



07-06-2016

Til Teknik- og Miljøudvalget

Sagsnr.
2016-0235846

Dokumentnr.
2016-0235846-3

Opfølgning på kundeundersøgelse i Center for Bygninger

Teknik- og Miljøudvalget behandlede den 21. september 2015 resultaterne af den undersøgelse af kundetilfredsheden på byggesagsområdet, der blev gennemført i foråret 2015. Samtidig forelagde forvaltningen en indsatsplan for at forbedre kundetilfredsheden.

Resultaterne af undersøgelsen var grundlag for de spor, der er afsat for prioritering og optimering af indsatsen og konkrete indsatser for at forbedre kundetilfredsheden.

På samme møde blev udvalget lovet en tilbagevendende status i forbindelse med fremlæggelse af halv- og helårsregnskaberne.

Indsatser

Det overordnede mål er at tilbyde kunderne:

- Forudsigelig, hurtig og effektiv sagsbehandling
- Sammenhængende opgaveløsning
- Imødekommende dialog
- Ens afgørelser på ens sager

Indsatsplanen er operationaliseret i et udviklingsprojekt. Projektet skal sikre, at der udvikles på de forskellige dele af opgaveløsningen, organiseringen og styringen ud fra et helhedsperspektiv. Projektet i Center for Bygninger er tæt koblet til den udvikling af myndighedskulturen, der er iværksat i serviceområdet og Teknik- og Miljøforvaltningen som helhed.

Projektet fokuserer på de fire indsatsfelter i indsatsplanen:

Indsatsfelt 1: Service, forventningsafstemning og dialog

Alle medarbejdere i Center for Bygninger har gennemført servicekulturuddannelsen i efteråret 2015. Der er arbejdet målrettet på at sikre tilstedeværelsen af de rigtige ressourcer generelt og specifikt i forhold til den faglige opgaveløsning. Desuden arbejdes der kontinuerligt med udviklingen af en servicekultur.

Der er igangsat optimering af alle skabeloner - breve, høringer, afgørelser mv. Processen forventes afsluttet til november 2016, hvor disse gerne skulle fremstå mere enkle og letforståelige.

Der er etableret et dialogteam, som skal hjælpe til bedre og lettere adgang for kunderne. Dialogteamet er bemandet med både administrative og tekniske byggesagsbehandlere. Kombinationen af de to faggrupper sikrer, at der sker en faglig videndeling, som er med til at løfte kvaliteten i den samlede sagsbehandling. Sagsbehandlerne passer på skift vagten i dialogteamet, hvor telefonopkald og mailforespørgsler fra kunderne er den primære arbejdsopgave. Dermed bliver mange fejl og misforståelser ryddet af vejen med det samme og kunderne oplever, at tilgængeligheden er blevet bedre, og det er lettere at få arrangeret et forhåndsdialogmøde med centrets sagsbehandlere.

Dialogteamet er i foråret blevet evalueret og kunderne er meget tilfredse med den service de modtager. En stikprøve i januar viste, at 79 % af henvendelserne afklares straks i telefonen og yderligere 10 % får svar på mail eller telefon senest dagen efter. I 14 % af tilfældene er en ny henvendelse nødvendig, evt. ved digital ansøgning eller uddybende mail. I løbet af stikprøven blev der modtaget 494 opkald, med gennemsnitligt 49 opkald pr. dag. Medarbejdernes oplevelse er mere glade og tilfredse kunder.

Dialogteamets funktion, kompetencer og redskaber udvikles hele tiden, så de i endnu højere grad vil kunne bidrage til en god oplevelse for kunderne. Samtidig arbejder der på en egentlig kanalstrategi, der skal kobles til det bredere arbejde i Teknik- og Miljøforvaltningen med bedre og klare kommunikationsveje til borgerne.

Der sker en optimering af information på hjemmesiden. Der arbejdes på at forbedre den sproglige kvalitet, tilgængeligheden af indhold og brugervenlighed. For at fremme en klar forventningsafstemning mellem ansøgere og forvaltningen, vil det fremadrettet løbende fremgå på hjemmesiden, om servicemålene overholdes. Arbejdet med hjemmesiden forventes afsluttet i november 2016.

Dialogen med eksterne interessenter som eksempelvis Byggesocietetet, Håndværksrådet intensiveres og styrkes gennem mødeaktivitet og fælles kompetenceudvikling. Det sker bl.a. med henblik på at skabe bedre kunde-forståelse og oplæring i erhvervslivets og rådgivernes arbejdsprocesser.

Indsatsfelt 2: Sagsforløb og sagsbehandlingstider

Der arbejdes på at optimere sagsbehandlingsprocessen på alle sagstyper fra modtagelse til arkiv. De enkelte sagstyper gennemgås, og der laves bl.a. standarder og tjeklister for sagsbehandlingen, der skal bidrage til ensartet sagsbehandling. Alle sagstyper forventes at være optimeret ved udgangen af 2016. Sagsbehandlingen optimeres med udgangspunkt i borgernes og erhvervets behov og samtidig med fokus på at sikre solide faglige kompetencer inden for den enkelte sagstype.

Indsatsfelt 3: Faglighed – inkl. administrationsgrundlag

Den igangsatte optimering skal ud over ensartet sagsbehandling bidrage til udarbejdelse af et samlet administrationsgrundlag for sagsbehandlingen. Administrationsgrundlaget skal sikre kvalitet, gennemsigtighed og forudsigelighed i sagsbehandlingen. Samtidig skal det bruges til kompetenceudvikling af medarbejdere. Administrationsgrundlaget kobles med et kvalitetssikringssystem, der skal bidrage til hurtig opfølgning på uhensigtsmæssigheder eller forbedringspotentialer i sagsbehandlingen. Samtidig kan det sikre hurtig implementering i praksis, når der sker ændringer i administrationsgrundlaget.

Indsatsfelt 4: Kommunikation og løbende omverdensinddragelse

Forbedringer af sagsprocesser, information mv. implementeres løbende direkte i driften med henblik på at sikre en hurtig forbedring af serviceoplevelse og sagsbehandlingstid. Der vil løbende blive evalueret på, om initiativerne skaber en bedre kundeoplevelse. Indsatserne forventes at resultere i markant bedre resultater i den næste kundeanalyse, der gennemføres i sommeren 2017. Målet for resultaterne i undersøgelsen er en forbedring af kundetilfredsheden fra 38 % i 2015 til 80 % i 2017 - samt at andelen af kunder, der er utilfredse eller meget utilfredse, er faldet fra 42 % til 20 % i 2017.

Supplerende indsatser

Ud over disse indsatsfelter arbejdes der med en plan for inddrivelse af gamle gebyrer samt tilrettelæggelse af processer i forbindelse med administrationsgrundlaget, der skal sikre en velstruktureret og løbende proces for opkrævning fremadrettet. Indsatsplanen for inddrivelse af gamle gebyrer forelægges Teknik- og Miljøudvalget i en særskilt indstilling på mødet den 20. juni 2016, tilligemed endnu en særskilt indstilling om implementering af nationale servicemål for miljø- og byggesager.

Teknik- og Miljøudvalget vil blive orienteret om resultatet af kundetilfredhedsanalysen 2017, når resultatet foreligger. Udvalget vil desuden som hidtil modtage en årlig afrapportering af status på opfyldelse af servicemål.

Næste afrapportering af status på opfølgning på kundeundersøgelsen forelægges primo 2017.

Anne-Sofie Degn
Serviceområdechef