



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 straksmålingerne 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

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

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

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



Handlingsplan pba. kundeundersøgelsen 2017

- Oversigt over indsatser, oktober 2017





4 hovedudfordringer

1. Reduceret sagsbehandlingstid
2. Brugervenlig digital selvbetjening ved ansøgning
3. Bedre mulighed for dialog – især før opstart
4. Bedre mulighed for tilgængelighed – undervejs

(5. Faglig kvalitet og udvikling)*

(6. Ekstern løbende bistand)*

* Øvrige indsatsområder - beskrevet i generelle vendinger



1. Reduceret sagsbehandlingstid



1.1 Fortsat optimering af sagsgange og processer. Specifikt med henblik på minimering af tilbageløb i sagerne

Aktivitet

1.1.1 Vejledende lister over dokumenter til ansøgningsmaterialet ved indsendelse – til hjemmesiden og til forhåndsdialog

1.1.2 Optimere screening af sager, herunder skriftlighed omkring, hvad der efterspørges

1.2 Styrket dialog forud for ansøgning indsendes og sagsbehandles

Aktivitet

1.2.1 Fast skabelon – sikre ensartethed, kvalitet og notater til videre sagsbehandl.

1.2.2 Kompetenceudvikling af medarbejderne – fagligt og ift. mødefacilitering (sidstnævnte ved brug af ekstern)

1.2.3 Evaluering af kundeoplevelsen på alle forhåndsdialogmøder

1.2.4 Kommunikation af muligheden for og indhold af forhåndsdialogmøder – via hjemmeside og samarbejdsfora (fx Erhvervsråd)

1.2.5 Målrettede kampagner om muligheden for og indhold af forhåndsdialogmøder

1.3 Etablering af enhed til rekruttering og kompetenceudvikling af sagsbehandlere for at forbedre tilgangen af byggesagsbehandlere

Aktivitet

1.3.1 Erfaringerne fra denne enhed bredes ud til en mere generel og systematisk opkvalificering af sagsbehandlere

1.4. Forbedringer og effektiviseringer i de digitale sagsbehandlingssystemer

Aktivitet

1.4.1 Analyse af muligheder for effektivisering i integration mellem de forskellige IT-systemer (fx automatisk avis til sagsbeh. når nyt i sagen)



2. En mere brugervenlig ansøgningsproces om byggetilladelse



2.1 Styrket kommunikationen på hjemmeside, i kundecenter, "vente besked" på telefonen i dialogteamet mm.

Aktivitet

2.1.1 Målrettet fremhæve den personlige hjælp og nedtone direkte link til BOM

2.1.2 På alle netsider kontaktoplysninger på den gruppe, som giver den bedste personlige vejledning (Dialogteam, Kundecenter eller CBY)

2.1.3 Links fra samtlige doku-krav til kommunens hjemmeside

2.1.4 Opfordre Erhvervshuset til at intensivere vejledningen i BOM

2.2 Styrke dialogteamets håndtering af forespørgsler om BOM

Aktivitet

2.2.1 Analyse af mulighed for adgang til kundernes skærm for medarbejdere i Dialogteamet

2.2.2 Dialogteamet tilknyttes medarb., som kan hjælpe med spørgsmål om BOM

2.2.3 Synliggøre, at man kan få hjælp til at sende ansøgning via BOM i det fysiske Kundecenter



3. Bedre mulighed for dialog – især før opstart af ansøgningsprocessen



3.1 Information om dialogmødets muligheder over for kunderne

Aktivitet

- 3.1.1 Intensivere dialog og information gennem eksisterende kanaler som Erhvervsråd o.l.
- 3.1.2 Reklamere om forhåndsdialog over for private gennem hjemmesiden
- 3.1.3 Orienterere om mulighederne for hjælp og information i Kundecentret og Dialogteamet

3.2 Optimering af dialogteamets håndtering af opfølgende dialog

Aktivitet

- 3.2.1 Styrke Dialogteamet med flere medarbejdere
- 3.2.2 Kompetenceudvikling af Dialogteamet – fagligt
- 3.2.3 Kompetenceudvikling af Dialogteamet – i relation til dialog og spørgeteknik

3.3 Styrket erhvervssamarbejde

Aktivitet

- 3.3.1 Iværksætte 1:1 dialog med vigtige samarbejdspartnere – herunder tilbud om halvårslige statusdrøftelser ift. læring (som på gravetilladelsesområdet)

3.4 Strategi for samarbejde og dialog med erhvervslivet

Aktivitet

- 3.4.1 Udarbejde strategi for erhvervssamarbejde
- 3.4.2 Udarbejde tilhørende handlingsplan

3.5 Forsøg med 'åbent hus' - lørdagsåbent

Aktivitet

- 3.5.1 Arbejde med et koncept for 'åbent hus' arrangementer i weekenden



4. Bedre mulighed for tilgængelighed undervejs i ansøgningsprocessen



4.1 Styrkelse af dialogteamets håndtering af sager om status og alternative muligheder v afslag

Aktivitet

4.1.1 Ved opfølgning på afslag: Kunne anvise muligheder for tilrettelser af ansøgningen samt forberede egentlige forhåndsdialogmøder med kunden

4.1.2 Gennemgang af hjemmesiden mhp. altid at lægge op til en handlemulighed – fx anvisning på mulighed for fornyet forhåndsdialog, proces for revideret ansøgning m.v.

4.2 Styrket synlighed af kontaktpunkter

Aktivitet

4.2.1 På alle netsider kontaktoplysninger på den gruppe, som giver den bedste personlige vejledning (Dialogteam, Kundecenter eller CBY) (som pkt. 2.1.2!)

4.3 Straksmåling af tilfredshed blandt kunder, der har kontaktet dialogteamet

Aktivitet

4.3.1 Systematiske målinger af kundetilfredsheden ved henvendelser til Dialogteamet

4.4 Ekstern konsulentbistand til optimering og træning af medarbejdere i dialogteam – service og dialog

Aktivitet

4.4.1 Tilknytning af ekstern konsulent til Dialogteamet mhp. træning og udvikling af medarbejdernes dialogkompetencer (som pkt. 3.2.3!)





(5. Faglig kvalitet og udvikling)

5.1 Kompetenceudvikling

Aktivitet

5.1.1 Kompetenceudvikling – god service og imødekommende dialog

5.1.2 Kompetenceudvikling – faglig kompetent sagsbehandling

5.2 Kvalitet

Aktivitet

5.2.1 Fortsat intensiv udvikling af kvalitetsmål og standarder for sagsbehandlingsprocessen og efterlevelse af den

(6. Ekstern løbende bistand)

6.1 Rådgivning fra eksternt firma ift. kvalificering af indsatsplanen

Aktivitet

6.1.1 rådgivning om fremdrift, kvalitet og effektiv implementering





26. oktober 2018

Sagsnr.
2018-0108196

Dokumentnr.
2018-0108196-12

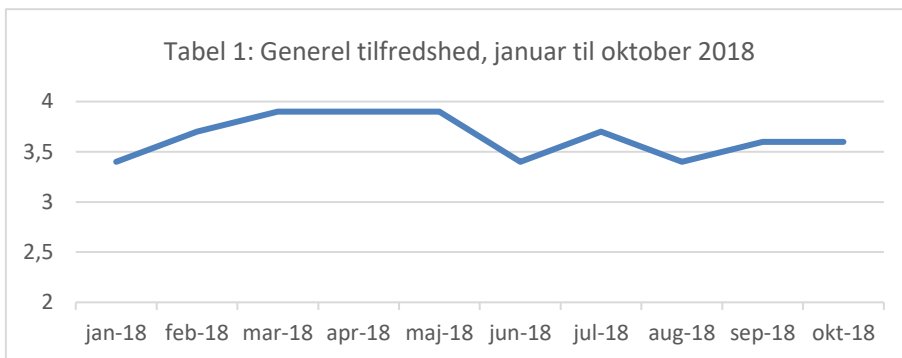
Sagsbehandler
Jørgen Eriksen

Bilag 2. Straksmåling af tilfredsheden blandt kunder, der har afsluttet en byggesag i Københavns Kommune

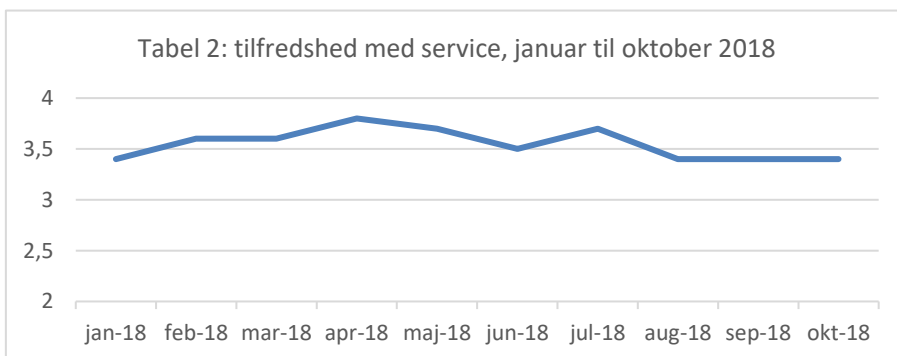
Straksmålingerne er løbende målinger af kundernes tilfredshed med byggesagsbehandlingen efter afslutningen af en byggesag.

I straksmålingerne kan kunderne angive deres tilfredshed på en skala fra 1-5, hvor 5 er det bedste. Der er en gennemsnitlig svarprocent på ca. 20 % svarende til ca. 49 besvarelser om måneden. Der måles på den generelle tilfredshed (tabel 1) og lidt mere specifikt på den oplevede service (tabel 2)

Tabel 1: Linjen viser udviklingen i den generelle tilfredshed blandt kunder, der har afsluttet en byggesag i 2018 frem til oktober.



Tabel 2: Linjen viser udviklingen i tilfredsheden med Teknik- og Miljøforvaltningens service blandt kunder, der har afsluttet en byggesag i 2018 frem til oktober.



Sekretariat MAB

Njalsgade 13
Postboks 380
2300 København S

EAN nummer
5798009809452



26. oktober 2018

Sagsnr.
2018-0108196Dokumentnr.
2018-0108196-12Sagsbehandler
Jørgen Eriksen**Bilag 3. Status på sagsbehandlingstider i byggesagsbehandlingen, oktober 2018**

Nedenfor ses udviklingen i overholdelsen af de nationale servicemål i indeværende år. De nationale servicemål er fastlagte sagsbehandlingstider for bestemte sagskategorier. Tallet for de enkelte kategorier er et gennemsnit for alle afgjorte sager fra 1. januar 2018 til og med oktober.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid set over året																
Måned															Prog- nose 2018	Service- mål 2018
Kate- gori	SAM- LET	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec			
1) Simple konstruk- tioner	36	47,7	55,0	56,1	47,8	52,5	45,8	50,4	43,5	42,4	41,8			42,5	40	
2) Enfamiliehuse	266	39,9	43,3	47,3	45,3	46,2	46,0	45,9	47,3	47,1	48,3			48,1	40	
3) Industri- og la- gerbygninger	23	31,0	48,4	65,1	60,8	68,8	66,8	68,6	67,5	64,0	64,1			65,7	50	
4) Etagebyggeri, er- hverv	1513	44,7	49,7	46,2	45,8	45,8	46,9	47,8	49,8	51,6	52,8			57,9	55	
5) Etagebyggeri, bo- lig	954	40,8	39,8	36,0	37,3	37,9	36,7	37,4	37,7	36,8	36,2			41,1	60	
I alt	2792															

Table 1. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid pr. måned for 2018 til og med oktober. Samlet er der i perioden behandlet knap 2800 sager. Tallene er angivet i kalenderdage. Rød betyder, at servicemålet er overskredet. Grøn betyder, at servicemålet er overholdt.

På kategori 1 og 3 er datagrundlaget stadig spinkelt, og der indgår kun hhv. 36 og 23 sager i disse kategorier for året indtil nu. Tabellen viser, at servicemålene på 3 ud af 5 kategorier p.t. overskrides. Det er dog positivt, at kategorierne 4 og 5, hvor der er mange sager, stadig fint overholder servicemålene.

Sekretariat MABNjalsgade 13
Postboks 380
2300 København SEAN nummer
5798009809452