

### Indsatsplan, 2015-2016

Resultaterne af kundeundersøgelsen viser et stort behov for en gennemgribende udvikling inden for en række områder. Der er både behov for helt konkrete tiltag og for igangsættelse af en række indsatser, der kan sikre en grundlæggende kulturændring. Udviklingen vil fokusere på fire hovedområder. Disse udfoldes nedenfor. Hvert område vil dække over en række initiativer, der tilsammen sikrer udvikling inden for de forskellige forbedringsønsker, som erhvervsliv og borgere angiver i undersøgelsen.

Det overordnede mål for tiltagene er at der oparbejdes en tydelig løsningsorienteret servicekultur, hvor myndighedsrollen udøves på et højt fagligt og stringent niveau samtidig med, at der kommunikeres tydeligt med fokus på løbende dialog og forventningsafstemning. Resultatmålet for de mange indsatser er samlet set en forbedring af kundetilfredsheden fra 38 % til 80 % i 2017 samt andelen af kunder, der er utilfredse eller meget utilfredse, er faldet fra 42 % til 20 % i 2017, hvor kundeundersøgelsen gentages - målt som kunder der er meget tilfredse, tilfredse samt hverken tilfreds eller utilfreds.

#### **Indsatsfelt: Service, forventningsafstemning og dialog**

Der igangsættes tiltag der skal sikre en øget service- og kundeforståelse blandt medarbejderne, herunder fokus på og evne til løbende forventningsafstemning og dialog.

På kort sigt gennemføres følgende tiltag:

- Der etableres et dialogteam, der per 1. oktober 2015 skal fungere som knudepunkt for kundernes henvendelse til Center for Byggeri og Center for Byplanlægning. Dialogteamet skal sikre, at erhverv og borgere oplever, at det er muligt at komme i en god indledende dialog omkring spørgsmål til selve ansøgningsprocessen og omkring borgerens/erhvervslivets konkrete sag. Derudover skal teamet sikre, at der kan opnås dialog om konkrete afslag og vejledning om en mulig videre proces. Målet med indsatsen er, at kunderne med det samme kan mærke en øget mulighed for dialog og løbende afklaring.
- Alle medarbejdere gennemfører i september og oktober en kort servicekultur uddannelse, som skal sikre et fælles afsæt for videre udvikling af en fælles servicekultur. Uddannelsen var planlagt før resultater af undersøgelsen blev kendt, men udgør et godt afsæt for et nødvendigt længerevarende forløb.

På længere sigt igangsættes følgende:

Der dedikeres særlige udviklingskræfter til at sikre at der arbejdes grundlæggende med serviceforståelse. Ligeledes vil ledere og medarbejdere blive inddraget. Indsatserne bliver:

- Kulturudvikling med fokus på serviceforståelse, herunder træning af medarbejdere i serviceudøvelse, løsningsfokuseret kommunikation, forståelse for egen rolle som serviceudøver i kombination med faglighed og myndighedsrolle.
- Øget kundeforståelse gennem oplæring i erhvervslivets og rådgivernes arbejdsprocesser med henblik på at sikre forståelse for projekteringens faser mv.

- Fokus på kommunikation, herunder gennemgang af formuleringsmetoder i mails, breve og telefon, gennemgang af telefon- og postkassehåndtering, gennemgang af kommunikation på hjemmeside og i digitalt sagssystem.
- Gennemgang af formidling og mulighed for dialog i forbindelse med afslag eller behov for justeringer i ansøgningsmateriale.

Det endelige resultatmål for denne række af indsatser er det overordnede tilfredshedsmål om øget tilfredshed (jf. ovenfor).

### **Indsatsfelt: Sagsforløb og sagsbehandlingstider**

Der igangsættes et forløb, der har særligt fokus på selve byggesagsprocessen og afviklingen af denne:

- Processen for byggesagsbehandling gennemgås i et ”ude fra og ind” perspektiv så processen fastlægges ud fra kundens behov, herunder gennemgang af forhåndsdialog, modtagelse og visitering af sager, metode for mangelgennemgang, orientering af kunder om forventet sagsforløb, sikring af helhedsorienterede afgørelser og opfølgning efter endt myndighedsbehandling.
- Konkret gennemgang af sagsforløb med henblik på sagsbehandlingstider og tællemetode med henblik på indstilling til TMU om fremtidige sagsbehandlingstider og tællemetoder.

Resultatmål for denne række af aktiviteter er konkret en genbeslutning om sagsbehandlingstider og målemetoder og derudover at kunderne oplever en mere gennemsigtig og forudsigelig byggesagsbehandling, hvor det er gennemskueligt, hvordan processen for deres byggesag vil være.

### **Indsatsfelt: Faglighed – inkl. administrationsgrundlag**

Der igangsættes fagligt udviklingsforløb, der skal sikre en øget grad af ensartethed i de faglige vurderinger inkl. udvikling af særlige kompetencefelter inden for en specifik efterspurgt område:

- Gennemgang af medarbejdernes kompetencer og ansøgningstyper med henblik på vurdering af kompetenceudvikling og eventuelle nødvendige justeringer i byggeprocessen.
- Der udarbejdes administrationsgrundlag/sagsbehandlingsretningslinjer for alle sagstyper.
- Der fastlægges/revideres medarbejderprofiler med tilhørende kompetencefelter.

### **Indsatsfelt: Kommunikation og løbende omverdensinddragelse**

Kommunikation, løbende dialog og inddragelse af kunderne i selve byggesagsprocessen vil karakterisere alle ovenstående tiltag. Det vurderes dog samtidig, at det er nødvendigt med særlig tæt kobling til kunderne i den forandringsproces, der igangsættes. Der igangsættes derfor særlige kommunikationsaktiviteter, som skal bidrage til dels struktureret kommunikation med kunderne dels løbende dialog gennem udviklingsfasen:

- Der udarbejdes kommunikationsplan rettet mod alle dele af de forskellige kundesegmenter; planen skal sikre, at der kommunikeres målrettet om de løbende forbedringer.
- Der igangsættes en undersøgelse af mulighed for etablering af særligt kundepanel, der løbende kan følge og kommentere på udviklingen inden for servicekompetencerne – altså et

dialogforum, der løbende skal give sparring og tilbagemelding på de konkrete udviklingstiltag i takt med at de implementeres.

- Der arbejdes mod at der medsendes evalueringsskema med afgørelser, så der løbende opnås viden om kundeoplevelsen.
- Der gennemføres en ny kundetilfredshedsundersøgelse i 2017.

Resultatmålet for disse aktiviteter er, at der løbende kan gives status på kundernes oplevelser samt at igangsatte aktiviteter kan tilpasses kundernes tilbagemeldinger løbende samt at organisationen gøres agil over for nye behov og tendenser hos kunderne.