



19. september 2017

Sagsnr.
2017-0283677

Dokumentnr.
2017-0283677-6

Bilag 2. Tidsplan for aktiviteter i Handlingsplan for kundetilfredshed 2017

På baggrund af kundetilfredshedsundersøgelsen i 2017 er der udarbejdet en handlingsplan (indstillingens bilag 3). I nedenstående skema er anført tidspunktet for opstarten af aktiviteten i handlingsplanen samt tidspunktet for, hvornår aktiviteten er i drift eller afsluttet. For flere af aktiviteterne gælder det, at gennemslaget på kundetilfredsheden ikke nødvendigvis kan aflæses på afslutningstidspunktet.

Rækkefølgen i tidsplanen følger beskrivelserne i handlingsplanen.

<i>Sagsbehandlingstid</i>	Opstart	I drift/ afsluttet
Fortsat optimering af sagsgange og processer. Specifikt med henblik på minimering af tilbageløb i sagerne	Efterår 2017	Årsskiftet 2017/2018
Styrket dialog forud for ansøgning indsendes og sagsbehandles	Efterår 2017	Årsskiftet 2017/2018
Etablering af enhed til rekruttering og kompetenceudvikling af sagsbehandlere for at forbedre tilgangen af byggesagsbehandlere	Sommer 2017	Efterår 2017
Forbedringer og effektiviseringer i de digitale sagsbehandlingssystemer	Forår 2018	Sommer 2018
<i>En mere brugervenlig ansøgningsproces om byggetilladelse</i>		
Styrket kommunikationen på hjemmeside, i kundecenter, ”vente besked” på telefonen i dialogteamet mm., så muligheder for vejledning og support i ansøgningsprocessen bliver mere synlige for ansøgerne	Efterår 2017	

Sekretariat MAB

Njalsgade 13
Postboks 380
2300 København S

EAN nummer
5798009809452

Styrke dialogteamets håndtering af forespørgsler om Byg og Miljø	Efterår 2017	Forår 2018
<i>Bedre mulighed for dialog – især før opstart af ansøgningsprocessen</i>		
Information om dialogmødets muligheder over for kunderne	Efterår 2017	Efterår 2017
Optimering af dialogteamets håndtering af opfølgende dialog	Forår 2018	Sommer 2018
Styrket erhvervssamarbejde	Efterår 2017	Forår 2018
Strategi for samarbejde og dialog med erhvervslivet	Efterår 2017	Forår 2018
Der gennemføres forsøg med ”åbent hus” - lørdagsåbent for at øge muligheden for information og vejledning om byggesager uden for normal åbningstid	Efterår 2017	Efterår 2017
<i>Bedre mulighed for tilgængelighed undervejs i ansøgningsprocessen</i>		
Optimering af Dialogteamets håndtering af sager, hvor det drejer sig om status på sagerne og om vejledning til alternative muligheder ved afslag (løsningsorienteret tilgang)	Efterår 2017	Forår 2018
Styrket synlighed af kontaktpunkter	Efterår 2017	Efterår 2017
Straksmålinger af tilfredshed blandt kunder der har kontaktet dialogteam	Årsskiftet 2017/2018	Årsskiftet 2017/2018
Ekstern konsulentbistand til optimering og træning af medarbejdere i dialog team- service og dialog	Forår 2018	Sommer 2018
<i>Faglig kvalitet og udvikling</i>	Efterår 2017	Efterår 2018