

		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.	Opslag i december og med ansættelse fra 1. marts 2021.
	- 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.	Idriftsættes ca. 1. marts 2021.
	- Fortsat specialisering indenfor sagstyper – allerede fra screening	Fra 1. november 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 sammenlægning af lejligheder (75-100 sager årligt).
	- 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	

		track af administrative byggesagsbehandlere.	
	- Plustidsaftaler og aftaler om over-/merarbejde	Der tilbydes plustidsaftaler og aftaler om over-/merarbejde.	
	- 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).	
	- 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.	
	- 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.	
2.	Kompetenceløft		
	- Uddannelse af byggesagsbehandlere i "mødet med kunden" gennemføres i små hold af maks. 10 personer for 100-130 medarbejdere (undervisning fra KFF)		Indsats er ved at blive tilpasset til online-undervisning.
	- Gennemførelse af 5 ledelsesdage med fokus på MODUS og udvikling af den enkelte enhedschefs ledelsesværktøjer og indsatser		Er igangsat.

	- Uddannelse af enhedschefer i at afholde motiverende og produktive tavlemøder i enhederne	Overvejelse om at inddrage fagkoordinatorer og nøglemedarbejdere.	1. kvartal 2021 som led i implementering af driftsstyringsmodel.
	- "OBY-kørekort" udrulles til alle medarbejdere ved fysiske kurser eller online		
	- Oplæring i nyt fagsystem, KMD Nova	Alle medarbejdere skal oplæres i Nova, der forventes implementeret i 2021.	Kurser ultimo 2021.
	- Der udarbejdes ny plan for bedre onboarding, der tager hensyn til høj grad af hjemmearbejde.		Er igangsat.
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.	
	- Algoritmer til kvalitetstjek af ansøgninger	Algoritmer bruges til at forudsige, hvad der skal fokuseres på, og sådan kan manglende materiale hurtigere efterspørges.	
	- 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.	
	- 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.	
	- Afklaring af om business process management funktionalitet i Structura (og Nova) kan bidrage til	Teknisk afklaring af nuværende og kommende funktionalitet, som danner grundlag for evt. optimering	Afklares i 4. kvartal.

	at optimere sagsbehandlingsflowet	af sagsbehandlingsflowet i de efterfølgende bølger.	
4.	Styrket kundedialog		
	- Der tildeles yderligere kommunikationspartner-ressourcer til OBY samt ansættes evt. digital koordinator eller lignende lokalt eller i regi af Stab Kommunikation		
	- 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		
	- "Gå hjem-møder" med kunder, private og professionelle, med fokus på at opnå bedre ansøgninger		Er igangsat. Det første møde blev afholdt i oktober med medlemmer af Dansk Byggeri. Kommende møder må afholdes online.
	- Der udarbejdes materiale til "Gå hjem-møder" med kunder, private og professionelle, så indsatsen følges op af relevante links, videoer og andet materiale		
	- 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 samarbejde med Dansk Byggeri eller andre samarbejdspartnere		

	- Brugertests og forbedringer af hjemmeside	Planlægges og implementeres løbende.	
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.	Aftalt at starte ca. 1. januar 2021.
	- Tiltag fra 1. oktober 2019 gøres permanente		
	- Færdiggørelse af optimering af brevflætning (over 20.000 breve om året)		Systemet er i gang med at blive implementeret på alle brevkabeloner. Forventes afsluttet medio 2021.
	- Yderligere nedbringelse af sygefravær		Der afholdes sygefraværssamtaler og udsatte medarbejdere tilbydes tidlig indsats og skånsomme tilbagevendingsforløb efter sygdom.
	- Nedsikring af arkivfunktion, 1 ÅV	Besluttet i TMU 27. august 2018	
		Bemærkninger	Status
6.	Tættere driftsstyring og -ledelse fortsat		
7.	Kompetenceløft fortsat		
8.	Digitalisering, 3. bølge		
	- Sempel kategorisering af sager, journalisering	Investeringsforslag vedtaget i Budgetaftalen for 2020	
9.	Styrket kundedialog fortsat		
10.	Øvrige indsatser		

