



**Til Teknik- og Miljøudvalget**

25. juni 2018

**Anden status på aktiviteter iværksat for at styrke kundernes tilfredshed med byggesagsbehandlingen i Teknik- og Miljøforvaltningen**

Sagsnr.  
2018-0108196

Dokumentnr.  
2018-0108196-6

I 2017 gennemførte Teknik- og Miljøforvaltningen en undersøgelse af kundernes tilfredshed med forvaltningens byggesagsbehandling. Undersøgelsen viste, at særligt fire områder er centrale for at styrke kundernes oplevelse af byggesagsbehandlingen. Områderne er:

- Sagsbehandlingstid.
- En mere brugervenlig ansøgningsproces om byggetilladelse.
- Bedre mulighed for dialog – især før opstart af ansøgningsprocessen.
- Bedre mulighed for tilgængelighed undervejs i ansøgningsprocessen.

Undersøgelsen blev behandlet af Teknik- og Miljøudvalget den 9. oktober 2017 sammen med forvaltningens handlingsplan for at styrke kundetilfredsheden samt en tidsplan for aktiviteterne, jf bilag 1 og 2.

Første status blev forelagt Teknik- og Miljøudvalget den 7. maj 2018. Dette notat er anden orientering om status på handlingsplanens initiativer.

Status på forvaltningens arbejde er, at størstedelen af de planlagte initiativer er iværksat, dog med forsinkelser ift. tidsplanen. Forsinkelserne skyldes primært introduktionen af det nye bygningsreglement (BR18), som erstattede BR15 den 1. juli 2018. Det medfører en række ændringer for ansøgerne, såvel som for opgaveløsningen i forvaltningen. Forvaltningen forventer, at en god introduktion af BR18 er tæt forbundet med kundetilfredsheden fremadrettet.

**Indsatser i handlingsplanen**

Forvaltningens indsatser håndterer de fire ovenstående områder (se handleplanen i bilag 1) og består bl.a. af:

- **Styrket kommunikation:** Siden sidste afrapportering er der primært arbejdet på at gøre klar til at formidle BR18-krav og -rammer til kunderne – private såvel som erhverv. Herudover har forvaltningen gennemgået et udsnit af de mangelbreve, der sendes ud til kunden, hvis ansøgningsmaterialet ikke er fyldestgørende – det har bl.a. medført tydeligere

**Sekretariat MAB**

Njalsgade 13  
Postboks 380  
2300 København S

EAN nummer  
5798009809452

formidling omkring krav om fuldmagter i forbindelse med ansøgning.

- Strategi for samarbejde og dialog med erhvervslivet på bygge- og planområdet: Der er afholdt møde med Byggesocietetet den 15. maj og der har været to 1:1 møder med større aktører.
- Udvikling af forhåndsdialogmøder: Som beskrevet i sidste afrapportering er forhåndsdialogmøder en mulighed for, at erhvervslivet kan få vejledning før ansøgningsprocessen. Det kan handle om orientering om regler og restriktioner for den pågældende matrikel, eller om at forvaltningen kommenterer på, om dele af et konkret projekt er muligt. Siden sidste afrapportering er der blevet introduceret nye rammer for dialogerne, og et eksternt firma er i gang med at uddanne den første gruppe af i alt 40 medarbejdere, der skal stå for møderne.
- Udvikling af Dialogteamet: Dialogteamet er en mulighed for, at kunder, både private, professionelle og erhvervs-kunder, telefonisk kan få faglig vejledning i forhold til et byggeprojekt. Som nævnt i sidste statusrapport er der gennemført en række forbedringer, og i perioden siden sidste afrapportering har der været fokus på at implementere og tilpasse aktiviteterne. Som lovet i handleplanen gennemføres der også her træning af medarbejderne i Dialogteamet. For at kunne bruge erfaringerne fra undervisningsforløb omkring forhåndsdialog og af hensyn til medarbejderne, ligger træningen omkring dialogteamet i forlængelse af forhåndsdialogundervisning og ikke parallelt.
- Siden sidste afrapportering har forvaltningen opbygget skelettet i den it-plattform, som skal understøtte kvalitetsstyringen i sagsbehandlingen. Platformen forventes at blive testet af medarbejdere i august/september 2018. Systemet skal højne kvaliteten ved blandt andet at sikre en ensartet sagsbehandling og bidrage til at understøtte medarbejdernes faglige arbejde, når alt er let tilgængeligt ét sted.

### **Særlige udfordringer**

Tidsplanen for aktiviteterne i forbindelse med kundeundersøgelsen påvirkes af en række pressesager samt en større udskiftning i ledelsen i Center for Bygninger. Der er pr. 1. juli ansat en ny centerchef, der blandt sine primære ledelsesmæssige prioriteter vil fastlægge laget af enhedschefer i løbet af efteråret 2018.

Organisationen skal i en periode behandle sager efter både det gamle bygningsreglement (BR15) og det nye bygningsreglement (BR18), hvilket kræver ekstra kapacitet. Endelig afventes en større mængde

lovliggørelsessager, pga. SKATs nye vurderingssystem, at blive behandlet.

### **Aktiviteter i efteråret**

Forvaltningen gennemfører i efteråret en større gennemgang af forvaltningens skriftlige kommunikation med kunderne.

Gennemgangen vil være baseret på interviews med kunderne om det konkrete materiale, de har modtaget omkring byggesagsbehandlingen.

I forhold til erhvervslivet er andet møde i Dialogforum for store interessenter planlagt til den 12. september 2018. Møde med byggesocietetet foregår den 6. november 2018. Begge møder har fokus på BR18. Endelig er der på baggrund af overborgmesterens dialog med DI (Dansk Industri) aftalt et møde med DI København i efteråret.

I løbet af efteråret 2018 vil Dialogteamet gennemgå et uddannelsesforløb med træning og coaching i samtale og dialog. Forløbet sker på baggrund af erfaringerne med træning af medarbejderne, som gennemfører forhåndsdialog.

### **Udvikling af faglighed**

Grundet debatten om medarbejdernes faglighed afrapporteres der her ekstraordinært på disse aktiviteter.

Ved årsskiftet 2016/2017 blev 'Fundamentet' introduceret.

Fundamentet er et fælles arbejdsgrundlag og består af oversigter over sagsgangen samt beskrivelser og tjeklister for de enkelte medarbejders opgaver og roller. Fundamentet skal bidrage til at understøtte medarbejdernes faglige arbejde. Fundamentet er nu ved at blive overført til det tidligere nævnte kvalitetsstyringssystem, hvilket åbner en række muligheder i forhold til at kombinere temaer, søge på emner m.m. – og ikke mindst bliver det hurtigt og intuitivt at bruge for den enkelte sagsbehandler.

Kvalitetsstyringssystemet bliver det nye vidensdelingsforum, der skal sikre, at opdateret, fagligt kvalitetssikret og ledelsesgodkendt viden er samlet ét sted og udvikles systematisk. Vidensdelingsplatformen er ved at blive udbygget med en række juridiskfaglige retningslinjer for sagsbehandlingen, der bl.a. skal understøtte kundernes forvaltningsmæssige rettigheder. Udviklingen sker i takt med det forbedringspotentiale, der afdækkes ved målrettet opfølgning på klageinstansafgørelser.

Som led i sikring og udvikling af fagligheden i enhederne blev der i sommeren 2016 oprettet fagkoordinatorfunktioner. Koordinatorerne visiterer opgaverne og matcher dem med de rette kompetencer. De står desuden til rådighed for faglig sparring og vejledning for de

enkelte sagsbehandlere, og de har en central rolle i udviklingen af vidensdelingsplatformen.

Forvaltningen har arbejdet med Trainee teams, som består af nye medarbejdere, der gennemgår en systematisk og intensiv oplæring i byggesagsbehandling. Det første hold er færdigoplärt marts/april 2018.

Endelig er der blevet udviklet kompetenceprofiler for de enkelte medarbejdergrupper, som blandt andet bliver anvendt i forbindelse med medarbejderudviklingssamtaler. Kompetenceprofilerne giver større bevidsthed og bedre overblik over, hvilken retning kompetencerne i enhederne skal udvikles.

Når centerchefen er blevet introduceret til organisationen, og ledelseslagene i løbet af efteråret er på plads, vil der ske en vurdering af behovet for yderligere udvikling af medarbejdernes faglighed.

### **Status og vurdering**

Ved første status, forelagt Teknik- og Miljøudvalget den 7. maj 2018, blev det fremhævet, at de løbende straksmålinger blandt kunder, der har haft en byggesag, viste en positiv tendens i den generelle tilfredshed med byggesagsbehandlingen. I perioden fra april 2017 til februar 2018 er resultatet gået fra 3,4 til 3,7 på en skala fra 1 til 5. I marts, april og maj har tallet ligget stabilt på 3,9.

De tilsvarende tal for tilfredsheden med servicen (herunder tilgængelighed) er hhv. 3,3 i april 2017 og 3,6 i februar 2018. Tallene for marts, april og maj ligger på hhv. 3,6, 3,8, og 3,7.

Samlet indikerer straksmålingerne, at det går den rigtige vej med kundetilfredsheden, dog med det forbehold, at svarprocenten for straksmålingerne kun er på 20 %.

Forvaltningen vil fortsat følge udviklingen i tilfredsheden tæt for at vurdere, om det planlagte er tilstrækkeligt i forhold til ønsket om at ændre kundetilfredsheden markant.

Udvalget forventes at få forelagt næste afrapportering på handleplanen den 19. november 2018.

Anne-Sofie Degn  
Vicedirektør