

BDO, Status, byggesagsbehandling i Hvidovre Kommune

Tjeklister og visitationslister.

Implementering af tjeklister i forbindelse med screening af byggesager.

Formålet med tjeklisten er at sikre et hurtigt overblik over sagens akter i relation til en fremsendt byggeansøgning. Er det fremsendte materiale fyldestgørende eller skal der fremsendes supplerende materiale til brug for sagsbehandlingen? Tjeklisten er byggesagsbehandlerens styringssystem, som bruges i forbindelse med screening af hver enkelt sag.

Tjeklisten er opdelt i 2 moduler og benyttes i 2 tempi.

- Niveau 1: Den overordnet screening af sagen som foretages inden 14 dage fra sagens modtagelse
- Niveau 2: Det dybdegående tjek i forbindelse med den egentlige sagsbehandling

Tjeklisten er digitaliseret og består af faste punkter, som "afkrydes" og bilægges sagen som dokumentation for gennemgangen. Hermed sikres det at byggesagsbehandlingen ikke gennemføres før der er taget stilling til punkterne i tjeklisten.

Byggesagsteamet har på baggrund et møde sammen med KMD A/S, (tidligere kommunedata), aftalt, at eksisterende tjeklister opjusteres og tilkobles yderligere tjekpunkter i forhold til niveau 2, for at sikre den egentlige sagsbehandling.

Logbog til registrering af grænse-/tvivlsager

Implementering af logbog.

Der er i forbindelse med kvalitetssikringen af byggesagsarbejdet i Hvidovre Kommune indført en log-bog.

Formålet med en log-bog er at synliggøre de vurderinger og beslutninger som teamet foretager i de gråzoner, som plan- og byggesagslovgivningen ikke har taget højde for.

Logbog skal bruges som et arbejdsredskab, og indeholder en beskrivelse af byggesagsteamets beslutninger foretaget i forhold til konkrete byggesager. Bogen skal benyttes som en overordnet vidensbank og fungere som en rettesnor i andre lignende tvivlstilfælde. Bogen vil over tid danne fundament for en mere ensrettet praksis i sagsbehandlingen, også selvom grænsetilfældene kan variere fra sag til sag og vil afhænge af en konkret vurdering.

Logbog skal også bruges som afsæt i oplæringsprocessen af nye medarbejdere og vil indgå som et supplerende redskab til plan- og byggesagslovgivningen i forhold til praksis i byggesagsbehandlingen.

Logbogen vil være et dynamisk dokument, som hele tiden er under udvikling og afhængig af lovændringer. Tidligere vedtagne beslutninger kan derfor ændres, udbygges over tid eller helt udgå.

Det er byggesagsteamet, der på det ugentlige byggesagsmøde i fællesskab afgør hvad der skal indføres eller ændres i logbogen.

Log-bogen er opdelt efter planmæssige og byggesagslovmæssige forhold. Log-bogen indeholder også anden relevant information i forhold til anden lovgivning. Indtil nu henviser log-bogen til 14 lovgivninger i relation til bygningsreglementet, fx. Naturbeskyttelsesloven og

fredningsbestemmelser. Juridiske afgørelser af principiell karakter kan også indgå i logbogen. Logbogen er opstillet, så den er let at orientere sig i og let at opdatere for sagsbehandlerne, således at Log-bogen vil højne kvaliteten i byggesagsbehandlerens arbejde.

Prioriteringer/visitationskriterier

Byggesager skal som udgangspunkt behandles i den rækkefølge, som de er modtaget i.

Nedenstående kriterier er sat på baggrund af lovmæssige og aftalte tidsfrister:

- Daglig visitering af nye sager
- Aktindsigtssager. Tidsfrist på 10 dage
- Anmeldelsessager, fx. carporte, garager, udhuse og lignende bygninger. Tidsfrist 14 dage,
- Besvarelse af e-mails. Tidsfrist 14 dage
- Planlagte byggesager fra Ejendomsafdelingen, så kommunens anlægsprojekter kan gennemføres uden unødigt forsinkelse eller gene
 - Eksempelvis kan det være større ombygninger af skoler, som kun kan udføres i elevernes ferier, som her prioriteres. Dette for at undgå unødigt støj/larm i undervisningsperioden og/eller helt undgå flytning af elever/lærere til andre lokaliteter.
Hensynet til elevernes sikkerhed med evt. lukning af større afsnit i byggeperioden indgår også i prioriteringen

Det skal bemærkes, at byggesagsteamet har modtaget en projektplan fra ejendomsafdelingen, med angivelse af fremtidige planlagte byggeprojekter. Selvom projektplanen hele tiden er under forandring, indgår den som rettesnor i byggesagsteamets planlægning, så tidsfristerne på ovennævnte projekter overholdes.

- Generelle byggesager
- Tilsyn
- Afslutning af byggesager
- Tilsyn af en-familiehuse, carporte og lign. tilses kun i forbindelse med lovliggørelsessager

Kvalitetssikring

Kvalitetssikringen sker allerede ved screening af sagerne og tjeklistesystemet som tidligere beskrevet. Derudover er der etableret en back-up procedure.

En-back-up er en ekstra byggesagsbehandler, som tilkøbes en byggesag. Så der er både en 1. og en 2. sagsbehandler.

Formålet er at styrke kvaliteten af byggesagsbehandlingen og øge servicen over for borgerne. Backup'en er dels sparingspartner, men kan også træde til ved sygdom eller andet fravær.

I alle sager er det teamlederen, der foretager et skøn om, hvor vidt en byggesag skal tildeles en backup.

Kriterierne for hvornår der er backup på sager, er dog som udgangspunkt følgende:

- Komplekse sager, dvs. større erhvervs- og etageboligbyggerier tildeles 2 sagsbehandlere, fx:
 - Etageejendomme, butikker, supermarkeder, kontorbygninger, bygninger hvortil offentligheden eller andre end de i bygningen beskæftigede har adgang, f.eks. hoteller, restauranter, biografer, teatre, udstillingsbygninger, biblioteker, museer, kirker, institutioner, skoler, sundhedsklinikker, gymnasier, idrætshaller, samt de industri- og lagerbygninger

De 2 sagsbehandlere gennemgår i fællesskab screenings- og tjeklisteproceduren.

Er der i forløbet kontakt til ansøger, orienterer den hovedansvarlige byggesagsbehandler sin back-up om eventuelle problematikker/afgørelser eller lign.

Den primære sagsbehandler og den tildelte back-up gennemgår sammen ansøgningen og byggetilladelsen inden den udstedes til ansøger.

Hermed er der altid 2 personer, som er opdateret på en kompleks sag.

Risiko for fejl minimeres, og serviceniveauet søges så vidt muligt opretholdt i forbindelse med eksempelvis ferie, individuelle kurser, sygdom eller lignende, men det skal også bemærkes, at ordningen er ressourcekrævende for byggesagsteamet.

Over tid vil der i byggesagsteamet være oprettet mange sager med back-up og med skiftende primære sagsbehandlere. Dette vil skabe en større dynamik og samhørighed i teamet, samtidig med at kvaliteten af arbejdet og dermed byggetilladelserne højnes.

Over tid forventes der en reduktion af borgerhenvendelser i disse sager, fordi sagerne hurtigere bliver tilstrækkeligt belyst og kommunikeret ud til borgeren.

Det tværfaglige samarbejde styrkes. Der kobles en byggesagsbehandler på hver ny lokalplan som er under udarbejdelse. Formålet er at skabe større kendskab til den fremtidige lokalplans intentioner og retningslinjer.

Fordelen er, at den enkelte byggesagsbehandler bliver bedre til at fortolke og afkode de bymæssige overvejelser og intentioner der er lagt op til i det i lokalplanens stillede forprogram m.v.

Ved større projekter afholdes der "stjerne-møder".

På disse møder deltager foruden ansøger og en byggesagsbehandler/backup, typisk også en planlægger, en miljømedarbejder, en beredskabschef og en vej- og parkmedarbejder.

Det fremlagte skitseprojektet "skæres til" af de mange kompetencer, så det overholder de gældende regler eller der lægges op til dispensation.

Formålet med disse møder, hvor mange kompetencer er i spil, er at kvalitetssikre større og mere komplekse projekter, så de på ansøgelsestidspunktet så vidt muligt i den dynamiske proces, er rettet ind efter lovgivningen. "Stjerne-møder" anvendes fx ved institutionsbyggeri og større erhvervsbyggerier m.m.

Ledelsestilsyn i forhold til anvendelse af tjeklisterne.

Teamlederen foretager som udgangspunkt gennemgang af sagsproceduren i forhold til tjeklisterne i 2 sager pr. medarbejder pr. måned.

Her gennemgår sagsbehandleren og teamlederen også i fællesskab de 2 sager i sin helhed og eventuelle justeringer og emner til logbogen kan efterfølgende forelægges byggesagsteamet på det ugentlige byggesagsmøde.

Ledelsestilsynets formål er i første omgang at kvalitetssikre procedurerne og sagsbehandlingen. Men formålet er også at udvikle sagsbehandlerens kompetencer, som efterfølgende kan danne grundlag for en synergieffekt af videndeling på tværs af teamet.

Sagsoverblik

Under forløbet med BDO, er der sket en ændring i forhold til tilknytning af en sagsbehandler til de indkomne sager. Tidligere blev der tilknyttet en sagsbehandler i det øjeblik en sag blev registreret i Hvidovre Kommune. Denne procedure er ændret, hvilket betyder, at der fremover først tilknyttes en sagsbehandler på en sag, når den reel igangsættes.

Grunden til ændringen er, at sagernes kompleksitet er meget forskellige, og at det derfor er mest hensigtsmæssigt at fordelingen af sager sker når en sagsbehandler igangsætter sagen. Denne prioritering forudsætter så, at der er stort fokus på, at sagerne afvikles indenfor de fastsatte frister således at brugerne oplever en god service.

Det vurderes på den baggrund at den mest effektive måde at arbejde på i byggesagsteamet er, at sagerne ikke er personbundne i opstartsfasen. Derved har den enkelte sagsbehandler ikke en unødigt stor sagsportefølje, men kan koncentrere sig om "de reelle aktive sager". Herudover sikres der flow i sagerne fx ved sygdom, ferie og andet fravær.

De ukomplicerede sager, som er screenet og evt. tilsendt mangelskrivelse, skal alle byggesagsbehandlere besvare i forhold til en borgerhenvendelse.

Nye indkomne byggeansøgninger tildeles i sagsbehandlersystemet fra start, navnet "Byggesagsteamet", idet byggesagsbehandlingen er et fælles anliggende, som alle tager del i. Det er først når den egentlige sagsbehandling påbegyndes, at sagen får tildelt en sagsbehandlerens navn.

For at styrke overblikket skal der oprettes nye aktiviteter i sagsstyringssystemet med angivelse af overskrifter og undergrupper. Dette arbejde er igangsat og forventes fuldt implementeret ultimo 2016.

Følgende aktiviteter skal implementeres i styringssystemet.

Sager som er:

- Ikke visiteret
- Visiteret
- Afventer materiale
- Dispensationer

Det er vigtigt, at sagerne ligger i rækkefølge efter modtagelsesdato og visiteres derefter, så ligebehandlingsprincippet overholdes.

Ved at undergruppere enhederne kan der hurtigt dannes et overblik over alle sagers status og eventuelle flaskehalse i systemet kan hurtigt identificeres og elimineres.

Direkte dialog

Hvorvidt der kan spares ressourcer på, at kontakte ansøger direkte frem for at sende en mangelskrivelse er endnu ikke afklaret. Afklaring er i proces, og der forventes fuldt afklaring ultimo 2016. Det forventes at en ansøger vil opleve det som en klar serviceforbedring med den direkte kontakt, men er der 5-6 mangelpunkter eller flere, og handler ansøger ikke straks på vores henvendelse, kan der være en bekymring for, at en del af de personlige henvendelser ender med en ny henvendelse fra borgeren. Det kunne overvejes, at benytte den personlige henvendelse ved få mangler i ansøgningen. Denne løsning har fx givet markant fald i sagsbehandlingstiden i Hjørring Kommune.

Telefoner

Byggesagsteamet har oprettet en vagttelefon som er åben i Rådhusets åbningstider. Vagtordningen, har til formål at betjene borgerne med spørgsmål i relation bygge- og planloven og byggesagsbehandlingen generelt.

Vagttelefonen, som betjenes af en byggesagsbehandler, er til korte beskeder. Ved længere dialog/sagsbehandling henvises til en sagsbehandler, som ringer ansøger op efterfølgende.

Vagttelefonen forsynes med en "kø-funktion", med en servicemeddelelse til ansøger/borger om hvad nummer han er i kø-telefonen. Denne funktion forventes implementeret senest ved udgangen af 2016.

Vagttelefonen varetages på skift af byggesagsbehandlerne. Som udgangspunkt skal alle andre byggesagsbehandlere også kunne kontaktes telefonisk. Der er ca. 30 opkald i åbningstiden pr. dag og 40+ i spidsbelastede perioder.

Den fungerende vagt foretager ikke byggesagsbehandling eller back-up i forhold til udstedelse af byggetilladelser på grund af de mange forstyrrelser og "koldstarter", men koncentrerer sig om vagttelefonen og journaliserer, klarlægger tilsyn, tilsynsnotater og afslutter gamle sager m.m., sideløbende

Efter indførelse af vagttelefonen er antallet af klager over manglende kontakt til byggesagsteamet faldet drastisk.

Tilfredshedsundersøgelse

Byggesagsteamet har i perioder foretaget tilfredshedsundersøgelser på virksomhedernes oplevede tilfredshed indenfor byggesagsområdet.

Af den ansøgte måling kan det konstateres, at byggesagsteamet på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er højeste score, i gennemsnit ligger på en målingsscore på 4,1.

Det skal bemærkes at målet for tilfredsheden i Hvidovre Kommune er at have 80% tilfredshed eller en tilfredshed svarede til 4 på skalaen.

Tilfredshedsmålingen skal genoptages i september 2016 for i en periode på 3 måneder. Hvorvidt målingen skal fortsætte i yderligere 3 måneder er pt. uvist.

08. juli 2016/sld