



Notat

Orientering om byggesagsområdet

I dette notat orienteres om status for byggesagsområdet, herunder om de ekstraordinære indsatser, som Teknik- og Miljøudvalget besluttede den 16. september 2019.

Der orienteres desuden kort om indsatser og styring af området i 2020, hvor der i en Handlingsplan 2.0 er fokus på at nedbringe sagspukkel, øge kompetencer og digitalisere kerneprocesser.

Status på ekstraordinære indsatser besluttet den 16. september 2019

Teknik- og Miljøudvalget besluttede i møde den 16. september 2019 at igangsætte ekstraordinære tiltag på byggesagsområdet for at få nedbragt en sagspukkel opstået i 2018 og 2019. Udvalget besluttede at sætte Dialogteamet i bero på forsøgsbasis og at styrke den faglige vejledning i Kundecentret. Udvalget tog også til efterretning, at byggesagsbehandlere ville blive friholdt for telefoniske henvendelser, og at der ville blive forsøgt indgået frivillige aftaler om over- og merarbejde.

Nedbringelse af sagspuklen

Der blev afgjort 325 sager med servicemål i oktober måned og 308 sager med servicemål i november måned. Dette er et højt niveau set i forhold til øvrige måneder i 2019. Fx blev der i januar måned kun afgjort 226 sager.

Der kommer naturligvis hele tiden nye ansøgninger til, som kan ændre på beholdningen af aktive sager. I nedenstående figur ses det dog, at kurven er knækket. Der afgøres for øjeblikket flere sager med nationale servicemål, end der kommer ind. Beholdningen var på 1.546 aktive sager, da den var på sit højeste i sommeren 2019. P.t. er beholdningen på 1.224 sager. Forvaltningen vurderer, at en beholdning på ca. 350 aktive sager med nationale servicemål er passende i forhold til at kunne overholde servicemålene gennemsnitligt set i alle kategorier.

Det ses også i nedenstående figur, at antallet af sager, hvor servicemålet er overskredet, er på vej ned. Endelig ses det, at sager i visitering er stigende. Det er positivt, da det betyder, at flere sager registreres og screenes indenfor 21 dage, og at færre sager kræver lang sagsbehandling.

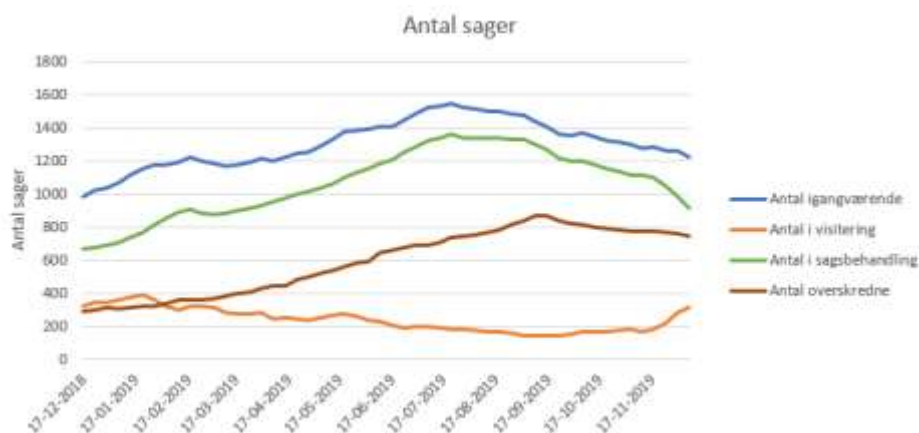
11. december 2019

Sagsnummer
2019-0318020

Dokumentnummer
2019-0318020-7

Byens Anvendelse
Center for Bygninger
Njalsgade 13
Postboks 416
2300 København S

EAN-nummer
5798009809452



Der forventes at komme et stigende antal nye byggesøgninger inden 1. januar 2020, hvor overgangsordningen med kommunal teknisk sagsbehandling for så vidt angår brand- og konstruktionsforhold ophører. Det forventes dog, at ekstra sager i 2019 modsvares af færre i januar og februar 2020.

Kundecentret og hjemmesiden

Efter 10 uger med de ekstraordinære tiltag ses der er en tendens til, at flere kunder besøger Kundecentret, hvor tilsyneladende også flere end tidligere beder om faglig vejledning. Der ikke er kommet flere telefoniske henvendelser til hovednummeret i perioden.

Tiltag	Periode										
	Uge 40	Uge 41	Uge 42	Uge 43	Uge 44	Uge 45	Uge 46	Uge 47	Uge 48	Uge 49	
Antal daglige opkald på hovednummer	82	84	74	83	93	69	70	68	73	64	
Antal besøgende i Kundecentret	193	213	243	232	253	271	272	238	242	265	
Kunder der fik faglig vejledning	86	107	129	70	118	114	94	86	76	88	

Det er forvaltningens indtryk, at flere kunder benytter sig af kommunens hjemmeside og er velforberedte, når de kommer i Kundecentret. De har typisk har læst op på hjemmesiden og medbringer materiale.

Lukning af Dialogteamet

Der er modtaget få mails fra kunder om lukning af Dialogteam, ligesom få kunder har udtalt sig negativt i samtaler med telefonmedarbejdere på hovednummeret, når de er blevet oplyst, at Dialogteam er midlertidigt nedlagt. Der er ikke modtaget klager over lukning af Dialogteam.

Øget fokus på byggesagsbehandlingen

Byggesagsbehandlerne giver udtryk for, at de har mere arbejdsro og har lettere ved at planlægge sagsbehandlingen. De giver også udtryk for, at den faglige betjening af kunder i Kundecentret er relevant for deres egen kompetenceudvikling.

Forvaltningen vil fortsætte de ekstraordinære tiltag ind i 2020. Overvejelser om genåbning af Dialogteam mv. afventer, at der er skabt overblik over virkningerne på sagspuklen af de samlede indsatser på byggesagsområdet i 2020.

Indsatser på byggesagsområdet i 2020

Indsatser på byggesagsområdet er beskrevet i forvaltningens Handlingsplan 2.0 og fokuserer på yderligere at nedbringe sagspuklen, styrke kompetencer og digitalisere dele af sagsbehandlingen. Indsatserne forventes at strække sig over årene 2020-2022.

Et centralt fokus i tilrettelæggelsen af indsatser i Handlingsplan 2.0 er at sikre balance mellem at opnå synlige resultater på kort sigt og samtidig sikre en stabil drift, der kan danne grundlag for den videre udvikling og ledelse af byggesagsområdet set i et længere perspektiv.

Afvikling af sagspukkel

Der sættes i 2020 fokus på afvikling af sagspukkel dels gennem de ekstraordinære indsatser besluttet af TMU den 16. september 2019, dels ved at ansætte flere medarbejdere, hvilket der er givet budget til i budgetaftalen for 2020. Det er forventningen, at sagspuklen er nedbragt ved udgangen af 2020, og at forvaltningen kan overholde de nationale servicemål for alle fem kategorier i 2021.

Kompetenceudvikling

Selvom produktiviteten på byggesagsområdet er øget siden 2018, var sagsbehandlingstiden desværre stigende frem til september 2019. Dette skyldes blandt andet, at der med implementering af nyt bygningsreglement har manglet kompetencer hos medarbejderne. Så på trods af, at andelen af tid brugt på byggesager er høj, er sagsbehandlingen ikke effektiv nok.

I 2020 og 2021 er der givet budget i budgetaftalen til at løfte kompetencer hos alle byggesagsbehandlere. Kompetenceudvikling er nødvendig for på lang sigt at kunne opretholde og yderligere forbedre produktiviteten i byggesagsbehandlingen og dermed service overfor kunderne. Kompetenceudviklingen skal fortsætte også efter 2021. I 2021 forventes digitalisering af området dog at medvirke til yderligere at gøre sagsbehandlingen mere effektiv, hvorfor særlige midler til kompetenceløft efter 2021 ikke skønnes nødvendigt.

Når dele af arbejdstiden i 2020 og 2021 går fra direkte sagsbehandling af byggesager til kompetenceudvikling, forventes produktivitetmålet derfor at skulle justeres i løbet af 1. kvartal 2020 med cirka 1-2 %.

Digitalisering

Der igangsættes udvikling af en digital sagsbehandlerassistent, der skal udføre flere af de administrative processer i sagsbehandlingen. Udviklingen tager sammenlagt 2,5 år. Delelementer af assistenten kan ind sættes i byggesagsbehandlingen undervejs.

Digitalisering er et væsentligt aspekt også for den langsigtede udvikling og styring af byggesagsområdet, og projektet vil kræve stort fokus i organisationen. Det skal sikres, at automatiseringen understøtter et effektivt workflow i sagsbehandlingen.

Ved fuld implementering vil sagsbehandlerassistenten kunne effektivisere svarende til fire HK-årsværk og et AC-årsværk årligt. Disse effektiviseringer skønnes at kunne indfris ved naturlig afgang. Samtidig forventes digitaliseringen at tilføre væsentlige serviceforbedringer til byggesagsområdet i form af større kapacitet, mere ensartet sagsbehandling, færre fejl mv. Der afrapporteres i et særskilt spor til Økonomiudvalget for så vidt angår økonomi og fremdrift i business casen om digitalisering, som blev vedtaget i budgetaftalen for 2020.

Øvrige indsatser

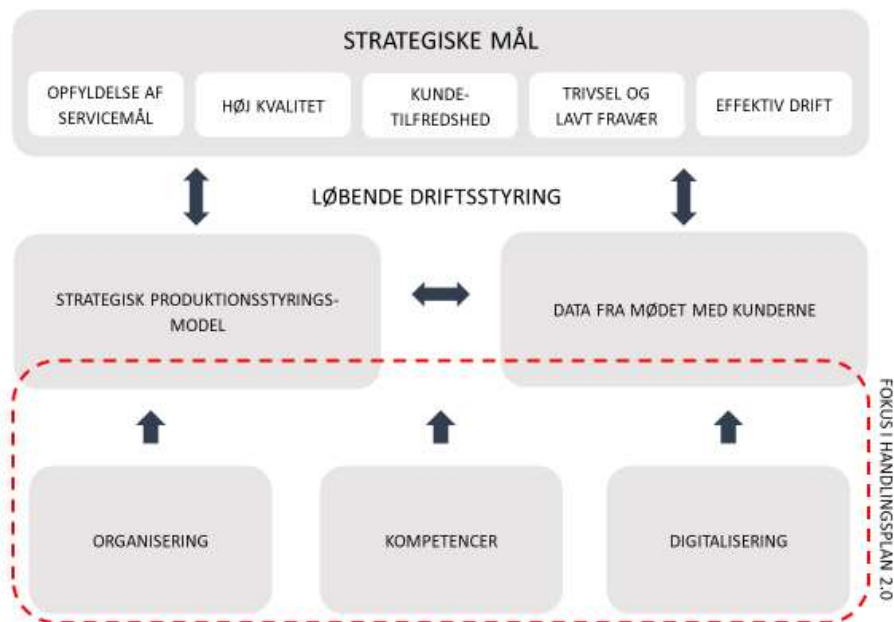
Der gennemføres en kundetilfredshedsundersøgelse i december 2019. Tilfredshedsundersøgelsen vil bidrage med mere viden om kundernes tilfredshed og kan dermed afføde tilpasning af de igangsatte indsatser.

Langsigtet styring af byggesagsområdet

Forvaltningen er i samarbejde med en ekstern rådgiver i gang med at opbygge en systematisk metode til langsigtet styring af byggesagsområdet. Metoden indlemmer både konkrete indsatser fra Handlingsplan 2.0, data fra mødet med kunderne samt informationer fra en strategisk produktionsstyringsmodel for byggesagsområdet. Produktionsstyringsmodellen kan med baggrund i data fra forretningen simulere dynamikkerne i byggesagsbehandlingen.

I figuren nedenfor illustreres den overordnede udvikling og ledelse af byggesagsområdet. Flere faktorer har betydning for udviklingen af området. Konkrete indsatser i Handlingsplan 2.0 for at nedbringe sagspukkel, styrke kompetencer og digitalisere står ikke alene, men indgår i en løbende driftsstyring, der samlet set stiler imod de langsigtede, overordnede mål for byggesagsområdet: Opfyldelse af servicemål, høj kvalitet i afgørelser, kundetilfredshed, trivsel og lavt fravær samt effektiv

drift. Dermed understøtter de konkrete indsatser fra Handlingsplan 2.0 en nødvendig langsigtet plan for byggesagsbehandlingen, som løbende kan tilpasses med udgangspunkt i produktionsstyringsmodellen og ud fra data genereret i mødet med kunderne (fx henvendelses- og feedbackdata).



Det er vedtaget med Budget 2020, at Teknik- og Miljøforvaltningen og Økonomiforvaltningen i 2023 udarbejder en budgetanalyse af byggesagsområdet, der bl.a. skal afdække, om driften er bragt i balance og sagsbehandlingen drives effektivt. Det er Teknik- og Miljøforvaltningens intention og opfattelse, at ovenstående metode vil styre byggesagsområdet i den retning.

Hans Christian Karsten
Vicedirektør