

Handleplan

# Hurtigere Byggesags- behandling

2024-2025

23.01.2024

# Handleplan for hurtigere byggesagsbehandling

## Vision

Vi vil være kendt for at levere tilladelser til tiden.

Vi vil være nemme at få fat i og skabe tryghed for ansøger og bygherre i hele processen.

Vi vil sikre en smidig sagsbehandling, hvor vi hjælper sagen igennem fra start til slut.

Vi vil dygtigt afklare konflikter med lovgivningen, så bygherre får tilladelser der holder.

## Mål

Vi lykkes med tilladelse til tiden på erhvervsrelaterede sagstyper.

Ansøger oplever nem og kompetent kommunikation om hans sag og til rette tid.

Vi nedsætter sagsbehandlingstiden i den landsdækkende måling DI anvender.

Vi har et stærkt arbejdsfællesskab på tværs i huset, der i Hedensted-ånden bidrager til hurtige og gode løsninger.

Vi oplever som involveret medarbejder, at vores bidrag til visionen er meningsfuldt.

Vi har sikker drift.

## Metode

Byg arbejder agilt og bruger metoden Scrum til at udvælge og prioritere udvikling og indsatser et sprint af gangen. Metoden sikrer at igangsatte opgaver og ressourcer afstemmes løbende og fleksibelt.

Hastighed kræver klar retning. Udvalget for Teknik & Miljø stiller sig til rådighed for løbende afstemning af retning og forventning.

## Principper for arbejdet

- Vi bygger flyveren mens vi flyver - Med det mener vi, at vi er agile og fortsat prioriterer i en omfangsrig kerneopgave samtidigt med vi finder tid til at udvikle og sikre sikker drift.
- Vi skal bevare Hedensted-ånden - Med det mener vi, at den oplevede service er vigtigere end tallet på papiret. Vi skal balancere Hedensted-ånden og nødvendige tiltag til pænere tal i statistikkerne.
- Sikker drift og bunkerne væk fra Byg - Med det mener vi, at vi skal lave tiltag og optimeret drift der kan implementeres og driftes inden for tildelt ressource.

## Ressourcer

Arbejdet sker i øjeblikket overvejende inden for eksisterende ressource med en opprioritering af tid brugt på udviklingsarbejde kontra koordinering.

Indsatsen på oprydning i færdigmeldingsbunken er igangsat på midlertidig ressource med begrundelse i indtægt via øget bloktilskud.

Ambitionsniveauet for handlingsplanen skal afspejle hvilken ressource der tildeles indsatsen.

Øget hastighed/øget indsats kræver tilføring af ressourcer.

I tabellen i bilag 1 er indsatser listet.

Med røde krydser **X** er det angivet, hvilke opgaver der vurderes at kræve tilføring af ressourcer.

Med sorte krydser **X** angives indsatser, der vurderes at kunne håndteres inden for eksisterende ressource, men med prioritering i forhold til rækkefølge og tidshorisont.

## **Indsatser**

I bilag 2 vises indsatserne fra bilag 1 i relation til byggesagsflowet.

### Indsatser – I Byg

Med udgangspunkt i principperne fra den agile transformation fortsætter Byg det arbejde der er i gang. Indsatser afklares løbende og styres i Bygs udviklingsteam.

Nedenfor listes en række indsatser der er sat i gang, planlagt på vej og ideer til, hvor der kan sættes ind.

#### *I gang:*

- Fast track - Indføre Fast track løsninger for visse sagstyper.
- Kontaktperson ved ansøgning – Indføre fast kontaktperson på visse sager fra start.
- Ny færdigmelding – Stoppe nedprioritering af opgaven og sikre bloktilskud. Overføre driften til byggesagsbehandlerne.

#### *Planlagt på vej:*

- SBSYS brush up i BYG – Konstateret nødvendigt for at sikre korrekt og hurtig implementering af nye procedurer.
- Ny sagsfordeling - Pull-system i stedet for push i fordeling af sager.
- Automatisk sagsoprettelse – Tage eksisterende funktionalitet i SBSYS i brug.
- Ny registrering og statistik - Opdatering af sagsregistreringen samt optimering af automatisk statistiktræk.
- Oprydning i oldsager bunke.

#### *Ideer:*

- Byg som tovholder - Byggesagsbehandleren koordinerer byggesager og følgelovgivning.
- Styrket ansøgerkontakt – Proaktiv dialog på alle sager.
- Erhvervsrettet stjernehøringssteam – Hurtig og kompetent afklaring af følgelovgivning.
- Tilladelser til tiden – Individuel afklaring af tidsplan for visse sagstyper.

### Indsatser – I kerneområdet

Byg peger på at flere mål kræver en bred indsats på tværs af kerneområdet. Erfaringsmæssigt kan processuelle indsatser ikke stå alene, men skal bistås af indsatser på det relationelle samt afklaring af ressourcer. Stjernehøringsproceduren der blev sat i gang i 2017 er et eksempel herpå. Det kalder på en overordnet handleplan for hele huset og et tydeligt ønske oppefra.

#### *Indsatser:*

- Opgavefordeling og snitflader – Hvem ejer sagen og hvem bidrager til løsning og hvordan.
- Kulturændring på tværs. Korpsånd og arbejdsfællesskabsprincipperne.

Projektejer er Chef for Klima, Miljø og Byg og projektleder er Katrine Birchløv.

## Retningslinjer for udvælgelse af indsatser

I arbejdet med indsatserne scores de i 3 fokusområder. Scoringen skal sikre indsatsens validitet og tilstrækkeligt ledelsesmæssigt ophæng til opgaver på tværs.

Hvilke afdelinger, ledere og medarbejdere involveres. Behov for bistand?

Indsatserne er vurderet i forhold til de 3 fokusområder i tabellen i Bilag 1.

### Det relationelle

Indsatser på kulturen og styrkelse af samarbejdet, beslutningstagning lavere i hierarkiet mv.

- Medfører indsatsen ændring i processer på tværs der formodes at give modstand?
- Medfører indsatsen at beslutningskompetence flyttes?
- Forudsætter indsatsen at kultur ændres for at kunne komme i mål?

### Det processuelle og tekniske

Indsatser på forbedring af processer, automatisering, effektivisering, lean mv.

- Medfører indsatsen en mere smidig proces?
- Medfører indsatsen en hurtigere proces?
- Medfører indsatsen et ekstra arbejde i andre afdelinger/områder?
- Medfører indsatsen en bedre oplevelse for ansøgeren?
- Forudsætter indsatsen brug af ressource uden for Byg, fx pga. kompetence ligger i anden afdeling eller skal købes eksternt.

### Det målbare

Resultaterne på papiret, her fx i DI målingerne.

- Medfører indsatsen en positiv eller negativ indflydelse på DI's måling af sagsbehandlingstid, ansøger oplevelse af sagsbehandlingen?
- Medfører indsatsen en positiv eller negativ indflydelse på Netto sagsbehandlingstiden/Brutto sagsbehandlingstiden.
- Medfører indsatsen en positiv eller negativ indflydelse på liggetiden?
- Medfører indsatsen en positiv eller negativ indflydelse på tiden efter afgørelse?

## Bilag 1 – Tabel med indsatser

(Vedlægges også som pdf)

Indsats	Med det mener vi	Det processuelle og tekniske - Indsats og resultat	Det relationelle - Indsats og resultat	Målbarehed på DI rapporten - Indsats og resultat	Ressource	
					Byg	Kernemråde
<b>Fast track</b>	Udvalgte sagstyper opprioriteres og kommer foran i køen. <b>Sagstyper</b> • Erhvervsrettede byggesager • Tæt/lav projekter • Nye enfamiliehuse	X Ny intern proces i Byg SBSYS og Byg og Miljø		X Disagsbehandlingstid	X	
<b>Kontaktperson ved ansøgning</b>	Ikvitteringen på udvalgte sagstyper orienteres ansøger om direkte telefonnummer til kompetent medarbejder, der kan afklare spørgsmål og tidsplan. <b>Sagstyper</b> • Erhvervsrettede byggesager, • Tæt/lav projekter • Nye enfamiliehuse • Nedrivningssager	X Ny intern proces i Byg SBSYS og Byg og Miljø		X Dlimage	X	
<b>Ny færdigmelding</b>	Opprioritere opgaven så der ikke skabes nye bunker og overføre driften til byggesagsbehandlere. Fasen "Efter afgørelse" bliver nedprioriteret for at frigive ressourcer til sagsbehandling og byggetilladelser. Opgaven har i en periode været forsøgt drevet som administrativ opgave af Admin-boksen, men også her endt nedprioriteret.	X Ny intern proces i Byg SBSYS og Byg og Miljø	Afsmiining til følgeulvgivningssager pga der skal tages stilling til opfølgning ved færdigmelding.	X Dlimage	X	X
<b>SBSYS brush up</b>	Genopriske brugen af SBSYS med vægt på: • Erindringer og styringsreol • Logning til Byg og Miljø • Afgrensning; Brugere i Byg	X Genoplivning af værktøj		X Disagsbehandlingstid	X	(X)
<b>Ny sagsfordeling</b>	Et pullsystem, hvor sagsbehandlere rækker sager skal afhjælpe opstuvning af verserende sager, der sænker hastigheden. Fordeling ved koordinator afskaffes og den sparede tid investeres i udvikling.	X Ny intern proces i Byg SBSYS		X Disagsbehandlingstid	X	
<b>Automatisk sagsoprettelse</b>	Funktionalitet i eksisterende SBSYS. Skal opsættes og sættes i drift.	X Ny funktion/automatisering Ny intern proces i Byg SBSYS, Byg og Miljø og BBR		NEUTRAL Frigivne ressourcer overgår til "rens" af de oprettede sager.	X	
<b>Ny registrering og statistik</b>	Sagsregistreringen skal opdateres til BR18 samt tillob af nye sagstyper. PowerBI trækkes skal opdateres og have et kvalitetsløft. KPI på indsatser tænkes ind.	X Opdatering af Registreringspraksis SBSYS, PowerBI, Byg og Miljø		Nej		
<b>Oprydning oldsager bunke</b>				Nej	X	
<b>Byg som tovholder</b>	Byggesagsbehandleren får ansvar og mandat til at vogte ansøgers sag og drive den frem til afgørelse på tværs af afdelinger og lave aktiv opfølgning. Afgrensning = Sager der kræver byggetilladelse samt plansager hvor Byg er sagsansvarlig.		X Korpsånd og kultur Snitflader Opgaveansvar		X	X
<b>Styrket ansøgerkontakt</b>	Vi ringler til ansøger, når det bidrager til tryghed og smidigere processer efterfølgende.				X	X
<b>Erhvervsrettet stjernehøringsteam</b>			X Korpsånd og kultur Snitflader		X	X
<b>Tilladelser til tiden</b>					X	
<b>Vilkår Langsomme og ustabile IT-systemer</b>	SBSYS er vores ESDH og fagsystem. Det kører i perioder langsomt og er udfordrende at automatisere til på. Kortinfo kører langsomt og rammes i perioder af udfald. Ustabil drift på Citrix og i Tørring. Der er i perioder problemer med forbindelse, systemer der fryser og PC'ere der skal genstartes, headsets der ikke virker. Flexibel pladsør og brug af mødelokaler forværer situationen. Konsekvensen er spildtid, møder der må udsættes og frustration hos medarbejderne.					