Bygge-, Parkerings- og Miljømyndighed
Teknik- og Miljøforvaltningen

Orienteringsnotat

Styrket handleplan for byggesagsområdet 2021-2022

22. januar 2020

Sagsnummer
2020-0861415

Dokumentnummer
2020-0861415-3

I dette notat orienteres om status og udfordringer på byggesagsområdet og om indsatser og styring af området i 2021. Notatet skitserer desuden forvaltningens fast track for byggesager som opfølgning på "Medlemsforslag om fast track forløb for byggesager" (2020-0014640).

Indledning og sammenfatning

Byggesagsområdet har siden september 2019 været omfattet af en handleplan med en række initiativer, der gennemføres frem mod 2022. Målet er at nedbringe sagspukkel og sagsbehandlingstiden. Formålet med handleplanen er at holde fokus og sikre en vedholdende indsats, der kan skabe resultater. Handleplanen er gennemført stort set som planlagt, og de foreløbige resultater kan opsummeres:

- Omkring 50% af alle sager med servicemål er afgjort efter 3 måneder.
- Omkring 75% af alle sager med servicemål er afgjort efter 6 måneder.
- 54% af sagerne i den største kategori, Etagebyggeri Bolig, er afgjort under servicemålet i 2020. Den største kategori udgør næsten 2/3 af alle sager med servicemål.
- Ses bort fra "problemsager", så er 80% af sagerne i den største kategori gennemsnitligt set afgjort under servicemål i 2020.

Handleplanen har endnu ikke haft en overbevisende effekt på sagsbeholdningen og sagsbehandlingstiderne, idet der stadig er lidt over 1.500 sager med servicemål i sagsbeholdningen. Det er dog værd at bemærke, at de ældste sager er afgjort først, sådan at bunken består af nyere sager. Det er også værd at bemærke, at en stor del af den nuværende bunke er "inaktiv" forstået sådan, at næsten 600 sager p.t. venter på oplysninger fra kunden, og således kan forvaltningen ikke afgøre disse mange sager (endnu).

Forvaltningen analyserer området løbende og har vurderet, at selv om der siden 2019 har været iværksat en målrettet indsats, og stort set alle initiativer i handleplanen er gennemført, så er det nødvendigt at styrke indsatsen på en række områder, der har vist sig at have særlig betydning for fremdriften i byggesagsbehandlingen:

- 70 % af de indkomne ansøgninger i 2020 er mangelfulde.
- Det effektive tidsforbrug til behandling af den enkelte byggesag er øget betragteligt i løbet af 2020.

Bygge-, Parkerings- og Miljømyndighed
Njalsgade 13
Postboks 416
2300 København S

EAN-nummer
5798009809452

- Statens opfølgning på regler og procedureændringerne i Bygningsreglement 2018 (BR18) er meget sent blevet fulgt op af vejledninger til brug for myndigheder såvel som kunder.
- Rekrutteringsvanskeligheder, nye ændringer i bygningsreglementet, kompetencetab hos medarbejdere og kunder og udfordringer med oplæring og tæt driftsledelse under hjemsendelse.

Status på byggesagsområdet

Der er stadig lidt over 1.500 sager med servicemål i sagsbeholdningen. Hovedparten af disse er ansøgt efter 1. januar 2020, hvorefter den tekniske byggesagsbehandling for så vidt angår brand- og konstruktionsforhold skal udføres af private, certificerede rådgivere. Certificeringsordningen blev indført som en del af det bygningsreglement, der trådte i kraft i 2018 (BR18), og som er indført i "bidder" hen over de seneste tre år.

70 % af de indkomne ansøgninger i 2020 er mangelfulde.

P.t. er næsten 600 af de godt 1.500 sager med servicemål "inaktive". Det vil sige, at de venter på oplysninger fra kunden. De talrige mangler i ansøgningerne tager sagsbehandlingstid at kortlægge og indebærer mange "koldstarter" i sagsbehandlingen. Og forvaltningen er ikke i stand til at afgøre disse sager. Hovedparten af manglerne skyldes, at kunderne ikke efterkommer de krav, der stilles med BR18, først og fremmest udfyldelse af teknisk erklæring og rigtig indplacering i brand- og/eller konstruktionsklasse med dertil hørende krav om erklæring fra privat, certificeret rådgiver.

Forvaltningen overholder ikke servicemål i nogen af de fem kategorier i 2020. Kategorien Etagebyggeri Erhverv er den næststørste kategori med ca. 20 % af sagerne og et servicemål på 55 dage. Her går 73 % af sagerne over servicemål i 2020. I den største kategori Etagebyggeri Bolig, der står for ca. 60 % af sagerne og har et servicemål på 60 dage, går 46 % af sagerne over servicemål.

Hvis man fratrækker 20 % "problemsager" i den største kategori og alene ser på de 80 % "hurtigste" af sagerne, så er sagsbehandlingstiden gennemsnitligt set 57 dage og altså under servicemål. Dette er en indikation af, at forvaltningen heldigvis præsterer bedst i den største kategori. "Problemsager" er sager, der bliver langvarige fordi de fx skal i høring, skal behandles af andre myndigheder, skal forelægges politisk osv.

Digitalisering af administrative processer i byggesagsbehandlingen foregår som planlagt. Den første robot, der kan registrere indkomne sager, er i sin 2. prøvedrift. Digitaliseringen fortsætter i 2021 og 2022 i et samarbejde mellem forvaltningen, KPMG og KIT (ØKF). Desuden er dele af projektet omfattet af Digitaliseringsstyrelsens, Regionernes og KL's signaturprojekter om brug af kunstig intelligens i kommunerne, og resultater vil således blive delt med de øvrige kommuner.

Sygefraværet blev reduceret igen i 2020 til sammenlagt 7,7 fraværsdagsværk pr. medarbejder. Måltallet var 8,0 fraværsdagsværk. Succesen skyldes et markant fald i det korte fravær (fravær under 14 dage), der både kan tilskrives færre forkølelser mv. som følge af hjemsendelser, men naturligvis også et vedholdende ledelsesarbejde med opfølgende sygefraværssamtaler og tilbud om "tidlig indsats" til medarbejdere, der udviser tegn på at være pressede. Det lange fravær (over 14 dage) er desværre steget i forhold til 2019, men ikke alarmerende. Alt i alt betyder reducering af sygefravær både øget trivsel og flere producerede timer.

Frem mod sommerferien vil forvaltningen fokusere på bunkeafvikling gennem tættere driftsledelse, styrket kundedialog og mulighed for at få udført sagsforberedende arbejde hos en ekstern samarbejdspartner. Det er forvaltningens primære mål at overholde servicemålene for de to største sagskategorier hurtigst muligt og forventeligt medio 2021. Dog er succesen også afhængig af faktorer, som forvaltningen har mindre indflydelse på, fx andelen af ansøgninger, der ikke er fyldestgørende.

Fast track for byggesager i 2021

I "Medlemsforslag om fast track forløb for byggesager" (2020-0014640) på Teknik- og Miljøudvalgets møde den 10. august 2020, vedtog udvalget at "oprette et fast track forløb i byggesagsbehandlingen med henblik på at sikre hurtig eksekvering i følgende kategorier:

A. Mindre private byggesager som fx opførelse af garage eller skel mellem to naboer
B. Mindre offentlige byggesager
C. De "lette" byggesager, der er blevet fremrykket til 2020 som følge af suspenderingen af anlægsloftet i 2020".

Teknik- og Miljøudvalget pålagde forvaltningen at vende tilbage til udvalget med en status på ovenstående med udgangen af 2020 med henblik på en videreførelse i 2021.

Ad A) Mindre private byggesager som fx opførelse af garage eller skel mellem to naboer
Byggesager, der er hurtige at sagsbehandle, bliver fast tracket. Disse sager er karakteriseret ved, at ansøgningsmaterialet er fyldestgørende og overskueligt, at der ikke skal dispenseres fra hverken lokalplan eller bygningsreglement, at der ikke skal foretages høring, og at projektet ikke omfatter anden lovgivning end byggeloven. Når forvaltningen modtager sådanne fuldt oplyste ansøgninger, gives der som udgangspunkt byggetilladelse straks i screeningsfasen (indenfor få uger).

Sagsbehandlingstiden er ofte påvirket af andre faktorer, end at det ansøgte projekt er et "mindre" byggeri i fysisk forstand. Ofte vil sager som fx opførelse af en garage tæt på skel eller en kvist i et byggeri tæt på naboer, der fysisk er små byggerier, involvere andre parter i sagen end ansøgeren. Det betyder, at der i henhold til lovgivningen skal gennemføres en række trin i sagsbehandlingen, fx partshøringer, behandling af høringssvar, naboklager mv. Disse forhold betyder, at sagsbehandlingstiden bliver forlænget.

Forvaltningen har gennem 2020 arbejdet med at finde flere sagstyper, der kan fast trackes. Ideen er blandt andet at finde sagstyper, der kan afgøres af administrative medarbejdere, da disse medarbejdere typisk ikke udgør en flaskehals i Område for Bygninger og dermed kan sagsbehandle sagerne hurtigere. Foreløbig kører "sammenlægning af lejligheder" i fast track for så vidt angår de af sagerne, der ikke involverer dispensationer, anden lovgivning mv. Hensigten er at finde yderligere sagstyper, der kan fast trackes.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen har med ændringen af BR18 den 10. marts 2020 undtaget mindre bygningsændringer i etagebyggeri fra at skulle indhente byggetilladelse (med visse undtagelser, blandt andet at ombygningen ikke har konsekvens for brandmæssige eller konstruktionsmæssige forhold i bygningen og under det vilkår, at bygningsreglement og anden relevant lovgivning overholdes). Dette betyder, at flere mindre ombygninger slet ikke kræver byggetilladelse. Ansøgninger, der ikke kræver byggetilladelse, pilles ud af bunken straks, og ansøger får besked om, at arbejdet ikke kræver byggetilladelse.

Ad B) og C) Mindre offentlige byggesager og de "lette" byggesager, der er blevet fremrykket til 2020 som følge af suspenderingen af anlægsloftet i 2020
Foruden de ovenfor nævnte sager, der har fyldestgørende ansøgningsmateriale og derfor behandles hurtigt, fast trackes p.t. fire sagstyper under hensyn til almene interesser:

1. alle sager om skoler og daginstitutioner (både offentlige og private),
2. indretninger til lægepraksis (få sager),
3. arrangementer og
4. sager som følge af COVID 19-situationen, fx testtelte eller øget kapacitet til institutioner.

Disse fire sagstyper prioriteres foran andre sager. Område for Bygninger har medarbejdere, der er særligt dedikerede til disse sager for at fremme det nødvendige samarbejde med ansøgerne, der typisk går igen: ØKF, BUF, store private arrangører osv.

Forvaltningen har dertil et tæt samarbejde med Økonomiforvaltningens driftsherre og bygherre (KEID og ByK) og deltager i tværgående kommunale fora vedr. planlægning og byggeri. Det gælder særligt for skole- og daginstitutionssager, at disse strækker sig over flere år og kræver gode samarbejdsrelationer på alle niveauer. Forvaltningen har også tæt kontakt til særligt SUF og BUF og håndterer disse forvaltningers Coronarelaterede bygningsudfordringer hurtigst muligt, p.t. naturligvis også hen over weekender og helligdage.

Forvaltningen har desuden i 2020 specialiseret de tekniske sagsbehandlere i teams med ansvar for sagstyperne altaner og enfamiliehuse (samt skoler og daginstitutioner som nævnt ovenfor). Fordelen ved at have teams til specifikke sagstyper er, at disse medarbejdere oparbejder kompetencer og rutiner, der medvirker til at gøre sagsbehandlingen mere effektiv.

Endelig arbejder forvaltningen i digitaliseringsprojektet med at designe og bygge en robot, der med kunstig intelligens og machine learning kan medvirke til, at sager bliver sagsbehandlet i en rækkefølge, så flest mulige sager overholder servicemålene.

Udfordringer i 2020

Initiativerne i handleplanen har mødt udfordringer i 2020, både for forvaltningen og for kunderne: Rekrutteringsvanskeligheder og mange opsigelser, flere nye ændringer i bygningsreglementet, kompetencetab hos medarbejdere og kunder og desuden udfordringer med oplæring og tæt driftsledelse under hjemsendelser som følge af Coronasmitte.

Nettotilgangen af tekniske byggesagsbehandlere i 2020 har ikke været tilstrækkelig til at udnytte områdets lønsum. Der har været i alt fire opslag efter tekniske byggesagsbehandlere i 2020. Alle egnede kandidater i ansøgningsfelterne er blevet ansat. Af de ca. 20 nytiltrådte har kun ca. 8 erfaring som byggesagsbehandlere i en kommune.

Der opleves tilsvarende udfordringer med at rekruttere jurister med erfaring fra byggelovsområdet, men ingen udfordringer i forhold til at rekruttere dygtige administrative medarbejdere, herunder administrative byggesagsbehandlere.

8 % af lønsummen i 2020 svarende til ca. 10 mio. kr. blev ikke anvendt til løn. Disse overskydende midler blev i stedet anvendt til sagsforberedende arbejde hos ekstern samarbejdspartner og til udarbejdelse af en strategisk driftsstyringsmodel, der vil understøtte den langsigtede styring og udvikling af byggesagsområdet fra 2021.

BR18 blev indført fra 1. januar 2018, som nævnt med en successiv indfasning. Først fra 1. januar 2020 trådte det fulde reglement i kraft. Reglementet blev igen ændret den 10. marts 2020 i forhold til mindre ombygninger i etageejendomme, der under visse forudsætninger ikke længere kræver byggetilladelse.

BR18 har nødvendiggjort væsentlige ændringer i Område for Bygningers administrationsgrundlag, herunder fortolkninger og nødvendige ændringer af praksis. Regelsættet og procedureændringerne i BR18 er meget sent blevet fulgt op af vejledninger fra Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen. Det betyder, at forvaltningen har været nødt til selv at gennemføre et stort udviklingsarbejde[1]. Dette arbejde har trukket de mest erfarne byggesagsbehandlere ud af produktionen i perioder; de samme erfarne sagsbehandlere, som har skulle oplære nye medarbejdere.

BR18 har med andre ord periodevis og over flere år skabt en faglig usikkerhed hos byggesagsbehandlere, også de mest erfarne, og den gennemsnitlige effektive sagsbehandlingstid fra start til byggetilladelse er steget gennem hele 2020. Den øgede effektive sagsbehandlingstid skyldes dog formentlig også bunkeafviklingen, hvor de ældste sager med længst liggetid tages først.

Det nye bygningsreglement og problemer med at fortolke regler til praksis kommer også til udtryk hos kunderne. Særligt reglerne om afgivelse af teknisk erklæring i forbindelse med byggeansøgning og reglerne om indplacering i konstruktionsklasser og brandklasser har medført usikkerhed hos kunderne. Trods forvaltningens omfattende kommunikationsindsats ses der en markant stigning i antallet af ansøgninger, der ikke er fyldestgørende. Siden 1. januar 2020 er 70 % af alle ansøgninger i byggesager med servicemål mangelfulde. P.t. ligger over en tredjedel af sagsbeholdningen af sager med servicemål som nævnt hos kunderne (godt 1.500 sager i sagsbeholdningen, heraf ca. 600 sager, der venter på oplysninger fra kunden).

Forvaltningen har foreslået Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen at undtage fx mindre ombygninger i etagebyggeri fra reglerne om private certificerede rådgivere, så kommunen i sådanne mindre sager (fx dørhuller i bærende vægge eller sammenlægning af to lejligheder) kan udføre den nødvendige tekniske sagsbehandling, sådan som markeder og visse arrangementer blev undtaget fra certificeringsordningen, lige inden ordningen trådte i kraft for godt et år siden.

I slutningen af 2020 indledte forvaltningen en dialog med KL om netop udfordringer med certificeringsordningen, og dialogen fortsætter ind i 2021. KL er del af en aktørkreds, der er inviteret ind af Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen til at evaluere certificeringsordningen. I aktørkredsen

---

[1] Som seneste vigtige eksempel blev vejledning om indplacering af altaner i brandklasser først sendt ud i juni måned 2020, skønt reglerne om certificerede brandrådgivere trådte i kraft 1. januar 2020. Herefter fulgte en række spørgsmål til fortolkning af vejledningen fra forskellige kommuner. Vejledning om indplacering af altaner i brandklasser blev fortolket på Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens hjemmeside i september 2020, hvor altaner mindre end 2,5 m fra skel også skal indplaceres i brandklasse og dermed kræver, at ansøgninger vedlægges erklæring fra privat certificeret brandrådgiver. Denne fortolkning berørte de fleste altansager i OBY, der har ca. 200 altansager i sagsbeholdningen. Senest i december 2020 kom en ny fortolkning på styrelsens hjemmeside, og kravet om indplacering af altaner 2,5 m fra skel udgik. Dette gav anledning til fornyet tvivl om, hvornår altanfirmaerne skal anvende privat certificeret brandrådgiver.

sidder også blandt andre Dansk Industri, Foreningen af Rådgivende Ingeniører, Danske Ark m.fl. Forvaltningen støtter sammen med andre større kommuner KL med konkrete, praktiske eksempler på, at ordningen ikke imødekommer kundernes behov. Det lader til, at branchen har uddannet og certificeret for få, at det er svært at få rådgivere til at tage mindre opgaver, at priserne er uforholdsmæssigt høje og at der er meget lang ventetid til de højeste brand- og konstruktionsklasser.

Forvaltningen har haft succes med at oplære nye medarbejdere trods hjemsendelse og overvejende hjemmearbejde, men det har ikke været muligt at gennemføre kompetenceudviklingsforløb i den planlagte store skala i 2020, blandt andet et planlagt forløb for de tekniske byggesagsbehandlere i "mødet med kunden", der skulle gennemføres af kolleger fra Borgerservice i KFF. Dele af det planlagte generelle kompetenceløft gennemføres i mindre hold eller online i 2021.

Der blev indgået en aftale med en ekstern samarbejdspartner i maj måned 2020 efter indhentning af tilbud. Partneren forventede at kunne levere sagsforberedende arbejde i 300-350 byggesager i løbet af 2020. Dette har vist sig udfordret af oplæring i københavnske retningslinjer og praksis samt på grund af de mange sager, der ikke kan færdiggøres på grund af manglende oplysninger fra kunden. Partneren leverede omkring 185 sager i 2020.

Der har været en markant stigning i anmeldelsessager i 2020, hvoraf flere efterfølgende bliver til lovliggørelsessager. Sagsbehandlingstider for lovliggørelsessager har ikke servicemål, men forvaltningen ønsker at nedbringe sagsbehandlingstiden og har udnyttet den øgede varige bevilling, området fik fra 2020.

Styrket Handleplan 2021-2022

Det er forvaltningens vurdering, at analysen af byggesagsområdets udfordringer fortsat er rigtig, ligesom løsningen – at sikre fokus og en vedholdende indsats gennem initiativer i en handleplan – fortsat kan indbringe de nødvendige resultater. Men det går ikke hurtigt nok. Derfor styrkes handleplanen med to nye fokusområder i 2021-2022, "Tættere driftsstyring og driftsledelse" og "Styrket kundedialog". Fokusområdet "Kompetenceløft" suppleres med yderligere indsatser. De i alt 19 yderligere initiativer er kort beskrevet nedenfor.

Initiativerne under fokusområdet "Digitalisering" er som nævnt planlagt til at forløbe fra 2020 til 2022 og kører som planlagt.

Styrket Handleplan 2021-2022 i overskuelig skemaform er vedlagt i bilag 1.

Tættere driftsstyring og driftsledelse

For at skabe resultater på kort sigt (6-12 måneder) er det afgørende at styrke fokus på driftsstyringen. Ved at styre den løbende

sagsbehandling tættere og ved at sikre, at der er øget ledelseskapacitet, ledelsesfokus og ledelsesunderstøttelse af sagsproduktionen vil der være mulighed for at få større flow i arbejdsprocesserne og hermed et lavere tidsforbrug per sag.

Indsatsen omkring tættere driftsstyring og driftsledelse omfatter følgende aktiviteter:

1. Den nødvendige styrings- og ledelsesmæssige indsats styrkes ved ansættelse af yderligere to enhedschefer. Hermed nedbringes ledelsesspændet i byggesagsenhederne, der p.t. er i størrelsesordenen 30 medarbejdere pr. enhedschef.
2. Strategisk Driftsstyringsmodel, der er udviklet af Deloitte i 2020, tages i brug i driftsstyringen ca. 1. marts 2021. Den kan simulere dynamikkerne i sagsbehandlingen og være med til at vise, hvortil ressourcer skal allokeres for at opnå bedst mulige sagsflow og undgå flaskehalse. Men modellen skal samtidig anvendes til den helt tætte driftsledelse, idet den giver let mulighed for at filtrere data og kommunikere resultater helt ned på team- eller medarbejderniveau. Herved kan teams og medarbejdere tydeligt følge udviklingen i deres sagsportefølje og opnå større fremdrift, engagement, ansvar og arbejdsglæde.
3. Styrket specialisering af sagsbehandlere allerede fra screening for sagstyperne altaner, enfamiliehuse og skoler/daginstitutioner gennem oprettelse af teams, der løser disse sager fra start til slut. Dette er igangsat 1. november 2020.
4. Styrket specialisering ved at udtage sager eller sagstyper til fast track-håndtering hos de administrative byggesagsbehandlere. Dette kræver velbeskrevne retningslinjer, men også at kvaliteten af ansøgninger er høj. Er igangsat i 2020 for sammenlægning af lejligheder samt aktindsigter.
5. Der ansættes evt. medarbejdere med administrativ baggrund i andre sagsunderstøttende funktioner, så de byggetekniske kompetencer, som er kapacitetsbegrænsende, fokuseres yderligere.
6. Der tilbydes evt. plustidsaftaler og aftaler om over-/merarbejde til udvalgte medarbejdere.
7. Særligt ansvar eller særlige indsatser i retning af bunkeafvikling belønnes evt. med funktions- eller engangstillæg.
8. Der ansøges om midler i overførselssagen 20/21 til brug for ekstern bistand til sagsforberedende arbejde også i 2021 (kræver udbud).
9. Der er indgået en samarbejdsaftale om at rekruttere og forberede ledige arkitekter (kan i løbet af 2021 også være ingeniører og konstruktører) med BIF og Arkitektforeningen.

Kompetenceløft

10. Der gennemføres ledelsesudvikling af enhedschefer med fokus på ledelse af myndighedsarbejde, driftsledelse og tæt personaleledelse. Der er en tendens til at have fokus på faglige perspektiver og detaljer i en byggesag for at undgå fejl eller hjemvisninger. Dette hænger både sammen med en stærk fagkultur, men også med en historik af medieopmærksomhed, der har gjort medarbejdere på alle niveauer "håndsky". Det kræver tæt og nærværende ledelse at ændre kulturen og at træne den enkelte medarbejder til også at have fokus på at træffe afgørelser. Og det kræver også en ledelsesmæssig accept af, at der med fokus på at ekspedere sager formentlig vil blive lavet flere fejl. Dette initiativ er igangsat 30. oktober 2020.
11. Der gennemføres uddannelse af byggesagsbehandlere i "mødet med kunden" for at styrke evne til at lede byggesager frem til en afgørelse, herunder at formulere krav og skabe forventningsafstemning i mødet med kunden (var planlagt gennemført i foråret 2020).
12. I forbindelse med ibrugtagning af Strategisk Driftsstyringsmodel til den tættere driftsledelse gennemføres uddannelse af enhedschefer, fagkoordinatorer og nøglemedarbejdere i afholdelse af tavlemøder. Der engageres projektlederkompetencer fra Deloitte til at stå for oplæring, opfølgning og koordinering på tværs af enheder. Midler hertil søges i overførselssagen 20/21.
13. Der udarbejdes en plan for bedre onboarding, også under hel eller delvis hjemsendelse. Dette er igangsat 1. november 2020.

Styrket kundedialog

14. Der gennemføres gå hjem-møder med udvalgte kundegrupper, hvor kunderne klædes på til at indsende mere fyldestgørende ansøgninger og færdigmeldinger, og hvor forvaltningen kan modtage direkte feedback fx til brug for online kommunikation eller brevskabeloner.
15. Der afsættes tid til at ringe op til private ansøgere (ikke-professionelle) forud for afsendelse af mangelbreve, så kunden kan stille spørgsmål og afklare usikkerhed om ansøgning eller proces, inden man modtager et brev, der kan være vanskeligt for kunden at forstå eller handle på.
16. Der udvikles nyt indhold (videoer mv.) til kommunens hjemmeside, der styrker kundernes muligheder for at navigere i de digitale ansøgningssystemer.
17. Der udvikles aktuelle online nyhedsbreve til kunder om regelændringer, procedureændringer, digitale løsninger og ændringer, sagsbehandlingstider eller andre ting, der efterspørges på gå hjem-møder eller i kundeundersøgelser eller via anden kunde-feedback.

18. Der sikres opfølgning fra gå hjem-møder med tilsendelse af relevant materiale (eller udarbejdelse, hvis det kræves) til de fremmødte.
19. Der prioriteres yderligere tid til kommunikation og ansættes evt. en digital koordinator, der kan lave indhold til nyhedsbreve og relevante videoer m.v.

Effekten af initiativer i Styrket Handleplan 2021-2022

Effekten af de yderligere initiativer i Styrket Handleplan 2021-2022 afhænger i nogen grad af de eventuelle udfordringer, der møder området i 2021, herunder fx vanskeligheder med at rekruttere og hjemsendelser som følge af Coronasmitte.

Her og nu, det vil sige frem mod sommerferien, vil forvaltningen fokusere på bunkeafvikling gennem tættere driftsledelse, styrket kundedialog og mulighed for at få udført sagsforberedende arbejde hos en ekstern samarbejdspartner. Forvaltningen har blikket stift rettet mod at få positive resultater for især de to største sagskategorier under sager med servicemål. Dog er succesen også afhængig af faktorer, som forvaltningen har mindre indflydelse på, fx andelen af ansøgninger, der ikke er fyldestgørende.

Når Strategisk Driftsstyringsmodel ibrugtages, formentlig 1. marts 2021, vil det være muligt at lave mere præcise prognoser af bunkeafvikling og sagsbehandlingstider under forskellige forudsætninger, hvilket vil styrke mulighederne for at sætte målrettet og effektivt ind med de rette ressourcer i sagsbehandlingen og i samarbejdet med kunder og andre samarbejdspartnere.

På længere sigt vil forvaltningen målrettet gå efter styrkelse af kompetencer, fastholdelse af medarbejdere og desuden implementering af den digitale sagsbehandlerassistent.

Forvaltningen vil lave en opsamlende status for området med prognoser for bunkeafvikling og sagsbehandlingstider til Teknik- og Miljøudvalget hvert kvartal i 2021.

Søren Wille

/Hans Christian Karsten