



KØBENHAVNS KOMMUNE

KUNDETILFREDSHED I BYGGESAGSPROCESSEN

Byens Anvendelse & Byens Udvikling

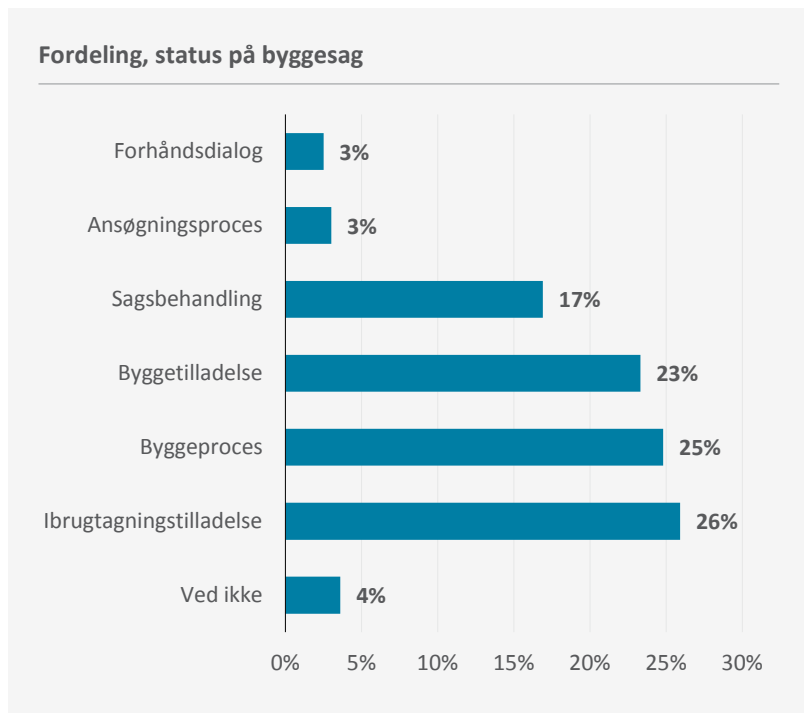
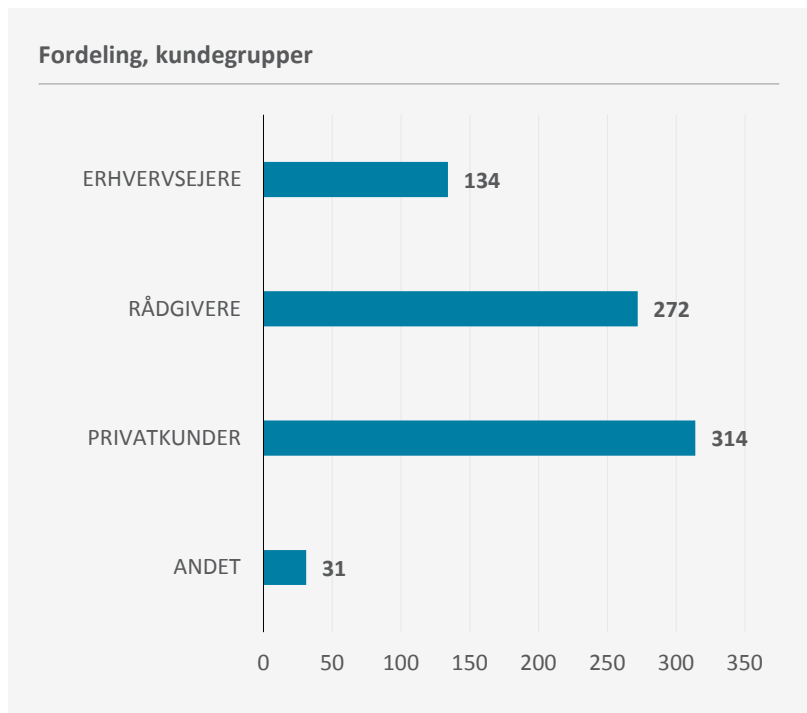
Executive
summary

12. September 2017



KVANTITATIV SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE

Fordeling af kundeogrupper og fordeling af sager i forhold til status på byggesagen



HOVEDRESULTATER (I)

STATUS QUO PÅ TILFREDSHEDSNIVEAUER – MEN POSITIVE TENDENSER

Kunderne er overordnet set hverken utilfredse eller tilfredse med servicen i byggesagsprocessen. 39 procent er tilfredse med kommunens byggesagsbehandling, mens 42 procent er utilfredse.

Erhvervskunderne er mindst tilfredse, mens privatkunderne er mest tilfredse. Erhvervskunderne er ofte "gengangere". Sammenligningsgrundlaget betyder, ifølge kunderne selv, at de stiller højere krav til serviceniveauet. Dog er de hyppigste gengangere mere tilfredse, hvilket peger på, at Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF) har oparbejdet et fornuftigt samarbejde med disse kunder.

Selvom resultaterne mellem 2015 og 2016/2017 er på niveau, ses flere positive tendenser mellem 2016 og 2017, herunder overordnet tilfredshed og tilfredshed med sagsbehandlingstiden. Tiltagene fra årsskiftet 2016/2017 ser ud til at understøtte kundernes behov.

På tværs af kundesegmenter er følgende forhold særligt afgørende for kundernes vurdering af samarbejdet med TMF:

1. Kort sagsbehandlingstid
2. Ansøgningsprocessen
3. Tilgængelighed
4. Løbende dialog

DEN "RØDE TRÅD" I BYGGESAGSPROCESSEN ER AFGØRENDE FOR KUNDERNES OPLEVELSE

Det afgørende i tilfælde af afslag er, at kunden ikke "overlades til sig selv". Det ideelle forløb er kendetegnet ved en rød tråd fra begyndelse til afslutning, hvor kunden oplever at være i gode og fagligt kompetente hænder, således at antallet af uventede hændelser minimeres. Når kunderne er mest utilfredse med processen, bunder det typisk i, at der har været aftaler, der ikke opleves at blive overholdt. Det kan også være, når uforudsete hændelser opstår, som kunderne selv må håndtere.

I den nuværende byggesagsproces opleves udsving i forhold til den ideelle proces, hvilket kommer til udtryk i kundernes oplevelse af forløbet.

Kundernes tilfredshed langs byggesagsprocessen er præsenteret på næste side. Heraf fremgår ligeledes uddybende input til aspekter, der går hhv. godt og mindre godt i forløbet.

TILFREDSHEDSNIVEAUER OG IMPACT AF UNDERLIGGENDE POSITIVE TENDENSER

Erfaringsmæssigt ligger tilfredshedsniveauer for myndigheder på et moderat niveau. Derfor kan forvaltningen med fordel fokusere på at nedbringe andelen af utilfredse kunder.

Flere kunder peger på, at de har noteret sig positive ændringer i forvaltningen, men at de afventer, om der er tale om et varigt serviceløft, før deres vurdering af TMF bliver mere positivt.

HOVEDRESULTATER (III)

ELEMENTER, DER KAN PRIORITERES FOR AT ØGE TILFREDSHEDEN

På tværs af kundegrupperne er sagsbehandlingstiden særligt afgørende for tilfredshed. Faserne 'ansøgning' og 'byggesagsbehandling' er ligeledes afgørende for den overordnede tilfredshed med byggesagsprocessen. En kortere sagsbehandlingstid, en mere intuitiv ansøgningsportal og en mere gennemsigtig byggesagsbehandling vil øge tilfredsheden blandt kunderne.

SAGSBEHANDLINGSTID

Kunderne fremhæver følgende forslag til, hvordan medarbejderne kan håndtere sagsbehandlingstiden anderledes:

1. Oplys om forventet sagsbehandlingstid fra aflevering af ansøgning
2. En 'fuldt oplyst sag' opfattes som en uklar formulering, der giver forvaltningen en sikkerhed for at kunne "købe sig tid" ved at sende mangelbreve
3. Derfor - gør opmærksom på dokumentationsniveauet allerede ifm. den indledende dialog – alternativt kan alle yderligere dokumentationskrav sendes i én samlet pakke. Det sparer tid for kunden
4. En proaktiv medarbejder, der ringer kunden op og vejleder i forbindelse med manglende dokumentation, får tilfredse kunder, da det ligeledes sparer kunden tid
5. Når sagsbehandlingstiden går op, efterspørges tilgængelige medarbejdere
6. Forudsigelighed og forventningsafstemning - selvom sagsbehandlingstiden er vigtig, er forudsigelighed det vigtigst

FRA ANSØGNING TIL AFGØRELSE

BOM* er central i både ansøgning og byggesagsbehandling. Tilgængelige medarbejdere er særligt centralt i at understøtte ansøgere i en god ansøgningsproces, hvor byggesagsbehandlingen ikke bliver uvis og utryk. Det gør sig særligt gældende for ansøger med en begrænset erfaring.

GODT HALVDELEN AF KUNDERNE ER TILFREDSE MED DE FAGLIGE BEGRUNDELSER

Ca. halvdelen af kunderne er tilfredse med de faglige begrundelser i forbindelse med en afgørelse. Kunderne beskriver best practice i denne fase ved, at medarbejderne har fokus på:

1. Privatkunderne frabeder sig tekniske termer, mens erhvervs-kunderne forventer en faglig dialog
2. Forståelige begrundelser
3. Løsningsorienteret tilgang (i særlig grad ved afslag)

BOM: Byg og Miljø er en national aftale om en fælles kommunal ansøgningsportal i forbindelse med digitaliseringsstrategien.