

Indsatser i 2021			
		Bemærkninger	Status
1.	Tættere driftsstyring og -ledelse		
	- Ansættelse af to enhedschefer	Der ansættes yderligere to enhedschefer for at nedbringe ledelsesspændet i de tre byggesagsenheder og i den afsluttende byggesagsbehandling.	To enhedschefer ansat per 1. marts 2021. Den ene stilling blev opsagt med udgangen af marts 2022. Genopslag i august 2022.
	- 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.	Tavlemøder er implementeret i alle fire byggesagsenheder.
	- Fortsat specialisering indenfor sagstyper – allerede fra screening	Fra 1. november 2020 er nedsat bydækkende teams til at håndtere sager indenfor sagstyperne altaner, enfamiliehuse samt daginstitutioner og skoler allerede fra screeningsfasen. I forvejen arbejdes der i et bydækkende matrikelteam, sammenlægningsteam og aktindsigtsteam. Herved ses hurtigere indhentning af sagsspecifikke kompetencer, færre sagsbehandlerskift og færre koldstarter samt mere konsistens i kommunikation med kunder.	Er implementeret for aktindsigter (ca. 600 sager årligt) og tre sagstyper; sammenlægning af lejligheder, altaner og enfamiliehuse.
	- 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	Følgende byggesager fast trackes bl.a.: skoler og daginstitutioner, indretning af lægepraksis, arrangementer samt COVID 19- og Ukraine-relaterede

		track af administrative byggesagsbehandlere.	byggesager. Forvaltningen undersøger løbende mulighederne for også at fast tracke andre sager.
	- Plustidsaftaler og aftaler om over-/merarbejde	Der tilbydes plustidsaftaler og aftaler om over-/merarbejde.	Pågår.
	- Fastholdelse	Der gives funktionstillæg og engangstillæg (udenfor regi af de årlige lokallønsforhandlinger) til medarbejdere, der tager et særligt ansvar og/eller yder en ekstra indsats i retning af bunkeafvikling (sprint).	Der blev ifm. lokallønforhandling i efteråret 2021 givet "bonus" til 20 medarbejdere, der havde gjort en særlig indsats ift. handleplanen.
	- Ansættelse af administrative byggesagsbehandlere eller medarbejdere i understøttende funktioner, herunder støtte til personaleledelse	Porteføljen screenes vedholdende for sager eller sagstyper, der kan håndteres af administrative byggesagsbehandlere. Der kan desuden ansættes medarbejdere i andre understøttende funktioner med henblik på bunkeafvikling.	Gennemført
	- Mulighed for fortsat ekstern bistand til sagsforberedende arbejde	Der gennemføres et udbud, så sagsforberedende arbejde evt. kan løses af ekstern samarbejdspartner ind i 2021, hvis der tilføres midler/lønsum til OBY via OFS 20/21.	Forvaltningen har fået midler på 11 mio. til ekstern bistand i en periode over tre år. Der er indgået en rammeaftale på i alt 14.6 mio. kr. med mulighed for at bruge yderligere 3,6 mio. kr. Denne buffer på 3,6 mio. kr. vil kunne bruges i 2023 og 2024, men kun hvis der findes penge dertil.
2.	Kompetenceløft		
	- Uddannelse af byggesagsbehandlere i "mødet med kunden" gennemføres i små hold af maks. 10 personer for 100-130 medarbejdere (undervisning fra KFF)		Gennemført
	- Gennemførelse af 5 ledelsesdage med fokus på MODUS og udvikling af den enkelte enhedschefs ledelsesværktøjer og indsatser		Gennemført

	- Uddannelse af enhedschefer i at afholde motiverende og produktive tavlemøder i enhederne	Overvejelse om at inddrage fagkoordinatorer og nøglemedarbejdere.	Gennemført
	- "OBY-kørekort" udrulles til alle medarbejdere ved fysiske kurser eller online		Sat på hold
	- Oplæring i nyt fagsystem, KMD Nova	Alle medarbejdere skal oplæres i Nova, der forventes implementeret ultimo 2022/primo 2023.	Kurser primo 2023
	- Der udarbejdes ny plan for bedre onboarding, der tager hensyn til høj grad af hjemmearbejde.		Gennemført, samt central aftale om hjemmearbejde.
3.	Digitalisering, 2. og 3. bølge		
	- Funktionalitet til optimering af prioritering/håndteringsrækkefølge af byggesager	De byggesager, der potentielt tager ekstraordinært lang tid, identificeres, så de kan igangsættes hurtigere.	Værktøj til prioritering af ansøgninger i sagsbehandlingen sat i drift i version 1
	- Algoritmer til kvalitetstjek af ansøgninger	Algoritmer bruges til at forudsige, hvad der skal fokuseres på, og sådan kan manglende materiale hurtigere efterspørges.	Alle ansøgninger indeholder en klikbar indholdsfortegnelse, og der kan fritekstsøges i materialet.
	- Robot til håndtering af "ændrede indsendelser" i MAB	Ved brug af RPA udvikles dokumentation af ændringer lavet i en sag mellem indsendelser. Dette laves i dag manuelt og tager tid.	De første elementer af en fuldt automatiseret håndtering af ændrede indsendelser er sat i drift.
	- Forsøg på at bygge en brugergrænseflade til facilitering af inputdata vedr. den tekniske erklæring	Proof of Concept der skal vise, om det er muligt at opbygge et beslutningstræ til ansøger til udfyldelse af erklæring om tekniske forhold, som mange ansøgere i dag har svært ved.	Pågår i samarbejde med KL/Kombit og andre kommuner.

	<ul style="list-style-type: none"> - Afklaring af om business process management funktionalitet i Structura (og Nova) kan bidrage til at optimere sagsbehandlings-flowet 	<p>Teknisk afklaring af nuværende og kommende funktionalitet, som danner grundlag for evt. optimering af sagsbehandlingsflowet i de efterfølgende bølger.</p>	<p>Afklares i 4. kvartal 2022.</p>
4.	Styrket kundedialog		
	<ul style="list-style-type: none"> - Der tildeles yderligere kommunikationspartner-ressourcer til OBY samt ansættes evt. digital koordinator eller lignende lokalt eller i regi af Stab Kommunikation 		<p>Opgaven er prioriteret.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Der gives tilbud til alle ansøgere om tilmelding til nyhedsbrev med relevante og differentierede nyheder til forskellige kunder (private/professionelle) med henblik på at klæde kunder på til at ansøge om byggetilladelse og mindske andelen af sager, der mangler materiale 		<p>Implementeret. Nyhedsbrev nr. 4 udkommer i juni 2022. Nyhedsbrevet har 263 abonnenter (pr. 26. april 2022).</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - "Gå hjem-møder" med kunder, private og professionelle, med fokus på at opnå bedre ansøgninger 		<p>Pågår</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Der udarbejdes materiale til "Gå hjem-møder" med kunder, private og professionelle, så indsatsen følges op af relevante links, videoer og andet materiale 		<p>Materialet fra kundemøderne lægges på kommunens hjemmeside.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Der udarbejdes videoer om ansøgningsproces, ansøgningstyper, besøg i kundecentret, forhåndsdialog, afslutning af byggesager, eksempler på sager, der kræver byggerådgiver m.v., evt. finansieret af eller i 		<p>Se ny oversigt (bilag 4)</p>

	samarbejde med Dansk Byggeri eller andre samarbejdspartnere		
	- Brugertests og forbedringer af hjemmeside	Planlægges og implementeres løbende.	Der sker løbende opdatering og forbedring af vejledninger på kommunens hjemmeside.
5.	Øvrige indsatser		
	- Rekruttering gennem samarbejde med Jobcenter København (BIF) og Arkitektforeningen om oplæring og rekruttering af byggesagsbehandlere	Rekruttering og opkvalificering sker i regi af BIF og Arkitektforeningen. OBY bidrager med know-how og evt. undervisere.	Forvaltningen samarbejder med BIF, Arkitektskolen og Arkitektforeningen ift. rekruttering af byggesagsbehandlere, løntilskud, praktik, samt byggesagsbehandlerkurser.
	- Tiltag fra 1. oktober 2019 gøres permanente	Eksempelvis nedlæggelse af dialogteamet og styrkelse af indgangen på hovedtelefonnummeret, så byggesagsbehandlere friholdes fra telefoniske henvendelser.	Er implementeret.
	- Færdiggørelse af optimering af brevfløjtning (over 20.000 breve om året)		Systemet er implementeret på alle brevskelelener. Arbejde pågår ift. organisatorisk forankring, undervisning i systemet og afklaring af ressourcer.
	- Yderligere nedbringelse af sygefravær		Fortsat ledelsesmæssigt fokus, da det er et vigtigt parameter ift. opfyldelse af handleplan og fastholdelse
	- Nedsikering af arkivfunktion, 1 ÅV	Besluttet i TMU 27. august 2018	Gennemført
Indsatser i 2022 – foreløbigt			
		Bemærkninger	Status
	Tættere driftsstyring og -ledelse fortsat		Se ny oversigt (bilag 4)
	Digitalisering, 3. bølge		Se ny oversigt (bilag 4)
	Styrket kundediialog fortsat		Se ny oversigt (bilag 4)
	Øvrige indsatser		Se ny oversigt (bilag 4)

