



## Til Teknik- og Miljøudvalget

11. april 2019

### Status for 2018 samt 1. kvartal 2019 på initiativer iværksat for at styrke kundetilfredshed med byggesagsbehandling

Sagsnr.  
2019-0088682

Dokumentnr.  
2019-0088682-1

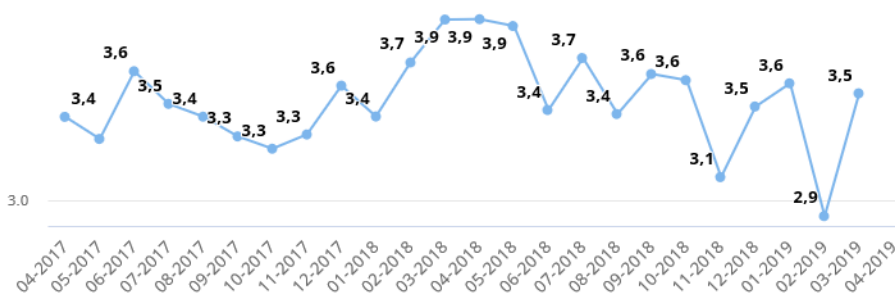
Den seneste undersøgelse af kundernes tilfredshed med byggesagsbehandlingen i Teknik- og Miljøforvaltningen blev gennemført i foråret 2017. På baggrund af resultaterne udarbejdede forvaltningen en handlingsplan, der skulle sikre en stigning i kundernes tilfredshed med byggesagsbehandlingen i Københavns Kommune. Forvaltningen har redegjort for resultater af handlingsplanens initiativer i kvartalsmæssige orienteringer til udvalget gennem 2018. Dette notat er en samlet status for hele 2018 og status for 1. kvartal 2019.

Størstedelen af de planlagte initiativer i handlingsplanen fra 2017 er gennemført. Forvaltningen har fulgt 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 afslutning af en byggesag. Der er generelt en lav svarprocent på straksmålingerne, som for året 2018 i gennemsnit lå på 48 svar om måneden.

I første halvår 2018 var der en positiv tendens i straksmålingerne og dermed i udviklingen af tilfredsheden. I sidste halvår stagnerede eller faldt tilfredsheden.

Generel tilfredshed - Udvikling



Billedet viser de månedlige resultater af straks-målinger fra april 2017 til og med marts 2019. Der kan scores fra 0-5 point.

For første kvartal 2019 ses samme niveau af tilfredshed som i sidste halvår af 2018, med undtagelse af februar måned, hvor der ses et

Center for Bygninger

Njalsgade 13  
Postboks 416  
2300 København S

EAN nummer  
5798009809452

markant fald i tilfredsheden. Dog har der kun været 13 besvarelser i februar måned, hvilket er meget lavt i forhold til de øvrige måneder.

At kundetilfredsheden ikke er fortsat med at stige trods indsatser, kan være relateret til overgangen til Bygningsreglement 2018 den 1. juli 2018. Det nye reglement og en ny proces for at ansøge om byggetilladelse har medført usikkerhed hos ansøgere omkring krav og praksis, hvilket kan påvirke tilfredsheden negativt.

Forvaltningen vurderer, at hurtigere sagsbehandlingstid er den enkeltstående faktor, der har størst indflydelse på tilfredsheden med byggesagsbehandlingen. Overgangen til Bygningsreglement 2018 vurderes fortsat at være en grund til den længere sagsbehandlingstid, da implementeringen kræver, at der bruges mere tid på den enkelte sag, indtil de nye regler bliver rutine.

For at få et bedre sammenligningsgrundlag er forvaltningen i gang med at beregne på det gennemsnitlige timeforbrug for en BR18-sag i forhold til en BR15-sag (dvs. efter nyt og gammel Bygningsreglement).

Forvaltningens vurdering ved udgangen af 2018 var, at der skulle tages yderligere initiativer end i handlingsplanen for at forbedre kundetilfredsheden.

#### *Yderligere initiativer*

I forbindelse med justering af organisationen i forvaltningen fra årsskiftet er følgende yderligere initiativer igangsat:

- Lavere ledelsesspænd og færre skift mellem sagsbehandlere
- Indsats for bedre kvalitet i mangelbreve og i kommunikation med kunder generelt
- Kundeindgange samlet under samme enhedschef
- Frigørelse af ressourcer til proaktiv kundekontakt
- Mere dialog med det professionelle byggeri, blandt andet om den nye BR18-proces

I marts 2019 har forvaltningen lanceret en forbedret hjemmeside med vejledning i BR18-proces, som skal hjælpe ansøgere med at sætte sig ind i og tilpasse deres ansøgninger efter de nye retningslinjer. Forvaltningen har gennemført brugertests af siderne for at forbedre brugeroplevelsen.

Forvaltningen er i dialog med Digitaliseringsstyrelsen om digitalisering af byggesagsbehandling generelt. Forvaltningen har desuden netop indledt et samarbejde med KPMG med henblik på at undersøge, om der er processer i byggesagsbehandlingen, som kan

automatiseres. Sidstnævnte samarbejde gennemføres på tværs af flere forvaltninger i Københavns Kommune i regi af ØKF og KIT.

#### *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 god forventningsafstemning, hvilket både styrker kundetilfredsheden og kan være med til at forkorte sagsbehandlingstiden.

I budgetaftalen for 2019 er der i 2020 afsat 5,6 mio. kr. og i 2021 og 2022 5,4 mio. kr. årligt til at sikre, at der er yderligere ressourcer i forvaltningen til at afholde forhåndsdialogmøder. I afrapporteringerne i andet halvår af 2019 vil det blive beskrevet, hvordan forvaltningen vil udmønte den politiske beslutning om flere forhåndsdialogmøder.

#### *Næste orientering om status*

Udvalget vil fortsat blive orienteret om status for udviklingen hvert kvartal. Rapporteringen for 2. kvartal 2019 forventes forelagt udvalget sommeren 2019.

Næste kundetilfredshedsundersøgelse bliver gennemført i efteråret 2019.

Rikke Sønderris  
Konst. vicedirektør