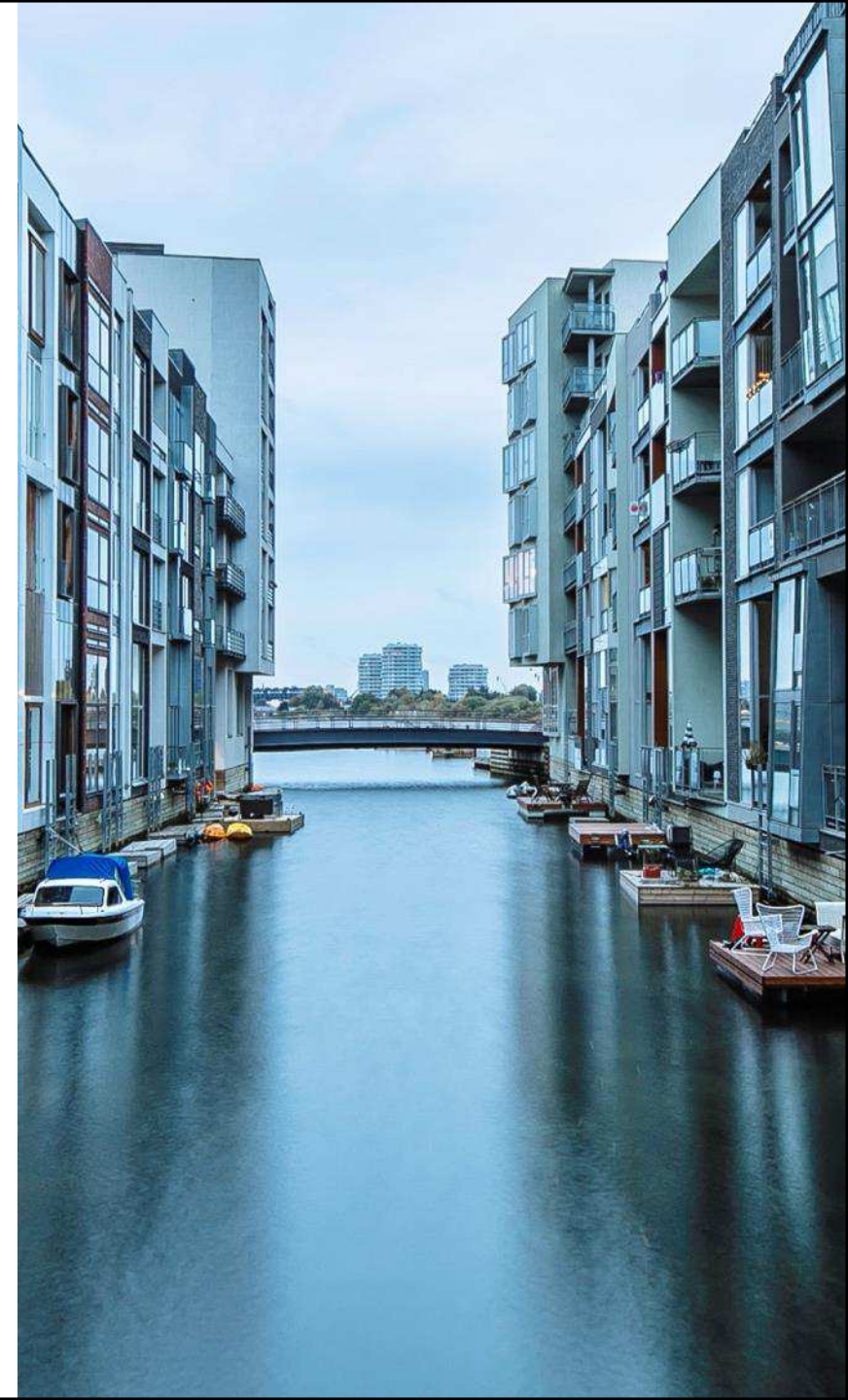


Byggesagsområdet

Nedbringelse af sagsbeholdning og
sagsbehandlingstider



Agenda

- **Hvad har vi gjort indtil nu?**
- **Styrket handleplan 2021-22**
- **Datadrevet driftsledelse**
- **Prognose og scenarier for udviklingen**



Tal om byggesager

Cirka 226 medarbejdere i 9 enheder

I 2021 blev der afgjort 1.921 byggesager med nationale servicemål

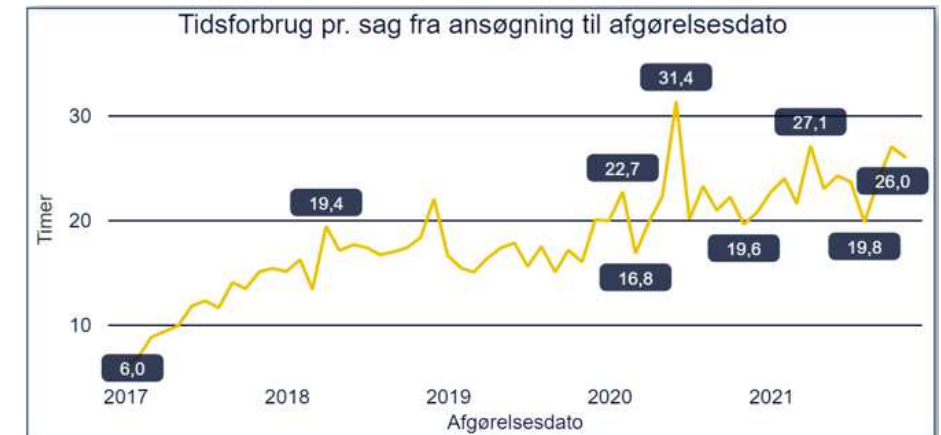
Derudover blev der afgjort følgende sager uden nationale servicemål:

- supplerende afgørelser til sager med nationale servicemål, såkaldte delsager (944)
 - lovliggørelsessager (ca. 500)
 - fredningssager, plansager, matrikulære sager (990)
 - aktindsigtssager (842)
 - anmeldelsessager (1055) – borgere henvender sig om forhold, som de mener er ulovlige



Udfordringer

- For lange sagsbehandlingstider
- Regelændringer hvert halve år siden juli 2018.
- Tidsforbrug pr. sag og sagsbehandlingstiden er øget i København og i andre kommuner.
- Markant stigning i mangelfulde ansøgninger og færdigmeldinger.
- Vanskeligt at rekruttere erfarne byggesagsbehandlere og at opbygge og fastholde kompetencer.
- Mangel på certificerede rådgivere.
- Markant stigning i anmeldelser, lovliggørelsessager og færdigmeldinger før ibrugtagning.



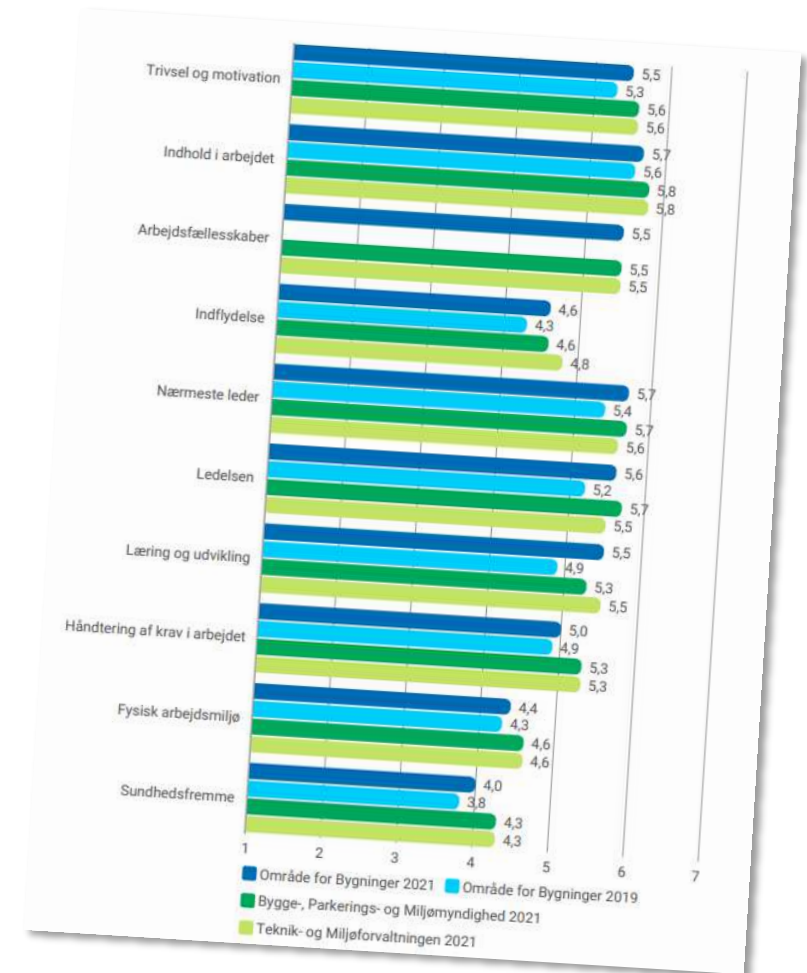
Hvad har vi gjort indtil nu?

Udvalgte initiativer

- Specialisering i faglige teams og sagsspecifikke teams for at opnå hurtigere oplæring og rutine.
- Kompetenceløft af alle medarbejdere i 1st line for at opnå mere tid til sagsbehandling.
- Udvikling af ledere og lavere ledelsesspænd for at opnå tættere driftsledelse.
- Dataunderstøttet drift – relevant data kan vises på team-niveau.
- Digitalisering – udvikling af robotter og hjælpeværktøjer for at gøre sagsbehandlingen mere effektiv.
- Oplæring af ekstern samarbejdspartner og organisering af sagsflow.

Udvalgte resultater

- Bedre trivsel – fremgang i seneste måling på alle overordnede parametre.
- 5-6% mere tid brugt på konkrete sager.
- 49% telefoniske henvendelser, 72% personlige henvendelser og 95% mails til hovedpostkasse håndteres i 1st line.
- Sygefravær reduceret med over 30% fra 2018-niveau og nu langt under måltal.
- Cirka 430 sager forberedt hos ekstern samarbejdspartner i 2021.



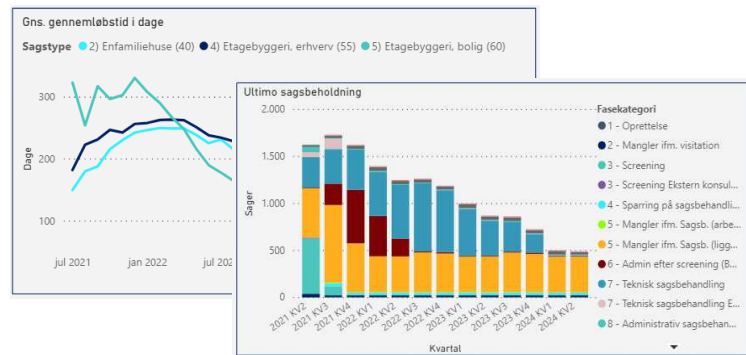
Styrket handleplan 2021-2022

- Tættere driftsstyring og driftsledelse
 - ★ Vi skal tættere på sagsbehandlingen og have endnu bedre fat for at mindske forbrugt tid pr. sag.
- Styrket dialog med kunderne
 - ★ Udbygge vores koncept for webinarer/seminarer.
 - ★ Specialarrangementer – fx for altanfirmaer om estimeret sagsbehandlingstid.
- Kompetencer, ledelse og organisering
 - ★ Oplæring og kompetenceløft af medarbejdere.
 - ★ Kortlægning af fremtidige kompetence-behov.
 - ★ Flytte opgaver til administrative sagsbehandlere.
 - ★ Ledelsesudvikling – masterclasses og chefteam-seminarer.
- Digitalisering
 - ★ Bølge 3 – tættere på den tekniske sagsbehandling.

Styrket Handleplan 2021-2022 Revideret den 19. januar 2021

Indsatser i 2021		Bemærkninger	Status
1.	Tættere driftsstyring og -ledelse		
	- Ansættelse af to enhedschefer	Der ansættes yderligere to enhedschefer for at nedbringe ledesspændet i de tre byggesagsenheder og i den afsluttende byggesagsbehandling.	Opslag i december og med ansættelse fra 1. marts 2021.
	- Idriftsættelse af Strategisk Driftsstyringsmodel og oplæring i at facilitere af tavlemøder	Fagkoordinatorer og nøglemedarbejdere inddrages i arbejdet med at implementere driftsstyringsmodel og tavlemøder i enhederne.	Idriftsættes ca. 1. marts 2021.
	- Fortsat specialisering indenfor sagstyper – allerede fra screening	Fra 1. november er nedsat byrådgivende teams til at håndtere sager indenfor sagstyperne altaner, enfamiliehuse samt daginstitutioner og skoler allerede fra screeningsfasen. I forvejen arbejdes der i et byrådgivende matrikelteam, sammenlægningsteam og aktindsigtsteam. Her ved ses hurtigere indhentning af sagspecifikke kompetencer, færre sagsbehandlerskift og færre koldstarters samt mere konsistens i kommunikation med kunder.	Er implementeret for aktindsigter (ca. 600 sager årligt) og sammenlægning af lejligheder (75-100 sager årligt).
	- Udtagning af særligt simple sager til fast-track	Opgaver og/eller sager og sagstyper vil løbende blive udtaget med henblik på at blive håndteret i fast track af administrative byggesagsbehandlere.	

Datadrevet driftsledelse i OBY



Driftsstyringsmodel

- Databaseret model som kan prognosticere udviklingen i sagsbehandlingstid, sagsbeholdning, forudsige flaskehalse mv.
- Modellen kan også simulere scenarier ved nye tiltag fx reduceret medarbejderomsætning, nye ansættelser, effektivisering af sagsbehandling mv.
- Giver beslutningsstøtte og mere pålidelige prognoser og målsætninger

Datadrevet tavlestyring og driftsledelse

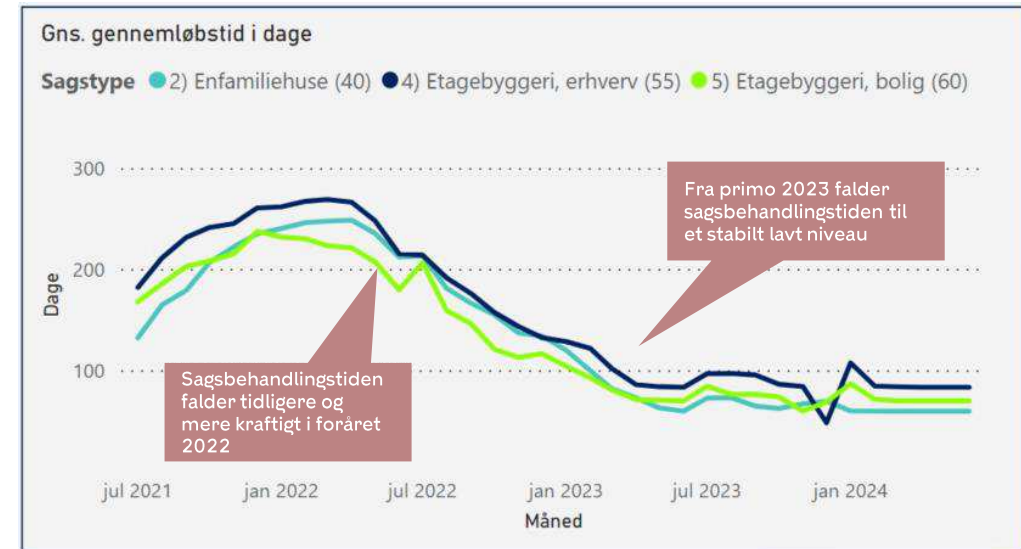
- Opfølgning på sagsproduktionen i det enkelte team – afslutter vi så mange sager som forventet ift. prognosen? Bruger vi længere tid pr. sag?
- Databaseret optimering af processer og drøftelser af faglige afvejsninger i sagsbehandlingen – fx sender vi for mange mangelbreve? Går vi for dybt i sagerne?
- Giver tæt styring med sagsproduktionen ned på det enkelte team og mulighed for systematisk at arbejde med forbedringer og faglige afvejsninger

Prognosen

Der er beregnet et scenarie, hvor der udover effekten af den styrkede handleplan lægges sager ud til en ekstern aktør:

600 sager i 2022 og 170 sager i hvert af årene 2023 og 2024.

Hvis der lægges flere end 170 sager ud til en ekstern aktør i 2023-24 estimeres det i modellen, at der vil opstå ledig kapacitet blandt byggesagsbehandlere i OBY.



Sagsbeholdningen indeholder alle 5 sagstyper med nationale servicemål