterne af den kvantitative spørgeskemaundersøgelse med kvalitative data fra interviews og fokusgruppeinterview afholdt med borgere og virksomheder, der har været i kontakt med TMF i forbindelse med en byggesag i 2018/2019.

## SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE

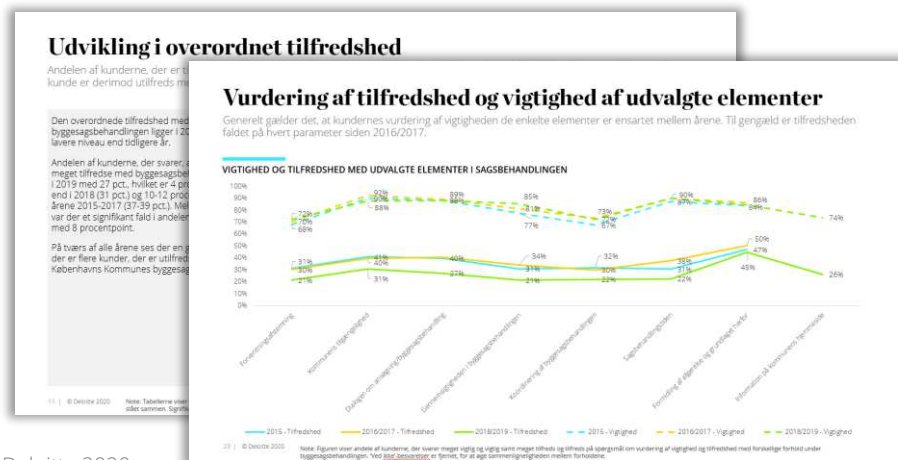
Den kvantitative spørgeskemaundersøgelse er gennemført med borgere og virksomheder, der har haft kontakt til TMF i forbindelse med én eller flere byggesager i løbet af 2018/2019.

Der er fra 25. november til 11. december 2019 indsamlet 1.098 besvarelser i spørgeskemaundersøgelsen ud fra et kontaktgrundlag overleveret af KK. 98% (4.055) af kunderne i kontaktgrundlaget har haft byggesager hos Center for Bygninger under Byens Anvendelse (BA), mens de resterende 2% (95) har haft byggesager hos Center for Byplanlægning under Byens Udvikling (BU).

## TELEFONINTERVIEWS OG FOKUSGRUPPEINTERVIEWS

Der er gennemført telefoninterviews og fokusgruppeinterviews med private og professionelle ansøgere i januar 2020. Deltagerne er udvalgt på baggrund af spørgeskemaet mhp. at sikre en tilsvarende repræsentation, hvorfor deltagerne primært har haft sager i BA, mens et mindre udsnit har haft sager i BU.

Der er afholdt 10 borgerinterviews, hver af 30 minutters varighed, og med fokus på at afdække de private ansøgers oplevelser i byggesagsforløbet. Hertil er der afholdt fire fokusgruppeinterviews af 2-timers varighed med samlet 31 professionelle ansøgere, herunder developere, rådgivere og virksomhedsejere.



# Ledelsesresumé

---

Opsamling på  
kundetilfredshed og mulige  
forbedringsindsatser

# Kundernes tilfredshed med byggesagsbehandlingen er faldende

Den overordnede tilfredshed med byggesagsbehandlingen er faldet fra 2,9 ved målingen i 2017 til 2,6 i 2019, hvilket særligt præges af utilfredshed blandt kunder, der har sager i ansøgningsprocessen eller under sagsbehandling.

Den overordnede tilfredshed med byggesagsbehandlingen er faldet fra mellem 2,8 og 2,9 i ved målingerne for 2015 og 2016/2017 til 2,6 ved målingen for 2018/2019.

Den overordnede tilfredshed i de enkelte faser er i 2018/2019 lavest i starten af sagsforløbet og særligt for sager, der er i ansøgningsprocessen eller er under sagsbehandling og frem mod udstedelse af byggetilladelsen. Også i forbindelse med udstedelse af ibrugtagningstilladelse er der en generelt lavere tilfredshed sammenlignet med de øvrige faser.

Den højeste tilfredshed findes hos de kunder, som er i gang med byggeprocessen eller har afsluttet deres byggesag.

Samtidig viser spørgeskemaundersøgelsen, at andelen af kunder, der enten svarer, at de er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med byggesagsbehandlingen i 2019 er faldet med ca. 10 procentpoint sammenlignet med perioden 2015 til 2017 og i dag ligger på ca. 29%. Sammenlignet med andelen af tilfredse kunder i 2018 svarer dette ligeledes til et fald på 4 procentpoint.

## OVERORDNET TILFREDSHED MED BYGGESAGSBEHANDLINGEN

	2015	2016/17	2018/19
Forhåndsdialog (N=13, 26, 7)	2,8	2,7	2,3
Ansøgningsproces (N=16, 27, 47)	2,9	2,1	1,9
Sagsbehandling (N=88, 192, 172)	2,4	2,2	1,9
Byggetilladelse (N=122, 181, 136)	2,8	3,3	2,8
Byggeproces (N=131, 149, 186)	3,2	3,2	3,0
Udstedelse af ibrugtagningstilladelse (N=137, 128, 145)	2,9	3,2	2,4
Byggesagen er afsluttet (N=350)			2,8
<b>Samlet tilfredshed (N=526, 745, 1088)</b>	<b>2,8</b>	<b>2,9</b>	<b>2,6</b>

## UDVIKLING I OVERORDNET TILFREDSHED

	2015 (N=528)	2016/2017 (N=751)	2018/2019 (N=1098)
Meget tilfreds	12%	16%	10%
Tilfreds	26%	23%	19%
Hverken tilfreds eller utilfreds	20%	18%	17%
Utilfreds	19%	20%	26%
Meget utilfreds	23%	22%	28%
Ved ikke	0%	1%	1%
<b>Tilfredse</b>	<b>38%</b>	<b>39%</b>	<b>29%</b>

# Overordnet tilfredshed opdelt på kundetype og fase

Private kunder er den mest tilfredse kundegruppe, mens erhvervsjere er de mindst tilfredse. Kunder med igangværende sagsbehandling er markant mindre tilfredse end kunder, hvis sagsbehandling er færdig. Tilfredsheden er mellem 2017 og 2019 er faldet for alle grupper.

Erhvervsjere, rådgivere og privatkunder oplever alle et signifikant fald i andelen, der er overordnet tilfredse med byggesagsbehandlingen i 2018/2019.

Erhvervsjere er den kundegruppe, der oplever det største fald mellem 2016/2017 og 2018/2019 med 14 procentpoint. Erhvervsjerne er i forvejen den kundegruppe, som er mindst tilfredse med byggesagsbehandling. Blandt rådgivere er andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse på 23% i 2018/2019, hvilket er et fald på 11 procentpoint siden 2016/2017.

Privatkunder er den mest tilfredse kundegruppe med 36%. Privatkunderne oplever et fald i tilfredshed på 11 procentpoint siden 2016/2017 (45%).

Kunder med igangværende sagsbehandling og kunder med færdig sagsbehandling oplever også signifikante fald i tilfredshed i 2018/2019. Andelen af tilfredse kunder med igangværende sagsbehandling falder med 7 procentpoint fra 16% i 2016/2017 til 9% i 2018/2019. Blandt kunder med færdig sagsbehandling er faldet i andelen af tilfredse på 17 procentpoint fra 52% i 2016/2017 til 35% i 2018/2019.

## OVERORDNET TILFREDSHED OPDELT PÅ KUNDETYPE

	Erhvervsjere			Rådgivere			Privatkunder		
	2015 (N=61)	2016/2017 (N=134)	2018/2019 (N=178)	2015 (N=238)	2016/2017 (N=272)	2018/2019 (N=301)	2015 (N=197)	2016/2017 (N=314)	2018/2019 (N=600)
Meget tilfreds	5%	7%	5%	9%	12%	6%	18%	21%	13%
Tilfreds	20%	23%	11%	28%	22%	17%	24%	24%	23%
Hverken tilfreds eller utilfreds	28%	19%	17%	21%	22%	19%	17%	16%	16%
Utilfreds	23%	22%	31%	18%	24%	29%	19%	16%	22%
Meget utilfreds	25%	28%	35%	24%	20%	28%	22%	22%	25%
Ved ikke	0%	0%	0%	1%	1%	2%	0%	1%	1%
<b>Tilfredse</b>	<b>25%</b>	<b>30%</b>	<b>16%</b>	<b>37%</b>	<b>34%</b>	<b>23%</b>	<b>42%</b>	<b>45%</b>	<b>36%</b>

## OVERORDNET TILFREDSHED OPDELT PÅ FASE

	Sagsbehandling i gang			Sagsbehandling færdig		
	2015 (N=118)	2016/2017 (N=249)	2018/2019 (N=231)	2015 (N=391)	2016/2017 (N=458)	2018/2019 (N=820)
Meget tilfreds	7%	4%	3%	14%	23%	12%
Tilfreds	19%	12%	6%	28%	29%	23%
Hverken tilfreds eller utilfreds	20%	23%	12%	21%	15%	19%
Utilfreds	21%	28%	32%	17%	17%	24%
Meget utilfreds	31%	31%	45%	20%	16%	22%
Ved ikke	1%	2%	2%	0%	0%	0%
<b>Tilfredse</b>	<b>26%</b>	<b>16%</b>	<b>9%</b>	<b>41%</b>	<b>52%</b>	<b>35%</b>

# Kunderne efterspørger kompetent, ensartet og hurtig betjening

På baggrund af interviews og fokusgrupper med private og professionelle ansøgere er der identificeret en række behov, der bør være styrende for den videre udvikling af sagsbehandlingsprocessen på byggesagsområdet.

## BYGGESAGSKUNDERNE EFTERSPØRGER\*...



### Hurtigere sagsbehandling

En del private ansøgere oplever en hurtig sagsbehandlingstid, men særligt hos professionelle ansøgere opleves det, at lange sagsbehandlingstider på over et år står i vejen for deres arbejdsgange og projekter.



### Bedre vejledning på digitale platforme

BOM og kk.dk opleves som upædagogiske og mangelfulde kanaler. Det efterspørges, at selvbetjening og hjemmesider gøres mere brugervenlige, og særligt borgere efterspørger bedre digital vejledning og eksempler på ansøgninger.



### Nem adgang til dialog og tilgængelighed

Kunderne udtrykker, at det er vigtigt, at de nemt kan få fat i TMF gennem hele sagsforløbet. De oplever, at det er svært at få løbende vejledning og tilbagesvar, som fra starten kan bruges til at forebygge og afklare mangler og fejl.



### Transparens i sagsforløbet

Kunderne udtrykker, at de har svært ved at gennemskue, hvor de står i deres sag, og hvad de kan forvente vil ske i den følgende del af processen. De efterspørger større transparens ift. faser og sagens fremdrift generelt.



### Kompetente sagsbehandlere

Kunderne oplever på tværs, at mange sagsbehandlere stiller krav, som de ikke selv kan begrunde. De udtrykker, at mange sagsbehandlere ikke er i stand til at kunne vejlede tilstrækkeligt præcist i forhold til lovgivningen.



### Ensartet og forudsigelig sagsbehandling

Kunderne efterspørger ensartet sagsbehandling på tværs af medarbejdere. I dag opleves det, at sagsbehandlingen varierer afhængigt af sagsbehandler, og at der stilles modstridende krav fra forskellige sagsbehandlere.



### Større kendskab til den enkelte sag

Kunderne udtrykker, at sagsbehandlerne ikke altid har indblik i deres konkrete sag og de aftaler, der tidligere er indgået. Kunderne oplever, at skiftende behandlere ikke kender sagernes forhold og derfor ikke kan give relevant vejledning og sagsbehandling.



### Ét komplet og gældende mangelbrev

På tværs af private og professionelle kunder efterspørges det, at mangler og spørgsmål kommer samlet, så sagsbehandlingen ikke forlænges af løbende krav om ny eller allerede indsendt dokumentation.



### Differentiering af dybden i krav

Kunderne oplever, at dybden af krav til dokumentation ikke differentieres på sagstyper. På små sager efterspørges mindre rigiditet, mens der på store sager efterspørges større prioritering af yderligere vejledning og dialog fra starten af projektet.

# Tiltag som kan forbedre tilfredsheden

## 1 SÆRLIGT FOKUS PÅ AT NEDBRINGE SAGSBEHANDLINGSTIDEN

Den kvantitative undersøgelse viser, at den vigtigste indsats for at øge tilfredsheden på tværs af kundegrupper er at fokusere på at nedbringe den samlede sagsbehandlingstid. Det er 1. prioritet for mere en halvdelen af kunderne.

Dette understøttes af den kvalitative analyse, hvor alle kundegrupper – og i særlig grad de professionelle kundegrupper – fremhæver den lange sagsbehandlingstid som meget problematisk for oplevelsen af tilfredshed.

## 3 FORUDSIGELIGHED I SAGSFORLØB OG SAGSBEHANDLINGSTID

Den kvantitative undersøgelse viser, at gennemsigthed og forudsigelighed i sagsforløbet og i sagsbehandlingstiden er vigtigt for alle kunderne.

De kvalitative resultater nuancerer dette og beskriver, at kunderne oplever, at sagsbehandlingstiden oplyst til ansøger og på hjemmesiden er svært forståelig og det opleves ikke at disse overholdes i tilstrækkelig grad, hvilket skaber usikkerhed omkring processen. Kunderne efterlyser større transparens og forudsigelighed i processen, så de har bedre planlægningsmuligheder og mindre usikkerhed.

## 2 STØRRE TILGÆNGELIGHED OG ADGANG TIL FAGLIG DIALOG

De kvantitative resultater peger på, at kunderne ønsker sig, at TMF er mere tilgængelig. En øget tilgængelighed er således et af de vigtigste indsatsområder for at øge tilfredsheden.

De kvalitative resultater nuancerer forståelsen af tilgængelighed, og understreger, at tilgængelighed for kunderne både handler om bedre mulighed for faglig dialog med sagsbehandlere og en hurtig og korrekt afklaring af mere enkle henvendelser som fx status på deres sag og spørgsmål til regler.

## 4 KOMPETENT OG ENSARTET SAGSBEHANDLING

Den kvantitative undersøgelse viser, at kunderne lægger stor vægt på, at sagsbehandlernes faglige praksis er kompetent og at de kan få entydige svar på deres spørgsmål, når de henvender sig.

Dette underbygges af den kvalitative undersøgelse, idet kunderne oplever, at en del af sagsbehandlerne stiller krav, som de ikke selv kan begrunde. Særligt blev det i den kvalitative undersøgelse fremhævet, at en del sagsbehandlere ikke kunne vejlede tilstrækkeligt præcist i BR18 og lovgivningens dokumentationskrav.



# **Input fra spørgeskemaundersøgelse**

---

Resultater fra den kvantitative  
kundeundersøgelse

# Udvikling i overordnet tilfredshed

Andelen af kunderne, der er tilfredse med byggesagsbehandlingen, er faldet siden 2017 og udgør i 2019 27 pct. Mere end hver anden kunde er derimod utilfreds med byggesagsbehandlingen.

Den overordnede tilfredshed med byggesagsbehandlingen ligger i 2018 og 2019 på et lavere niveau end tidligere år.

Andelen af kunderne, der svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med byggesagsbehandlingen, er lavest i 2019 med 27 pct., hvilket er 4 procentpoint lavere end i 2018 (31 pct.) og 10-12 procentpoint lavere end i årene 2015-2017 (37-39 pct.).

Mellem 2017 og 2018 var der et signifikant fald i andelen af tilfredse kunder med 8 procentpoint.

På tværs af alle årene ses der en generel tendens til, at der er flere kunder, der er utilfredse end tilfredse med Københavns Kommunes byggesagsbehandling.

## OVERORDNET TILFREDSHED OPDELT PÅ ANSØGNINGSTIDSPUNKT

	2015 (N=528)	2016 (N=353)	2017 (N=397)	2018 (N=425)	2019 (N=673)
Meget tilfreds	12%	14%	17%	12%	9%
Tilfreds	26%	23%	22%	20%	19%
Hverken tilfreds eller utilfreds	20%	17%	20%	17%	18%
Utilfreds	19%	21%	19%	26%	25%
Meget utilfreds	23%	25%	20%	26%	29%
Ved ikke	0%	0%	2%	0%	1%
<b>Tilfredse</b>	<b>38%</b>	<b>37%</b>	<b>39%</b>	<b>31%</b>	<b>27%</b>

# Prioritering i byggesagsbehandlingen

Når der spørges til kundernes prioriteter, peger de på hurtigere sagsbehandlingstid som den vigtigste faktor til at styrke byggesagsbehandlingen. Også muligheden for digital selvbetjening, dialogorienteret tilgang og tilgængelighed prioriteres højt.

Fire forhold fremhæves af kunderne som særligt væsentlige ift. at styrke byggesagsbehandlingen. De samme fire forhold blev også fremhævet i undersøgelsen i 2017.



## Hurtigere sagsbehandlingstid

Mere end halvdelen har dette som 1. prioritet



## Mere brugervenlig, digital selvbetjening

39% har dette som enten 1. eller 2. prioritet



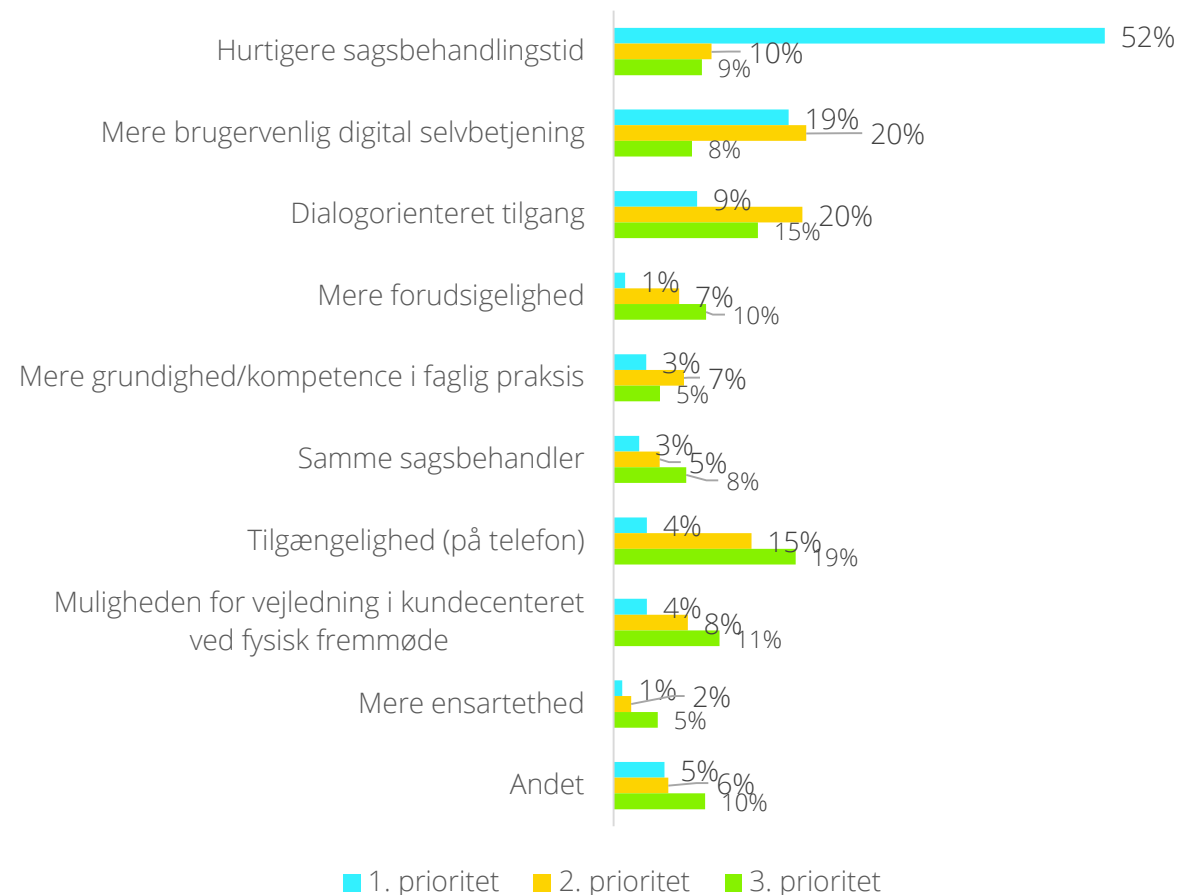
Dialogorienteret tilgang. 29% har dette som 1. eller 2. prioritet og 15% som 3. prioritet



## Tilgængelighed (på telefon)

19% har dette som 1. eller 2. prioritet og 19% som 3. prioritet

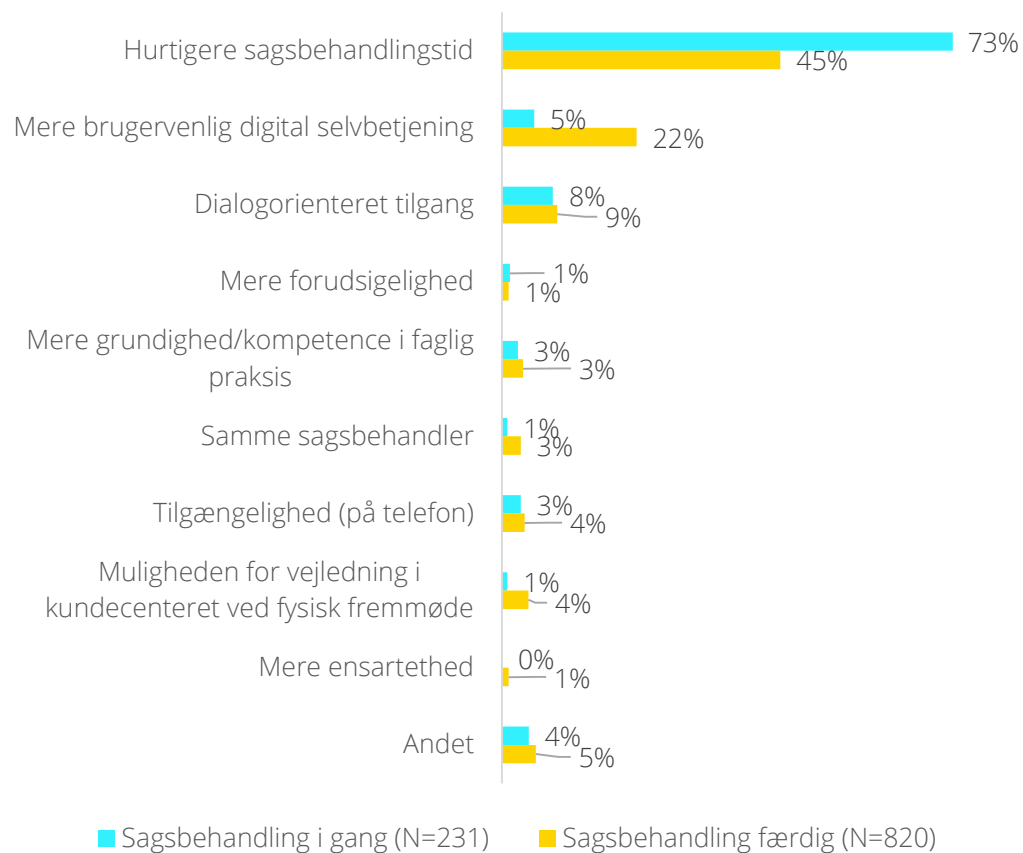
## KUNDERNES PRIORITEREDE INDSATSOMRÅDER FOR STYRKET BYGGESAGSBEHANDLINGEN (N=1098)



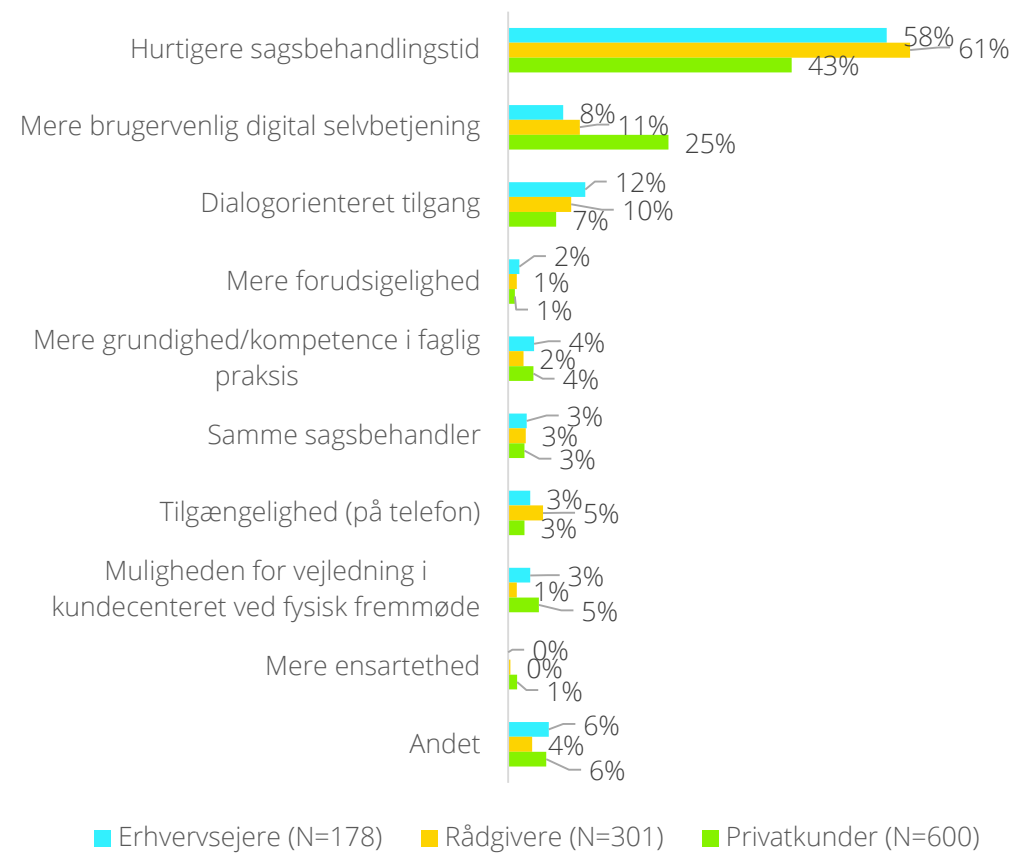
# Førsteprioritet for byggesagsbehandling pr. kundetype og fase

Næsten 3 ud af 4 kunder med igangværende sagsbehandling prioriterer hurtigere sagsbehandling højest, mens dette gælder for lidt under halvdelen af kunderne med færdig sagsbehandling. Erhvervsjere og rådgivere prioriterer hurtigere sagsbehandling højere end privatkunder.

## FØRSTEPRIORITET FOR BEDRE SAGSBEHANDLING PR. FASE



## FØRSTEPRIORITET FOR BEDRE SAGSBEHANDLING PR. KUNDETYPE



# De vigtigste områder for god service

Over halvdelen af kunderne mener, at en god service handler om, at sagsbehandleren er tilgængelig, og at kommunen har en løsningsorienteret tilgang til sagen. Hurtig tilbagemeldinger og forudsigelig sagsbehandlingstid scorer også højt.

Mere end halvdelen af kunderne nævner sagsbehandlerens tilgængelighed og en løsningsorienteret tilgang fra kommunen som to af de vigtigste områder for god service i byggesagsbehandling.

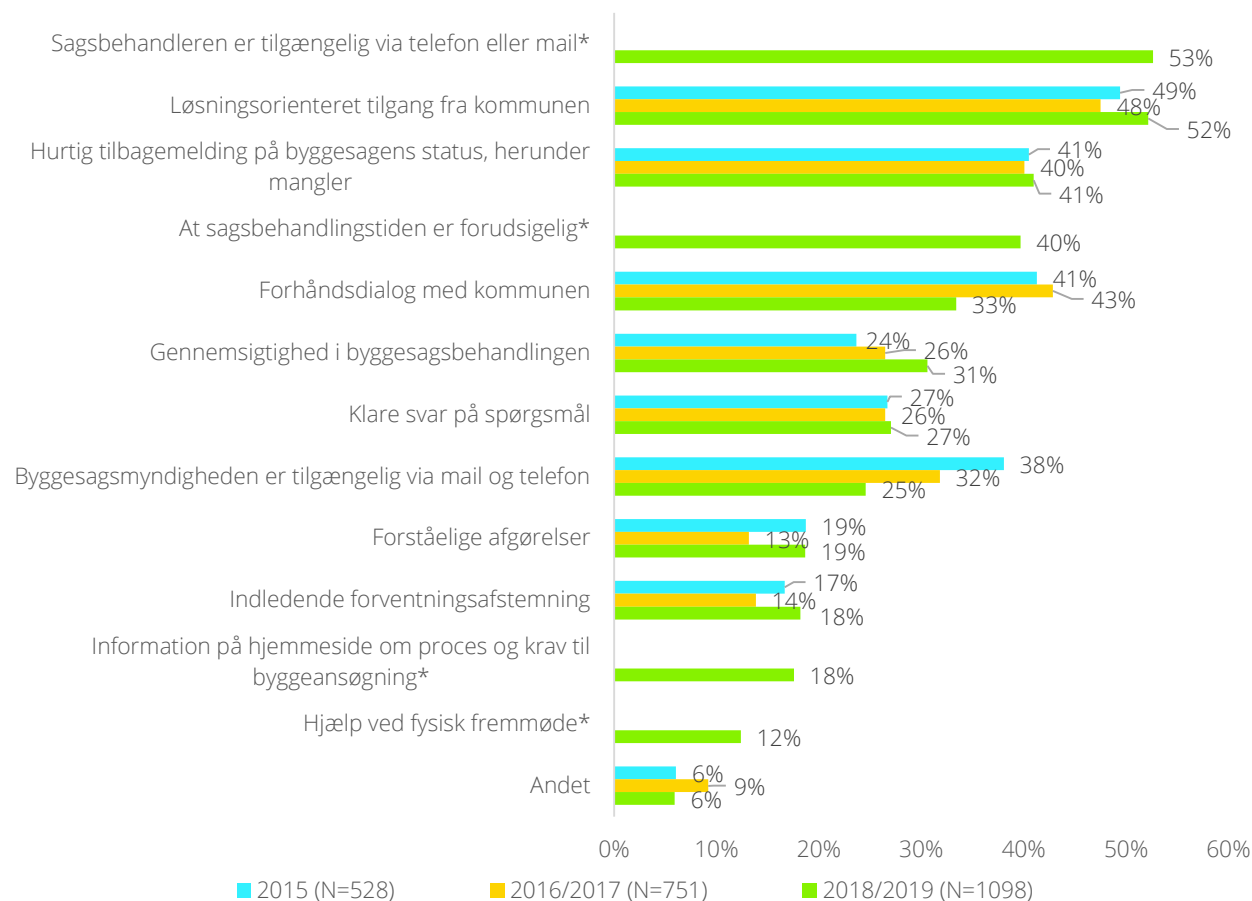
Ca. 40% af kunderne nævner hurtig tilbagemelding på sagsstatus, herunder mangler, samt en forudsigelig sagsbehandlingstid, som blandt de vigtigste områder for god service.

Hver tredje nævner forhåndsdialog med kommunen samt gennemsigtighed i byggesagsbehandlingen som de vigtigste områder.

For de øvrige områder gælder det, at de færre end hver fjerde kunde nævner disse som de vigtigste områder for god service.

Der ses enkelte udviklinger mellem målingerne i kundernes vurdering af de vigtigste områder. I 2018/2019 vurderer færre kunder, at et af de vigtigste områder er forhåndsdialog med kommunen. Samtidig vurderer lidt flere at gennemsigtighed i byggesagsbehandlingen er et af de vigtigste områder.

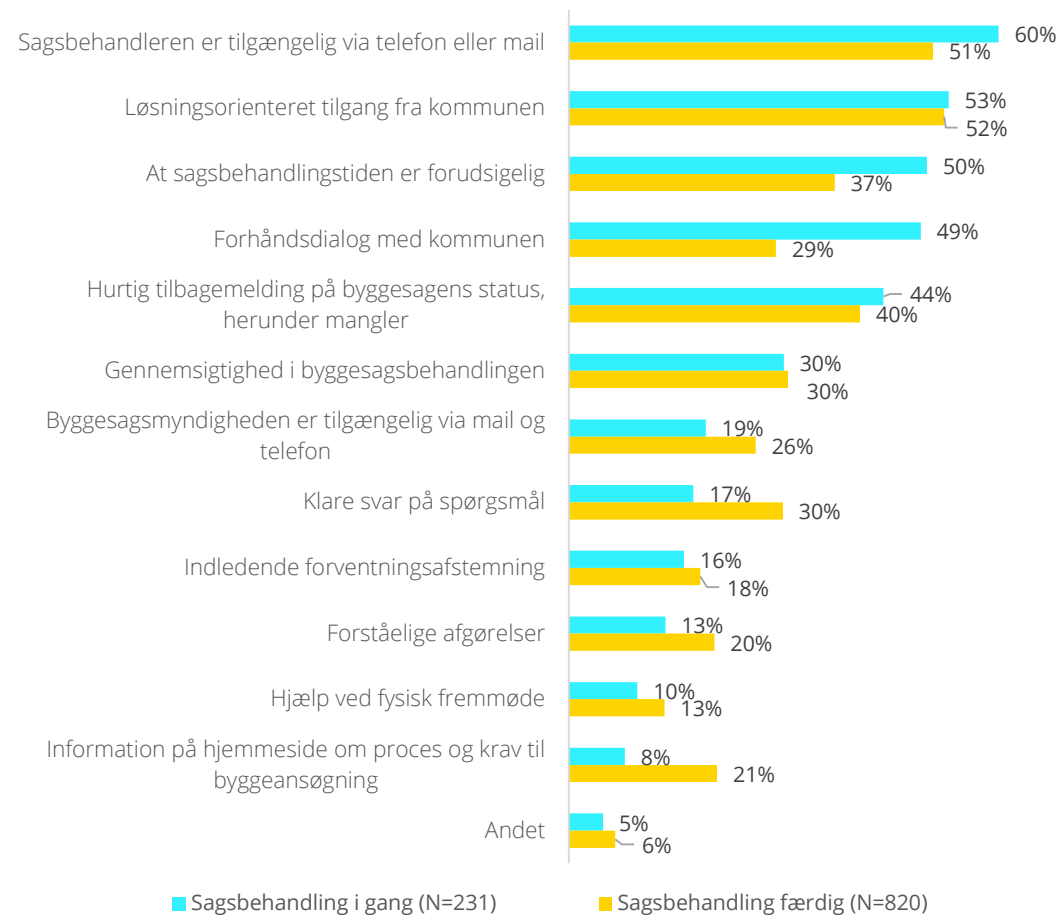
## DE VIGTIGSTE OMRÅDER FOR GOD SERVICE I BYGGESAGSBEHANDLING



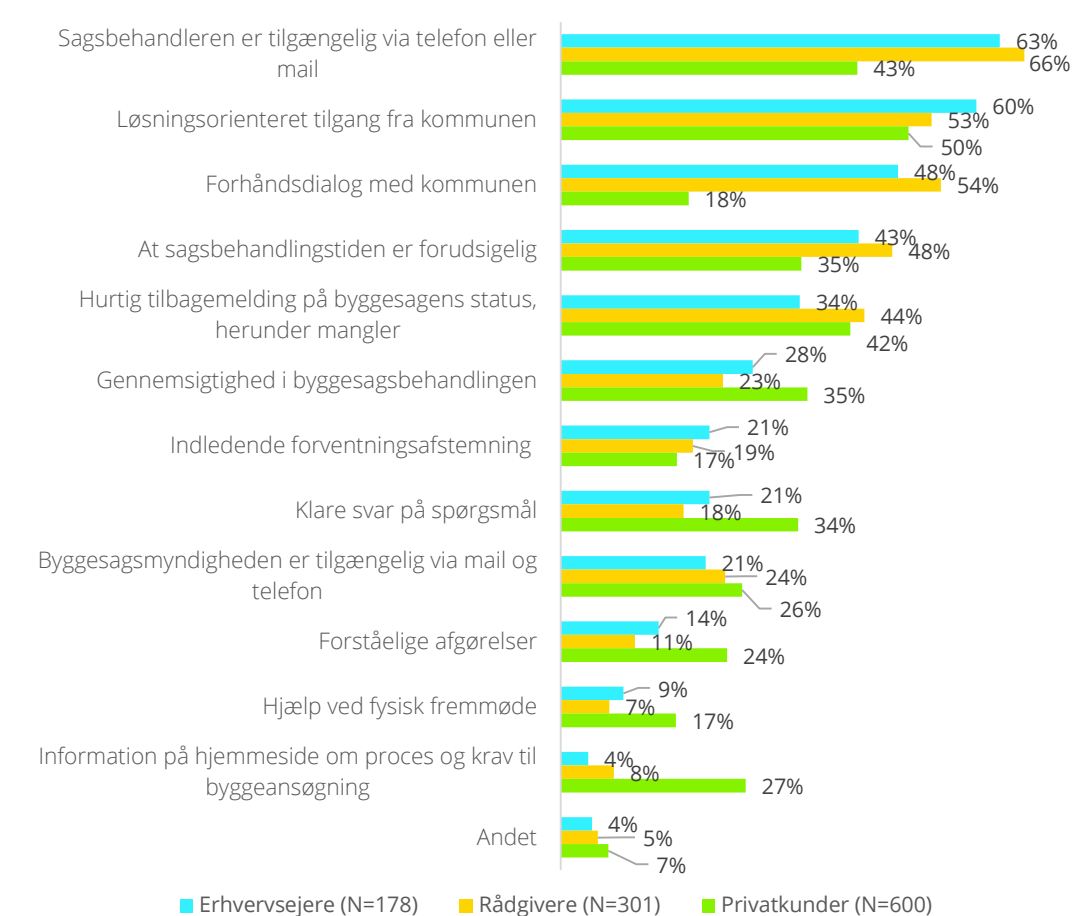
# Vigtigste områder for god service pr. kundetype og fase

Kunder med igangværende sagsbehandling vægter forudsigtelig sagsbehandlingstid og forhåndsdialog højere end kunder med færdig sagsbehandling. Erhvervsjere og rådgivere vægter tilgængelighed og forhåndsdialog højere end privatkunder.

## DE VIGTIGSTE OMRÅDER I SAGSBEHANDLINGEN PR. FASE



## DE VIGTIGSTE OMRÅDER I SAGSBEHANDLINGEN PR. KUNDETYPE

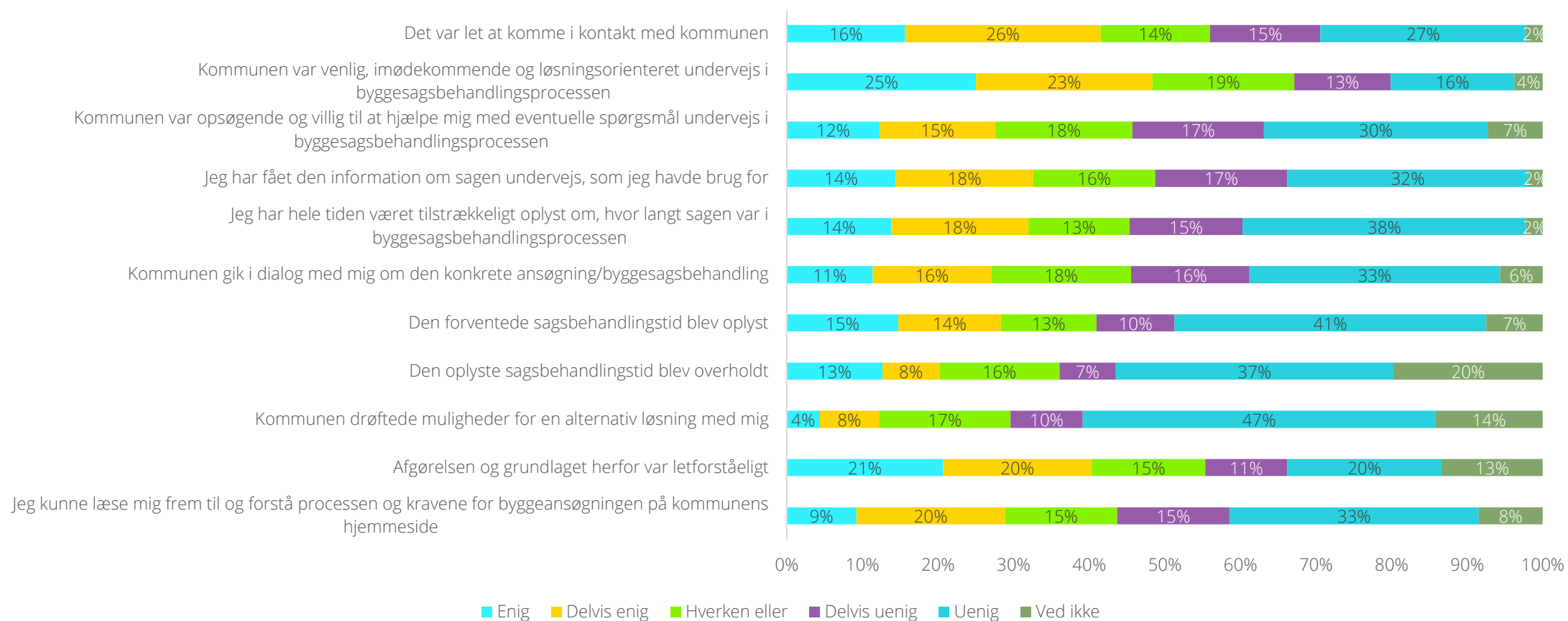




# Kundernes oplevelser under byggesagsbehandlingen

At kommunen var imødekommende og løsningsorienteret, let at komme i kontakt med, samt at afgørelsen og grundlaget herfor var forståelig, er de udsagn, som flest kunder er enige i. Drøftelse af alternative løsninger er det udsagn, som flest er uenige/meget uenige i.

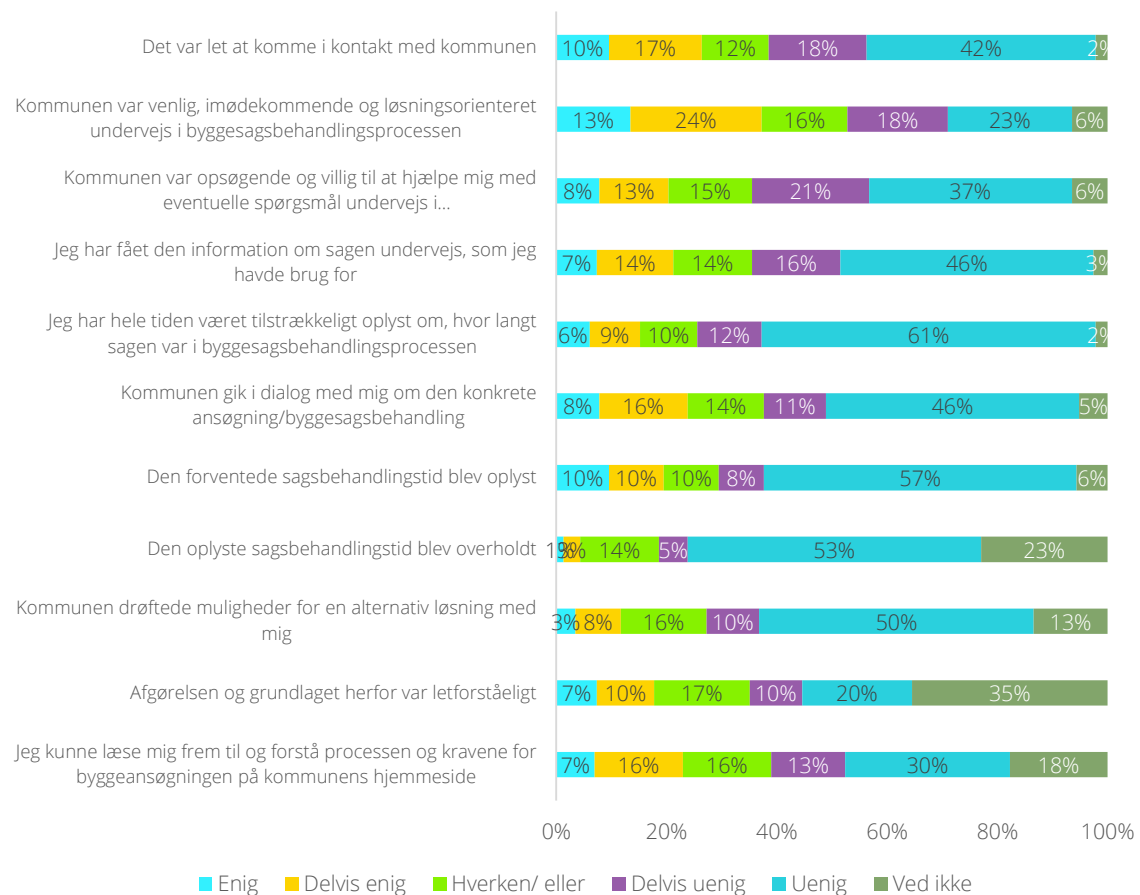
## HVOR ENIG ELLER UENIG ER DU I FØLGENDE UDSAGN OM BYGGESAGSBEHANDLINGEN I DIN KONKRETE SAG? (N=1098)



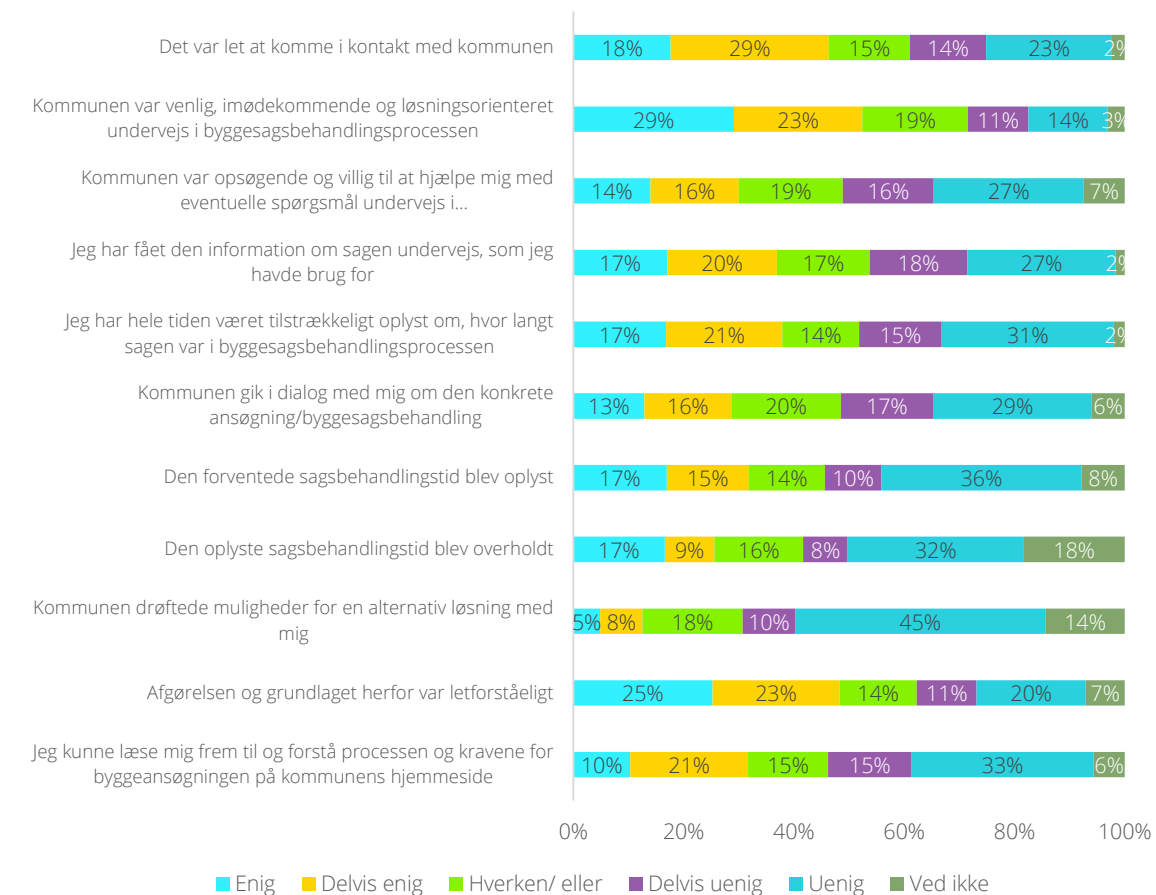
# Kundernes oplevelser under byggesagsbehandlingen pr. fase

Kunder med færdig sagsbehandling har på tværs af de målte parametre en mere positiv vurdering af sagsbehandlingen sammenlignet med kunder med igangværende sagsbehandling.

## SAGSBEHANDLINGEN I GANG (N=231)



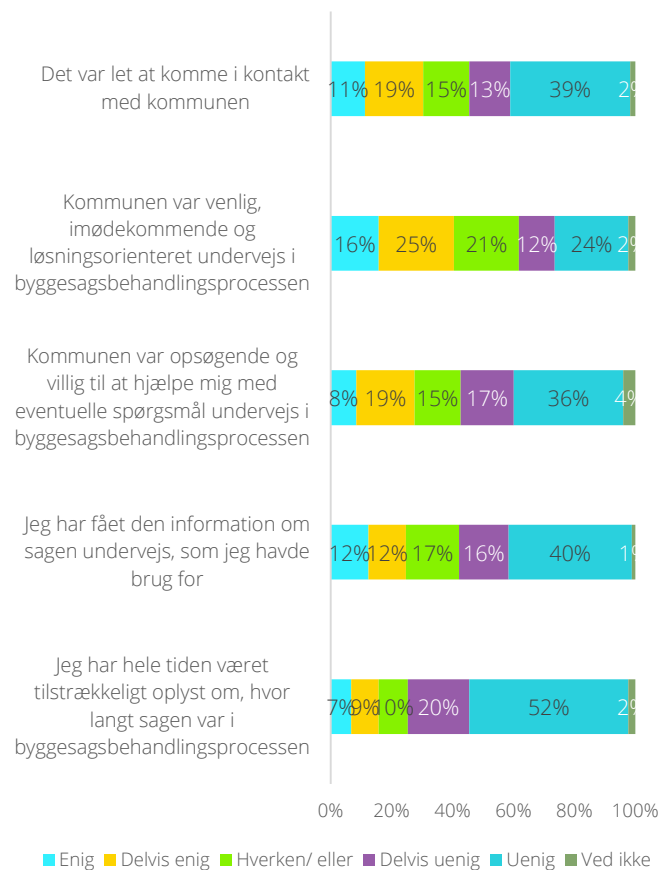
## SAGSBEHANDLINGEN FÆRDIG (N=820)



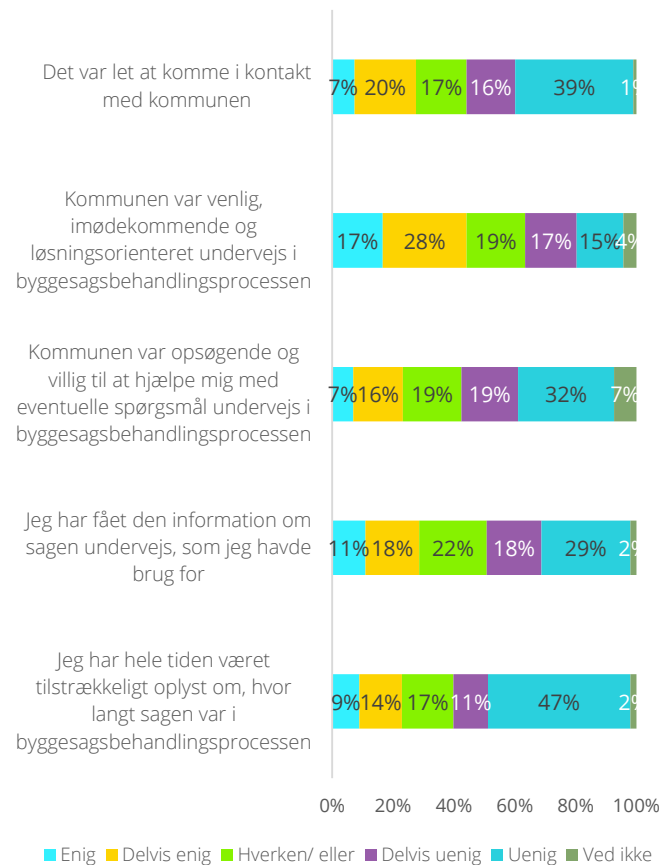
# Oplevelser under byggesagsbehandlingen pr. kundetype (1/2)

Erhvervsejere og rådgivere oplever byggesagsbehandlingen meget ens. Rådgiverne har dog en lidt mere positiv oplevelse af at blive informeret om sagen undervejs. Privatkunder har de mest positive oplevelser - særligt ift. kommunens venlighed og imødekommenhed.

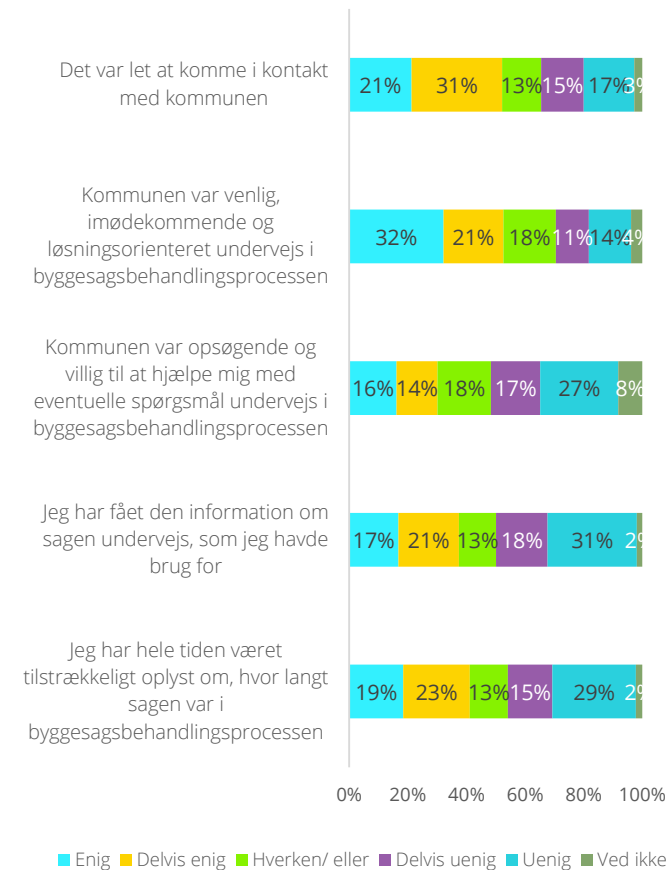
## ERHVERVSEJERE (N=178)



## RÅDGIVERE (N=301)



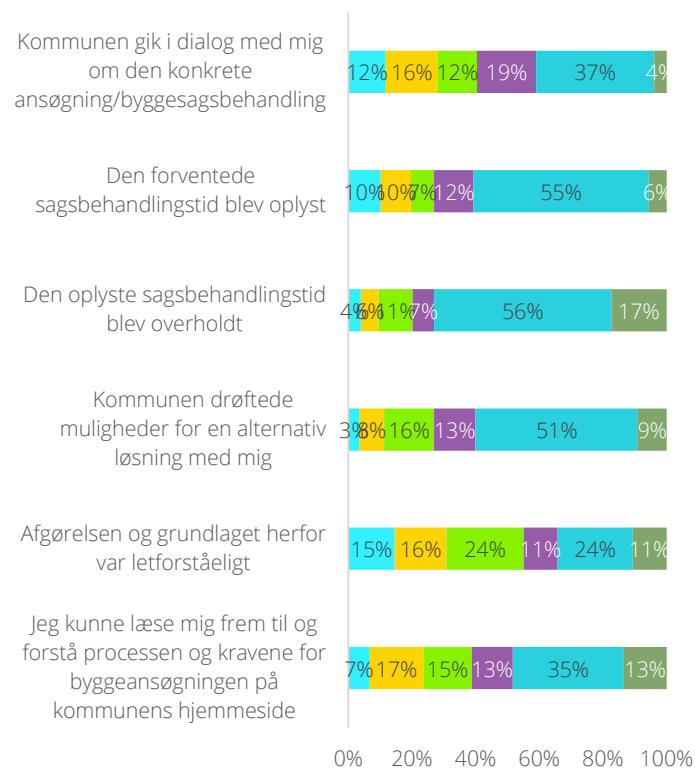
## PRIVATKUNDER (N=600)



# Oplevelser under byggesagsbehandlingen pr. kundetype (2/2)

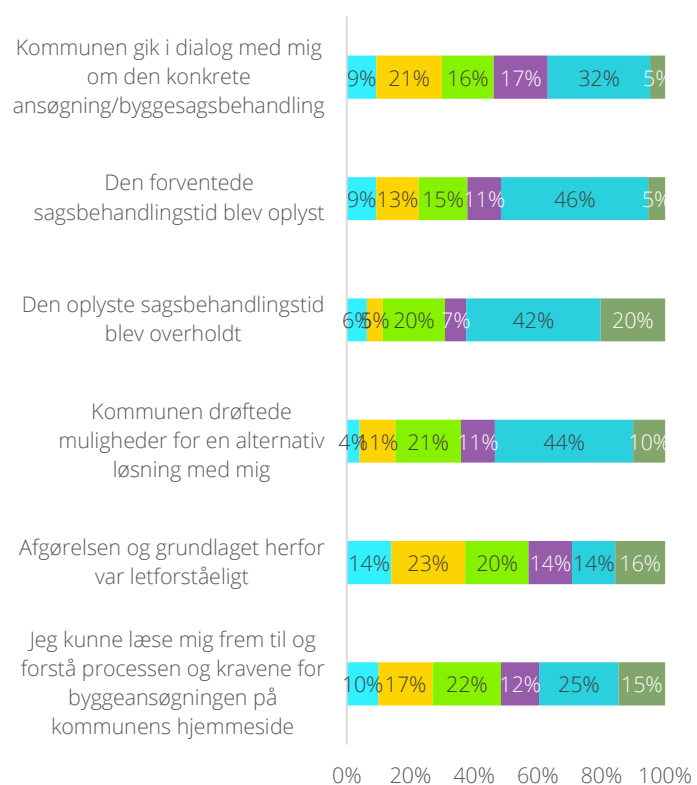
Der er generelt ikke stor variation i kundernes oplevelse af byggesagsbehandlingen på tværs af kundetyper. Privatkunderne har dog en lidt mere positiv oplevelse af forhold om sagsbehandlingstid og formidling af afgørelsen og grundlaget herfor.

## ERHVERVSEJERE (N=178)



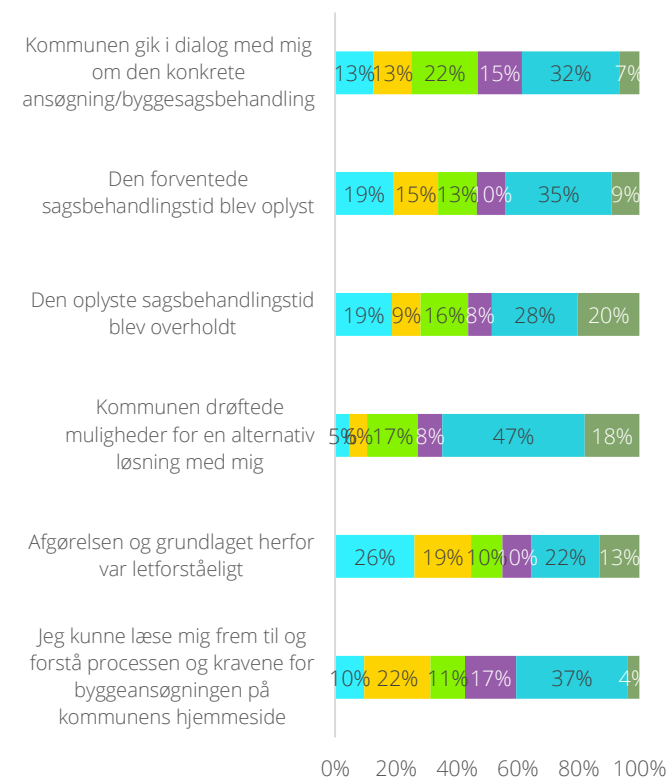
■ Enig ■ Delvis enig ■ Hverken/ eller ■ Delvis uenig ■ Uenig ■ Ved ikke

## RÅDGIVERE (N=301)



■ Enig ■ Delvis enig ■ Hverken/ eller ■ Delvis uenig ■ Uenig ■ Ved ikke

## PRIVATKUNDER (N=600)



■ Enig ■ Delvis enig ■ Hverken/ eller ■ Delvis uenig ■ Uenig ■ Ved ikke

# Præferencer for kontaktflader ifm. byggesagsbehandlingen

Mail og telefon er kundernes mest anvendte kontaktflader i forbindelse med sagen og også de kanaler, som kunderne foretrækker. BOM fortsætter med at udfordre kunderne, dog er der bevægelse mod at lidt flere ser positivt på at anvende BOM.

Der er ikke stor udvikling i de anvendte kontaktflader og præferencer herfor i forhold til tidligere år.

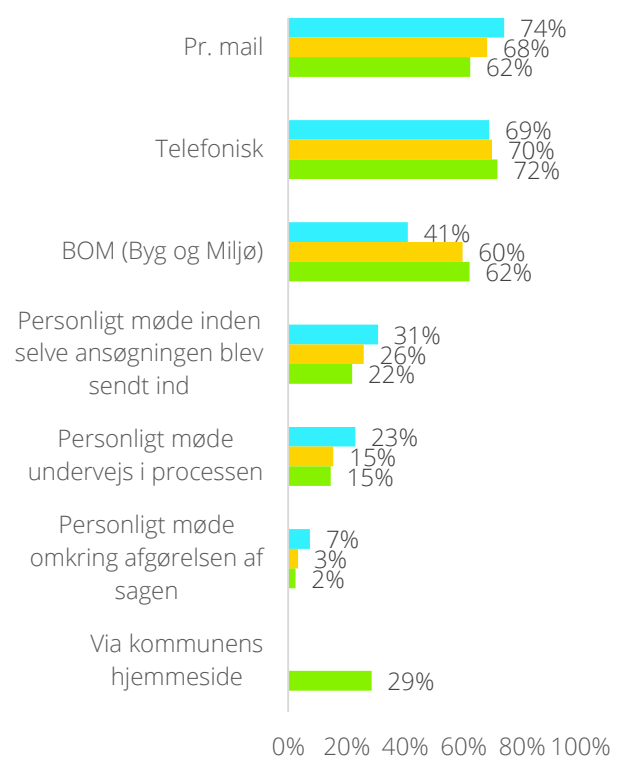
Tilsvarende er der på de fleste områder en overensstemmelse mellem de anvendte kontaktflader og de foretrukne. Fx har mange anvendt mail eller telefon, og det er også de to kanaler, der er de foretrukne.

BOM (Byg og Miljø), det nationale ansøgningssystem på byggeområdet, har den største afvigelse mellem anvendt og foretrukken kontaktflade. Således har mere end 60% anvendt portalen, men kun 34% har denne som foretrukken kanal. Det er dog lidt flere end i 2016/17.

Kommunens hjemmeside er en kontaktflade, som 29% af kunderne har anvendt. Der er dog kun 14% af kunderne, der har præference for denne kanal.

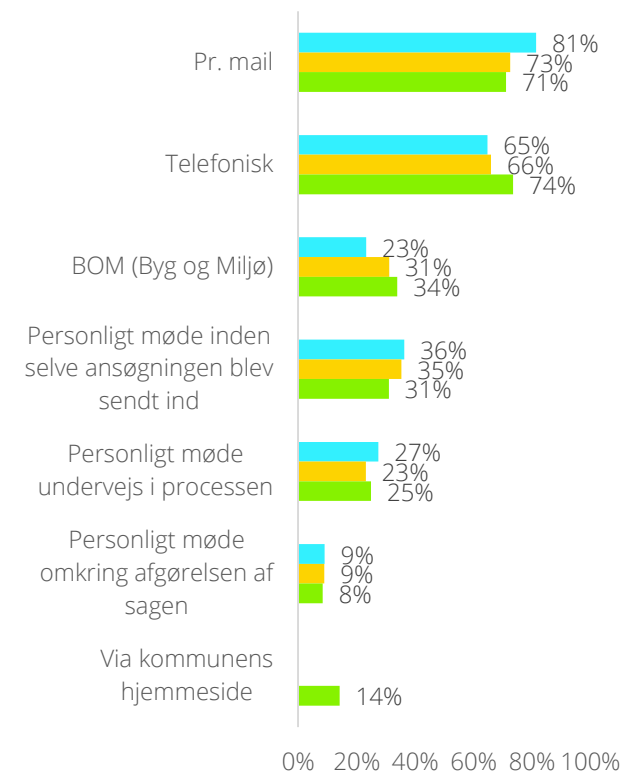
Der er endelig en tendens til, at kunderne efterspørger personlige møder – helst tidligt i ansøgningsprocessen, men relativt få anvender denne mulighed.

## ANVENDELSE AF KONTAKTFLADER IFM. SAGEN



■ 2015 (N=528) ■ 2016/2017 (N=751) ■ 2018/2019 (N=1098)

## PRÆFERENCER FOR KONTAKTFLADER I KONTAKTEN



■ 2015 (N=528) ■ 2016/2017 (N=751) ■ 2018/2019 (N=1098)

# Brug af og tilfredshed med forvaltningens dialogteam

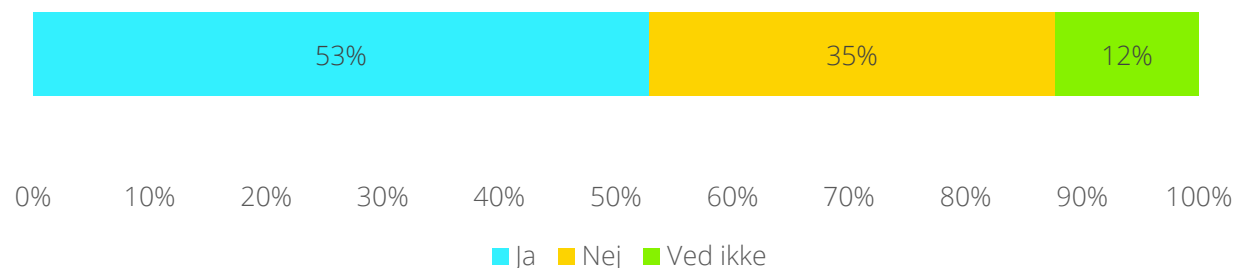
Mere end halvdelen af kunderne har været i kontakt med forvaltnings dialogteam. 40% var tilfredse eller meget tilfredse med vejledningen, mens 34% var utilfredse eller meget utilfredse.

53% af kunderne har været i kontakt med forvaltningens dialogteam i forbindelse med sagsbehandlingen, 35% har ikke haft kontakt med dialogteamet og 12% er uvisse om, hvorvidt de har haft kontakt med dialogteamet.

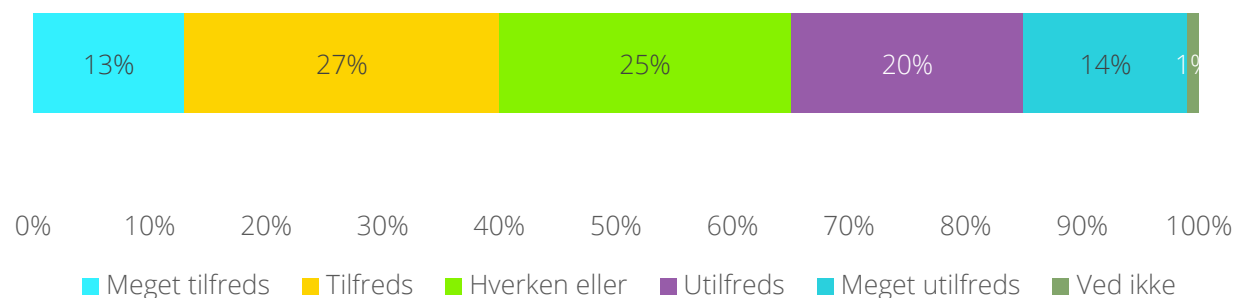
De kunder, som har haft kontakt med dialogteamet, er i spørgeskemaet blevet spurgt til, hvor tilfredse eller utilfredse de er med den vejledning de fik fra dialogteamet.

Og som det fremgår af figuren til højre svarer 40% af kunderne, at de er tilfredse eller meget tilfredse med vejledningen fra dialogteamet. 25% af kunderne er neutrale og 34% er utilfredse eller meget utilfredse med vejledningen fra dialogteamet.

## KONTAKT MED DIALOGTEAM IFM. SAGSBEHANDLINGEN (N=1098)



## TILFREDSHED MED VEJLEDNINGEN FRA DIALOGTEAMET (N=580)

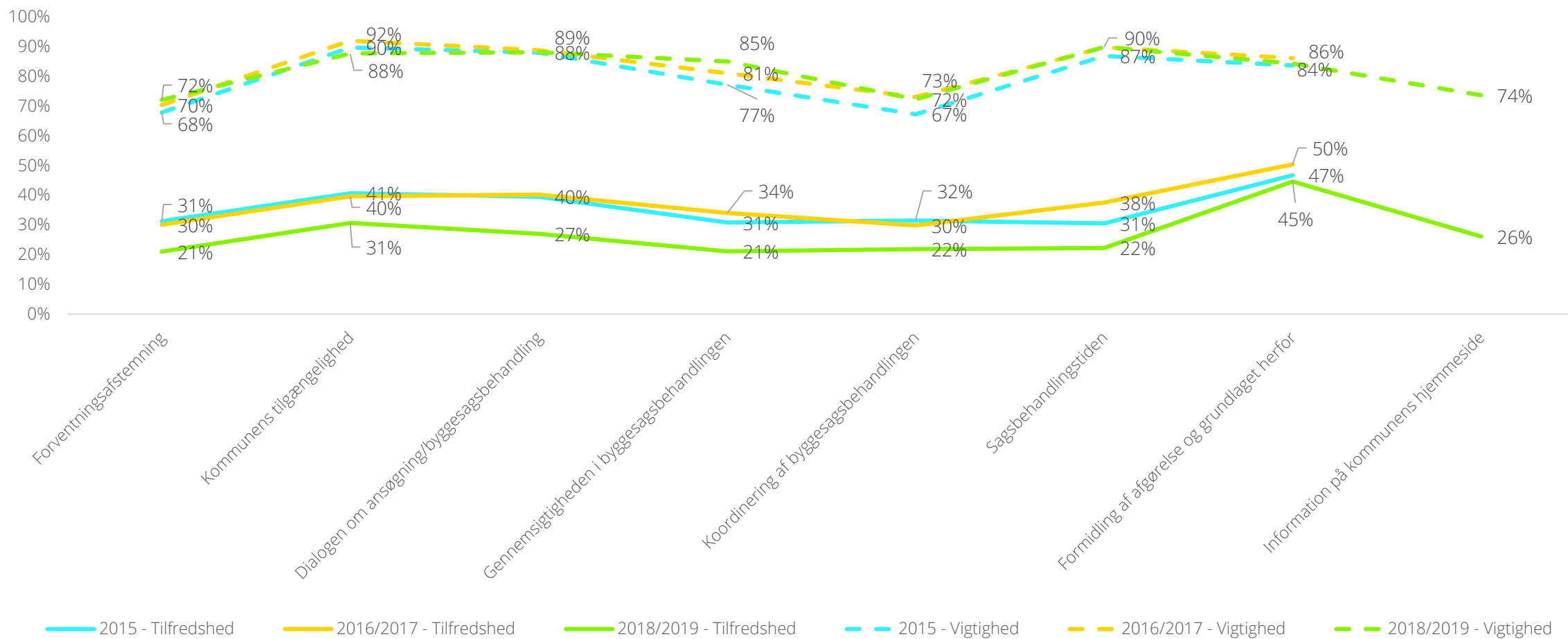




# Vurdering af tilfredshed og vigtighed af udvalgte elementer

Generelt gælder det, at kundernes vurdering af vigtigheden de enkelte elementer er ensartet mellem årene. Til gengæld er tilfredsheden faldet på hvert parameter siden 2016/2017.

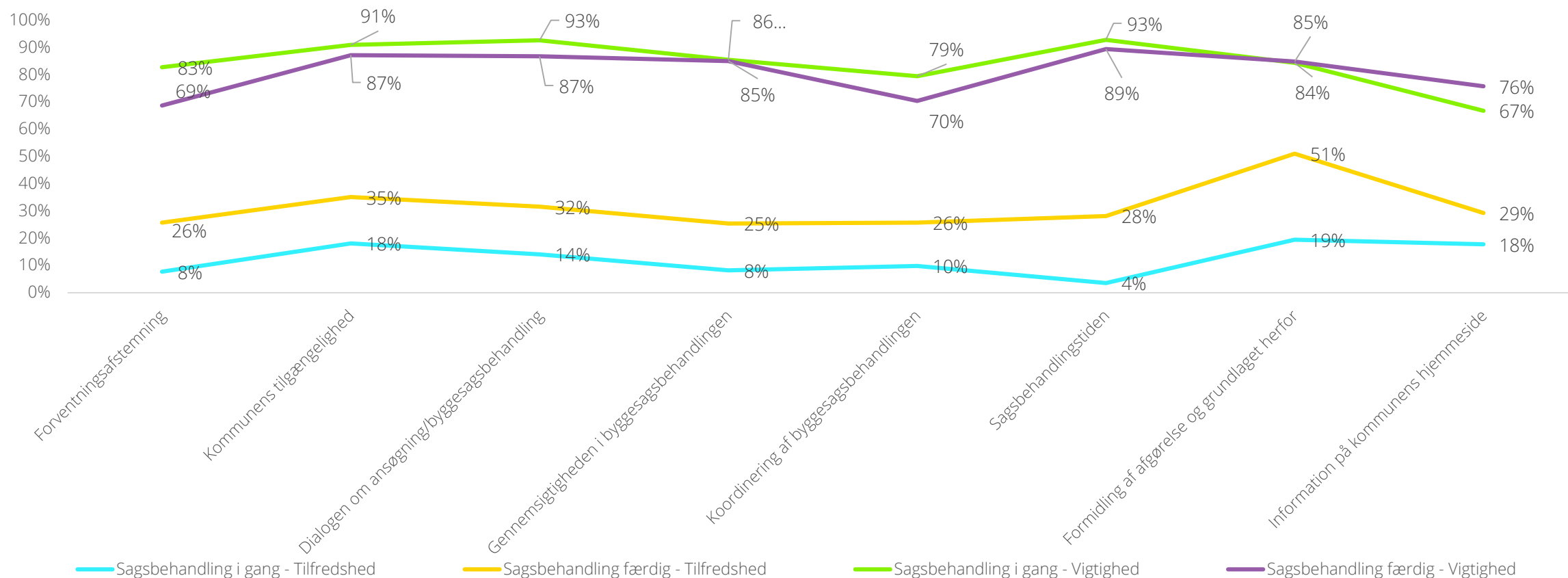
## VIGTIGHED OG TILFREDSHED MED UDVALGTE ELEMENTER I SAGSBEHANDLINGEN



# Vurdering af tilfredshed og vigtighed af elementer pr. fase

Kunder med igangværende sagsbehandling har et tilfredshedsniveau, der på de enkelte elementer ligger lavere end kunder med færdig sagsbehandling. Kundernes vurdering af vigtighed af de enkelte elementer adskiller sig generelt ikke meget fra hinanden på tværs af fase.

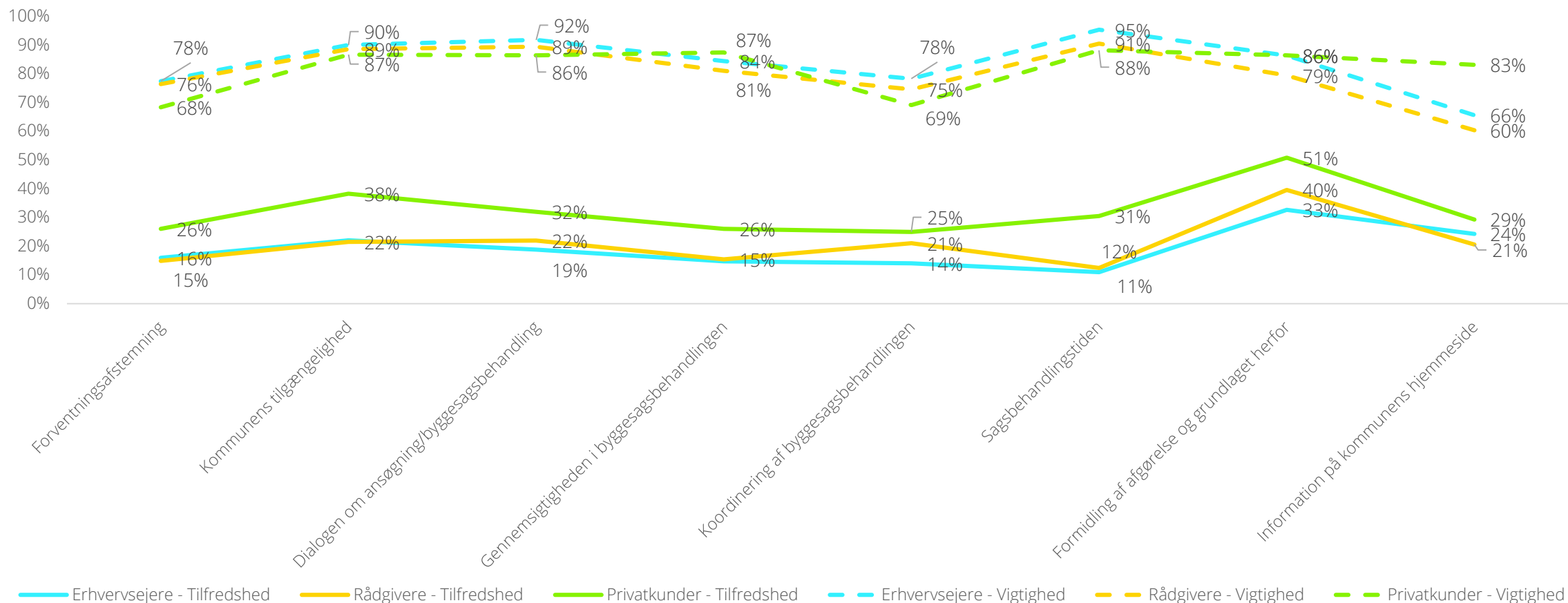
## VIGTIGHED OG TILFREDSHED MED UDVALGTE ELEMENTER I SAGSBEHANDLINGEN OPDELT PÅ KUNDETYPE



# Vurdering af tilfredshed og vigtighed af elementer pr. kundetype

Privatkunderne er den mest tilfredse kundegruppe for hver af de enkelte elementer. Erhvervsjere og rådgivere har generelt et meget ens tilfredshedsniveau, lidt flere rådgivere er dog tilfredse med koordinering og formidling af afgørelsen.

## VIGTIGHED OG TILFREDSHED MED UDVALGTE ELEMENTER I SAGSBEHANDLINGEN OPDELT PÅ KUNDETYPE



# Vigtighed af og tilfredshed med forventningsafstemning

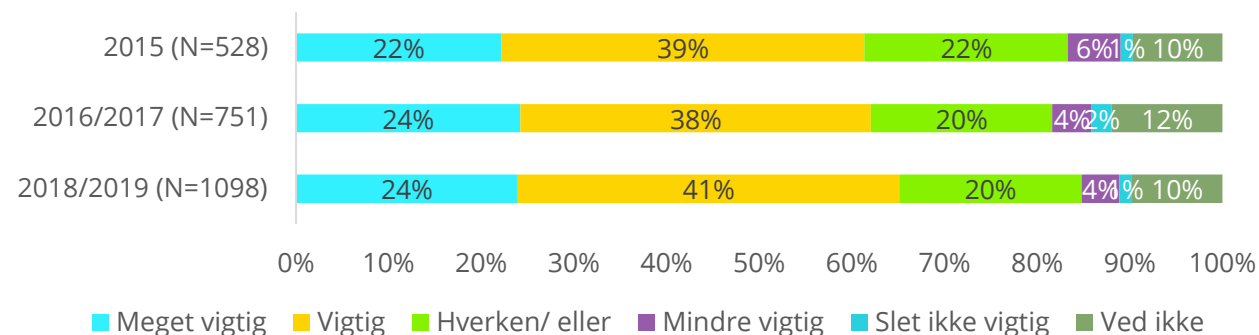
En god forventningsafstemning opleves som vigtigt for mange kunder. I 2018/2019 er der lidt flere kunder, som er utilfredse eller meget utilfredse sammenlignet med de, der er tilfredse eller meget tilfredse.

65% af kunderne svarer i 2018/2019, at forventningsafstemning er vigtigt eller meget vigtigt. Dette adskiller sig ikke væsentligt fra tidligere år.

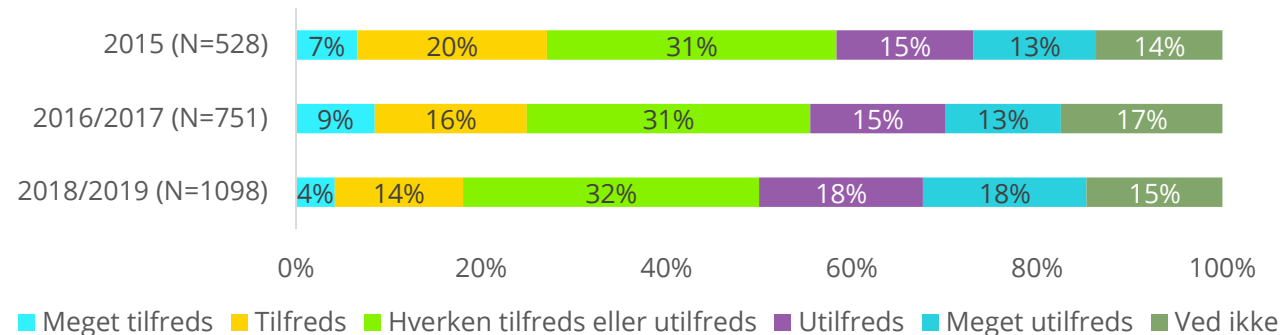
Andelen af kunder, som er meget tilfredse eller tilfredse med forventningsafstemningen er i 2018/2019 på 18% hvilket er et fald på 7 procentpoint fra 2016/2017 (25%).

Andelen af neutrale kunder udgør 32%, mens 36% er utilfredse eller meget utilfredse.

## VIGTIGHEDEN AF FORVENTNINGSAFSTEMNING



## TILFREDSHED MED FORVENTNINGSAFSTEMNING



# Vigtighed af og tilfredshed med tilgængeligheden

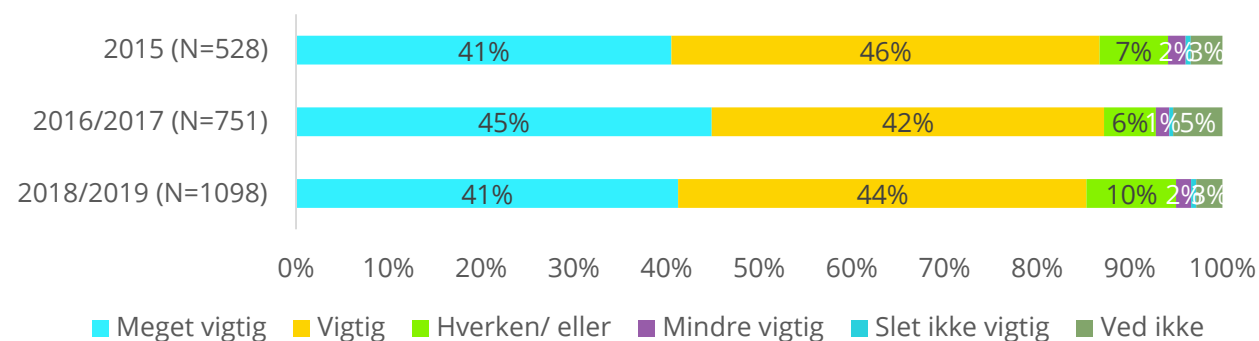
85% af kunderne mener, at det er vigtigt eller meget vigtigt, at kommunen er tilgængelig under byggesagsbehandlingen. Andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse med kommunens tilgængelighed er faldet mellem 2016/2017 og 2018/2019 fra 38% til 29%.

85% af kunderne i 2018/19 svarer, at det er vigtigt eller meget vigtigt, at kommunen er tilgængelig i løbet af sagsbehandlingen.

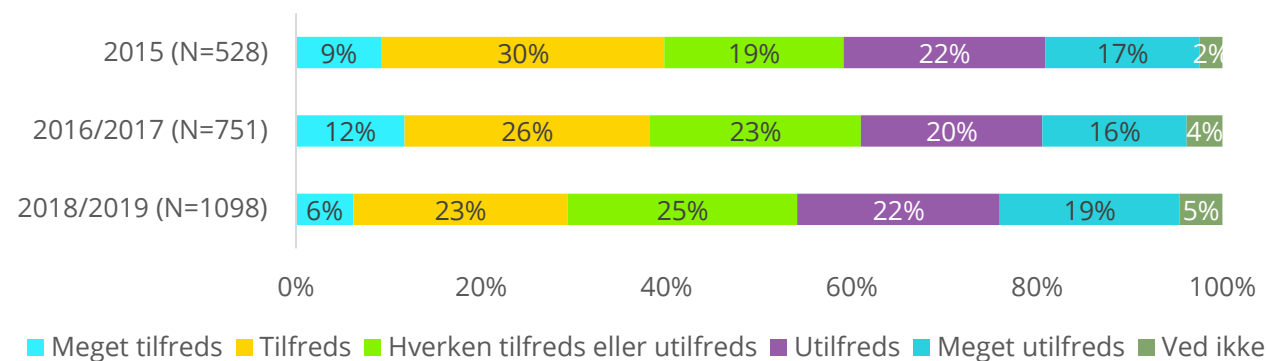
Det er omtrent samme andel som i 2016/17 og i 2015. Der er stort set ingen kunder, der svarer at tilgængelighed ikke er vigtigt under sagsbehandlingen.

Andelen af kunder, som er meget tilfredse eller tilfredse med kommunens tilgængelig er i 2018/2019 på 29% hvilket er et fald på 9 procentpoint fra 2016/2017 (38%). Andelen af neutrale kunder udgør 25%, mens 41% er utilfredse eller meget utilfredse.

## VIGTIGHEDEN AF KOMMUNENS TILGÆNGELIGHED



## TILFREDSHED MED KOMMUNENS TILGÆNGELIGHED



# Vigtighed af og tilfredshed med dialogen i den konkrete sag

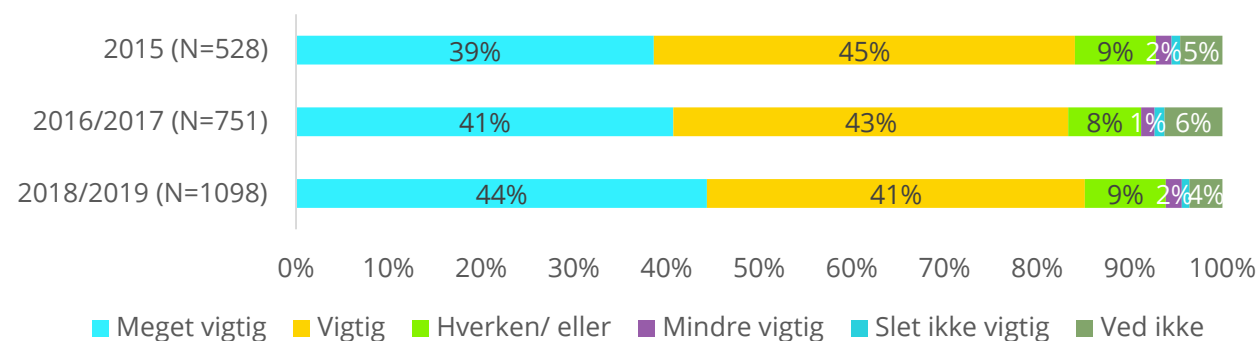
Kunderne oplever, at det er vigtigt at være i dialog i den konkrete sag, hvor 85% finder det vigtigt eller meget vigtigt. Kun 25% er dog tilfredse eller meget tilfredse med dialogen i den konkrete sag.

85% af kunderne i 2018/19 svarer, at det er vigtigt eller meget vigtigt, at være i dialog i den konkrete sag. Kun yderst få svarer, at det er mindre eller slet ikke vigtigt.

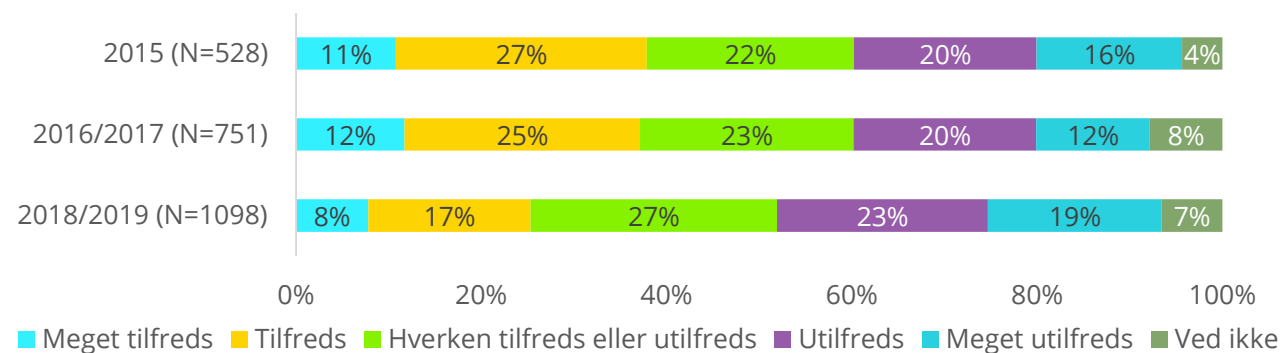
Andelen af kunder, som er meget tilfredse eller tilfredse med dialogen i den konkrete sag er i 2018/2019 på 25% hvilket er et fald på 12 procentpoint fra 2016/2017 (37%).

Andelen af neutrale kunder udgør 27%, mens 42% er utilfredse eller meget utilfredse.

## VIGTIGHED AF DIALOGEN I DEN KONKRETE SAG



## TILFREDSHED MED DIALOGEN I DEN KONKRETE SAG





# Vigtighed af og tilfredshed med gennemsigtheden

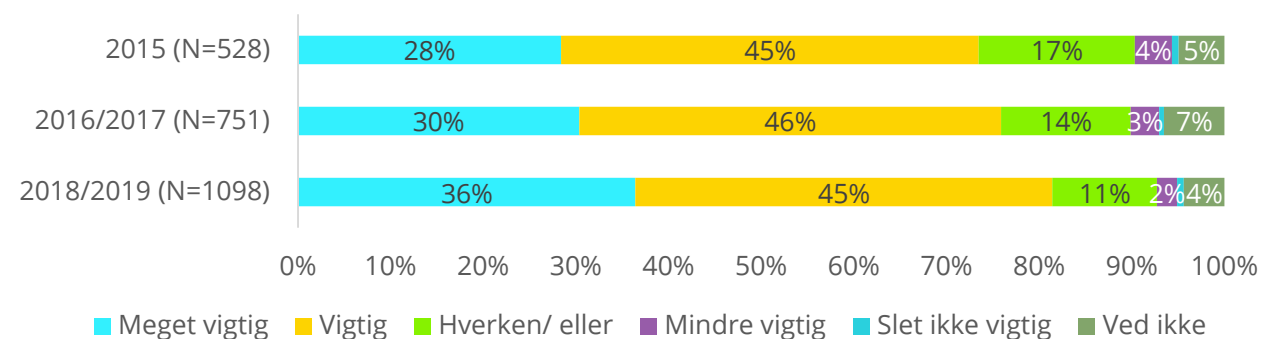
Gennemsigtheden i forbindelse med sagsbehandling opleves i 2018/2019 som vigtigt eller meget vigtigt for 81% af kunderne, hvilket er en stigning på 7 procentpoint siden 2016/2017. Tilfredsheden med gennemsigtheden er faldet mellem 2016/2017 og 2018/2019.

Blandt kunderne mener 81% i 2018/2019, at det er vigtigt eller meget vigtigt med gennemsigtheden i byggesagsbehandlingen. Dette er en stigning i vurdering af vigtigheden på 5 procentpoint siden 2016/2017.

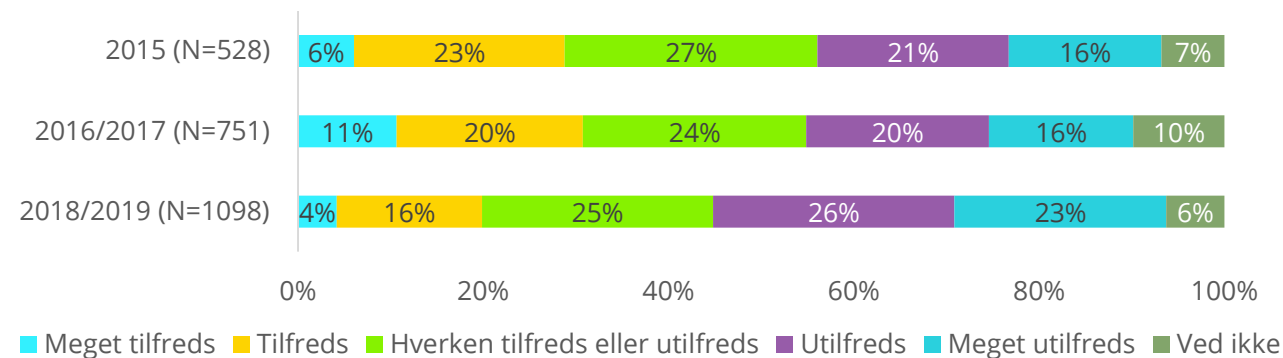
Kundernes vurdering af tilfredshed med gennemsigtheden i byggesagsbehandlingen har ændret sig mellem 2016/2017 og 2018/2019.

Som det fremgår af figuren til højre, er andelen af kunder, som er meget tilfredse eller tilfredse faldet med 11 procentpoint, mens andelen af kunder, som er meget utilfredse eller utilfredse er steget med 16 procentpoint.

## VIGTIGHEDEN AF GENNEMSIGTIGHED



## TILFREDSHED MED GENNEMSIGTIGHED



# Vigtighed af og tilfredshed med koordination

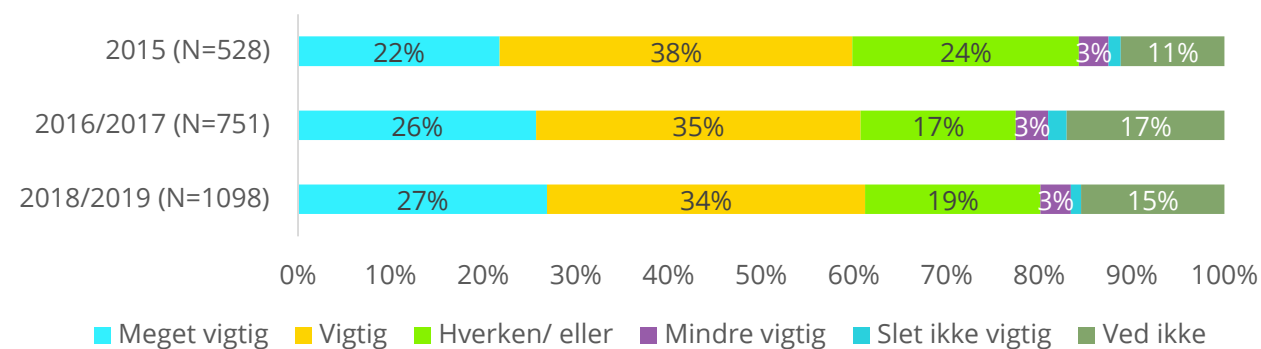
61% af kunderne finder det vigtigt eller meget vigtigt med koordinering af byggesagsbehandlingen. Knap 20% er tilfredse eller meget tilfredse hermed, mens 36% er utilfredse eller meget utilfredse. En relativt stor andel (17%) ved ikke, og knap hver tredje er neutral.

61% af knuderne synes, at koordination af byggesagsbehandlingen er vigtig eller meget vigtig. Kun få finder det mindre eller slet ikke vigtigt, mens en relativt stor andel (15%) ikke har nogen holdning til udsagnet.

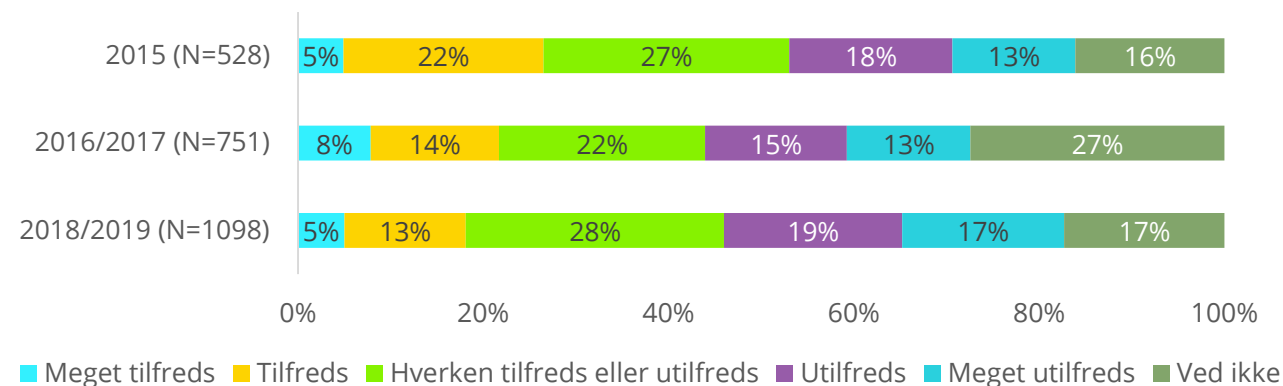
Andelen af kunder, som er meget tilfredse eller tilfredse med koordineringen af byggesagsbehandlingen er i 2018/2019 på 18%

Andelen af neutrale kunder udgør 28%, 36% er utilfredse eller meget utilfredse og 17% har ingen mening.

## VIGTIGHED AF KOORDINERING AF BYGGESAGSBEHANDLINGEN



## TILFREDSHED MED KOORDINERING AF BYGGESAGSBEHANDLINGEN



# Vigtighed af og tilfredshed med sagsbehandlingstiden

88% af kunderne svarer, at sagsbehandlingstiden er vigtig eller meget vigtig. Kun 22% var til gengæld tilfredse med sagsbehandlingstiden i 2018/19.

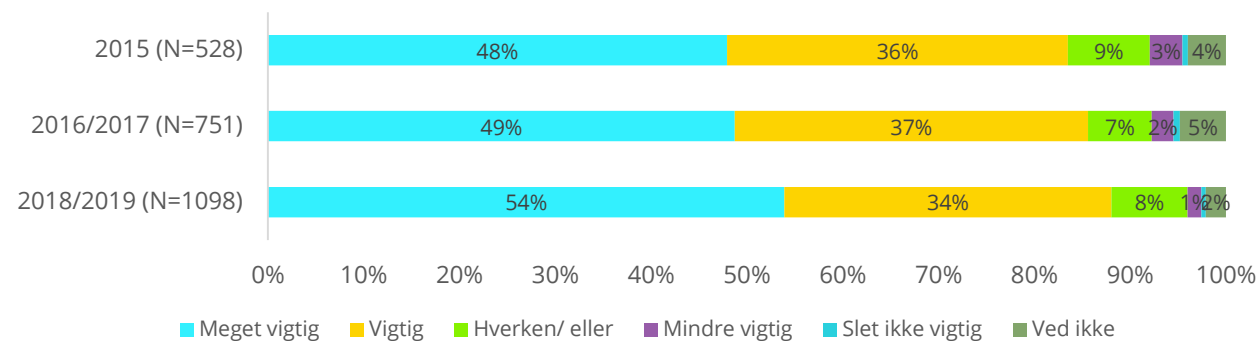
88% af kunderne svarer, at sagsbehandlingstiden er vigtig eller meget vigtig. Kun yderst få mener, det er mindre eller slet ikke vigtigt.

Over tid er der en lille tendens til, at kundernes vurdering af sagsbehandlingstidens vigtighed stiger.

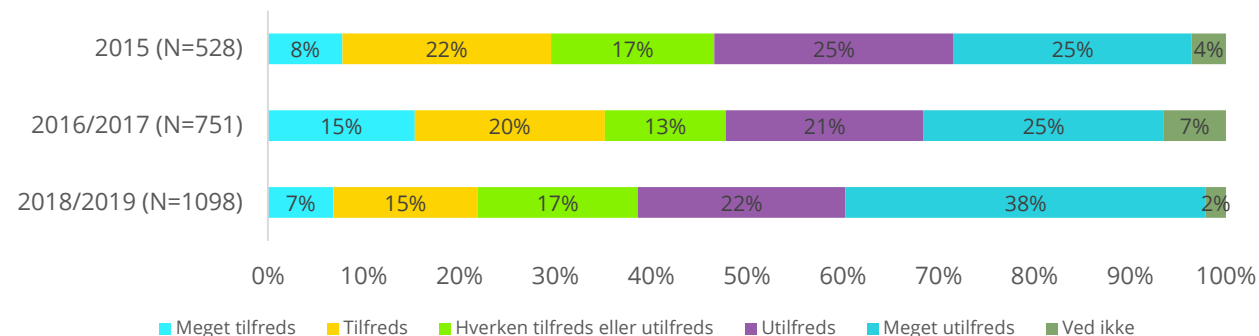
Andelen af kunder, som er meget tilfredse eller tilfredse med sagsbehandlingstiden er i 2018/2019 på 22% hvilket er et fald på 13 procentpoint fra 2016/2017 (35%).

Andelen af neutrale kunder udgør 17%, mens 60% er utilfredse eller meget utilfredse.

## VIGTIGHED AF SAGSBEHANDLINGSTIDEN



## TILFREDSHED MED SAGSBEHANDLINGSTIDEN



# Vigtighed af og tilfredshed med formidling af afgørelse

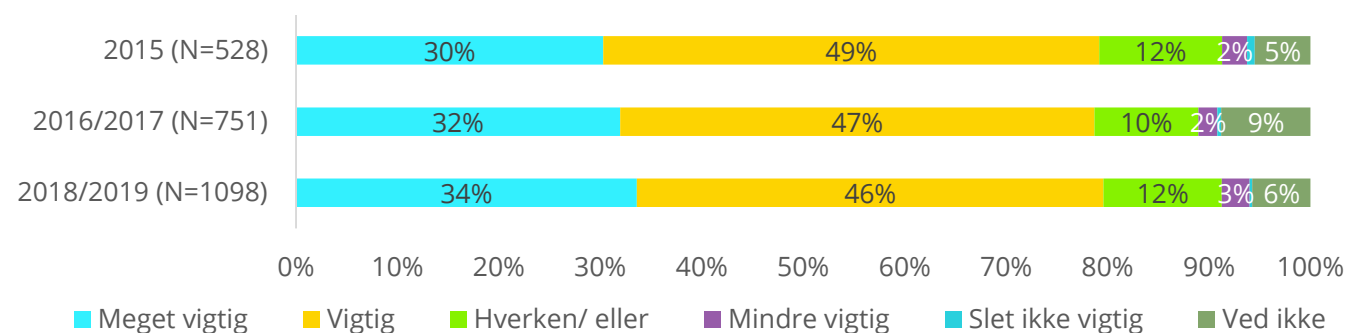
80% af kunderne svarer, at formidling af afgørelse og grundlag herfor er vigtigt eller meget vigtigt. 40% svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med formidling af afgørelse og grundlag herfor. Der ses kun små ændringer i vigtighed og tilfredshed mellem målingerne.

Mellem 2015, 2016/2017 og 2018/2019 er der næsten ikke nogen forskel i kundernes vurdering af vigtigheden af formidling af afgørelse og grundlag. I 2015 og 2016/2017 svarer 79% af kunderne, at det er vigtigt eller meget vigtigt, mens 80% af kunderne i 2018/2019 svarer dette.

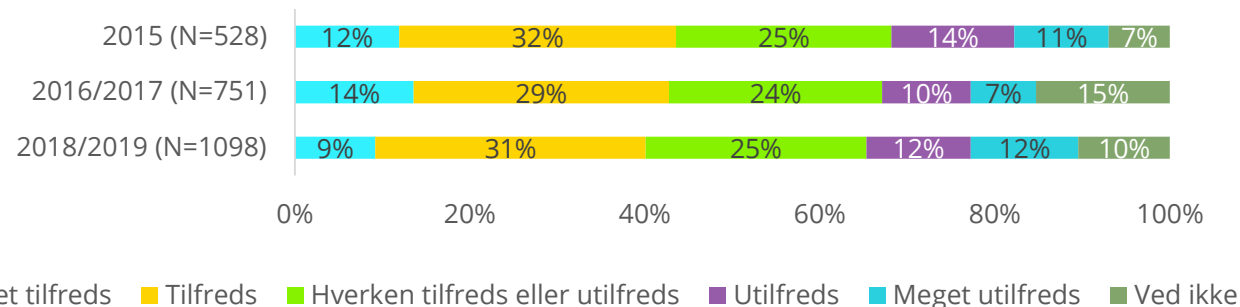
Ligesom i vurderingen af vigtigheden er kundernes vurdering af tilfredsheden med formidling af afgørelse og grundlag næsten identisk mellem 2015, 2016/2017 og 2018/2019.

Andelen er kunder, der svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med formidlingen af afgørelse og grundlag herfor, er hhv. 45% i 2016, 43% i 2016/2017 og 40% i 2018/2019.

## VIGTIGHEDEN AF FORMIDLING AF AFGØRELSE OG GRUNDLAG HERFOR



## TILFREDSHED MED FORMIDLING AF AFGØRELSE OG GRUNDLAG HERFOR



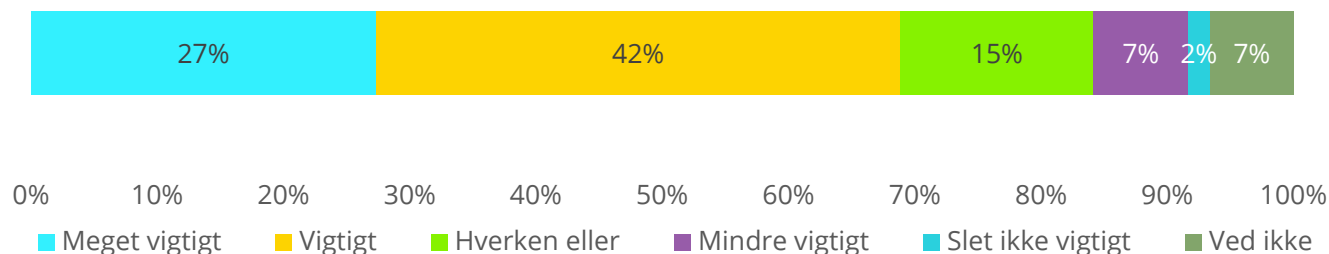
# Vigtighed af og tilfredshed med information på hjemmeside

Godt 2/3 af kunderne synes, at det vigtigt eller meget vigtigt, at kunne finde information om byggesagsbehandlingen på kommunens hjemmeside. Hver fjerde er tilfreds eller meget tilfreds med den nuværende information, mens hver tredje er utilfreds eller meget utilfreds.

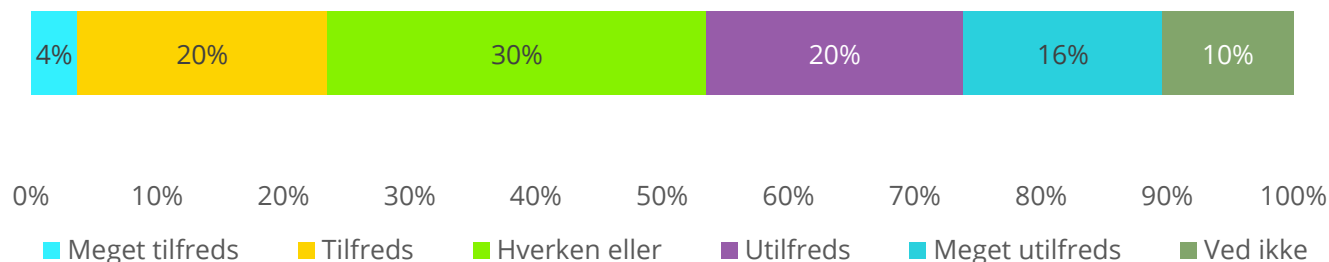
69% af kunderne svarer, at det vigtigt eller meget vigtigt at kunne finde information om byggesagsbehandlingen på kommunens hjemmeside. Knap 10% svarer, at det er mindre eller slet ikke vigtigt.

24% svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med informationen om byggesagsbehandlingen på hjemmesiden, hvorimod 36% er utilfredse eller meget utilfredse. 30% er neutrale og 10% har ingen mening.

## VIGTIGHED AF INFORMATION PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE (N=1098)



## TILFREDSHED MED INFORMATION PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE (N=1098)



# **Input fra interviews og fokusgrupper**

---

Resultater fra den kvalitative  
kundeundersøgelse

# Tværgående resultater fra interviews

På tværs af private og professionelle ansøgere fremhæves en række centrale behov til sagsbehandlingen på byggesagsområdet. Behovene giver et billede af de væsentligste forbedringsområder.

De kvalitative resultater understøtter og nuancerer resultaterne fra den kvantitative undersøgelse.

Som det også fremgår af de kvantitative resultater, er borgernes og virksomheders behov og oplevelser med byggesagerne gennemgående ens, men også i de kvalitative resultater er utilfredsheden generelt større hos de professionelle ansøgere.

Eksempelvis er der for nogle private en vis tilfredshed med sagsbehandlingstiden, mens der blandt virksomheder er generel stor utilfredshed med den nuværende sagsbehandlingstid.

De identificerede behov ses som indikatorer for, hvor og hvordan byggesagsbehandlingen kan styrkes mhp. at skabe større tilfredshed på tværs af BA og BU.

## KUNDERNE EFTERSPØRGER...



**Hurtigere sagsbehandlingstid**



**Gennemsigtighed og forudsigelighed i sagsforløb**



**Ét komplet og gældende mangelbrev**



**Kompetente sagsbehandlere**



**Ensartet og forudsigelig sagsbehandling**



**Tilgængelig og adgang til faglig dialog**



**Differentiering af dybden og krav til dokumentation**



**Bedre vejledning på digitale platforme**



**Større kendskab til den enkelte sag**



# Kunderne efterspørger (1/3)



## HURTIGERE SAGSBEHANDLINGSTID

*"Vi har fået oplyst en forventet behandlingstid på over halvandet år på alle projekter, og det er et stort problem for os. Vi er i vækst, men vi kan ikke komme videre, fordi det går så langsomt."*

Særligt virksomhederne tilkendegiver, at sagsbehandlingstiden er ekstremt lang i KK sammenlignet med andre kommuner.

Flere rådgivere oplever, at sager kommer hurtigere igennem, hvis de sender dem ind på vegne af erhvervsjere eller private, og den lange sagsbehandling ender ofte som en stor udgift.

Skal der opnås højere tilfredshed kan der med fordel sættes fokus på at nedsætte sagsbehandlingstiden markant.

### Konkrete forslag fra kunder

- Benchmark og videndeling med andre kommuner mhp. at indhente inspiration til, hvordan de holder sagsbehandlingstiden.
- Fokus på at afklare den enkelte sag, når den er igangsat, hellere end at starte nye sager.



## GENNEMSIGTIGHED OG FORUDSIGELIGHED I SAGSFORLØB

*"Man skal optimalt ned omkring 2-3 måneder for en sagsbehandling, og det skal være en gennemsigtig proces undervejs."*

Både private og professionelle ansøgere udtrykker frustration over ikke at have overblik over deres sagsforløb og sagsbehandlingstiden. Når der ikke er tilstrækkelig gennemsigtighed, oplever kunderne at de venter i blinde, og at de forhindres i at koordinere med bygherrer og partnere.

At skabe større gennemsigtighed i sagsforløbet gælder på den ene side om at formidle sagsbehandlingstiden bedre, men også mere generelt om at gøre det muligt for kunderne at kunne følge med i, hvor deres sag står, hvad der er i proces, og hvad der udestår.

### Konkrete forslag fra kunder

- Delmål i processen kan tydeliggøres for kunderne, fx gennem en automatiseret mail.
- Etablering af åben og løbende opdaterende kommunikation om de reelle forventede sagsbehandlingstider – gerne på hjemmesiden.



## ÉT KOMPLET OG GÆLDENDE MANGELBREV

*"Det giver ikke mening, at vi får dem drypvist – hver gang vi får dem, er det en omkostning for os."*

Kunderne oplever at modtage flere mangelbreve med krav om ny og mere dokumentation. Både borgere og virksomheder fremhæver sager, hvor de bedes om at indsende dokumentation, der allerede er indsendt. Det opleves urimeligt, at der er stramme deadlines ift. mangelbreve, fordi de angivne sagsbehandlingstider ikke altid overholdes af TMF.

I stedet for at modtage en række mangelbreve, hvor kommunikationen går frem og tilbage over lang tid, anbefales det, at manglerne samles i ét brev, og at disse hurtigt kan afklares telefonisk med sagsbehandleren.

### Konkrete forslag fra kunder

- Indholdet af det første mangelbrev bør være gældende for hele sagsbehandlingen.
- Etabler større mulighed for faglig dialog om mangler, så behov og misforståelser afklares hurtigt.

# Kunderne efterspørger (2/3)

## KOMPETENTE SAGSBEHANDLERE

*"Det eneste svar, man får, er, at de ikke tør lægge hovedet på blokken – jamen det er jo det, de skal: give et gældende svar."*

Både private og professionelle kunder udtrykker, at mange sagsbehandlere stiller krav, som de ikke selv kan begrunde. De udtrykker, at mange sagsbehandlere ikke er i stand til at kunne vejlede tilstrækkeligt præcist i BR18 og dokumentationskrav her.

Kunderne udtrykker behov for, at sagsbehandlere kan vejlede ift. den gældende lovgivning, og at de svar en sagsbehandler giver pba. af lovgivningen er gældende og ikke ændres senere i processen.

### Konkrete forslag fra kunder

- Fokus på kompetenceudvikling af sagsbehandlere, samt hvordan BR18 appliceres på forskellige sagstyper.
- Gå-hjem-møder o. lign. kan give kunderne en dybere forståelse af kravene i BR18.

## ENSARTET OG FORUDSIGELIG SAGSBEHANDLING

*"Der er uensartethed i fortolkningen af BR18. De skal tolke ud fra lovgivningen og ikke ud fra deres egne holdninger."*

Kunderne oplever, at den vejledning og de svar, de får, varierer fra sagsbehandler til sagsbehandler. Det opleves, at hvad én sagsbehandler har sagt senere kan blive modsagt af en anden. Samtidig oplever flere virksomheder, at der behandles mere rigtigt i TMF sammenlignet med andre kommuner. Flere rådgivere påpeger, at de oplever, at ansøgninger fra borgere prioriteres hurtigere end sager fra virksomheder.

Kunderne ønsker at modtage ensartet behandling uanset, hvilken gruppe de er en del af, og at der skabes klarhed om, hvilke kriterier ens sag vurderes ud fra.

### Konkrete forslag fra kunder

- Fokus på at etablere større transparens omkring, hvilke kriterier de specifikke sagstyper vurderes ud fra.

## TILGÆNGELIGHED OG MULIGHED FOR FAGLIG DIALOG

*"Forhåndsdialogen har jeg ikke haft med København i mange år. (...) Det virker ikke til, at der er mulighed for forhåndsdialog med København."*

Kunderne oplever i dag, at de ikke har adgang til tilstrækkelig faglig dialog, der kan afklare spørgsmål og krav. I den indledende fase opleves der vejledning om, hvad en ansøgning skal indeholde, mens der på store sager, opleves begrænset mulighed for forhåndsdialog og faglig sparring. I sagsbehandlingen fremhæver flere, at der er begrænset tilgængelighed til faglig dialog, og der mangler mulighed for dialog om akutte problemer og opfølgning på mangelbreve.

Kunderne efterspørger, at mangelbreve kan diskuteres hurtigt med en sagsbehandler eller et dedikeret dialogteam. Virksomhederne udtrykker behov for systematiseret forhåndsdialog på store sager.

### Konkrete forslag fra kunder

- Mulighed for tværgående møder på store sager, hvor relevante fagpersoner deltager
- Bedre mulighed for faglig dialog om mangelbreve samt ved akutte faglige spørgsmål.

# Kunderne efterspørger (3/3)



## DIFFERENTIERING AF DYBDEN I KRAV TIL DOKUMENTATION

*"Selv på en simpel sag med et nyt badeværelse mødes man med en massive dokumentationskrav på alle tænkelige emner, der kan tænkes i en VVS-sag."*

Både private og professionelle kunder oplever, at sagstyper lader til at blive behandlet med samme krav til dokumentation.

På små sager efterspørgeres mindre rigiditet, mens der på store sager efterspørgeres større prioritering af yderligere vejledning og faglig dialog.

Kunderne udtrykker behov for, at dokumentationskravene - i det omfang det er muligt - tilpasses sagstypen, og at sagsbehandlerne også i højere grad er specialiserede ift. sagstyper.

### Konkrete forslag fra kunder

- Fokus på specialisering i sagstyper, og fokus på specialiseret vejledning af kunderne.
- Det kan undersøges, om der er mulighed for større brug af dispensation på relevante BR18-krav ved små og standardsager.



## BEDRE VEJLEDNING PÅ DIGITALE PLATFORME

*"Jeg bruger slet ikke hjemmesiden – jeg googler det... man får nemt klikket sig ned ad en forkert sti på hjemmesiden, hvor man så finder et forældet dokument."*

Kunderne fremhæver, at det er svært at finde informationer om, hvilke krav der er til en bestemt type sag. Der er generelt udfordringer med at bruge det nationale system BOM, der opleves som et rigtigt system.

Særligt de private ansøgere oplever, at det er uklart, hvad de skal gøre i systemet. Flere oplever, at de må hyre en rådgiver for kunne sende en ansøgning ind.

For at selvbetjeningsløsningerne skal være brugbare, ønsker kunderne klarhed over, hvad standardsager kræver.

### Konkrete forslag fra kunder

- Større fokus på anvendelse af opdaterede, brugervenlige tjeklister og vejledninger til, hvordan sager skal registreres i BOM.
- Samling af vejledninger og tjeklister et centralt sted på hjemmesiden.



## STØRRE KENDSKAB TIL DEN ENKELTE SAG

*"Først snakker du med en person i den indledende dialog, og så får du en ny sagsbehandler senere. I gamle dage var der en, der blev skrevet på i sagen, og så kendte de ens sag."*

Særligt de professionelle ansøgere oplever, at de ofte får nye sagsbehandlere, der ikke har kendskab til deres sag og de beslutninger, der er taget tidligere. Mange har forståelse for, at der kan være skiftende sagsbehandlere, men de udtrykker, at dette ofte giver store forsinkelser og krav om at sende de samme oplysninger ind flere gange.

Kunderne efterspørger, at der er en enkelt eller en lille gruppe faste sagsbehandlere på hver sag, så den information, der sendes ind undervejs ikke går tabt i overleveringen fra én sagsbehandler til en anden.

### Konkrete forslag fra kunder

- Fokus på, at sager så vidt muligt følges af den samme sagsbehandler eller den samme gruppe af sagsbehandlere igennem hele forløbet.