

**Bilag 3. Status på initiativer 2015-2017**

Kundeundersøgelsen for 2017 er baseret på tal fra de sidste 4 måneder i 2016 og de første 4 måneder i 2017. Der er introduceret indsatser i forhold til forbedring af kundetilfredsheden både før, under og efter undersøgelsesperioden, særligt er en væsentlig del af indsatserne introduceret primo januar 2017. Flere af de iværksatte og planlagte indsatser vil først have fuld effekt på lidt længere sigte.

Det er derfor hensigtsmæssigt at vurdere de enkelte indsatsers effekt på kundeundersøgelsen i 2017. Indsatserne er sorteret i forhold til hovedudfordringerne fremhævet i indstillingen. Indsatserne er rubriceret i forhold til:

- Gennemført og forventet fuld effekt på kundetilfredsheden i kundeundersøgelsen 2017
- Gennemført, men den forventede effekt er endnu ikke slået igennem endnu
- Aktiviteter på vej (pipeline) og således ingen effekt endnu på kundetilfredsheden.

| <i>Indsatser med indflydelse på reduceret sagsbehandlingstid</i>   | Gennemført   | Gennemført men ikke fuld effekt | Pipeline |
|--|--------------|---------------------------------|----------|
| Arbejdsgangene for byggesagsbehandlinger optimeret med henblik på at sikre effektive og entydige processer, der – så vidt muligt - er tilpasset kundens behov.   |              | Efterår 2016                    |          |
| Der er implementeret beskrivelser af arbejds gange i sagsflowet, samt retningslinjer og tjeklister for de væsentligste sagstyper med henblik på at sikre, at kunderne oplever en ensartet sagsbehandling.  |              | Årsskiftet 2017                 |          |
| Processen for sager, der forudsætter dispensation fra lokalplanen er optimeret og taget i anvendelse, så processen er mere effektiv og hurtigere.  | Efterår 2016 |                                 |          |
| Der er indført ny organisering af byggesagsbehandlingen med henblik på at afklare og afgøre flere sager umiddelbart efter ansøgningstidspunktet.   |              | Årsskiftet 2017                 |          |
| Alle høringer sker digitalt via portalen 'Bliv Hørt', hvilket bla. nedbringer sagsbehandlingstiderne.  | Sommer 2016  |                                 |          |
| Tidsregistrering er indført med henblik på optimering af anvendelsen af ressourcer, samt for at give bedre beregningsgrundlag i forhold til byggesagsgebyrer.  | Sommer 2016  |                                 |          |
| Der er fra årsskiftet indført nye servicemål for sagsbehandlingstiden med fokus på at opgørelsesmetoderne er mere gennemskuelige for kunden. Det giver samtidig mulighed for benchmarking på tværs af kommuner. Servicemål offentliggøres månedligt på KK. |              | Årsskiftet 2016/2017            |          |
| Der er gennemført en ny visitationspraksis med henblik på at kunderne ikke skal opleve, at der bedes om supplerende oplysninger flere gange.   |              | Årsskiftet 2016/2017            |          |

|   |  |                             |              |
|---|--|-----------------------------|--------------|
| Der arbejdes med en række indsatser ift. sygefravær, da mindre sygefravær vil betyde flere ressourcer til sagsbehandling.   |  | Forår 2017                  |              |
| Sagerne bliver nu opdelt i faglige kategorier (sagsfamilier), så der kan arbejdes målrettet med processerne for de enkelte kategorier og de faglige kompetencer anvendes bedst muligt.  |  | Efterår 2016                |              |
| MUS koncept og kompetenceprofiler. For at sikre en målrettet kompetenceudvikling ift. bl.a. service, kommunikation og faglighed, er der opstillet kompetenceprofiler for centrets medarbejdergrupper, som samtidig er integreret i MUS konceptet.   |  | Efterår 2016                |              |
| Der er afholdt kurser for alle sagsbehandlere om partshøring.   |  | Sommer 2017                 |              |
| Der er fokus på den skriftlige kommunikation, bl.a. ved at kurset 'Skriv bedre' udbydes til alle medarbejdere.  |  | 2017                        |              |
| Der pågår et forløb med kompetenceudvikling af lederne ift. samarbejde, kommunikation og driftsoptimering.  |  | Vinter 2016 til vinter 2017 |              |
| Organisationen er justeret med henblik på at skabe mere tid til ledelse af de kritiske sagsbehandlingsprocesser, samt optimering af produktivitet, kvalitet og trivsel.   |  | Forår 2017                  |              |
| Med henblik på at skabe bedre rekrutteringsgrundlag samt udvikle kvaliteten i sagsbehandlingen etableres en enhed, som oplærer nye medarbejdere. De nye kandidater fra enheden forventes at påvirke organisationen positivt ift. bl.a. dialog, koordinering, samt systematisk og ensartet sagsbehandling. |  |                             | August 2017  |
| Der udvikles et administrationsgrundlag for tilsyn med henblik på at skabe gennemsigtig, tydelige prioriteringer, samt for at sikre sagsflow.   |  |                             | Efterår 2017 |
| Data og styringsredskaber er udviklet med henblik på bedre styring og opfølgning.   |  | Forår 2017                  |              |

| <i>Indsatser målrettet en mere brugervenlig og intuitiv digital selvbetjeningsløsning ved ansøgning om byggetilladelse</i>  | Gennemført | Gennemført men ikke fuld effekt | Pipeline |
|---|------------|---------------------------------|----------|
| Københavns Kommune deltager i tværkommunal arbejdsgruppe vedrørende revidering af brugervenligheden i eksisterende ansøgningsportal – Byg og Miljø (BOM). Københavns Kommune har formandskabet. Desuden er Københavns Kommune fra efteråret repræsenteret i Kombit's styregruppe for BOM. |            | Forår 2017 til dec. 2017        |          |
| Forvaltningen har gennemført 'brugerrejse' i forhold til vejledning om byggesager og ansøgningsprocessen på hjemmeside og i forhold til BOM. 'Brugerrejse' er en undersøgelse af en sags forløb fra brugerens perspektiv.   |            | Vinter 2016 til forår 2017      |          |
| Københavns Kommunes hjemmeside vedrørende byggesagsbehandling er revideret med særligt fokus på hjælp til ansøgningen.  |            | Juni 2017                       |          |
| For løbende at kunne optimere organisationen ift. kundernes behov er der indført straksmålinger af kundetilfredsheden i   |            | April 2017                      |          |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| forbindelse med afgørelser på byggesager. Resultater offentliggøres månedligt på hjemmesiden fra efterår 2017. |  |  |  |
|--|--|--|--|

| <i>Indsatsfelt: Bedre mulighed for dialog – især før opstart af ansøgningsprocessen (forhåndsdialog)</i>   | Gennemført | Gennemført men ikke fuld effekt | Pipeline       |
|--|------------|---------------------------------|----------------|
| Møder med interesseorganisationer indenfor byggeri.  |            | Forår 2017 til nu               |                |
| Møder med professionelle kunder.   |            | Forår 2017 til nu               |                |
| Udarbejdelse af strategi for samarbejde og dialog med erhvervslivet.   |            |                                 | September 2017 |
| Forhåndsdialog. For at skabe bedre forventningsafstemning og bedre ansøgningsmateriale vil der i forhold til bestemte målgrupper blive udviklet en mere struktureret tilgang til forhåndsdialoger. |            |                                 | Efterår 2017   |
| Der gennemføres forsøg med "åbent hus" - lørdagsåbent for at øge muligheden for information og vejledning om byggesager uden for normal åbningstid.  |            |                                 | Efterår 2017   |

| <i>Indsatsfelt: Bedre mulighed for tilgængelighed undervejs i ansøgningsprocessen</i>  | Gennemført     | Gennemført men ikke fuld effekt | Pipeline     |
|--|----------------|---------------------------------|--------------|
| Der er etableret et dialogteam med henblik på at skabe en god indledende dialog omkring spørgsmål til ansøgningsprocessen og den konkrete sag. Konceptet for Dialogteamet optimeres løbende på baggrund af erfaringer.                       | Efteråret 2015 |                                 |              |
| Der laves straksmåling af tilfredshed med Dialogteamet fra efteråret 2017.   |                |                                 | Efterår 2017 |
| Der er indført et nyt telefonsystem, som giver mulighed for at kanalisere kunden derhen, hvor henvendelsen hører hjemme uden telefonkø. Ventetiden er nedbragt væsentligt.   | Forår 2016     |                                 |              |
|  |                |                                 |              |
| Alle medarbejdere har været på en kort servicekultur uddannelse.   | Efteråret 2015 |                                 |              |
| I regi af serviceområdets arbejde med ensartet servicekultur er der i efteråret 2016 gennemført workshops for enhederne. Der har været fokus på dialog, forudsigelighed, sammenhængende opgaveløsning og hensigtsmæssig ressourceudnyttelse. |                | Efterår 2016                    |              |
| For at styrke personalets kompetencer i dialog deltager en række medarbejdere på kurset 'Imødekomende dialog'.   |                | Forår/efterår 2017              |              |
| For at forbedre den skriftlige kommunikation med kunderne i forbindelse med manglebreve, afslag mm., er der udviklet 48 nye brevskabeloner som dækker størstedelen af den skriftlige kommunikation omkring sager (yderligere 20 i pipeline). |                | Forår 2017 til nu               |              |