

**Effekter af tiltag set i forhold til at nedbringe sagspukkel i 2019**

Vejledning i Kundecenter fremfor Dialogteam (tiltag 1), styrkelse af "Fronten" og ophør med direkte telefonopkald til sagsbehandlere (tiltag 3) samt over-/merarbejde (tiltag 4) forventes samlet at medføre en reduktion af sagspuklen med ca. 200 afgørelser frem mod årsskiftet, jf. tabel 3 nedenfor. Det svarer til at nedbringe ca. 17 % af den samlede sagspukkel, der p.t. er ca. 1.200 aktive sager.

*Tabel 1: Effekt i 4. kvartal 2019 i forhold til sagspukkel*

	Forventede ekstra timer i 4. kvartal 2019	Effekt på sagspukkel, antal sager ved gennemsnitlig sagstid på 13,6 timer
<b>Tiltag 1:</b> Øget vejledning i Kundecenter/nedlæggelse af Dialogteam	375	27
<b>Tiltag 3:</b> Styrkelse af "Fronten" og ophør med direkte telefonopkald	450	33
<b>Tiltag 4:</b> Over-/merarbejde	2.000	147
<b>I alt tiltag 1,3 og 4</b>	<b>2.825</b>	<b>207</b>

Ophør med udvidede partshøringer (tiltag 2) vil ikke resultere i en nedbringelse af sagspuklen, men vil frigive ressourcer til administration af byggesager, fx udsendelse af flere høringer og modtagelse af høringssvar. Derfor er tiltaget ikke med i tabellen ovenfor. Men tiltaget er nødvendigt, fordi der som forventet med tiltag 1, 3 og 4 produceres flere afgørelser og dermed opstår behov for flere administrative ressourcer.

Øget brug af afvisning af sager (tiltag 6) vil kunne frigøre ressourcer, men ikke i 2019 idet en ny praksis med at afvise sager først vil slå igennem, når en dialog om sagerne har været forsøgt igennem et stykke tid. Det er vanskeligt at beregne en direkte effekt af dette tiltag.

Tallene i tabel 3 er udtryk for gennemsnitsbetragtninger og især tiltaget omkring over-/merarbejde er behæftet med usikkerhed i forhold til, i hvor høj grad der kan indgås frivillige aftaler.

## Effekter af tiltag vurderet i forhold til kundeindgange

Det ses af tabel 2 nedenfor, at der for alle henvendelser til Center for Bygninger bliver én kundeindgang mindre efter gennemførelse af de seks tiltag, nemlig nedlæggelse af Dialogteam, der ekspederer telefoner og mails vedr. spørgsmål til og vejledning om byggesager. Man kan stadig fremover skrive mails og ringe til hovednummeret, men Center for Bygninger vil fremover gøre brug af standardmailsvar og henvisning/links til hjemmesiden samt henvise til, at ansøgere møder op i Kundecenter vedr. spørgsmål til og vejledning om byggesager.

Tabel 2: Konsekvenser for kundeindgange til Center for Bygninger FØR og EFTER ekstraordinære indsatser

Kunde- indgange \ Typer af henvendelser	Generelle henvendelser		Vejledning om byggeansøgning, bygningsreglement mv.		Spørgsmål til sag før sagsbehandling		Spørgsmål til mangelbreve før sagsbehandling		Spørgsmål til sag under sagsbehandling		Spørgsmål til afgørelse af en sag		Anmodning om forhåndsdialog	
	FØR	EFTER	FØR	EFTER	FØR	EFTER	FØR	EFTER	FØR	EFTER	FØR	EFTER	FØR	EFTER
Dialogteam, mail og telefon	X		X		X		X		X		X		X	
Kundecenter i Njalsgade	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Fronten på 33 66 52 00	X	X												
Mail til bygninger@kk.dk	X	X <sup>1</sup>	X	X <sup>1</sup>	X	X <sup>2</sup>	X	X <sup>2</sup>					X	X
Sagsbehandler									X	X <sup>3</sup>	X	X <sup>3</sup>		
Hjemmeside			X	X										

1) Henvendelser vil blive besvaret med standardmailsvar om at søge information på hjemmeside eller møde op i Kundecenter.

2) Henvendelser vil blive besvaret med standardmailsvar om at møde op i Kundecenter eller afvente, at sagen tildeles en sagsbehandler, der vil kontakte kunden.

3) Sagsbehandlere kan kontaktes via mail. Sagsbehandlere ringer kunden op om nødvendigt.

<p><b>Over- og merarbejde</b></p> <p>Der lægges op til en frivillig model i maksimalt tre måneder.</p>	<p>20 medarbejdere, der udfører over- og merarbejde i tre måneder, kan producere op til ekstra 2.024 byggesagstimer (80 % produktivitet) svarende til ca. 150 ekstra gennemsnitlige sager på de tre måneder.</p>	<p>Tiltaget kan påvirke kundetilfredsheden positivt, da der produceres flere afgørelser.</p>	<p>AC-medarbejdere på overtid koster ca. 450 kroner i timen svarende til 1.138.500 kr. for 1 kvartal.</p>	<p>Tiltaget vurderes ikke at påvirke trivsel nævneværdigt, da aftalerne er frivillige.</p>	<p>Center-MED skal inddrages.</p> <p>Tiltaget kan implementeres straks, forudsat at der er fundet finansiering.</p>
<p><b>Indhente ekstern bistand til sagsforberedende arbejde</b></p> <p>Der vil skulle udpeges egnede, konkrete sagstyper samt findes bistand, der ikke er udfordret af samtidig at rådgive kunder.</p>	<p>Ekstern bistand vil kunne købes for mellem ca. 1.000 og 1.500 kroner i timen. Eksterne vil kunne arbejde med en produktivitet på anslået 85 %. For 2,0 mio. kr. vil der således kunne løses 83-125 gennemsnitlige sager afhængigt af timeprisen.</p> <p>Arbejdet bliver formentlig billigere, når det kommer i udbud, ligesom prisen kan være afhængig af opgavetype og mængde, der udbydes.</p>	<p>Tiltaget kan påvirke kundetilfredsheden positivt, da der produceres flere afgørelser.</p>	<p>Økonomien varierer.</p> <p>Der vil skulle afsættes interne ressourcer til opgaven.</p>	<p>Tiltaget vurderes ikke at påvirke trivsel nævneværdigt.</p>	<p>Center-MED skal inddrages.</p> <p>Tiltaget kan implementeres straks, forudsat at der er fundet ekstern bistand og finansiering.</p>
<p><b>Øget brug af afvisning af sager</b></p> <p>Forvaltningen går som udgangspunkt i dialog med ansøger, selvom der er fremsendt (flere) mangelbreve undervejs i</p>	<p>Afvisning af sager kan medvirke til, at ansøgere skærper materiale og dokumentation, evt. med assistance fra rådgiver. Afvisning af alle sager forud for fremsendelse af tredje mangelbrev vil</p>	<p>Tiltaget forventes at påvirke kundetilfredsheden negativt.</p>	<p>Tiltaget har ingen økonomiske konsekvenser.</p>	<p>Tiltaget kan påvirke trivsel negativt for frontpersonalet i Fronten og Kundecenter.</p>	<p>Center-MED skal inddrages.</p> <p>Tiltaget kan implementeres straks efter, at der er udarbejdes procedurer for afvisning af sager.</p>

ansøgningsforløbet .	kunne frigøre ressourcer til byggesagsbehandling.				
----------------------	---	--	--	--	--

## Effekter af tiltag vurderet i forhold til ressourcer, kundetilfredshed, økonomi, trivsel og proces

Tabel 3: Effekter af tiltag vurderet i forhold til ressourcer, kundetilfredshed, økonomi, trivsel og proces

Tiltag	Effekt	Kundetilfredshed	Økonomi	Trivsel	Vurdering
<p><b>Vejledning i Kundecenteret styrkes for at kunne frigøre kernekompetencer fra Dialogteam, der ophører (forsøgsordning)</b></p> <p>Knap 3 ÅV flyttes fra Dialogteam til byggesagsbehandling. 1 ÅV flyttes til Kundecenter.</p>	<p>Knap 3 ÅV producerer med 5 timer dagligt 1.510 byggesagstimer (65 % produktivitet) årligt eller i størrelsesordenen 110 ekstra gennemsnitlige byggesager.</p>	<p>Tiltaget kan påvirke kundetilfredsheden i begge retninger: Utilfredshed med forvaltningens manglende tilgængelighed, tilfredshed med at få hurtigere sagsbehandling.</p>	<p>Tiltaget har ingen økonomiske konsekvenser.</p>	<p>Tiltaget vil påvirke trivsel i positiv retning i byggesagsafdelingerne, men kan påvirke trivsel negativt for de øvrige indgange, herunder Fronten og Kundecenter.</p>	<p>TMU skal beslutte tiltaget.</p> <p>Center-MED skal inddrages.</p> <p>Tiltaget kan implementeres straks efter politisk beslutning.</p>
<p><b>Ophør for udvidede, men ressourcekrævende partshøringer</b></p> <p>Forvaltningen ophører med at orientere lejere og andelshavere i de partshøringer, hvor disse ikke er lovmæssige parter i sagen.</p>	<p>Der partshøres i ca. 200 sager årligt. Uden udvidet partshøring vurderes en sag at tage kortere tid svarende til en effektivisering på ca. 0,5 HK-årsværk. Denne effektivisering kan anvendes ved administration af byggesager.</p>	<p>Tiltaget kan påvirke kundetilfredsheden positivt.</p>	<p>Tiltaget har ingen økonomiske konsekvenser.</p>	<p>Tiltaget vurderes ikke at påvirke trivsel nævneværdigt.</p>	<p>TMU skal beslutte tiltaget.</p> <p>Tiltaget kan implementeres straks efter politisk beslutning.</p>
<p><b>"Fronten" på hovedtelefonnummeret styrkes, så byggesagsbehandlere frigøres fra</b></p>	<p>63 byggesagsbehandlere bruger ca. 1 time om ugen på at besvare telefonopkald.</p>	<p>Tiltaget forventes at påvirke kundetilfredshed i negativ retning.</p>	<p>Tiltaget har ingen økonomiske konsekvenser.</p>	<p>Tiltaget vil påvirke trivsel i positiv retning i byggesagsafdelingerne, men kan</p>	<p>Center-MED skal inddrages.</p>

Tiltag	Effekt	Kundetilfredshed	Økonomi	Trivsel	Vurdering
<b>telefoniske henvendelser</b>	Tiltaget vil kunne frigøre 1.843 byggesagstimer (65 % produktivitet) årligt eller sagsbehandling af ca. 135 ekstra gennemsnitlige byggesager.			påvirke trivsel negativt for de øvrige indgange, herunder Fronten og Kundecenter.	Der skal oplyses om tiltaget på hjemmesiden.  Tiltaget kan implementeres straks.

### Effekter af tiltag set i forhold til at nedbringe sagspukkel i 2020

Hvis det besluttes at videreføre de ekstraordinære tiltag i 2020, vurderes tiltag 1 og 3 som udgangspunkt at kunne medføre helårseffekt, dvs. ca. 240 gennemsnitlige sager på årsbasis.

Det er ikke realistisk at videreføre tiltag 4 om over-/merarbejde med fuld effekt udover i de tre måneder i 2019.

Køb af ekstern bistand til sagsforberedende arbejde (tiltag 5) forventes som anført i indstillingen at kunne være med til at nedbringe sagspuklen, men den konkrete effekt vil ikke kunne aflæses i 2019. Det kan tage op til tre måneder at definere opgavetyper og -mængder samt indhente tilbud og igangsætte et samarbejde. Derfor slår denne indsats ikke igennem med det samme.

I tabel 4 nedenfor ses et bud på, hvad tiltagene 1, 3 og 5 vil kunne have af effekt på sagspuklen i 2020.

*Tabel 4: Effekt i 2020 i forhold til sagspukkel*

	Forventede ekstra timer i 2020	Effekt på sagspukkel, antal sager ved gennemsnitlig sagstid på 13,6 timer
<b>Tiltag 1:</b> Øget vejledning i Kundecenter/nedlæggelse af Dialogteam	1.500	108
<b>Tiltag 3:</b> Styrkelse af "Fronten" og ophør med direkte telefonopkald	1.800	132
<b>Tiltag 5:</b> Ekstern bistand for 2 mio. kr. (85 % produktivitet), timepris 1.000-1.500 kr.	1.133-1.700	83-125

I alt tiltag 1,3 og 5	4.433-5.000	323-365
-----------------------	-------------	---------

### **Effekt af tiltag vurderet i forhold til opfyldelse af nationale servicemål**

Som anført i indstillingen vil de ekstraordinære tiltag til behandling af byggesager fra sagspuklen have en positiv effekt for de ansøgere, der får en hurtigere afgørelse. Effekten vil dog næppe kunne ses på opfyldelsen af de nationale servicemål på kort sigt. De sager, der kan nå at blive afgjort i 2019, er allerede "gamle sager", hvorved servicemåltallene samlet set vil få en dårligere målopfyldelse i 2019, end status er p.t.