



## Notat

Til Teknik- og Miljøudvalget

### Taskforce for Bedre Kundeservice

02-05-2023

#### Resumé

Teknik- og Miljøforvaltningens direktionen og forvaltningens vicedirektører nedsatte i slutningen af 2021 en Taskforce for Bedre Kundeservice for Borgere og Erhverv med det formål at skabe en mere serviceorienteret kultur i Teknik og Miljøforvaltning. Denne orientering præsenterer status på taskforcens arbejde med fire indsatser: 1. Etablering og udvidelse af opgaveporteføljen i Kontaktcenter Teknik og Miljø, 2. Kompetenceløft for ledere og medarbejdere, 3. Dialogmøder med erhvervslivet om virksomhedsservice og 4. Udvikling af servicekultur, herunder servicedefinition og test af tilfredshedsmålinger.

Sagsnummer i F2  
2023 - 5306

Dokumentnummer i F2  
81620

Sagsnummer i eDoc  
2023-0122486

#### Sagsfremstilling

Taskforce består af en arbejdsgruppe, hvor der deltager medarbejdere fra relevante afdelinger indenfor myndighed, drift, anlæg og klima/byudvikling. Desuden er der en styregruppe med projektejer, vicedirektører og en souschef, samt direktør Michel Schilling, som styregruppeforperson. Taskforcen arbejder med opgaver indenfor fire overskrifter:

##### **1. Udvidelse af opgaveporteføljen i Kontaktcenter Teknik og Miljø.**

Kontaktcenteret for Teknik og Miljø gik i drift den 6. april 2021. Kontaktcenteret håndterede indledningsvist henvendelser om byggesager og byggetilladelser samt arrangementer og byliv (fx stadepladser og udeservering). Efter nogle måneder blev opgaveporteføljen udvidet med henvendelser om støj og miljø. I 2022 håndterede kontaktcenteret 40.188 henvendelser fra københavnere. Heraf blev 53% af henvendelserne håndteret og løst i første kontakt.

Taskforcen har i 2022 undersøgt forvaltningens øvrige telefoniske henvendelsesmønstre. Ønsket var at afsøge potentialet for at udvide kontaktcenterets opgaveportefølje, så endnu flere københavnere kan få svar på deres spørgsmål ved første telefoniske kontakt. Med inddragelse af relevante chefer, blev det besluttet at udvide kontaktcenterets opgaveportefølje yderligere ved at flytte udvalgte henvendelsestyper fra forvaltningen til kontaktcenteret indenfor emnerne affald,

Bygge-, Parkerings- og  
Miljømyndighed  
Njalsgade 13  
2300 København S

EAN-nummer  
5798009809452

erhvervsaffald, bygningsfornyelse og råden over vej/gravetilladelser. Disse opgaveflyt er foretaget i efteråret 2022 og frem til 1. maj 2023.

## **2. Kompetenceløft i serviceledelse og imødekommende dialog.**

Efter kortlægning af forvaltningens kompetenceudviklingsbehov, har taskforcen afviklet og igangsat:

- Masterclass for alle chefer om kundeservice, i november 2022
- Lederworkshops om serviceledelse i februar-april 2023
- I 2021 og 2022 afholdtes medarbejderkurser i Bygge-, Parkerings- og Miljømyndigheden i Imødekommende Dialog med Kultur og Fritidsforvaltningen som leverandør. I 2023 skal 200-300 medarbejdere fra andre afdelinger i forvaltningen deltage i tilsvarende kurser.

## **3. Afvikling af dialogmøder med erhvervslivet**

Teknik og Miljøforvaltningen inviterede i oktober og december 2022 relevante brancheorganisationer og aktører til to dialogmøder om emnet 'virksomhedsservice'. Blandt deltagerne var fx KBH Commerce & Culture, DI Byggeri og Bygherreforeningen. Deltagerne drøftede konkrete udfordringer og ønsker relateret til arrangementstilladelse, ansøgning om udeservering, byggetilladelser og råden over vej/gravetilladelser.

Møderne blev succesfuldt afviklet med stort engagement fra deltagerne. Centralt for deltageres tilbagemeldinger var ønsket om mere dialog og bedre forventningsafstemning, samt forsimpning af arbejdsgange bl.a. i forbindelse med systemunderstøttelse. Deltageres bidrag blev efter 2. dialogmøde overleveret til respektive enheders videre arbejde. Afledt af disse overleveringer, etableres der fx pt nye arbejdsgange på udeserveringsområdet med fokus på øget telefonisk dialog og forventningsafstemning om fx sagsbehandlingstider. Forvaltningen arbejder også på at skabe en fælles ansøgningsindgang for arrangementsansøgninger, der også skal have byggesagstilladelser.

Deltagerkredsen fra dialogmøderne inviteres den 8. juni 2023 til et opsamlende møde, hvor de respektive fagområder vil præsentere, hvordan de har arbejdet med deltageres input og hvad der er kommet ud af dette arbejde.

## **4. Ny servicekultur**

Taskforcens styregruppe godkendte i starten af 2021 en servicedefinition (bilag 1), der siden har ligget til grund for den kulturforandring, som taskforcen har igangsat. Udover generelle og tværgående forandringsledelsesindsatser, har taskforcen særligt arbejdet med at afdække muligheden for at igangsætte automatiserede tilfredshedsmålinger, der vil kunne indsamle feedback fra københavnere på den service, hvormed forvaltningen leverer ydelser.

Som led i denne afdækning har taskforcen over tre måneder testet en håndholdt version af tilfredshedsmålinger. I 4. kvartal 2022 er kunderne

således blevet inviteret til at besvare spørgeskemaer, når de har været i kontakt med udvalgte områder, telefonisk eller i forbindelse med sagsbehandling, samt ved besøg på udvalgte websider. Spørgeskemaet er udformet mhp. at måle tilfredsheden med den oplevelse man får i mødet med forvaltningen (se spørgebatteri i bilag 2).

I alt har 7.274 københavnere haft mulighed for at give feedback. 380 har valgt at benytte denne mulighed og 42% (159) af disse har skrevet en kvalitativ kommentar i tillæg til deres kvantitative tilfredshedstilkendegivelse (se bilag 2 for oversigt over indsamlet data).

Der har været stor forskel på datakvaliteten på tværs af de testede områder og kanaler. Testen giver derfor ikke statistisk grundlag for at drage kvantitative konklusioner om forvaltningens serviceniveau. Feedbacken fra københavnerne har dog givet værdifulde indsigter om udviklingspotentialer, som den enkelte enhedschef kan bruge i sin serviceledelse af den daglige drift.

Testen har alt i alt givet erfaringer med, hvilke emner der genererer en fornuftig feedbackvolumen og dermed tilstrækkelige data, hvilke kanaler der skal arbejdes videre med for at hæve svarprocent og hvilke kanaler der ikke egner sig til denne form for feedbackindsamling. På dette grundlag arbejder taskforcen i 2023 videre med at bygge en robotløsning for automatiseret feedbackindsamling og tilfredshedsmåling sammen med Koncern IT (KIT). Det er forventningen, at robotløsningen vil være i funktion og i gang med at indsamle feedback i løbet af 2023.

### **Videre proces i arbejdet med feedbackmekanismer**

Taskforcen forsætter sit arbejde i 2023, hvor fokus særligt vil være på at bygge og igangsætte den automatiserede feedbackindsamling og efterfølgende sikre god overlevering fra projekt til drift på alle taskforcens opgaver.

Forvaltningens direktion og vicedirektører har i april vurderet at bedre kundeservice fortsat er en kritisk indsats. Forvaltningen vil derfor arbejde sammen på tværs af afdelinger, om at sikre et solidt organisatorisk afsæt for det videre arbejde med kundeservice, når projektet skal overlevere sine erfaringer og leverancer til løbende drift.

Stina Siemsen  
Sekretariatschef/  
Projektejer