



Til Teknik- og Miljøudvalget

Tredje status på initiativer iværksat for at styrke kundernes tilfredshed med byggesagsbehandlingen i Teknik- og Miljøforvaltningen

Den seneste undersøgelse af kundernes tilfredshed med byggesagsbehandlingen i Teknik- og Miljøforvaltningen blev gennemført i foråret 2017. På baggrund af resultaterne udarbejdede forvaltningen en handlingsplan, der skulle sikre en stigning i kundernes tilfredshed med byggesagsbehandlingen i Københavns Kommune (oversigt over handlingsplanens initiativer ses i bilag 1). Forvaltningen har redegjort for resultater af handlingsplanens initiativer i kvartalsmæssige orienteringer til udvalget gennem 2018. Dette notat er den tredje status.

Størstedelen af de planlagte initiativer i planen er iværksat. Dog er nogle af initiativerne forsinket ift. tidsplanen. Ved sidste status til Teknik- og Miljøudvalget den 13. august 2018 blev det fremhævet, at forvaltningen vil følge udviklingen i straksmålinger tæt for at vurdere, om de planlagte initiativer er tilstrækkelige i forhold til ønsket om at forbedre kundetilfredsheden markant.

Straksmålinger er løbende målinger af kundernes tilfredshed med byggesagsbehandlingen efter afslutningen af en byggesag (der er en gennemsnitlig svarprocent på ca. 20 %). Ved de to sidste statusrapporteringer har der været en positiv tendens i straksmålingerne og dermed i udviklingen af tilfredsheden. Målingerne for månederne juni til oktober indikerer ikke den samme positive udvikling i kundetilfredsheden (udvikling i straksmålinger ses i bilag 2).

At kundetilfredsheden ikke er steget de sidste måneder kan være relateret til overgangen til Bygningsreglement 2018 den 1. juli. Det har medført usikkerhed hos ansøgere omkring krav og praksis, hvilket kan påvirke kundernes tilfredshed.

Uanset om introduktionen af Bygningsreglement 2018 er årsagen til stagnationen i tilfredsheden, er det forvaltningens vurdering, at der skal tages yderligere initiativer for at forbedre kundetilfredsheden:

Yderligere initiativer

Hurtigere sagsbehandlingstid

22. november 2018

Sagsnr.
2018-0108196

Dokumentnr.
2018-0108196-11

Sagsbehandler
Jørgen Eriksen

Sekretariat MAB

Njalsgade 13
Postboks 380
2300 København S

EAN nummer
5798009809452

Forvaltningen vurderer, at en hurtigere sagsbehandlingstid er den enkeltstående faktor, der har størst indflydelse på tilfredsheden med byggesagsbehandlingen.

Generelt er det en udfordring for forvaltningen at leve op til de nationale sagsbehandlingstider jf. bilag 3 (Byggesagsbehandling, overholdelse af servicemål). Sagsbehandlingstiderne er generelt lidt bedre for september end for august. Det må fortsat forventes, at overgangen til Bygningsreglement 2018 i en periode vil kræve, at der bruges mere tid på den enkelte sag, indtil de nye regler bliver rutine. Efter offentliggørelsen af gebyrfritagelsen fra 2019 er sagstilgangen aftaget lidt, men ikke i et omfang, som påvirker sagsbehandlingstiderne.

I forlængelse af de produktivitetsanalyser forvaltningen har foretaget i forår og sommer 2018, undersøger forvaltningen frem til nytår potentialet for at effektivisere ved at gennemføre en række dataanalyser. Analyserne skal danne grundlag for at gøre flere dele af sagsbehandlingen digital og dermed mere effektiv, hvilket forventes at reducere sagsbehandlingstiden.

Forventningsafstemning i løbet af ansøgningsprocessen

Et andet område, der har stor betydning for kundetilfredsheden, er forventningsafstemning. I den nuværende arbejdsgang oplyser de tekniske sagsbehandlere de administrative sagsbehandlere om, hvilke oplysninger, der skal efterspørges ved ansøger (mangelbreve). I forbindelse med justering af organiseringen i forvaltningen fra årsskiftet overtager de tekniske sagsbehandlere opgaven med at skrive ud til ansøgerne. Det sikrer færre sagsbehandlerskift og forventes at bidrage til større ejerskab i sagsbehandlingen samt at frigøre administrative ressourcer til at kontakte ansøgerne og fortælle om sagens status på udvalgte tidspunkter, så kunderne er bedre orienteret om status og fremdrift i sagsbehandlingen.

Styrket forhåndsdialog

Som beskrevet i de tidligere afrapporteringer har forvaltningen udarbejdet et nyt koncept for forhåndsdialog. Forhåndsdialog er en mulighed for, at erhvervskunder kan drøfte deres projekter med kommunen, før de ansøger. Forhåndsdialogen skaber forventningsafstemning, hvilket både styrker kundetilfredsheden og kan være med til at forkorte sagsbehandlingstiden. I budgetaftalen for 2019 er der fra 2020 afsat 5,6 mio. kr. årligt til sikre, at der er medarbejderressourcer i centret til at afholde forhåndsdialogmøder. I afrapporteringerne i andet halvår af 2019 vil det blive beskrevet, hvordan forvaltningen påtænker at udmønte den politiske beslutning om flere forhåndsdialogmøder.

Udvalget vil fortsat blive orienteret om status for udviklingen hvert kvartal. Næste kundetilfredshedsundersøgelse bliver gennemført i efteråret 2019.

Vicedirektør
Hans Christian Karsten