



KØBENHAVNS KOMMUNE

KUNDETILFREDSHED I BYGGESAGSPROCESSEN

Byens Anvendelse & Byens Udvikling

Rapport

12. September 2017





INDHOLD

| | |
|--|----|
| 1. BAGGRUND OG FORMÅL | 3 |
| 2. METODE OG DATAGRUNDLAG | 5 |
| 3. HOVEDRESULTATER | 8 |
| 4. OVERORDNET TILFREDSHED | 12 |
| 5. PRIORITERINGER FOR AT ØGE TILFREDSHEDEN | 20 |
| 6. BYGGESAGSPROCESSEN | 23 |

LÆSEVEJLEDNING

Indledningsvis præsenteres undersøgelsens baggrund og formål. Herefter følger en skitsering af undersøgelsens metode og datagrundlag i afsnit 2.

Afsnit 3 indeholder undersøgelsens hovedresultater, hvor der løbende præsenteres en række læringspunkter i forhold til den fortsatte udvikling af byggesagsprocessen i Københavns Kommune.

Afsnit 4 præsenterer kundernes overordnede tilfredshed med processen for byggesagsbehandling i Københavns Kommune, og giver dermed afsæt for afsnit 5, der indeholder kundernes prioriteringer i forhold til at øge tilfredsheden med byggesagsprocessen.

I afsnit 6 behandles kundernes oplevelse af hele byggesagsprocessen; lige fra den indledende forhåndsdialog over selve byggetilladelsen til udstedelse af ibrugtagningstilladelse. For hvert element i processen beskrives de overordnede resultater inklusiv særlige opmærksomhedspunkter.

Note: Der refereres til tre kundegrupper i undersøgelsen: Erhvervssejere, rådgivere og private. Den samlede betegnelse for erhvervssejere og rådgivere er her erhvervskunder.

* Flere anvendte ikoner er fra flaticons.com

1

BAGGRUND OG FORMÅL



BAGGRUND OG FORMÅL

Opfølgning på nulpunktsmåling fra 2015

Nærværende undersøgelse af tilfredsheden med byggesager blandt kunder i afdelingerne under Byens Anvendelse og Byens Udvikling i Teknik og Miljøforvaltning i Københavns Kommune er en opfølgning på en undersøgelse fra 2015. Siden undersøgelsen fra 2015 er der igangsat og sket en række processuelle ændringer (bl.a. ved årsskiftet 2016/2017), der kan have indflydelse på resultaterne.

Analysen bygger på en spørgeskemaundersøgelse blandt private og erhvervs-kunder, der har ansøgt om en byggesag i september 2016 til og med april 2017. Der indgår i alt 751 besvarelser i spørgeskemaundersøgelsen. Som supplement er der gennemført personlige interview med 30 erhvervs-kunder og 10 privatkunder. Metode og datagrundlag er beskrevet i afsnit 2.

Formålet med undersøgelsen af kundetilfredsheden i byggesagsprocessen 2016/2017 er:

- 1. At undersøge og kortlægge kundernes tilfredshed med byggesagsprocessen i Byens Udvikling og Byens Anvendelse*
- 2. At levere viden om særlige indsatsområder, hvor forvaltningen kan forbedre sig*
- 3. At måle på udviklingen fra 2015 til 2016/2017.*



2

METODE OG DATAGRUNDLAG



METODE OG DATAGRUNDLAG

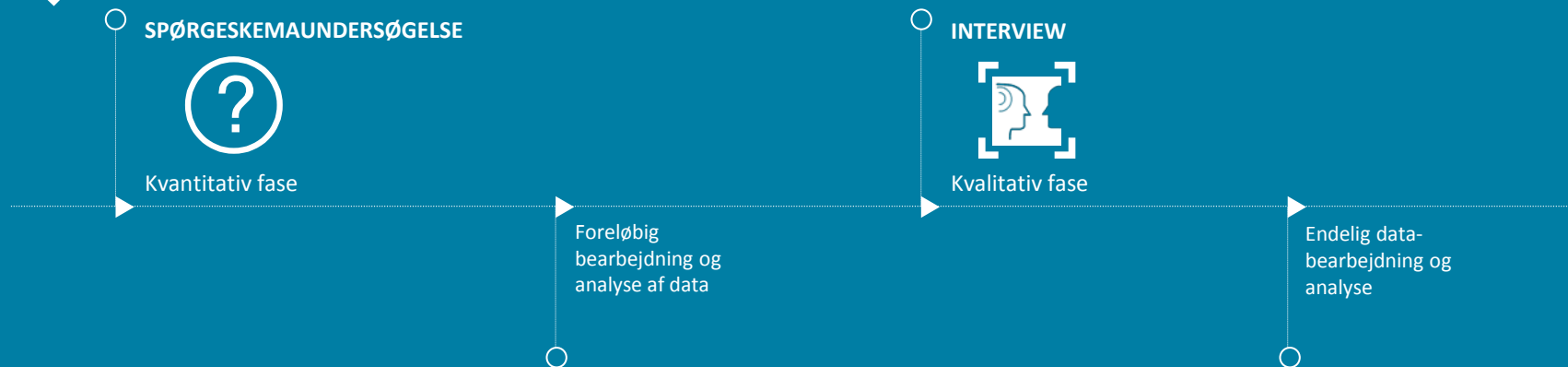
Dækkende og præcise svar

Undersøgelsen baserer sig på to typer dataindsamling: En kvantitativ dataindsamling bestående af en spørgeskemaundersøgelse og en kvalitativ dataindsamling bestående af 40 personlige interview.

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført både som web-undersøgelse og telefonundersøgelse blandt samtlige byggeansøgere fra september 2016 til og med april 2017 i Københavns Kommune. Kunderne har først haft mulighed for at svare på spørgsmålene online, og herefter er de, der ikke har svaret, blevet kontaktet telefonisk. Der indgår i alt 751 emner (kunder) i undersøgelsen, hvilket udgør 31 % af det samlede antal unikke byggesagsansøgere i den angivne periode.

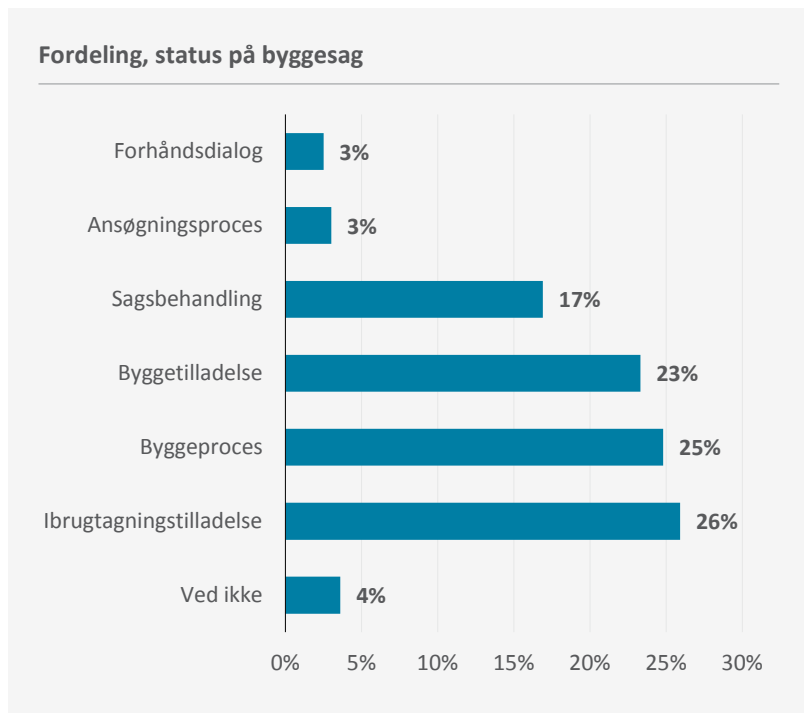
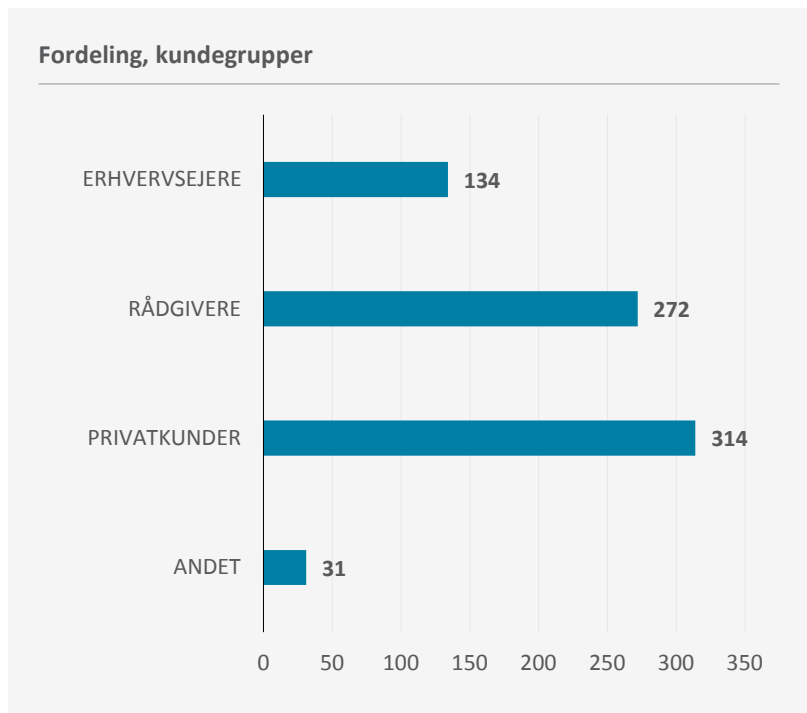
Et mere nærgående indblik i antal besvarelser kan ses på næste side. Data vurderes som repræsentative, fordi der ikke er kundegrupper, der er under-/overrepræsenterede i undersøgelsens datagrundlag. Data er indsamlet i perioden den 10.05.-14.06.2017.

De personlige interview er gennemført med i alt 40 personer – 10 privatkunder og 30 erhvervs-kunder. I rekrutteringen blev det sikret, at der var en spredning på ombyg/nybyg, under 200 kvm²/over 200 kvm² og tilfredse/utilfredse kunder.



KVANTITATIV SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE

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



3

HOVEDRESULTATER



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 henholdsvis godt og mindre godt i forløbet.

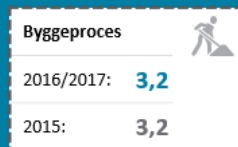
TILFREDSHEDSNIVEAUER OG IMPACT AF UNDERLIGGENDE POSITIVE TENDENSER

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 (II)

Overblik over steder i byggesagsprocessen, der bidrager til henholdsvis tilfredse eller utilfredse kunder



- Kunder er generelt tilfredse med forhåndsdialogen – særligt når de oplever sammenhæng mellem denne fase og ansøgning- og sagsbehandlings-faserne.

- Muligheden for at "gemme" en ansøgning og udfylde med informationer, når de specifikke oplysninger er indhentet.
- Muligheden for at kontakte medarbejdere pr. telefon og mail ift. ansøgningen.
- Differentiering i krav til komplekse og enkle sager.

- Når kunderne oplever gennemsigtighed i sagsbehandlingen.
- Når kunderne oplever tilgængelige medarbejdere, der kan give "ro i maven".
- Dialogvillighed i samarbejdet.

- Kommunikation i øjenhøjde, hvor der differentieres mellem erhvers- og privatkunder.
- Forståelige begrundelser – særligt ved afslag.
- Mulighed for at afsøge måder at tilpasse byggeriet med hjælp fra en sagsbehandler.

- Kort sagsbehandlingstid.

- God dialog ved tilsyn.
- Opleves som ren formalia.

- Forhåndsdialogen kan være svær at få. Få privatkunder kender til muligheden.

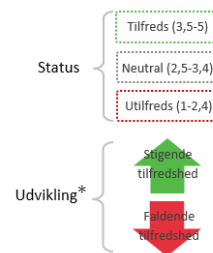
- Kunder oplever, at det er svært at uploade store dokumenter.

- Når medarbejdere opleves som stressede med store sagsstammer, hvilket giver ventetid.

- At blive "overladt til sig selv" ved afslag. Det vil sige, at man ikke får en konkret anvisning om, hvad der skal ændres/laves om.

- Utilgængelige medarbejdere ved forespørgsler.

- Lang ventetid for at få gennemført tilsyn.



* Signifikante udviklinger på 0,2 eller mere er fremhævet.

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.



OVERORDNET TILFREDSHED



OVERORDNET TILFREDSHED – UDVIKLING OVER TID

Den overordnede tilfredshed ligger i 2016/2017 på niveau med tilfredsheden i 2015. Hvis der ses særskilt på 2016 og 2017 er der dog sket flere positive udviklinger ved årsskiftet.

DE POSITIVE TENDENSER

- I 2017 er en mindre andel af kunderne utilfredse, hvor 39 % er utilfredse eller meget utilfredse, mens det gør sig gældende for henholdsvis 42 % og 46 % i 2015 og 2016.
- Andelen af tilfredse kunder er marginalt højere end i 2015 og 2016 – dog indenfor den statistiske usikkerhed. I 2017 er der flere meget tilfredse kunder, hvilket gør sig gældende for 17 % mod henholdsvis 12 % og 14 % i 2015 og 2016.
- I de kvalitative dybdeinterviews fremhæver nogle kunder, at de oplever, at der er sket ændringer ved årsskiftet 2016/2017. Nogle nævner præscreening af sager, så enkle sager bliver hurtigere behandlet, mens andre nævner en generel hurtigere sagsbehandling som eksempler.
- Ændringerne opleves positivt, men flere har forbehold, da de ønsker at se kontinuitet over en længere periode, før de indstiller deres forventninger efter det.

Jeg synes, at sagstiderne er blevet hurtigere. I nogle kommuner kan man vente et halvt år. Her får man svar tilbage, og man skal ikke selv søge kontakten igen. Det betyder, jeg nu kan love min kunde, at jeg har en byggetilladelse inden for 6 uger.

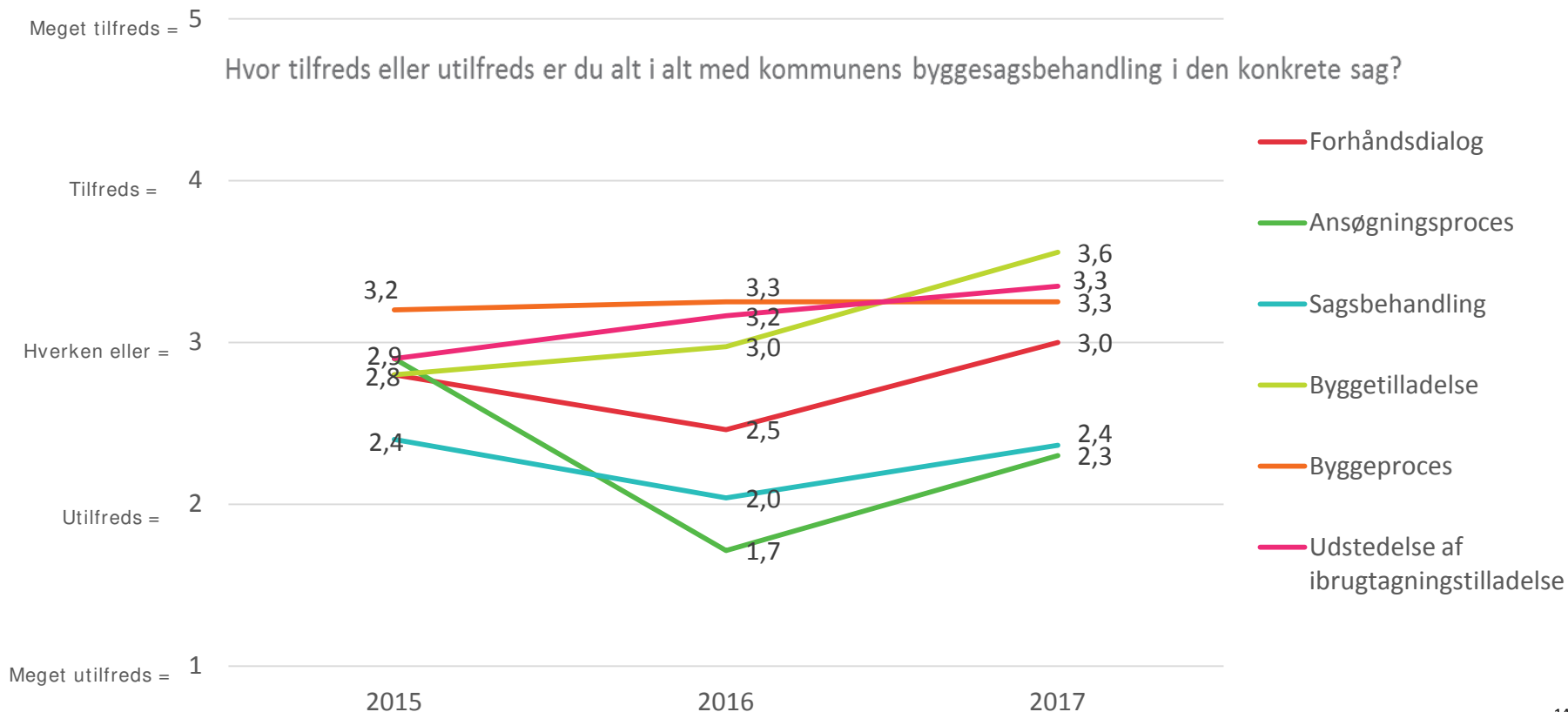


| Overordnet tilfredshed | 2015 | 2016 | 2017 |
|----------------------------------|------------|------------|------------|
| Meget tilfreds | 12% | 14% | 17% |
| Tilfreds | 26% | 23% | 22% |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 20% | 17% | 20% |
| Utilfreds | 19% | 21% | 19% |
| Meget utilfreds | 23% | 25% | 20% |
| Ved ikke | 0% | 0% | 2% |
| Tilfredse | 38% | 37% | 39% |

OVERORDNET TILFREDSHED – OPDELT PÅ DE ENKELTE FASER

Tilfredshed med forhåndsdialog , ansøgningsproces, sagsbehandling samt byggetilladelse er steget fra 2016 til 2017.

Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med kommunens byggesagsbehandling i den konkrete sag?



OVERORDNET TILFREDSHED MED BYGGESAGSBEHANDLING – OPDELT PÅ KUNDETYPER

I 2016/2017 er der flere 'meget tilfredse' kunder til sammenligning med 2015. Andelen af utilfredse og meget utilfredse kunder er meget lig 2015.

DEN OVERORDNEDE TILFREDSHED BLANDT DEN SAMLEDE KUNDEGRUPPE I 2016/2017 ER PÅ NIVEAU MED 2015

- Privatkunderne er ligesom i 2015 de mest tilfredse kunder. Tilfredsheden er steget marginalt for denne kundegruppe. Den høje tilfredshed blandt privatkunder skyldes dels, at de ikke tidligere har lavet en byggeansøgning, og derfor ikke har forventninger til processen. Dels at de i højere grad oplever, at medarbejderne er tilgængelige.
- Rådgivernes overordnede tilfredshed er faldet marginalt siden 2015, mens erhvervsejernes tilfredshed er steget.
- Rådgivere og erhvervsejere er mindst tilfredse, da de ofte har en portefølje af sager og derfor også har en forventning til, hvordan det tidligere har været og dermed også til, hvordan den gode proces kan være.
- Erhvervsejerne er mest utilfredse, hvilket kan forklares ved, at de ofte har en rådgiver til at stå for processen, og derfor nogle gange ikke får videreformidlet årsager til forsinkelser og lignende.

| 2015* | Erhvervsejere | Rådgivere | Privatkunder | Andet | Total |
|----------------------------------|---------------|------------|--------------|------------|------------|
| Meget tilfreds | 5% | 9% | 18% | 6% | 12% |
| Tilfreds | 20% | 28% | 24% | 25% | 26% |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 28% | 21% | 17% | 22% | 20% |
| Utilfreds | 23% | 18% | 19% | 19% | 19% |
| Meget utilfreds | 25% | 24% | 22% | 28% | 23% |
| Ved ikke | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% |
| Tilfredse | 25% | 37% | 42% | 31% | 38% |

| 2016 - 2017* | Erhvervsejere | Rådgivere | Privatkunder | Andet | Total |
|----------------------------------|---------------|------------|--------------|------------|------------|
| Meget tilfreds | 7% | 12% | 21% | 26% | 16% |
| Tilfreds | 23% | 22% | 24% | 16% | 23% |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 19% | 22% | 16% | 6% | 18% |
| Utilfreds | 22% | 24% | 16% | 16% | 20% |
| Meget utilfreds | 28% | 20% | 22% | 29% | 22% |
| Ved ikke | 0% | 1% | 1% | 6% | 1% |
| Tilfredse | 30% | 34% | 45% | 42% | 39% |

*Spørgsmålsformulering: hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med kommunens byggesagsbehandling i den konkrete sag?

NEDSLAG PÅ KUNDEGRUPPER OG OVERORDNET TILFREDSHED

Overordnet tilfredshed drives primært af sagsbehandlingstid. God forventningsafstemning, tilgængelighed og dialogorienteret kommunikation har ligeledes betydning for de tre kundegrupper.



PRIVATE ANSØGERE

45 %

er overordnet tilfredse

De tilfredse privatkunder oplever, at der er god tilgængelighed til kommunen, og at den indledende dialog omkring ansøgningsprocessen (primært personligt fremmøde i Njalsgade eller via telefon med dialogteamet) giver overblik over den overordnede proces og "god ro i maven". Privatkunderne har behov for gennemsigtighed i byggesagsprocessen (uden for megen faglig detaljerighed, da de typisk er lægmænd), så de føler sig trygge ved processen. En tilgængelig medarbejder, der kan forsikre dem om, at de er på rette vej, eller korrigere dem, kan give dem tryghed, selvom byggesagsprocessen opleves uigennemsigtig.



RÅDGIVERE

34 %

er overordnet tilfredse

De tilfredse rådgivere er typisk gengangere med et løbende samarbejde med forvaltningen. De oplever, at der er en god forventningsafstemning i den første kontakt til kommunen. Særligt de, der gør brug af forhåndsdialogen og oplever en sammenhæng mellem den indledende dialog og udmeldingerne, der gives i løbet af byggesagsprocessen, er tilfredse. De ønsker og får en faglig dialog, hvor ansøger og sagsbehandler sammen finder en løsning, hvis der opstår udfordringer. Generelt oplever de tilfredse rådgivere et sagsforløb med fokus på pragmatik, hvor sagsbehandleren er tilgængelig.



ERHVERSEJERE

30 %

er overordnet tilfredse

De tilfredse erhvervsjere har typisk haft hovedansvaret eller et delvist ansvar for byggesagen. De oplever ligesom rådgiverne, at der var en god forventningsafstemning i den første kontakt - primært pga. forhåndsdialogen, hvor det aftalte er overholdt. De påpeger, at tilgængeligheden til kommunen er god - særligt på de helt store byggesager – og at sagsbehandlerne har haft en pragmatisk tilgang til sagsbehandlingen, hvor der har været respekt for ansøgerens tid, penge og faglige viden.

OVERORDNET TILFREDSHED - OPDELT PÅ AFDELING OG ANTAL BYGGESAGER

Kunder med byggesager i serviceområdet 'Byens Udvikling' og gengangere har en lavere tilfredshed. Særligt gengangere med mellem 3 og 10 sager er utilfredse.

FORSKELLE MELLE MÅLGRUPPER

- Kunder af Byens Anvendelse er mere tilfredse sammenlignet med kunder af Byens Udvikling. 39 % af kunderne med byggesager hos Byens Anvendelse er tilfredse, mens det gør sig gældende for 34 % af kunderne med byggesager hos Byens Udvikling.
- Kunder, der har mellem 3 og 10 byggesager hos TMF, er mindre tilfredse og mere utilfredse til sammenligning med kunder, der har 1-2 eller mere end 10 byggesager hos TMF.
- TMF formår således i højere grad at leve op til forventningerne hos ansøgere med få byggesager og ansøgere med løbende samarbejder med TMF.
- I de kvalitative dybdeinterview fremhæver særligt hyppige kunder, at de grundet det løbende samarbejde typisk har kontakt til de samme medarbejdere. Derfor ved de hver især, hvad der kræves af dem, for at samarbejdet fungerer hensigtsmæssigt for begge parter.

| 2016/2017 | Byens Anvendelse | Byens Udvikling | Total |
|----------------------------------|------------------|-----------------|------------|
| Meget tilfreds/tilfreds | 39% | 34% | 39% |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 18% | 19% | 18% |
| Meget utilfreds/utilfreds | 42% | 45% | 42% |
| Ved ikke | 1% | 1% | 1% |
| Tilfredse | 39% | 34% | 39% |

| 2016/2017 | 1-2 sager | 3-5 sager | 6-10 sager | +11 sager | Total |
|----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Meget tilfreds/tilfreds | 43% | 27% | 27% | 39% | 39% |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 18% | 19% | 18% | 25% | 18% |
| Meget utilfreds/utilfreds | 38% | 53% | 54% | 36% | 42% |
| Ved ikke | 1% | 1% | 2% | 0% | 1% |
| Tilfredse | 43% | 27% | 27% | 39% | 39% |

ÅRSAGER TIL UTILFREDSE KUNDER

Ansøgerne fremhæver på tværs af kundesegmenter nogle parametre, der er afgørende for, at de i sidste ende er utilfredse. Sagsbehandlingstid og løbende dialog bliver af de utilfredse erhvervs- og privatkunder vurderet som elementer, hvor TMF ikke lever op til det ønskede niveau i dag. Herudover fokuserer erhvervs kunderne særligt på medarbejdernes faglighed, hvorimod de private fokuserer på behovet for forklaring i øjenhøjde. Dette har ikke ændret sig siden 2015.

1. SAGSBEHANDLINGSTID

Der er uklarhed omkring, hvad den forventede sagsbehandlingstid er. Dette gælder særligt privatkunder, men også flere erhvervs kunder. Dem, der kender til servicemålet, om 40 dage efter en sag er fuldt oplyst, oplever det som en uklar formulering, der giver forvaltningen en sikkerhed for at kunne "købe sig tid" ved at sende mangelbreve.

Flere fremhæver, at sagsbehandlere med en proaktiv indsats i ansøgningsfasen (fx et telefonopkald) ved manglende dokumentation, kunne spare tid og ressourcer for både ansøger og forvaltningen.

2. LØBENDE DIALOG

Kunderne oplever, at fokus på dialog afhænger af, hvilken medarbejder man møder i de forskellige faser. En forudsætning for dialog er tilgængelighed fra medarbejdernes side, hvilket mange utilfredse kunder ikke oplever. Erfaring angives af flere kunder som et parameter, der er afgørende for, om medarbejderen går i dialog med kunden. Nogle utilfredse kunder møder også erfarne medarbejdere, der ikke formår en tilfredsstillende dialog.

Kunder oplever i højere grad løsningsorienterede medarbejdere i forhåndsdialogen. Generelt er det vigtigt for de utilfredse kunder, at der sker en klar forventningsafstemning og at processen er forudsigelig. Det gælder også i ansøgningsprocessen

3. FAGLIGHED

Flere utilfredse ansøgere (særligt erhvervs kunder) oplever, at de mødes af medarbejdere med generalist kompetencer. Det opleves som en udfordring, når man får ansøgninger, der er rettet mod noget meget specifikt. Enkelte erhvervs kunder nævner, at de i sådanne tilfælde nemt kan komme til at være eksperten på området. I disse situationer efterspørges en mere sagsspecifik tildeling af sagsbehandler, hvis det er muligt.

4. FORKLARING

Mange privatkunder har svært ved at forstå det sprog, som anvendes i byggesager, da det hurtigt bliver meget teknisk og juridisk. De har derfor et behov for at få de forskellige faser og dokumentationskrav beskrevet.

De oplever ikke, at guides på Byg og Miljø er tilstrækkelige, til at de føler sig sikre i ansøgningen. Her foretrækkes adgang til medarbejdere – helst telefonisk – hvilket ikke alle er klar over, er en mulighed. Medarbejdere skal desuden kunne vejlede i BOM, hvilket ikke altid er tilfældet, når kunder ringer til dialogteamet.

5

PRIORITERINGER FOR AT ØGE TILFREDSHEDEN



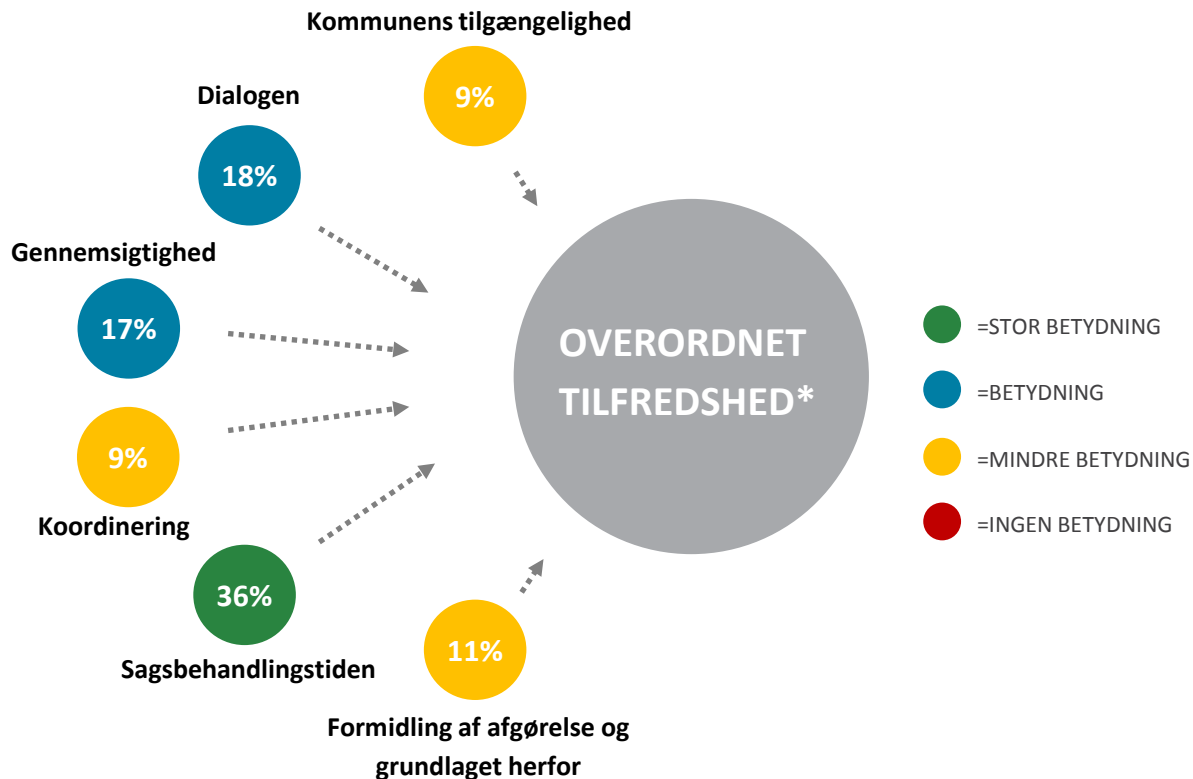
PÅVIRKNING AF OVERORDNET TILFREDSHED

Modellen illustrerer, hvilken påvirkning enkeltområder i servicepaletten har for den overordnede tilfredshed med byggesagsbehandlingen. Den relative betydning er opgjort fra 0-100 %. Jo større andel, des større betydning for overordnet tilfredshed. De områder med størst betydning kan med fordel prioriteres i bestræbelsen på at øge tilfredsheden blandt kunderne.

Sagsbehandlingstiden har størst betydning for den overordnede tilfredshed. Løbende dialog under og gennemsigtighed i byggesagsbehandlingen påvirker også tilfredsheden, mens tilgængelighed, koordinering og formidling af afgørelsen også har en vis betydning – dog ikke så stor som de øvrige områder.

I bestræbelserne på at øge tilfredsheden blandt byggesagsansøgere kan TMF med fordel særligt prioritere at: 1) at opnå en kortere sagsbehandlingstid, 2) styrke både den indledende og den løbende dialog samt 3) øge gennemsigtigheden i selve byggesagsbehandlingen.

Det er vurderingen, at man ved at justere på disse tre greb relativt hurtigt vil kunne forbedre den overordnede tilfredshed.



*Nærværende model bygger på en driveranalyse.

KUNDERNES TILFREDSHED MED TMF IFT. KONTAKTPUNKTER OG OVER TID

Den overordnede tilfredshed ligger i 2016/2017 på niveau med tilfredsheden i 2015. Der er sket fald i tilfredsheden blandt kunder i faserne 'ansøgningsproces' og 'sagsbehandling', mens der er sket stigninger for kunder i faserne 'byggetilladelse' og 'udstedelse af ibrugtagningstilladelse'. Mellem 2016 og 2017 øges tilfredsheden både overordnet og på flere kontaktpunkter ved årsskiftet.

POSITIVE TENDENSER MELLEM 2016 OG 2017

- Mellem 2015 og 2016/2017 er der sket fald i tilfredsheden blandt kunder i faserne 'ansøgningsproces' og 'sagsbehandling', mens der er sket stigninger for kunder i faserne 'byggetilladelse' og 'udstedelse af ibrugtagningstilladelse'.
- Mellem 2016 og 2017 øges tilfredsheden både overordnet og på flere kontaktpunkter ved årsskiftet. Det gælder kontaktpunkterne:
 - Forhåndsdialog
 - Ansøgningsproces
 - Sagsbehandling
 - Byggetilladelse
- Det ser således ud til, at tiltagene implementeret ved årsskiftet 2016/2017 har haft en positiv effekt.

Forhåndsdialogen fungerer rigtig godt nu.

Formøder er ikke er bindende. Og dialogteamet er altid søde til at hjælpe, når man ringer til dem.



| Proces | 2015 | 2016/2017 | 2016 | 2017 |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|--------------|
| Forhåndsdialog | 2,8 | 2,7 | 2,5 | 3,0 ▲ |
| Ansøgningsproces | 2,9 | 2,1 ▼ | 1,7 | 2,3 ▲ |
| Sagsbehandling | 2,4 | 2,2 ▼ | 2,0 | 2,4 ▲ |
| Byggetilladelse | 2,8 | 3,3 ▲ | 3,0 | 3,6 ▲ |
| Byggeproces | 3,2 | 3,2 | 3,2 | 3,3 |
| Udstedelse af ibrugtagningstilladelse | 2,9 | 3,2 ▲ | 3,2 | 3,3 |
| Total | 2,8 | 2,8 | 2,8 | 3,0 ▲ |

PRIORITERINGER FOR AT ØGE TILFREDSHEDEN

Kunderne fremhæver primært kortere sagsbehandlingstid, en mere brugervenlig digital selvbetjening og en mere dialogorienteret tilgang som faktorer, der kan styrkes i byggesagsprocessen for at øge tilfredsheden. Dette adskiller sig ikke fra 2015. Det vil formentligt også kunne flytte de utilfredse kunder, både når man ser på deres egne forklaringer og på driveranalysen.

SAGSBEHANDLINGSTID

Kortere sagsbehandlingstid bliver fremhævet flest gange blandt kunderne, som prioritet i at styrke byggesagsprocessen. Sagsbehandlingstiden opleves især for lang på de små sager. Flere kunder udtrykker et ønske om en differentiering i sagsbehandlingstid og ansøgningsproces ift. den pågældende sags kompleksitet og omfang. Dette sammenholdt med den positive udvikling i vurderingen af sagsbehandlingstiden fra 2016 – 2017 tyder på, at sagsscreeningen, der blev igangsat ved årsskiftet 2016/2017, understøtter kundernes behov. Forhåbentligt vil det bringe niveauet af utilfredse kunder ned da netop sagsbehandlingstiden her fremhæves (jf. slide 18). Tiltaget er fortsat nyt og det vil kræve lidt mere tid, før det bliver tydeligt for hele kundekredsen.

DIALOGORIENTERET TILGANG

En mere dialogorienteret tilgang fremhæves også som et element, der kan øge tilfredsheden med byggesagsprocessen. Især efterspørges indledende dialog, mulighed for løbende status og muligheden for personlig kontakt med en sagsbehandler.

Der ses et fald i andelen af kunder, der er uenige i, at kommunen var venlige, imødekommende og løsningsorienteret undervejs i byggesagsbehandlingen fra 2015 til 2016/2017, mens andelen, der er enige, er relativt konstant.

DIGITAL SELVBETJENING

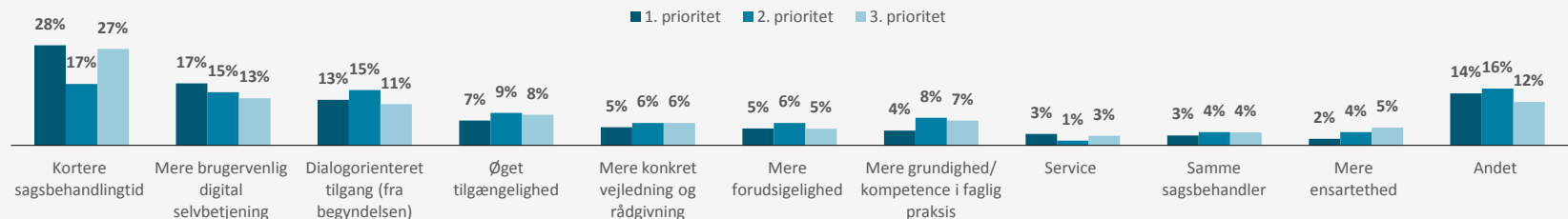
For at styrke byggesagsprocessen efterspørges en mere brugervenlig digital selvbetjening. Både erhvervs- og privatkunder angiver udfordringer med ansøgningsportalen BOM, når de igangsætter byggesager. Dette skyldes primært, at systemet opleves for standardiseret, ufleksibelt "gearet til store byggesager". Privatkunder har derudover svært ved at forstå sproget.

Københavns Kommune fremhæves trods dette som en "mønsterkommune", da der er mulighed for løbende dialog over telefon eller mail i forbindelse med ansøgning, hvilket ikke er tilfældet for alle kommuner. Muligheden er dog primært kendt blandt dele af erhvervskundekredsen.

TILGÆNGELIGHED

Mange mener, at byggesagsbehandlerne generelt set gerne må være mere tilgængelige. Flere oplever at skulle vente længe på svar. 38% angiver, at det ikke var let at komme i kontakt med kommunen under byggesagsbehandlingen i 2016/2017, hvilket er på niveau med 2015. Dog er der en positiv udvikling mellem 2016 og 2017. Dialogteamet opleves tilgængelige, men de kan primært svare på spørgsmål af generel karakter.

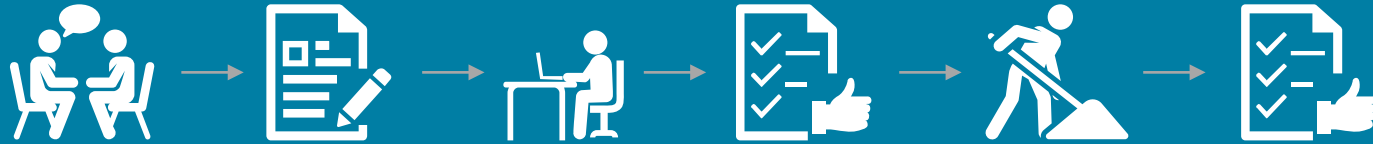
Hvis du skulle pege på tre ting i prioriteret rækkefølge, som du ville lægge vægt på at kommunen kunne gøre for at styrke byggesagsprocessen i kommunen, hvad ville du så pege på?*



*Baseret på kodning af åbne besvarelser

6

BYGGESAGSPROCESSEN



BYGGESAGSPROCESSEN

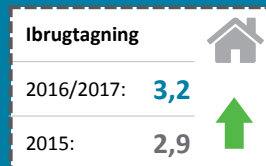
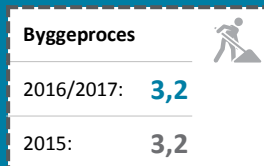
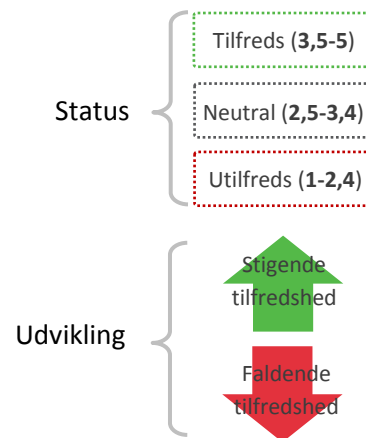
BYGGESAGSPROCESSEN

Kundernes tilfredshed er i 2016/2017 overordnet på niveau med 2015. Der ses negative udviklinger i ansøgnings- og sagsbehandlingsfasen, mens afgørelsesfaserne har undergået positive udviklinger. Udviklinger fra årsskiftet 2016/2017 peger dog på generelle positive tendenser.

Tilfredshedsniveauerne er lavest for kontaktpunkterne 'ansøgning' og 'byggesagsbehandling'. Ansøgningen opleves af mange som vanskelig, og **sagsbehandlingen fremstår fortsat som en "black box"** for flertallet, hvilket er de primære årsager til de lave tilfredshedsniveauer i disse faser. I disse kontaktpunkter er **Byg og Miljø (BOM) helt central**. Kunderne opfatter BOM som kernen i byggesagsansøgningen, da det opleves som den primære indgang til forvaltningen og platform for kommunikation under byggesagsbehandlingen.

BOM understøtter tilfredshed, når der ikke opstår udfordringer i ansøgningen og byggesagsbehandlingen. **Systemet driver til gengæld utilfredshed**, når der opstår udfordringer i ansøgningsprocessen eller i forbindelse med sagsbehandlingen, da mange kunder ikke oplever systemet som intuitivt. Desuden opleves guides ikke tilstrækkelige. I situationer med udfordringer har kunderne behov for at tale med en medarbejder, der enten kan forsikre dem om, at de er på rette vej eller korrigerer dem.

Nogle kunder oplever dog, at de i situationer, hvor de møder udfordringer, **ikke kan komme igennem til deres sagsbehandler**, og at sagsbehandlerne ikke vender tilbage på deres henvendelser. I stedet er de nødsaget til at kommunikere igennem BOM eller forsøge sig frem. Det medfører en følelse af magtesløshed. Udfordringer betyder, at tilliden til BOM forsvinder. Tilfredsheden falder derfor.



INDEN KONTAKT TIL TMF

Ansøgere gør ofte et stort forarbejde. Dette gælder særligt gengangere, der erfaringsmæssigt oplever, at egen forberedelse spiller ind på byggesagsprocessen og tidsforbruget. Hjemmesiden fremhæves som velegnet til informationsøgning.

Fasen tages meget seriøst af kunderne, da ansøgerne her forbereder grundlaget for deres byggeansøgningen. Særligt **gengangere, der har oplevet langstrakte byggesager med mangelbreve, forbereder sig godt**. Her anvendes hjemmesiden til informationssøgning og dialogteamet til mere generelle forespørgsler på tværs af kunde grupper. Når medarbejdere går ind og vejleder i, hvad der forventes inden første kontakt med TMF, så er oplevelsen, at den gode forventningsafstemning også er lettere at opnå.

Oplevelsen i den indledende proces er negativ i de tilfælde, hvor ansøgeren har sagsspecifikke forespørgsler, som TMF's medarbejdere ikke kan. **Kunderne foretrækker en kvalificeret vurdering**, selvom det er med forbehold for, at der kan forekomme forhold i sagsbehandlingen, som betyder, at den oprindelige idé må korrigeres. I situationer, hvor medarbejdere fra TMF ikke kan forholde sig til mere specifikke forespørgsler, søger mange en forhåndsdialog for at få en mere klar pejling. Mange ansøgere (særligt private) ved dog ikke, at denne mulighed (forhåndsdialog) findes, hvorfor de allerede her kan opleve frustration.

Udfordringer opstår, når:

Ansøger (særligt erhvervsjere men også rådgivere) i andre byggesager har oplevet medarbejdere, der gerne vejleder dem indledningsvis i projektudviklingsfasen, men så møder man en medarbejder, der ikke kan vejlede.

Ansøger (særligt private) ved ikke, hvilket niveau af dokumentation, som forventes af TMF, og lægger et stort arbejde i forarbejdet, som viser sig unødvendigt eller irrelevant at få vurderet i byggesagen før den er fuldt oplyst.

Private, men særligt erhvervs kunder, som ofte har større og mere komplekse byggesager, oplever, at der senere i byggesagsprocessen er forskel i det forarbejde, de har lavet i forbindelse med dokumentation med vejledning fra TMF og vedhæftet i ansøgningen, og de efterkrav, de møder i sagsbehandlingen.



FORHÅNDSIALOG OG DEN INDLEDENDE KONTAKT

Kunderne er neutrale i fasen, hvor ansøger eventuelt tager kontakt til forvaltningen via dialogteamet eller med henblik på forhåndsdialognøde. Kunderne ønsker en gennemgående sagsbehandler fra indledende dialog til sagsbehandling.

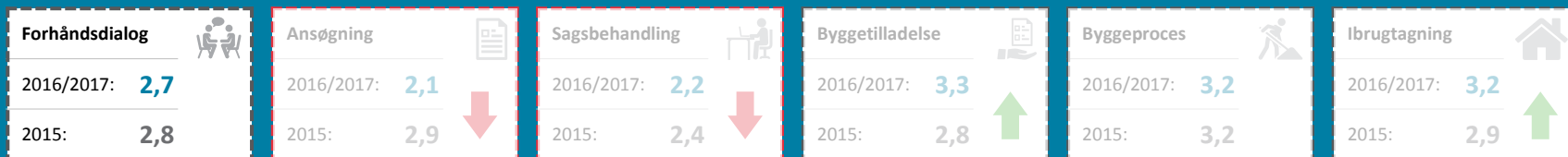
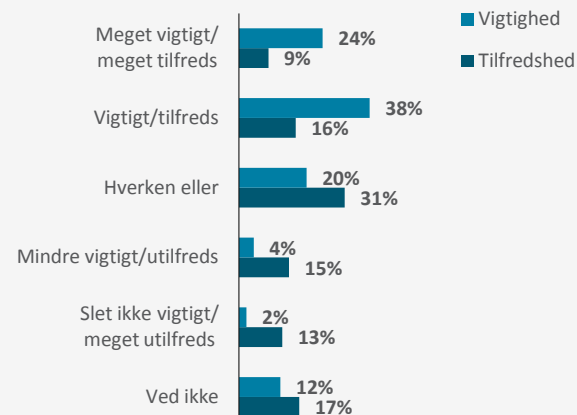
Dialogteamet anvendes blandt både erhvervs- og privatkunder. Medarbejdere i dialogteamet fremhæves som tilgængelige, venlige og kompetente. De opleves primært at kunne svare på spørgsmål af generel karakter, hvorfor særligt rådgivere kun i mindre omfang gør brug af muligheden.

Forhåndsdialogen bliver primært anvendt blandt erhvervsjere og rådgivere, der har store eller komplekse byggesager. De fleste privatkunder kender ikke til muligheden eller oplever, at deres byggeri er for småt til at benytte forhåndsdialog. Forhåndsdialogen bliver desuden anvendt blandt ansøgere, som har gode erfaringer med dette, eller ansøgere som ikke har brugt muligheden, men har haft dårlige erfaringer med tidligere ansøgninger.

Flere erhvervs kunder påpeger, at forhåndsdialogen altid burde foregå med den medarbejder, som efterfølgende bliver fungerende sagsbehandler på resten af byggesagsforløbet. Dette sikrer en forventningsafstemning, hvor sandsynligheden for uforudsete udfordringer, i forhold til hvad der kan gives tilladelse til eller krav om yderligere dokumentation, mindskes. Når **forhåndsdialogen sikrer en god forventningsafstemning**, oplever kunderne, at det optimerer alles tidsforbrug.

Erhvervs kunderne fremhæver, at der på nuværende tidspunkt **forekommer uoverensstemmelser på nogle byggesager** mellem det, som er aftalt på mødet, og det som faktisk sker under sagsbehandlingen. Dette ses også i differencen mellem, hvor vigtig forventningsafstemningen er og tilfredsheden (se figur). Her er en forskel på 37 procent point. Rådgiverne er mindst tilfredse.

Vigtighed af/tilfredshed med forventnings-afstemningen?



*Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med kommunens byggesagsbehandling i den konkrete sag?

ANSØGNING

Kunderne er utilfredse i ansøgningsfasen, og der er sket en negativ udvikling siden 2015. Byg og Miljø udfordrer mange kunder – særligt førstegangsansøgere og ansøgere der møder udfordringer i ansøgningsfasen, som f.eks. mangelbreve.

Kunderne har generelt mulighed for at kontakte forvaltningen igennem deres foretrukne kanaler. Dog er BOM en nødvendig indgang, som mange kunder helst er foruden (se figur). Erhvervs kunderne har mulighed for og bruger generelt flere forskellige tilgange til at komme i kontakt med medarbejderne i TMF. Mail og telefon er de foretrukne kommunikationsmidler på tværs af kundegrupperne, da de understøtter dialog.

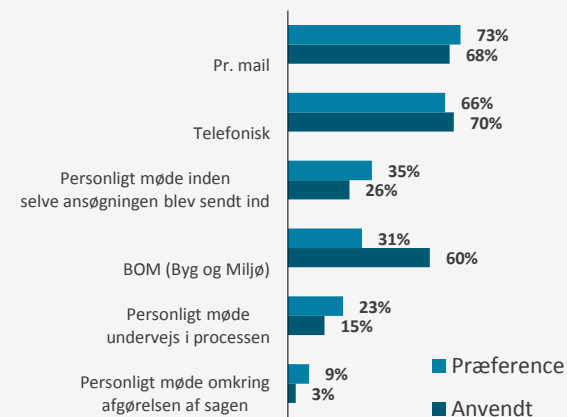
Privatpersonerne adskiller sig på nogle punkter. De har en større præference for telefonisk kontakt, mens de i mindre udstrækning ønsker kontakt med medarbejderne i TMF via mail og personlige møder til sammenligning med erhvervs kunder. Dette skyldes typisk, at privatpersonernes sager er mindre komplekse, hvorfor et personligt møde ikke opleves nødvendigt. Privatpersonernes faglige indsigt er dog mindre end erhvervs kundernes, hvorfor det at tale med en "rigtig" person giver en tryghed.

Erfarne kunder anvender **spørgsmålene i ansøgningsformularen** som en huskeliste. De udfylder kun det, de oplever som relevant, mens mindre erfarne kunder forsøger at udfylde alt. De mindre erfarne kunder oplever af denne grund de mange spørgsmål som omstændelige, når de har enkle sager.

De kunder, der ved, at **TMF kan kontaktes på mail og telefon i ansøgningsprocessen**, er meget positive overfor muligheden, da det ikke er en service, alle kommuner tilbyder. De efterspørger til gengæld **proaktivitet blandt medarbejderne** hos TMF over telefon eller mail, når der er mangler i ansøgning, så der hurtigt kan rettes op på dem. Mangelbreve skal, ifølge kunderne kun sendes én gang med alle mangler.

Kunderne efterspørger ligeledes en **præscreening af ansøgninger**, så byggesager med en begrænset kompleksitet bliver behandlet hurtigt. Det tyder på, det eksisterende tiltag fra årsskiftet 2016/2017 understøtter kundernes behov, men det har ikke haft tilstrækkelig effekt endnu.

Præference og anvendt kontakt med kommunen i forbindelse med byggesagsbehandlingen?*



| Forhåndsdialog | |
|----------------|-----|
| 2016/2017: | 2,7 |
| 2015: | 2,8 |

| Ansøgning | |
|------------|-----|
| 2016/2017: | 2,1 |
| 2015: | 2,9 |

| Sagsbehandling | |
|----------------|-----|
| 2016/2017: | 2,2 |
| 2015: | 2,4 |

| Byggetilladelse | |
|-----------------|-----|
| 2016/2017: | 3,3 |
| 2015: | 2,8 |

| Byggeproces | |
|-------------|-----|
| 2016/2017: | 3,2 |
| 2015: | 3,2 |

| Ibrugtagning | |
|--------------|-----|
| 2016/2017: | 3,2 |
| 2015: | 2,9 |

*Hvordan har du været i kontakt med kommunen i forbindelse med byggesagsbehandlingen? / Hvilken informationskanal/hvilke informationskanaler foretrækker du i kontakten?

SAGSBEHANDLING

Kunderne er utilfredse i sagsbehandlingsfasen, og der er sket en negative udvikling siden 2015. Kommunens (varierende) tilgængelighed og den manglende gennemsigthed i byggesagsbehandlingen spiller særligt ind på vurderingen.

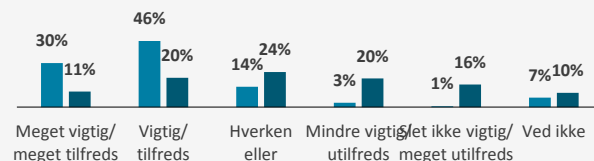
Sagsbehandlingen fremstår som en "black box" for mange kunder, hvor de ikke kender processen eller status på behandlingen, før der er faldet afgørelse. Denne fase i byggesagsbehandlingen er således fortsat udfordret af manglende gennemsigthed, som undersøgelsen fra 2015 også pegede på. Få nævner fx statusbjælken i Byg og Miljø.

Gennemsigthed i byggesagsbehandlingen vurderes vigtig. 76 % angiver det som vigtigt eller meget vigtigt. Det er særligt vigtigt for privatpersoner, da de har mindst indsigt i processen fra ansøgning til afgørelse. Tilfredsheden på tværs af kunde grupper er 33 procent point. Der er således en betragtelig difference mellem vigtighed og tilfredshed. Tilfredsheden er højest blandt privatkunder og lavest blandt rådgivere. Dette understøttes af, at 36 % angiver, at de er uenige i at have fået den information om sagen undervejs, som de havde brug for. 42 % er desuden uenige i, at de hele tiden har været tilstrækkeligt oplyst om, hvor langt sagen var i byggesagsbehandlingsprocessen.

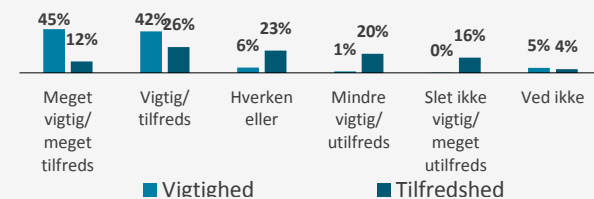
Kommunens tilgængelighed kan understøtte gennemsigthed, hvor sagsbehandleren kan svare på konkrete spørgsmål og give indsigt i processen. Dette medfører tryk hos kunden, eller en vished om udfordringer som kan håndteres. Derfor fremhæves sagsbehandlerens tilgængelighed som central. Der er også en difference mellem, hvor vigtig tilgængeligheden vurderes (87 %), og hvor tilfredse kunderne er (38 %), hvilket understøttes af kundeinterviewene, hvor sagsbehandlerens tilgængelighed karakteriseres som varierende. Der sker dog en positive udvikling mellem 2016 og 2017 for vurderingen af kommunens tilgængelighed.

Flere kunder oplever, at de sent i forløbet får tildelt en sagsbehandler, og at de ikke altid får kontaktoplysninger på denne. Dette frustrerer. Særligt i situationer hvor kunderne ikke er blevet informeret om forventet sagsbehandlingstid, og sagen trækker ud.

Vigtighed af/tilfredshed med gennemsigthed i byggesagsbehandlingen?*



Vigtighed af/tilfredshed med kommunens tilgængelighed?*



| Forhåndsdialog | |
|----------------|-----|
| 2016/2017: | 2,7 |
| 2015: | 2,8 |

| Ansøgning | |
|------------|-----|
| 2016/2017: | 2,1 |
| 2015: | 2,9 |

| Sagsbehandling | |
|----------------|-----|
| 2016/2017: | 2,2 |
| 2015: | 2,4 |

| Byggetilladelse | |
|-----------------|-----|
| 2016/2017: | 3,3 |
| 2015: | 2,8 |

| Byggeproces | |
|-------------|-----|
| 2016/2017: | 3,2 |
| 2015: | 3,2 |

| Ibrugtagning | |
|--------------|-----|
| 2016/2017: | 3,2 |
| 2015: | 2,9 |

*Hvor tilfreds eller utilfreds er du med byggesagsbehandlingen i den konkrete sag i forhold til: / Hvor vigtigt synes du følgende var for byggesagsbehandlingen i den konkrete sag:

AFGØRELSER: BYGGETILLADELSE OG IBRUGTAGNINGSTILLADELSE

Kunderne er neutrale – med bevægelse mod at være tilfredse - i fasen, hvor forvaltningen afgør, hvorvidt de kan give en byggetilladelse eller en ibrugtagningstilladelse. Der er sket en positiv udvikling siden 2015 på begge kontaktpunkter.

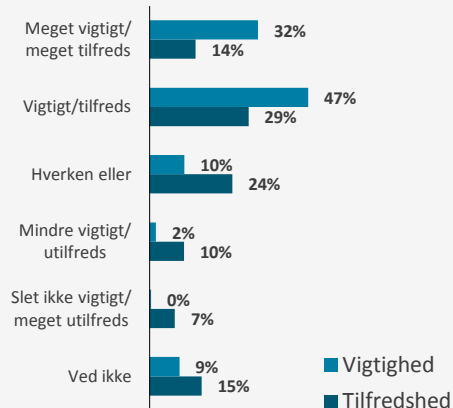
I denne fase er der **stigninger i vurderingen for samtlige kundegrupper** – særligt blandt erhvervsjere og privatkunder. Centralt for vurderingen af fasen er formidlingen af afgørelsen og grundlaget herfor. 79 % vurderer, at formidlingen af afgørelsen og grundlaget herfor er vigtig eller meget vigtig. Der er en større tilslutning blandt privatkunder sammenlignet med erhvervs kunder, hvilket afspejler en lavere faglig indsigt blandt privatkunder. Til sammenligning er 43 % tilfredse eller meget tilfredse, hvorfor differencen er mindre end på andre områder. Rådgiverne er mindst tilfredse.

I de kvalitative interviews fremhæves flere elementer som særligt vigtige for, hvorvidt man er tilfreds eller ej ifm. afgørelserne. Især fremhæves vigtigheden af **kommunikation i øjenhøjde**. Hvis en afgørelse er let at forstå, smitter det af på tilfredsheden. Ligesom det er vigtigt at tilpasse kommunikationen til, om der er tale om en erhvervs kunde eller en privatkunde. Privatkunderne frabeder sig tekniske termer, mens erhvervs kunderne forventer en faglig dialog.

Kunderne ønsker generelt – og særligt ved afslag - at **begrundelserne er forståelige**. Forståelsen bunder bl.a. i, at grundlaget giver mening for kunden, så ansøgningen kan tilpasses eller opgives. Fx nævner flere erhvervs kunder, at mange 'add ons' i godkendelser virker som en sikkerhedsforanstaltning, der kan give indtryk af, at sagsbehandleren ikke forholder sig til den konkrete sag.

Kunderne ønsker derudover en **mulighed for at afsøge måder at tilpasse byggeriet** med hjælp fra en sagsbehandler, så det kan godkendes. Hvis samtlige tre punkter opfyldes, angiver flere kunder, at afslag ikke ville påvirke deres tilfredshed negativt. Meget få kunder har noteret sig, at der er indført nye **skabeloner** for afgørelser ved årsskiftet 2016/2017.

Formidling af afgørelse og grundlaget herfor?*



| Forhåndsdialog | 2016/2017: 2,7 | 2015: 2,8 |
|----------------|----------------|-----------|
| | | |

| Ansøgning | 2016/2017: 2,1 | 2015: 2,9 |
|-----------|----------------|-----------|
| | | |

| Sagsbehandling | 2016/2017: 2,2 | 2015: 2,4 |
|----------------|----------------|-----------|
| | | |

| Byggetilladelse | 2016/2017: 3,3 | 2015: 2,8 |
|-----------------|----------------|-----------|
| | | |

| Byggeproces | 2016/2017: 3,2 | 2015: 3,2 |
|-------------|----------------|-----------|
| | | |

| Ibrugtagning | 2016/2017: 3,2 | 2015: 2,9 |
|--------------|----------------|-----------|
| | | |

*Hvor tilfreds eller utilfreds er du med byggesagsbehandlingen i den konkrete sag i forhold til: / Hvor vigtigt synes du følgende var for byggesagsbehandlingen i den konkrete sag:

BYGGEPROCES

Kunderne er neutrale i denne fase. Tilfredsheden ligger i 2016/2017 på niveau med 2015. Der ses særligt positive tendenser i forhold til vurderingen af sagsbehandlingstiden, der har stor betydning for den overordnede tilfredshed.

I denne fase påbegynder kunderne deres byggeri, og de kan således gøre status over, hvor lang tid sagsbehandlingen har taget for at få en byggetilladelse. **Udviklingen fra 2015 til 2016/2016 har været positiv**, hvor der ses en positiv udvikling på 5 procent point.

Hvis der skelnes mellem **ansøgninger fra 2016 og 2017 ses endda en markant positiv udvikling på 10 procent point**. Samtidigt ses også et markant fald i andelen af utilfredse kunder på 16 procent point. Den positive udvikling sker på tværs af kundegrupper, men særligt blandt privatkunder og erhvervsjere.

Nærværende rapport peger på, at **sagsbehandlingstiden har stor (og størst) betydning for den overordnede tilfredshed** med byggesagsbehandlingen. Derfor vil en fortsat positiv udvikling i forhold til sagsbehandlingstiden sandsynligvis øge den overordnede tilfredshed.

Flere kunder påpeger i de kvalitative dybdeinterviewe, at der er **uklarhed om den forventede sagsbehandlingstid**. Ikke alle får den oplyst. 45 % er uenige i, at den forventede sagsbehandling blev oplyst, hvilket er en stigning fra 33 % i 2015. Andre kunder har en opfattelse af, at en fuld oplyst byggesag er en klar formulering, der giver forvaltningen en sikkerhed for at kunne "købe sig tid" ved at sende mangelbreve. Selvom sagsbehandlingstiden er vigtig, angiver kunderne på tværs af kundegrupperne, at forudsigeligheden er vigtigst.

Flere kunder fremhæver desuden i dybdeinterviewene, at **de er tilfredse med, at byggesagsgebyret udregnes ud fra en timepris**. Dog bliver timeprisen en ulempe, når sagsbehandlingen trækker ud, eller der efterspørges ekstra dokumentation af flere omgange, og sagen derfor bliver mere tidskrævende.

21 % angiver, at de er blevet afkrævet et rimeligt byggesagsgebyr. 17 % angiver modsat, at de ikke er blevet afkrævet et rimeligt gebyr, hvor andelen er lavest (6 %) blandt rådgivere.



Jeg er overordnet virkelig tilfreds med Københavns kommune. Det skyldes, at jeg altid oplever at komme igennem med mine sager på en gnidningsløs måde. Jeg har ofte kort behandlingstid og jeg synes, at de er til at komme i dialog med.

| Hvor tilfreds eller utilfreds er du med sagsbehandlingstiden? | 2015 | 2016 | 2017 | |
|---|------|------|------|---|
| Meget tilfreds/tilfreds | 30% | 30% | 40% | ↑ |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 17% | 14% | 12% | |
| Meget utilfreds/utilfreds | 50% | 54% | 38% | |
| Ved ikke | 4% | 3% | 10% | ↓ |

| Forhåndsdialog | |
|----------------|-----|
| 2016/2017: | 2,7 |
| 2015: | 2,8 |

| Ansøgning | |
|------------|-----|
| 2016/2017: | 2,1 |
| 2015: | 2,9 |

| Sagsbehandling | |
|----------------|-----|
| 2016/2017: | 2,2 |
| 2015: | 2,4 |

| Byggetilladelse | |
|-----------------|-----|
| 2016/2017: | 3,3 |
| 2015: | 2,8 |

| Byggeproces | |
|-------------|-----|
| 2016/2017: | 3,2 |
| 2015: | 3,2 |

| Ibrugtagning | |
|--------------|-----|
| 2016/2017: | 3,2 |
| 2015: | 2,9 |

EPINION AARHUS

HACK KAMPMANNS PLADS 1-3
8000 AARHUS C
DENMARK
T: +45 87 30 95 00
E: AARHUS@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION COPENHAGEN

RYESGADE 3F
2200 COPENHAGEN N
DENMARK
T: +45 87 30 95 00
E: COPENHAGEN@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION HAMBURG

ERICUSSPITZE 4
20457 HAMBURG
GERMANY
T: +43 (0)699 13180416
E: HAMBURG@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION LONDON

D'ALBIAC HOUSE (ROOM 1015-1017)
CROMER ROAD, HEATHROW CENTRAL AREA
HOUNSLOW, TW6 1SD
T: +44 (0) 7970 020793
E: LONDON@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION MALMÖ

ADELGATAN 5
21122 MALMÖ
SWEDEN
E: CONTACT@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION OSLO

BISKOP GUNNERUS GATE 2
0155 OSLO
NORWAY
T: +47 97 11 73 50
E: OSLO@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION SAIGON

11TH FL, DINH LE BUILDING,
1 DINH LE, DIST. 4, HCMC
VIETNAM
T: +84 8 38 26 89 89
E: HCMC@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION SINGAPORE

60 PAYA LEBAR ROAD
#08-43 PAYA LEBAR SQUARE
SINGAPORE
E: CONTACT@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION STAVANGER

KLUBBGATEN 4
4006 STAVANGER
NORWAY
T: +47 90 17 18 99
E: STAVANGER@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION VIENNA

HAINBURGERSTRASSE 20/7
1030 VIENNA
AUSTRIA
T: +43 (0)699 13180416
E: VIENNA@EPINIONGLOBAL.COM