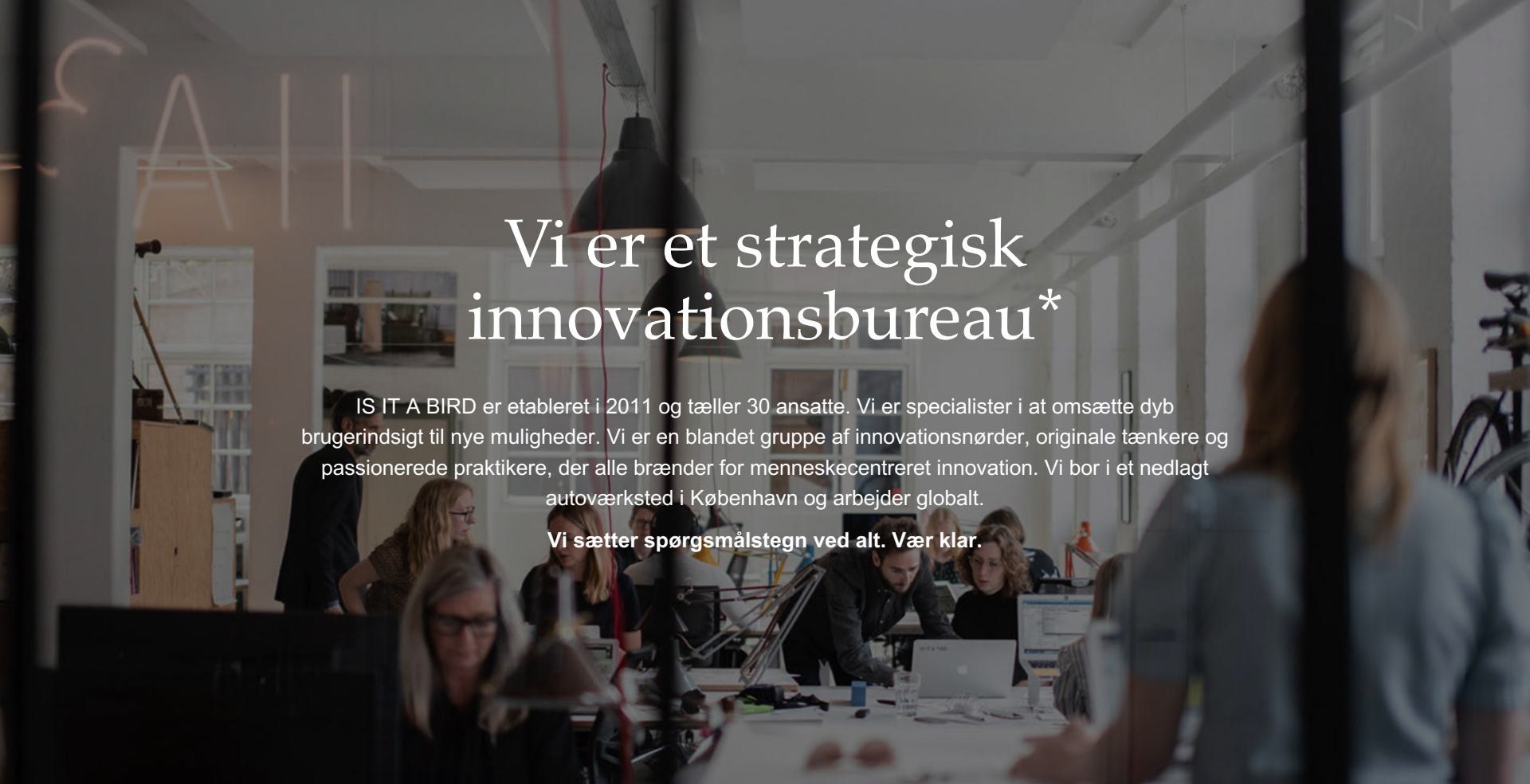


RAPPORT

Oplevelser af og tilfredshed med byggesagsbehandling*

*En undersøgelse af borgernes oplevelse af byggesagsbehandling og anbefalinger til, hvordan tilfredshed med byggesagsbehandling i Gentofte Kommune kan øges.



Vi er et strategisk innovationsbureau*

IS IT A BIRD er etableret i 2011 og tæller 30 ansatte. Vi er specialister i at omsætte dyb brugerindsigt til nye muligheder. Vi er en blandet gruppe af innovationsnørder, originale tænkere og passionerede praktikere, der alle brænder for menneskecentreret innovation. Vi bor i et nedlagt autoværksted i København og arbejder globalt.

Vi sætter spørgsmålstejn ved alt. Vær klar.

Indhold

1	Baggrund og metode	4
2	Kommunen i borgerens liv	17
3	Borgerrejsen	24
4	Fem nøgletemaer	32
5	Anbefalinger	52

1. Baggrund og metode

Et kvalificeret vidensgrundlag til forbedring af borgertilfredshed

Fra politisk hold er der et øget fokus på borgertilfredshedsmålinger og borgerfeedback, særligt på områder hvor kommunen har en myndighedsrolle eller fungerer som samarbejdspartner. Byggesagsbehandling er et af disse områder.

I forlængelse heraf ønsker bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune en kvalitativ undersøgelse af borgernes oplevelser med byggesagsbehandlingen. Formålet er ikke at måle den generelle tilfredshed blandt alle borgere, der har haft en byggesag, men at opnå en dybere forståelse af borgernes oplevelser og identificere, hvad der kan forbedre tilfredsheden – særligt på de aspekter af byggesagsbehandlingen hvor bygningsmyndigheden oplever utilfredshed hos borgerne. Undersøgelsen skal give bygningsmyndigheden et solidt og kvalificeret vidensgrundlag til at træffe beslutninger, der kan styrke borgernes tilfredshed.

Med afsæt i bygningsmyndighedens stærke faglige indsigt har IS IT A BIRD undersøgt borgernes perspektiv med et eksplorativt blik for at få en dybere forståelse af deres oplevelser. Samtidig har vi sammen med bygningsmyndighedens medarbejdere udforsket, hvordan tilfredsheden kan øges i praksis.



Vi har taget udgangspunkt i tre metodiske greb

HOLISTISK BLIK

Vi har haft borgernes hverdag og levede liv i fokus og givet et nuanceret udefra-ind blik på byggesagsbehandlingen i Gentofte Kommune.

INDDRAGELSE

Vi har inddraget medarbejdere i bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune og sammen skabt indsigter og løsninger gennem hele projektet.

STRATEGISKE NØGLESPØRGSMÅL

Vi har bygget videre på det stærke vidensgrundlag på området og sammen identificeret en række centrale nøglespørgsmål, der har sat retningen for undersøgelsens fokus.





Vi har haft et holistisk blik på borgerne

Vores udgangspunkt har været borgernes oplevelser

Vi har udfoldet og afdækket, hvordan borgerne oplever byggesager. Ikke kun i konteksten af selve byggesagen men i konteksten af hele borgerens renoverings- eller byggeprojekt og de faktorer, der ellers spiller ind i borgerens liv generelt under et renoverings- eller byggeprojekt.

Ved at forstå den kontekst som byggesagerne indgår i, har vi opnået et holistisk blik på borgernes liv og en større forståelse for kernen i den (u)tilfredshed, som borgerne sidder med.

Vi ved, at hver borger er unik og kræver særlige perspektiver og interviewspørgsmål. Der er stor forskel på at tale med en borger, der befinder sig tidligt i ansøgningsprocessen og på at tale med en nabo, der er utilfreds med en afsluttet byggesag. Det kræver respekt og diskretion, og vi skal kunne rumme borgernes frustrationer. Vi har fokuseret på at opbygge gode relationer og være tydelige omkring vores formål: at hjælpe kommunen med at forbedre behandlingen af byggesager fremover – ikke at forsøge at løse eksisterende konflikter.





Vi har samarbejdet tæt for at skabe reel værdi og sikre varigt ejerskab

Gennem en involverende og samarbejdende tilgang med bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune

har vi sikret, at projektets leverancer skaber optimal værdi og effekt for Gentofte Kommune. Vi tror på leverancer, der lever videre, og vi har derfor prioriteret at inddrage og skabe sammen med bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune gennem hele projektførsløbet. Det sikrer intern forankring af indsigter og leverancer, hvilket er afgørende for projektets succes og relevans i bygningsmyndigheden i Gentofte Kommunes daglige arbejde.

Vi har bygget videre på medarbejdernes erfaringer, idet vi tror på, at den bedste leverance bygger oven på eksisterende viden. Vi ved, at bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune allerede ligger inde med stor viden på området – en viden der er sat i spil i projektet fra start.





METODE

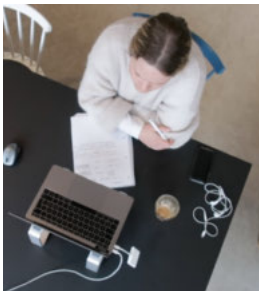
Gennem etnografiske interviews har vi stillet skarpt på de menneskelige perspektiver

Gennem etnografisk research har vi mødt borgerne, hvor de er, og sat os i deres sted – ikke som brugere af en service, men som mennesker. Vi har undersøgt oplevelsen af kommunens service i konteksten af borgernes hverdagsliv, hvilken rolle det spiller, og værdien det bidrager med.

Vi har talt med borgerne med åbne spørgsmål og oprigtig nysgerrighed som essentielle dele af vores værktøjskasse. Mennesker har en tendens til at rationalisere egne handlinger og give svar, der er påvirket af idealer og normer. De siger én ting, men gør noget andet. Gennem etnografiske interviewteknikker har vi kunnet afdække, *hvorfor* borgerne tænker, føler og gør bestemte ting.

Vi har talt med både borgere og medarbejdere for at få et helhedsbillede af udfordringerne

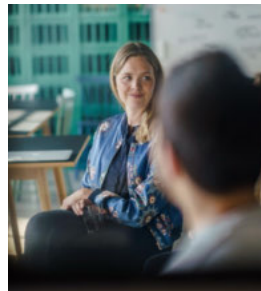
For at sikre bred afdækning og forståelse af de nuværende udfordringer ved byggesagsbehandlingen har vi foretaget tre typer af interviews:



TELEFONINTERVIEWS

Vi har afholdt telefoninterviews med borgere for at opnå en bred forståelse af positive og negative oplevelser med byggesagsbehandling.

Formål: Overblik over de mest kritiske faktorer som vi efterfølgende har kunnet kvalificere i dybdegående hjemmeinterviews.



MEDARBEJDERINTERVIEWS

Vi har involveret medarbejdere fra bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune, der er i jævnlig dialog med borgere, for at få uddybet deres erfaringer og oplevelser.

Formål: Dyb forståelse af positive og negative erfaringer samt de arbejdsgange, der er i forbindelse med byggesagsbehandling.



HJEMMEINTERVIEWS

Vi har afholdt interviews med borgere i deres eget hjem for at få konkret indblik i behov og udfordringer vedrørende igangværende og afgjorte byggesager.

Formål: Dyb kontekstuel forståelse og indsigt i borgernes oplevelser af byggesager.

Forskellige typer af interviews skaber dyb og bred viden

Sammenlagt har vi foretaget 24 interviews, imens vi har haft flere uformelle samtaler, der har informeret forståelsen af udfordringerne.

Interviewene har fordelt sig som opstillet her:

TELEFONINTERVIEWS	HJEMMEINTERVIEWS	MEDARBEJDELSAMTALER
12	6	4
telefoninterviews med borgere á ca. 20 minutters varighed	hjemmeinterviews med borgere á 1-1,5 times varighed	timers samtale med medarbejdere fra bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune
- Både borgere med og uden rådgivere tilknyttet	- Både borgere med og uden rådgivere tilknyttet	- 6 interviews med medarbejdere - Uformelle samtaler med de tilstedeværende ansatte i afdelingen

Udvælgelse af borgere



På baggrund af en bred udvælgelsesramme har vi rekrutteret borgere til telefoninterviews for at få så mange forskellige borgerperspektiver på byggesagsbehandlingen som muligt.

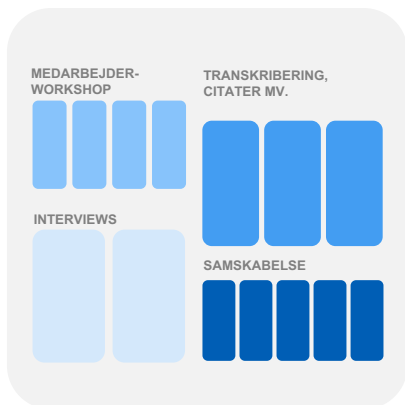
Vi har inkluderet både borgere med og uden rådgiver tilknyttet deres byggeprojekt samt forskellige typer af byggesager herunder bevaringsværdige bygningssager, sager hvor borgere har klaget og lovliggørelsessager.



Vi har udvalgt borgere til hjemmeinterviews på baggrund af vores fund fra telefoninterviews.

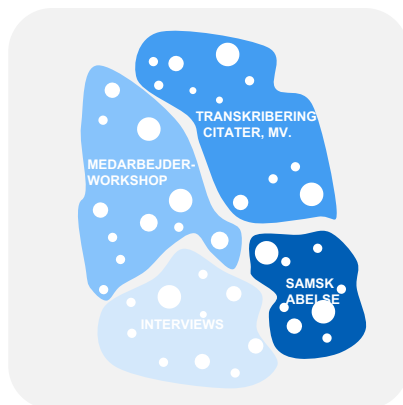
Her har vi talt med borgere, der har erfaringer med bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune fra før, under og efter deres ansøgning blev behandlet samt før og efter de færdigmeldte byggerier. Det har vi gjort for at afdække borgernes oplevelser med byggesager.

På baggrund af dataindsamlingen har vi identificeret mønstre på tværs for at skabe håndgribelige indsigter



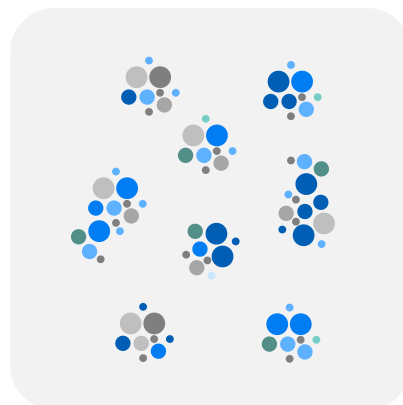
1. UDFORSKNING AF DATA

Vi har foretaget en mønstergenkendelse ved at **sætte os ind i det indsamlede materiale**. Vi er dykket dybt ned i hver type data med en eksplorativ linse for at forstå konteksten, de analytiske indsigter og umiddelbare fund.



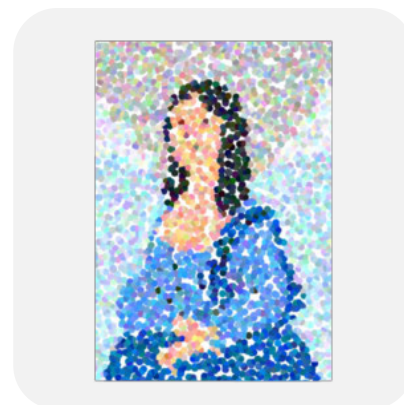
2. MØNSTRE PÅ TVÆRS

Vi har udvidet vores linse yderligere og kigget på tværs af de forskellige datakilder. Vi har anvendt vores antropologiske blik til at **finde interessante synergier og modsætninger** for at identificere og danne de indledende grupperinger.



3. GRUPPERING & FORTOLKNING

Klassificering og analyse af grupperingerne har **afsløret mønstre og temaer, der har åbnet for nye indsigter** på tværs af data og allerede kendte konklusioner. Vi har kombineret og udviklet temaer til indsigter.



4. FORMIDLING AF HISTORIER

Vi har omhyggeligt skabt en fortælling, hvorigennem vi har delt den nye indsigt. Vi har holdt os tæt til vores data samtidig med, at vi har lavet **klare konklusioner, som vækker resonans**.

Gennem en medarbejderworkshop har vi skærpet fokus for undersøgelsen

I projektets indledende faser har vi afholdt en medarbejderworkshop med fokus på at dele viden og erfaringer om borgernes tilfredshed med byggesager.

Med udgangspunkt i bygningsmyndigheden i Gentofte Kommunes optegnelse af borgerrejsen, har medarbejderne sat ord på de situationer og udfordringer, de oplever i det daglige møde med borgerne. Her er der blevet opstillet hypoteser, som er blevet afprøvet blandt borgerne. Der er desuden blevet identificeret en række ubekendte, som er blevet udforsket gennem borgerinvolvering.

For at skærpe den videre undersøgelse har medarbejderne identificeret og afstemt fem nøgletemaer, som vi har haft i sigte i interviewene og analysen.



På medarbejderworkshoppen har vi udformet fem nøgletemaer som ramme for undersøgelsen

De fem temaer er blevet udformet som fem nøglespørgsmål, som undersøgelsen har søgt at besvare.



VENTETID

Hvilken rolle spiller ventetid for borgerne?



PROCES

Hvilke forventninger har borgerne til processerne?



MATERIALER

Hvorfor indleverer borgerne til tider utilstrækkeligt materiale?



JURIDISK SPROG

Hvordan påvirker det juridiske sprog borgernes oplevelse og proces?



KOMMUNIKATION

Hvilken rolle spiller kommunikation, og hvordan påvirker denne borgernes tilgang til ansøgningsprocessen?

2.

Kommunen i borgerens liv

Kommunen i borgerens liv

I dette kapitel præsenteres indsigter om hvordan kommunen i løbet af byggesagsbehandling bevæger sig ind og ud ad borgerens liv og privatsfære.

Kapitlet er med til at skabe forståelse for, hvordan borgeren oplever kommunen.

Borgerne skelner ikke mellem bygningsmyndigheden og Gentofte Kommune

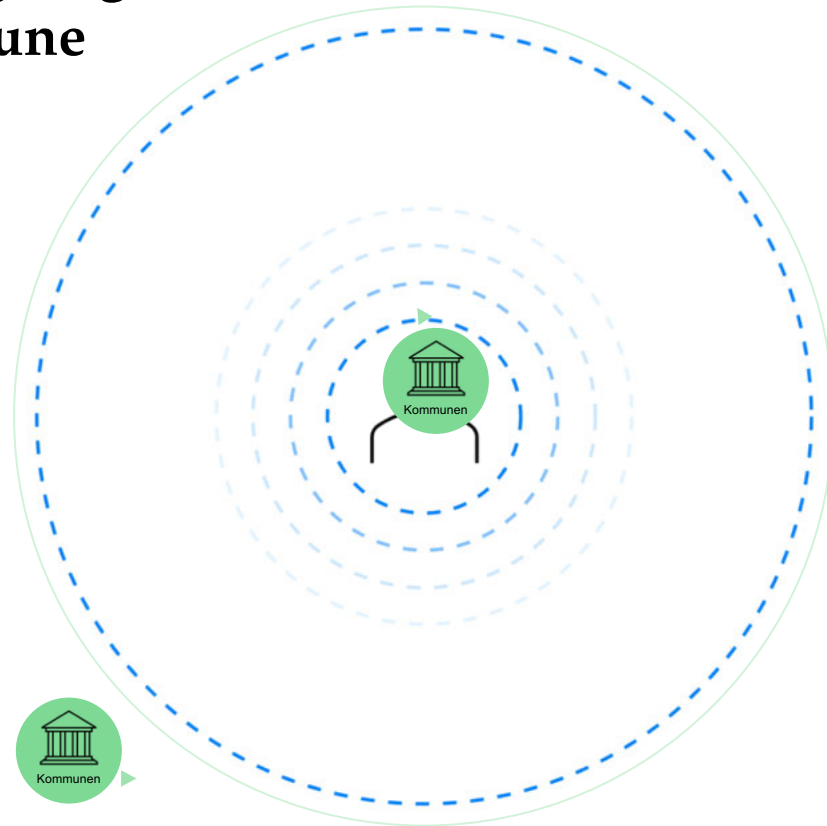
Undersøgelsen viser, at borgerne som udgangspunkt ikke skelner mellem kommunen som helhed og bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune. En skelnen opstår først ved specifik erfaring med sagsbehandling eller direkte dialog med en medarbejder fra bygningsmyndigheden. Borgerne omtaler fortsat afdelingen som 'kommunen', hvorfor en skelnen ikke er betydningsfuld.

Kommunen opfattes af borgerne som en samlet instans, der er til for borgerne. Det er dog også en instans, borgerne ikke ønsker at opleve som værende tydelig i deres liv. Borgerne betragter kommunen som en ressource, der kan og skal trækkes på ved behov.



"Kommunens opgave er at være en service for borgere og har en opsynspligt for borgerne. Som borger har man brug for kommunen på alle mulige måder."

Borger i Gentofte Kommune

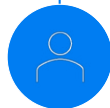


Ved uoverensstemmelse kan kommunen påvirke borgerens oplevelse af kontrol

Når der opstår udfordringer i et samarbejde mellem borger og kommune, bliver kommunen tydelig for borgeren. Her kommer kommunen tæt på borgerens nærmeste sfære fremfor at være i periferien.

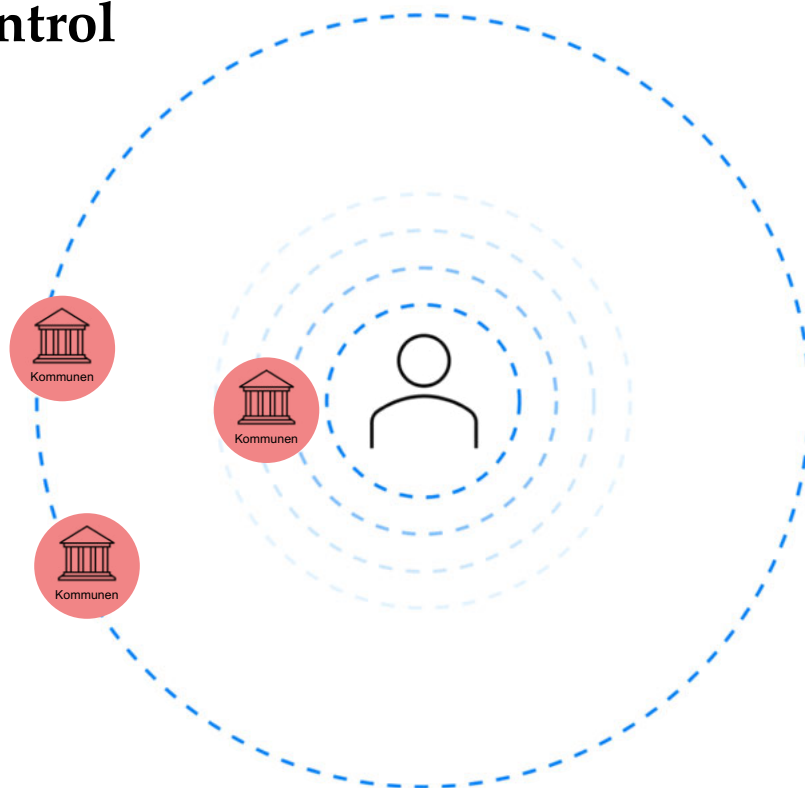
Undersøgelsen viser, at når kommunen træder så tæt ind på borgerens sfære, kan borgerens følelse af kontrol over sin egen sag blive udfordret, da borgeren ikke selv kan fravælge kommunen.

Borgeren skal forholde sig til komplekse ting såsom bygningsreglementer, byggeloven, planloven eller lokalplaner, hvilket kan resultere i en følelse af afmagt.



"Jeg begyndte allerede tidligt i processen at tilpasse mig kommunen i mine overvejelser om, hvad jeg kunne som ejer af en bolig i denne type og kategori."

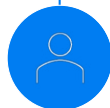
Borger i Gentofte Kommune



Når boligdrømme skal bringes til live, kommer eksterne tæt på borgerens liv

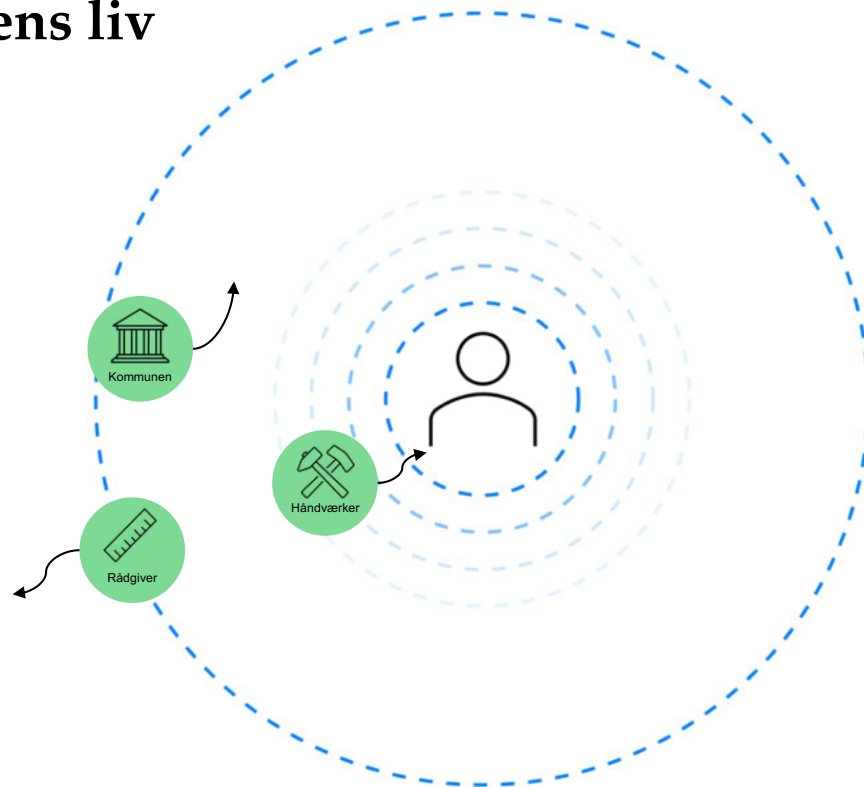
Når borgere skal realisere deres boligdrømme – store som små – inviteres eksterne parter ofte også tæt ind i borgerens sfære. Dette gælder alt fra entreprenører, håndværkere og arkitekter til naboer, banker og kommunen.

Da disse eksterne parter har en påvirkning på borgerens boligdrømme, og dermed er nær deres inderste sfære, vil borgeren forsøge at opnå så meget kontrol over situationen som muligt. Borgeren vil her gøre sit for, at samarbejdet foregår så gnidningsfrit som muligt, så de eksterne parter hurtigst muligt kan bevæge sig ud i periferien igen.



"Jeg har både stået for kommunen og håndværkerne, så det har nærmest været projektledelse. De skulle jo alle tale med mig om, hvordan det skulle gøres. Jeg er jo bygherre i sidste ende."

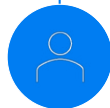
Borger i Gentofte Kommune



Borgeren vil oftest forsøge at få kontrol over situationen

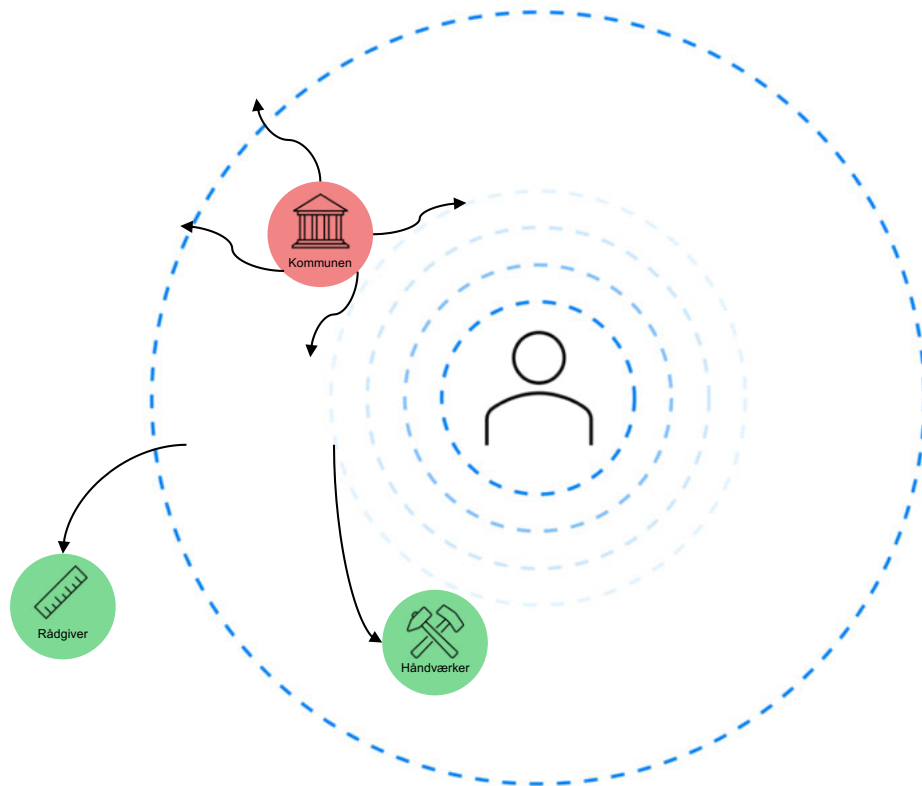
I realiseringen af deres boligdrømme har borgerne som udgangspunkt relation til mange parter. Der er dog stor forskel på, hvordan disse parter kan håndteres.

Forskellen mellem kommunen og de eksterne parter påvirkning på borgeren er, at borgeren selv kan styre relationen til håndværkere, rådgivere mv., da borgeren her er kunden. Kommunen kan dog ikke vælges til og fra, da denne er en myndighed, som repræsenterer et regelsæt, borgeren skal efterleve. Der opstår derfor en oplevelse af, at kommunen har magten, hvilket for borgeren kan ende i en følelse af afmagt i henhold sit eget byggeprojekt.



"Jeg har haft behov for ikke at miste styringen. Det, som var simpelt, blev gjort kompliceret."

Borger i Gentofte Kommune

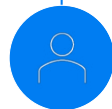


Borgerens følelse af kontrol

Undersøgelsen viser, at borgere, der oplever en følelse af at bevare kontrol i sagsbehandlingen, typisk er mere tilfreds. Her forbliver kommunen så meget i periferien som muligt, set fra borgerens perspektiv.

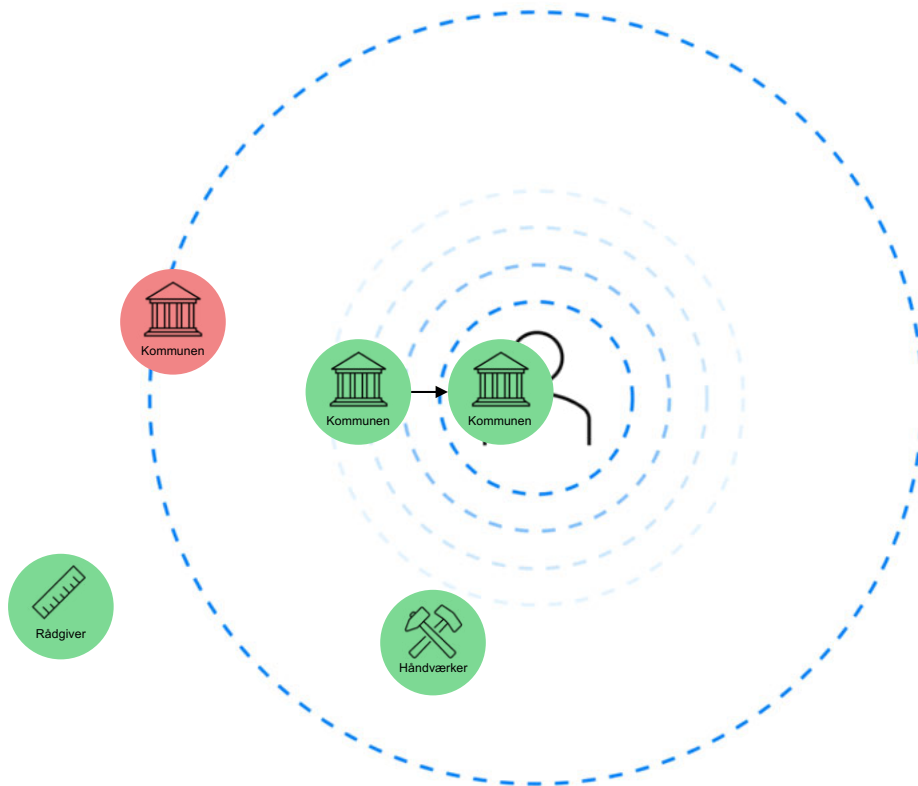
For at bevare tilfredsheden bør kommunen, når der er behov for det, bevæge sig ind i den nærmeste sfære på en måde, hvor borgeren bevarer følelsen af kontrol.

Mister borgeren følelsen af kontrol, begynder borgeren at få en mere negativ oplevelse med sagsbehandlingen, og frustrationerne starter. Det er ofte her, kommunen bevæger sig ind og ud af borgerens inderste og yderste sfære, uden borgeren er i kontrol over det.



"Jeg har kunne komme til at føle mig som en lille dreng, der skal spørge om lov."

Borger i Gentofte Kommune



3.

Borgerrejse

Borgerrejsen

På de følgende sider præsenteres indsigter om borgerens 'rejse' under byggesagsbehandlingen i Gentofte Kommune. Rejsen tager udgangspunkt i det fulde *oplevede* forløb fra borgeren; fra drømmen opstår, til sagen er afgjort.

Den formelle opbygning af sagsforløbet resonerer med borgerens forventning

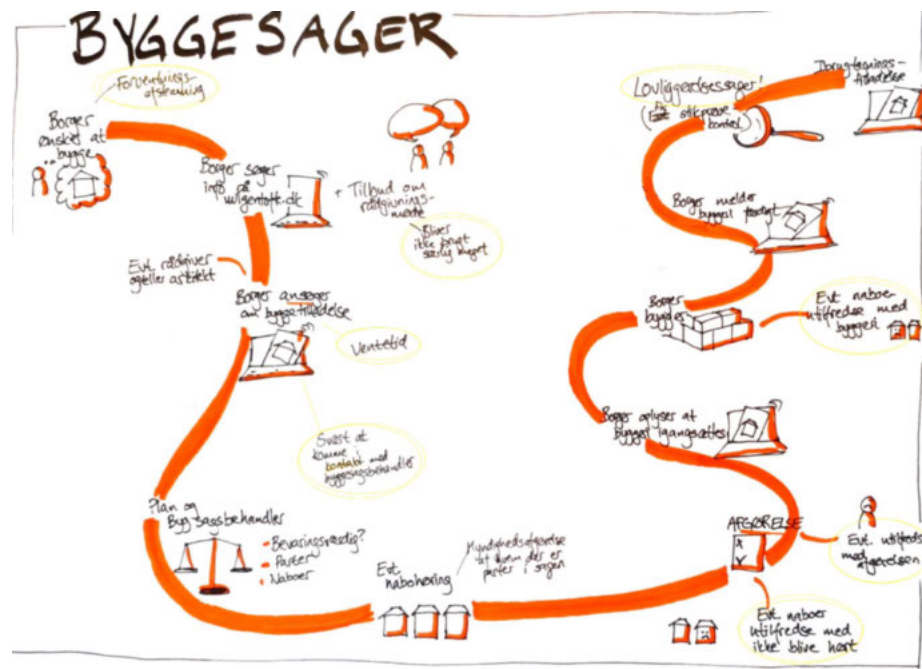
Forløbet, som bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune har defineret og arbejder ud fra, resonerer med borgernes forståelse af 'rejsen'. Borgerne kan både forstå logikken bag de identificerede nedslag og deres rækkefølge samt nødvendigheden af at have de enkelte nedslag. På et teoretisk niveau er processen derfor intuitiv for borgerne.

Oplevelsen af sagsforløbet kan dog være en anden, når borgeren står midt i sit forløb. Her kan der opleves afvigelser fra det forventede forløb, og det forløb borgeren føler sig fanget i.



"Det er ikke anbefalelsesværdigt at lade almindelige mennesker gøre det her selv."

Borger i Gentofte Kommune

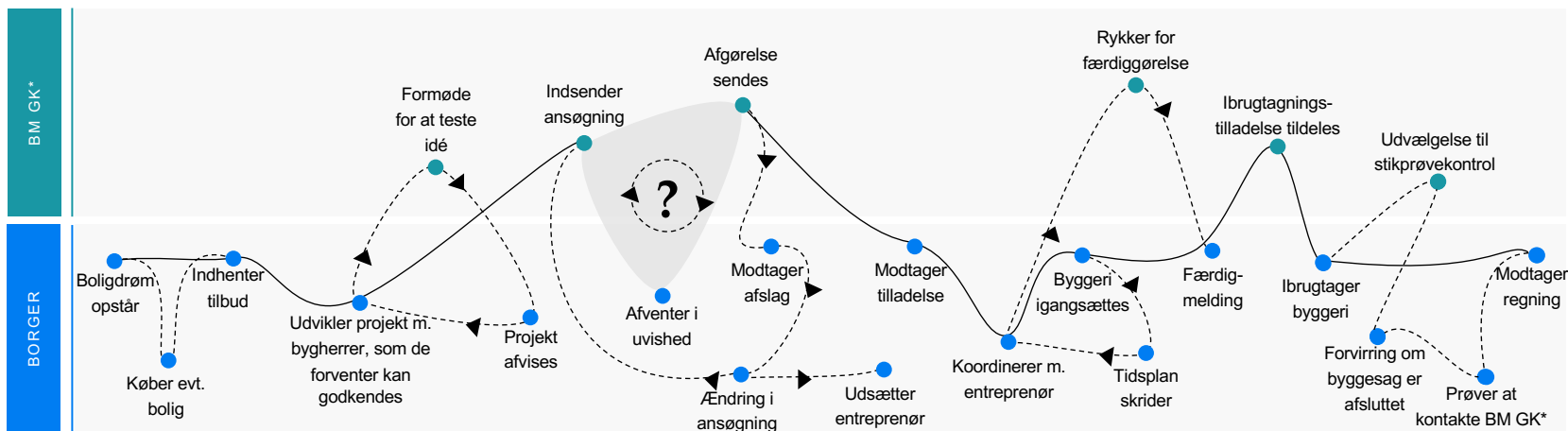


¹ Kilde: Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune

Når forløbet udfolder sig, kan det være mere kompliceret og besværligt end forventet

Selvom borgerne fra deres egen sagsbehandling kan genkende kommunens forløb, er der mange aktiviteter, overvejelser, beslutninger og opmærksomheder, som ikke repræsenteres.

Virkeligheden, som borgerne møder, er kompliceret, bureaukratisk og til tider ulogisk. Det udfordrer deres evne til at bevare overblikket og engagere sig aktivt i sagsbehandlingen, hvilket kan gøre dem usikre og frustrerede. Borgernes oplevelse af deres forløb med byggesagsbehandling rummer dermed en langt højere grad af kompleksitet, end det forløb Gentofte Kommune skitserer:



Min byggesag starter med en drøm...

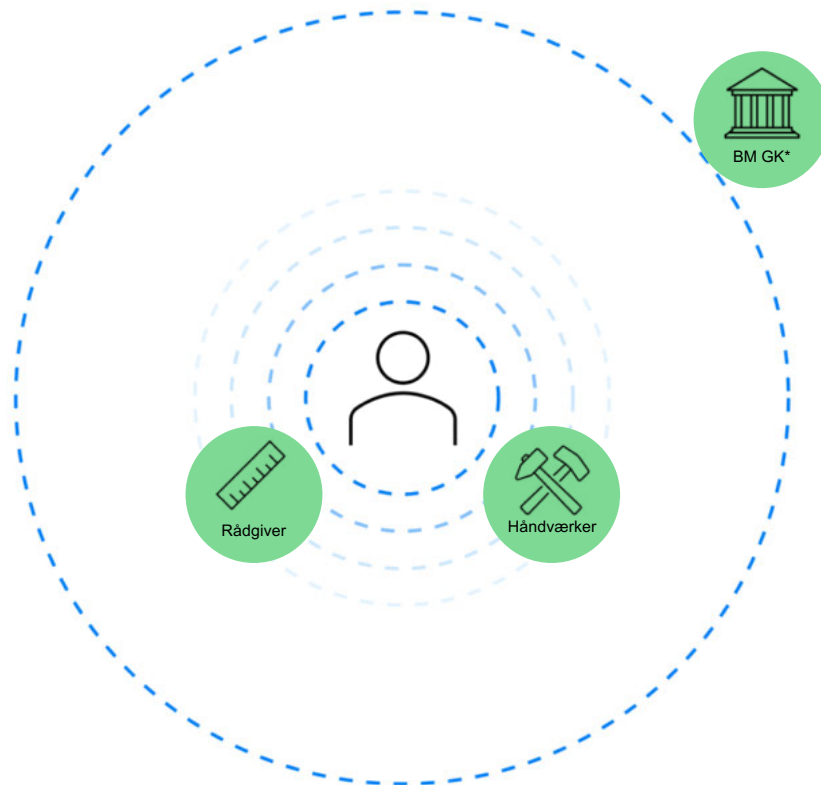
Inden borgeren henvender sig til bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune, tager de kontrol over deres drøm og det forestående byggesagsforløb ved at afsøge mulighederne for at realisere drømmen. Dette gør borgeren ved at kontakte rådgivere og entreprenører og i samarbejde med dem konkretisere drømmen.

Drømmen er nemlig ikke altid tydelig for borgeren, da den er en reaktion på et opstået behov. Det kan eksempelvis være at gøre hverdagen nemmere, give børn bedre rammer eller øge livskvaliteten i hverdagen. Boligdrømmen er derfor ikke definitiv men én af mange boligdrømme, som kan opfylde behovet.



"Vi købte huset, fordi vi allerede der vidste, at vi ville lave denne form for bebyggelse. Det er en drøm, vi har haft længe, og som så kunne lykkes med lige netop dette hus."

Borger i Gentofte Kommune



... men for at bevare kontrollen går jeg på kompromis med min drøm

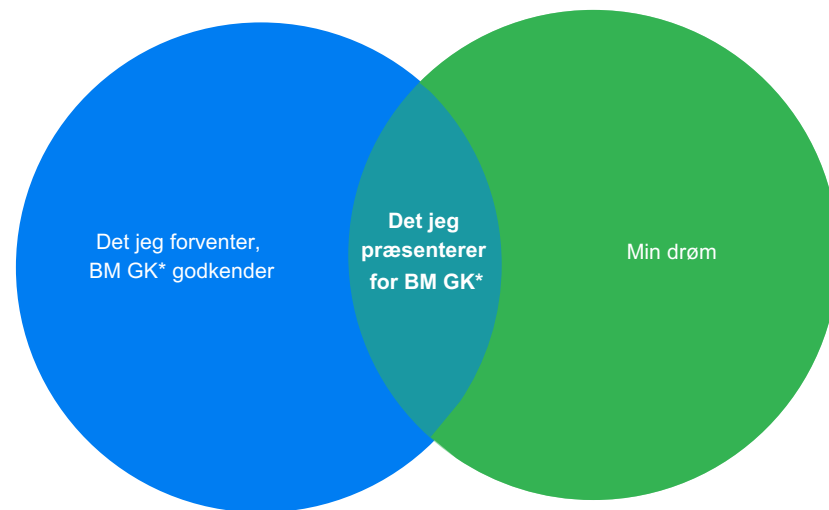
Mens drømmene konkretiseres, opstår der hos borgeren en forventning om, hvad bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune kan godkende. Borgeren opvejer derfor tidligt i processen, hvad deres drøm er op imod, hvad de kan forvente at få godkendt, og tilpasser sig dette.

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune har i flere tilfælde været med i overvejelserne længe før borgeren tager kontakt. Nogle borgere har på forhånd nedjusteret eller tilpasset deres drømme ud fra den forventede dialog, og bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune møder altså ikke nødvendigvis den ideelle drøm, men en nedjusteret drøm. Borgerne føler derfor, at de allerede har gjort noget for at imødekomme myndigheden, inden dialogen er startet.



"Vi var til to formøder mere, som var samme oplevelse. Vi havde lavet tegninger, prøvet at finde ud af, hvilken løsning der var den 'rigtige' og blev mødt med et ukonstruktivt 'nej'".

Borger i Gentofte Kommune



Jeg har gjort mit bedste med ansøgningen, og nu håber jeg på et smertefrit forløb

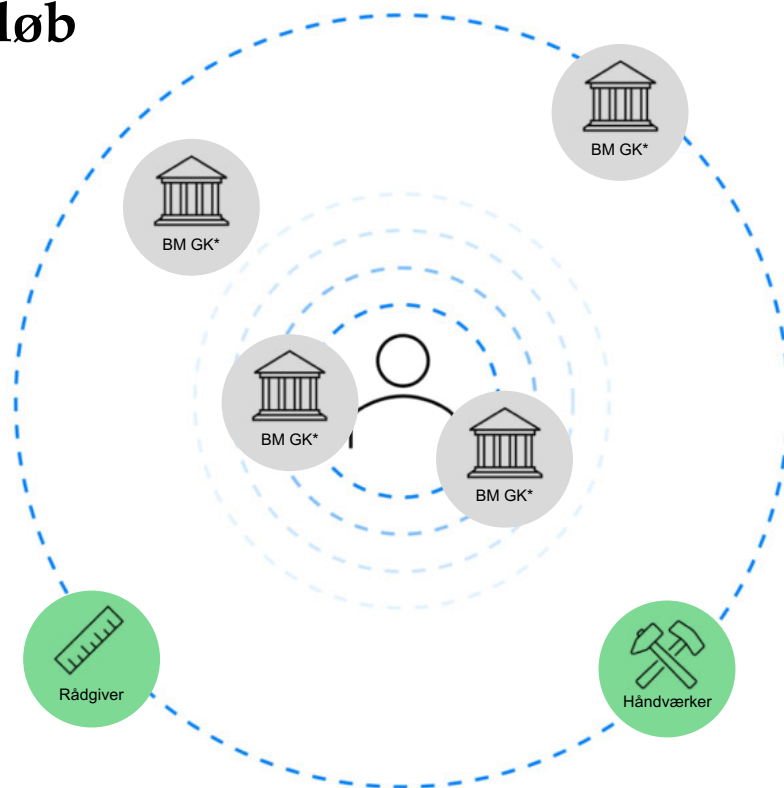
Når ansøgningen er sendt, bliver borgeren sat i venteposition. Borgeren har forståelse for, at de skal vente, at der er andre borgere i kø, og at bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune har travlt. Det ændrer dog ikke på, at uvisheden kan skabe uro og bekymring for, om man er blevet glemt, har gjort noget forkert, eller at der er komplikationer med sagen. Særligt når man som borger lægger sit hjem og sine drømme i hænderne på en modtager, der kan føles fjern og utilgængelig.

I forlængelse af dette ulmer frykten for et afslag, da borgerens første bud er deres bedste bud – et bud som har været krævende at nå hen til. Det er derfor uklart for borgeren, hvad de kunne have gjort anderledes. Dertil er det uklart, hvor de skal finde den nødvendige viden for at gøre det bedre.



"Jeg endte med at hyre et firma til at lave byggeansøgningen. Andre borgere sagde, at jeg ikke kunne regne med at sende det ind selv. For det er blevet ret komplekst."

Borger i Gentofte Kommune



Jeg forstår, der kan gives afslag, men det kan gøres på mange måder

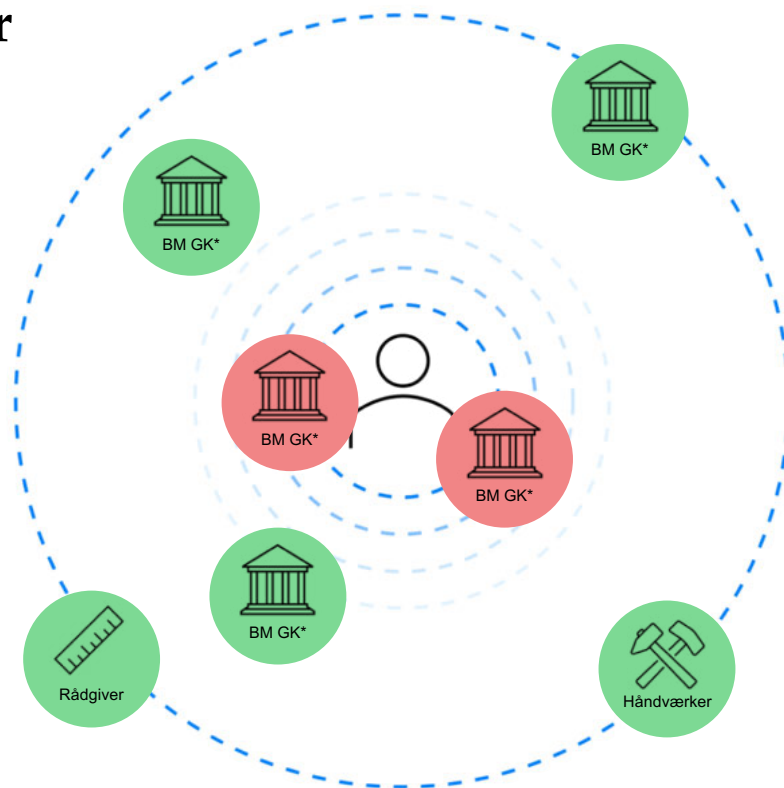
Efter borgeren har gået i uvished om, hvad status er på ansøgningsprocessen, dukker bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune op i borgerens liv med en afgørelse. Er afgørelsen en tilladelse, er det klart for borgeren, hvad der skal ske, hvilket giver følelse af kontrol. Får borgeren derimod et afslag, fører det til et kontroltab, der kan have store konsekvenser for borgerens hverdag, da de skal til at lave en ny plan, genstarte en proces med entreprenører mv. Et afslag kan derfor have stor betydning for borgerens liv og bringer uvished om, hvad tidshorisonten nu er.

Et afslag kan opleves mindre voldsomt, hvis det f.eks. inkluderer hjælp til borgeren i forhold til at forstå, hvad ansøgningen manglede, samt hvordan disse mangler udbedres. Borgeren kan også med fordel inviteres til et møde, som kan bidrage til en følelse af ikke at stå alene med afslaget.



"Jeg er med på, at de har et regelsæt, som er svært at administrere. Hvis man gav vejledning til borgerne og hjælp med de konkrete formuleringer, så byggreglementet overholdes, tog man nok toppen af presset."

Borger i Gentofte Kommune



4.

Fem nøgletemaer

De fem nøglespørgsmål

På de følgende sider gennemgås indsigterne, der søger at besvare de fem nøglespørgsmål:



Hvilken rolle spiller ventetid for borgerne?



Hvilke forventninger har borgerne til processerne?



Hvorfor indleverer borgerne til tider utilstrækkeligt materiale?



Hvordan påvirker det juridiske sprog borgernes oplevelse og proces?



Hvilken rolle spiller kommunikation, og hvordan påvirker denne borgernes tilgang til ansøgningsprocessen?

Ventetiden består af en stor mængde uvished

“

Der er ikke noget sted, du kan følge din sag, hvad nummer du er i bunken, eller hvornår det bliver din tur. Det var ret frustrerende.

Borger i Gentofte Kommune



At vente består af mere end blot det tidsmæssige aspekt

Lang ventetid er sjældent forbundet med gode ting, og ventetiden omkring byggesager i Gentofte Kommune rummer en vis mængde frustration. Denne frustration omhandler både den tid, borgerne venter fra de ansøger, og deres sag tages op af en byggesagsbehandler, samt tiden til de får en afgørelse. Tid er dog ikke den største udfordring for borgerne. Det er derimod den uvished, der er forbundet med ventetiden, idet borgerne hverken har klarhed om, hvor længe de skal vente, eller hvad udfaldet af ventetiden er. Uvisheden opstår, så snart borgerne har indsendt deres ansøgning til behandling hos kommunen, og processen dermed er ude af borgernes hænder.

Der opstår derfor en uoverensstemmelse mellem kommunens og borgernes perspektiv på ventetiden, hvilket ikke imødekommer borgernes behov for vished om tidshorisonten.

BORGERNE VIL MINDSKE VENTETIDEN



"I borgerens øjne er det uacceptabelt med ventetid i Gentofte Kommune. Vi er i minus fra starten af, og det kræver et ekstra højt niveau af information fra vores side."

Medarbejder i bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune



JEG VIL GERNE HAVE VISHED OM TIDSHORISONTEN

"Jeg snakkede på et tidspunkt med en, der blev ved med at sige "det er det næste jeg kommer til, I har det på mandag", og så gik der en måned, og så igen og igen."



Borger i Gentofte Kommune

Vished om tidsperspektiv bidrager til øget tilfredshed

Borgerne i Gentofte Kommune er indforståede med, at der er ventetid i en byggesag. Frustrationen opstår, når der er uvished om, hvad denne ventetid betyder og indebærer. Dertil kan uvisheden gøre borgerne usikre på, om de har indsendt en ansøgning eller et svar korrekt, hvilket kan gøre ventetiden sværere at rumme.

Borgerne oplever, at hvis de blot har vished om sagens gang, kan de i højere grad føle sig i kontrol fremfor at føle sig sat af. Vished om tidsperspektivet kan altså bidrage til at øge borgertilfredsheden.

“

Et bredt estimat havde været rart at få at vide. Det kan også være at få en status, når sagen nærmer sig toppen af bunken.

Borger i Gentofte Kommune

“

Vi har følt os sat af...

Borger i Gentofte Kommune

“

Helt up front skulle de bare sige, det ville tage yderligere flere måneder, i stedet for vi hele tiden fik yderligere udskydelser og forsinkelser i sagsbehandlingen.

Borger i Gentofte Kommune



Forskellige forventning skaber gnidninger i samarbejdet

“

*Jeg følte, at jeg ikke blev tilstrækkeligt
informeret om, hvad jeg kunne forvente i
processen, hvilket skabte usikkerhed og
frustration.*

Borger i Gentofte Kommune



Forskellige forventninger til processen skaber gnidninger

Når borgerne i Gentofte Kommune påbegynder en byggesag, forventer de ikke, at det er en nem proces. De har derfor en forhåbning om, at kommunen hjælper dem bedst muligt igennem. Borgerne kender dog til bygningsmyndighedens ry: *en lettere besværlig afdeling at kommunikere med, som har lang ventetid og bunker af sager*. Dette medfører en bevidsthed om, at det kan blive en kompliceret proces fyldt med forhandling for at opnå det ønskede resultat med ens byggeprojekt.

Eftersom borgerne og kommunen tilgår sagsbehandlingen med forskellige forventninger, overser begge parter den andens perspektiv. Derfor kan der opstå gnidninger, som hæmmer mulighederne for en god proces.

JEG FORVENTER, AT MIN FAGLIGHED OG MYNDIGHED RESPEKTERES



"Jeg forventer respekt for, at jeg forvalter og repræsenterer loven og hensynet til fællesskabet. Det er ikke mig personligt."

Medarbejder i bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune



JEG FORVENTER, AT MIN DRØM BLIVER IMØDEKOMMET

"Hvis kommunen havde kommet herud fra start og taget en dialog, som energimanden gjorde, set huset og forstået hvad vi havde med at gøre, så ville jeg føle de hjalp mig. Men jeg har ikke følt de har hjulpet mig."



Borger i Gentofte Kommune



*Borgerne kan mangle en respekt for,
hvad vi foretager os.*

**Medarbejder i Bygningsmyndigheden
Gentofte Kommune**

INDSIGT 2 AF 5

Kernen i det gode samarbejde er gensidig og konstruktiv dialog

Når bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune oplever, at borgerne er uenige og gør modstand eller ikke anerkender afgørelsen fra bygningsmyndigheden, kan dette være et udtryk for, at borgeren ikke har følt sig mødt i processen. Undersøgelsen understreger, at kernen i det gode samarbejde ligger i etablering af en gensidig og konstruktiv dialog.

Borgerne i Gentofte Kommune er ikke nødvendigvis vant til at have med byggesager at gøre. De er dermed ikke bekendte med den proces, det indebærer. For nogle har det været muligt at søge klarhed gennem professionelle rådgivere, men også her har der været en oplevelse af mangel på samarbejde med bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune, hvorfor processen er blevet træg og uklar.

Borgerne udtrykker et ønske om og behov for at sagsbehandlingen tager udgangspunkt i dem og deres drømme fremfor en proces, der foregår på kommunens principper og ud fra kommunens tanker og idéer.

"Den nye sagsbehandler stillede os spørgsmål, spurgte ind til hvad vi havde lyst til, hvordan han kunne hjælpe os, og så sparrede med os i stedet. Det var en helt anden behandling."

Borger i Gentofte Kommune

Opgaven kræver tilstrækkelig viden og kompetencer

“

*”Det er svært at vide, om det du gør er godt nok.
Man prøver måske det her 1-2 gange i livet.*

Borger i Gentofte Kommune



Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune har den faglige 'overhånd'

De færreste borgere har erfaring med byggesager, og for mange er det første gang, de skal bygge noget, der kræver kommunens indblanding. Borgerne har behov for at blive vejledt i, hvordan de udfylder og indsender diverse materialer korrekt. Undersøgelsen viser, at borgerne oplever, at bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune hverken er transparente eller tydelige i kommunikationen om deres behov, eksempelvis i forbindelse med udfyldelsen af dokumenter og formularer. Borgerne kan derfor ende i 'en gætteleg', der er svær at navigere i, når de ikke får vejledning i det fagligt krævende felt.

MATERIALERNES KVALITET ER IKKE TILSTRÆKKELIG FOR GOD SAGSBEHANDLING



"Borger og/eller rådgiver forstår ikke, hvad vi beder om og sender alt muligt andet, end det vi savner."

Medarbejder i bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune



EN SVÆR OPGAVE AT LØFTE SOM MENIG BORGER NÅR VEJLEDNING ER MANGELFULD

"Der er mange borgere, som I ikke kommer til at tale med. Dem som slet ikke når til ansøgningen, fordi de bliver mødt, som de gør. Det er vigtigt, hvordan man møder borgerne - man skal hjælpe."



Borger i Gentofte Kommune

Borgerne har brug for klar og tydelig vejledning

I dialog med bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune har borgerne et behov for klar og tydelig vejledning for at sikre, at de indsender det korrekte materiale. Når dette ikke sker, oplever borgerne at blive mødt med det, der føles som et 'nej-på-nej' i forsøget på at søge byggetilladelse.

Når bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune oplever, at borgerne sender mangelfuldt materiale, mens borgerne oplever at blive mødt af mangelskrivelser eller afslag, kan det i høj grad bunde i måden, hvorpå borgerne vejledes. Ved kommunikation om ansøgningsmaterialer oplever borgerne, at mange af bygningsmyndighedens svar er op til fortolkning og altså ikke giver dem et klart svar. Borgerne står dermed tilbage med flere spørgsmål end svar og får sværere ved at afkode, hvilken vej de skal gå, samt hvilket materiale de skal producere eller indsende.

“

Utilstrækkelige materialer kan trække sagen i langdrag og skabe misforståelser.

Medarbejder i bygningsmyndigheden i
Gentofte Kommune

“

Vi måtte selv prøve at udfinde løsninger på problemet, idet Gentofte Kommune ikke ville fortælle os, hvilken retning vi skulle gå.

Borger i Gentofte Kommune

“

Til sidst måtte rådgiveren ringe og fortælle, hvad jeg skulle udfylde, og hvordan jeg skulle gøre det.

Borger i Gentofte Kommune



Vejledning bliver vildledning, når borgeren ikke forstår sproget

“

Vi fik nogle skrivelser fra kommunen, hvor jeg var nede på borgerservice og fortælle, at jeg ikke forstod, hvad de skrev om mine fejl og mangler i ansøgningen. Det var et meget knudret myndighedsbrev.

Borger i Gentofte Kommune



Når bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune vejleder, kan borgerne føle sig vildledt

Brugen af uklart sprog og juridiske fagtermer i dialogen med borgerne kan føre til forvirring og misforståelser. Vendinger som "vi ser helst", eller "vi ser gerne" opleves af borgeren som uklare og med for stort rum til fortolkning. Det er svært for borgeren at forstå, hvorvidt bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune mener, at de *skal* følge anvisningen, eller om vendingerne betyder, at borgeren *kan* følge anvisningen.

Undersøgelsen viser, at bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune benytter dette sprog som et forsøg på at vejlede borgerne i et så menneskeligt og imødekommende sprog som muligt indenfor de tekniske og juridiske rammer, som byggesagen har. Uagtet hensigten oplever borgerne, at denne form for sprogbrug forvirrer mere end afklarer.

VI FORSØGER AT GIVE BORGERNE HINTS OG VEJLEDNING



"Det sprog, vi bruger, giver mulighed for at være teknisk og tydelig omkring, hvad der juridisk er muligt, og hvad der ikke er."

Medarbejder i bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune



DET UKLARE, JURIDISKE OG TEKNISKE SPROG KAN FORVIRRE MIG

"De bruger formuleringer som "vi ser helst...", "vi ser gerne...". Hvad betyder det? Betyder det, jeg skal gøre det for at få en godkendelse? Hvorfor spørger de ikke, hvad jeg kunne tænke mig?"



Borger i Gentofte Kommune

“

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune skal jo kigge på det tekniske og lovmæssige.

**Medarbejder i Bygningsmyndigheden
Gentofte Kommune**

“

Min mand sagde nogle gange "Kan du forstå, hvad de skriver?" Og jeg forstår ikke noget af det.

Borger i Gentofte Kommune

INDSIGT 4 AF 5

Mekanisk og upersonligt sprogbrug skaber distance

Udover at formuleringerne i de skriftlige henvendelser fra bygningsmyndigheden skaber forvirring, viser undersøgelsen også at sprogbrugen generelt kan bidrage til at øge kløften mellem myndigheden og borgerne. Borgerne oplever i høj grad sproget, særligt på skrift, som distancerende, mekanisk og upersonligt, hvor vendingerne opfattes som standardiserede og maskinelle. Når bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune forsøger at kommunikere tekniske og lovmæssige omstændigheder, kan der derfor for borgerne opstå endnu et lag af udfordringer, som de skal håndtere. Borgerne oplever at være udfordrede af den distance og deres manglende forståelse afføder usikkerhed.

Borgerne oplever, bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune gemmer sig bag det uklare sprog i stedet for blot at kommunikere borgerens muligheder og begrænsninger klart og tydeligt.

"Vi synes, det havde været rart, hvis vi bare kunne tale lige ud af posen i stedet for alle deres formuleringer og ord, de gemmer sig bag. Vi vil bare gerne vide, hvad vi må."

Borger i Gentofte Kommune

Kommunikationen
skal balancere mellem at
være service og myndighed



Serviceniveauet forsvinder i måden, der kommunikeres på

Undersøgelsen viser, at måden hvorpå der kommunikeres påvirker mulighederne for et godt samarbejde. Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune tilstræber et højt serviceniveau f.eks. ved at tilbyde mulighed for, at borgere kan møde op i Kommuneservice til dialog. Bygningsmyndighedens formelle rolle er at vejlede og ikke rådgive, men borgerne oplever dem som fjerne.

Borgerne er indforståede med, at bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune skal håndhæve regler for byggerier i kommunen, men manglen på transparens, kontakt og tydelighed skaber i højere grad en følelse af at have at gøre med en lukket instans, der ønsker tingene udført på deres egne præmisser.

Det høje serviceniveau, og intentionen om den imødekommende indsats, bliver derved fjernet for borgerne.

BYGNINGSMYNDIGHEDEN GENTOFTE KOMMUNE HAR ET HØJT SERVICENIVEAU



"Ved at være serviceorienteret i kontakten med borgeren er chancen for et positivt forløb større. Det gør i sidste ende både sagsforløb og kommunikation nemmere."

Medarbejder i bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune



GENTOFTE KOMMUNE ER MYNDIGHEDEN, DER KAN SPOLERE MINE DRØMME

"Min følelse er, at jeg ikke ejer huset."

Borger i Gentofte Kommune



Envejskommunikation fører til en oplevelse af mangel på service

Nogle borgere oplever at blive mødt med hvad de opfatter som envejskommunikation. Borgerne oplever her, at sagsbehandlerne i højere grad vejleder ud fra egne holdninger og synspunkter end med udgangspunkt i borgerens ønsker.

Når borgerne i en sådan situation ikke føler sig anerkendt og inddraget i processen eller beslutningerne, opfatter de ikke relationen som ligeværdig. Dette fører til en følelse af umyndiggørelse og tab af kontrol over eget byggeprojekt. Ved fraværet af en inkluderende dialog, der anerkender borgerens ståsted, opstår der hos borgerne en oplevelse af, at der er mangel på service ved bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune.

“

Jeg skriver jo under på det. Du har jo ikke anden mulighed.

Borger i Gentofte Kommune

“

Indtrykket er, at myndigheder ikke er til at forhandle med.

Borger i Gentofte Kommune

“

Jeg føler, at jeg kommer tryglende op til kommunen.

Borger i Gentofte Kommune



Opsummering af de fem nøgletemaer



Hvilken rolle spiller ventetid for borgerne?

Den tid, borgerne skal vente, har betydning, men ikke i samme grad som uvisheden om sagens fremgang. Uvisheden resulterer i en følelse af afmagt og kontroltab, når sagen er i bygningsmyndighedens hænder.



Hvilke forventninger har borgerne til processerne?

Borgerne forventer ikke, at processen er nem, men de håber, at bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune vil samarbejde om at komme bedst muligt gennem processen – og at de vil få hjælp, hvis de får afslag, så de kan få indfriet deres boligdrømme.



Hvorfor indleverer borgerne til tider utilstrækkeligt materiale?

De færreste borgere har kendskab til byggesager fra tidligere, hvorfor de ikke oplever det som en nem opgave at løfte. De har derfor brug for klar og tydelig vejledning fra bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune, så de kan indsende de korrekte materialer.



Hvordan påvirker det juridiske sprog borgernes oplevelse og proces?

Borgerne opfatter bygningsmyndigheden i Gentofte Kommunes sprog som uklart, svært at følge og som et sprog, kommunen kan gemme sig bag. Sproget har til formål at vejlede og imødekomme borgerne men skaber i stedet forvirring og en øget distance mellem borger og sagsbehandler.



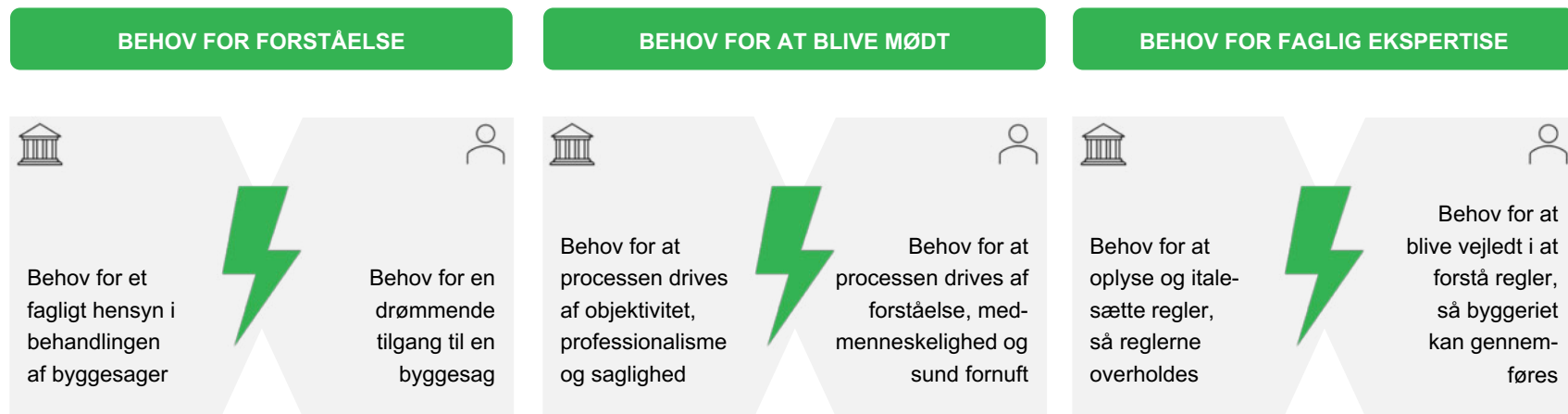
Hvilken rolle spiller kommunikation, og hvordan påvirker denne borgernes tilgang til ansøgningsprocessen?

Måden hvorpå bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune kommunikerer påvirker, hvordan borgerne opfatter deres serviceniveau. Kommunikationen i dag resulterer for borgerne i en følelse af umyndiggørelse samt kontroltab over deres eget hjem og deres egen byggesag.

Tre borgerbehov træder særligt frem
med stor betydning for borgertilfredsheden.

Tre elementer af den nuværende sagsbehandling udfordrer borgernes tilfredshed

Ovenstående indsigter viser steder, hvor borgernes tilfredshed kan udfordres af den nuværende byggesagsbehandling i Gentofte Kommune. I forbindelse med dette træder særligt tre elementer tydeligt frem. Elementer med afgørende indvirkning på borgertilfredsheden: **behovet for forståelse**, **behovet for at blive mødt** og **behovet for faglig ekspertise**. Her ses det, hvordan borgernes forventninger og tilgang til byggesagen står i kontrast til bygningsmyndigheden i Gentofte Kommunes tilgang og håndtering. Skal byggesagsbehandlingen opleves positivt for både sagsbehandler og borger, vil det kræve en gensidig forståelse for og afstemning af tilgangene.



5.

Anbefalinger

Anbefalinger

I det følgende kapitel præsenteres IS IT A BIRDs anbefalinger til bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune. Anbefalingerne tager afsæt i undersøgelsens indsigter, ytringer fra borgerne og en række konkrete forslag til ændringer fremsat ved en intern medarbejderworkshop med bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune.

Anbefalingerne er ikke en liste over alle løsninger, handlinger og initiativer, der kan igangsættes men et første skridt på vejen til forandringer og initiativer, der kan bringe værdi for borgertilfredsheden.

Anbefalingerne er fremsat som inspiration til videre udvikling hos bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune, der ligeledes beslutter om – og hvilke – initiativer, der skal arbejdes videre med for at højne borgertilfredsheden.

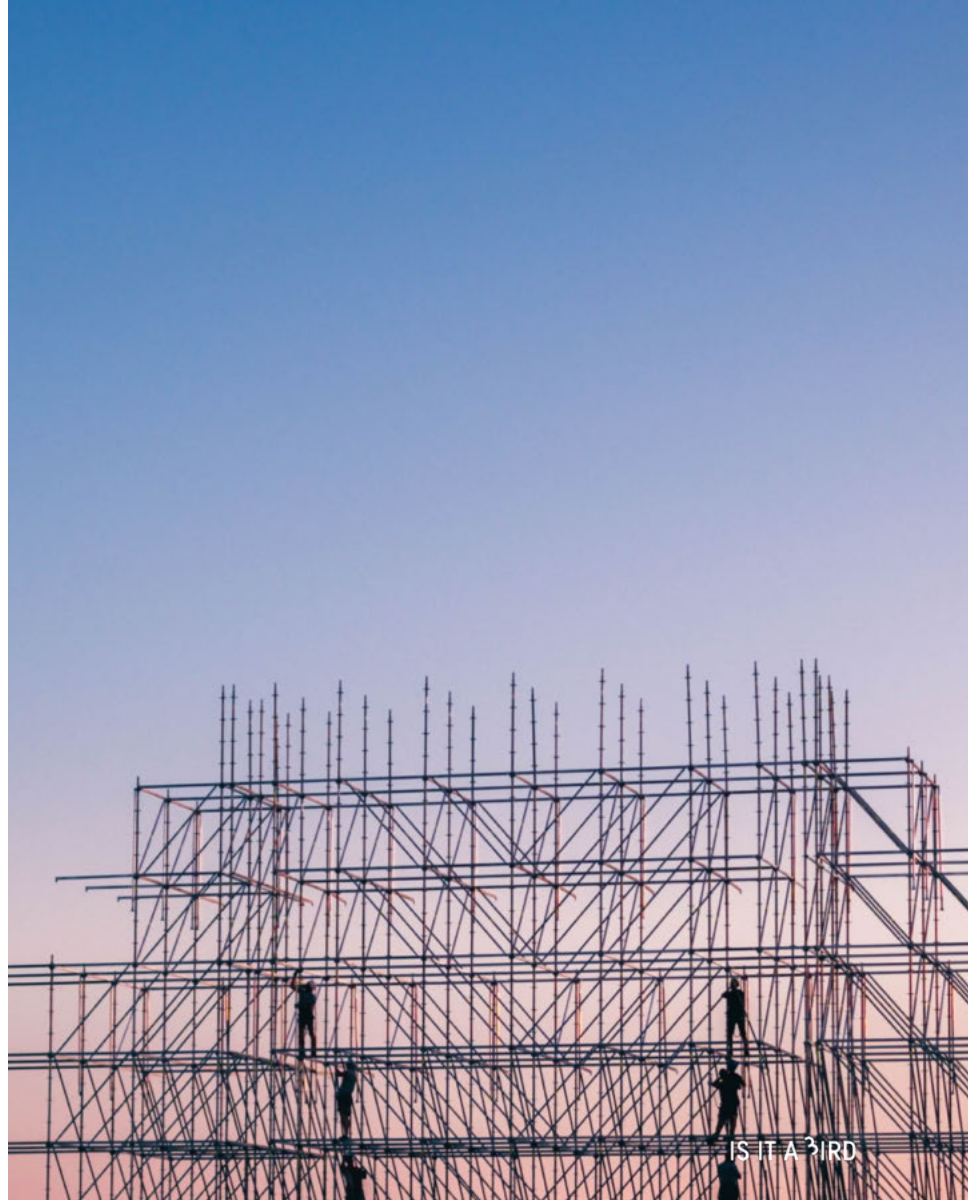
Borgerne ønsker et konstruktivt samarbejde...

Undersøgelsen viser, at borgerne – berettiget eller ej – har en formodning om, at deres sagsbehandlingsforløb er et *samarbejde* mellem dem som borgere og bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune. Det kan være modstridende med bygningsmyndighedens rolle som bygningsmyndighed.

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune må alene vejlede om sagsbehandlingsproces. Borgerne formoder imidlertid, at de af bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune også kan få rådgivning om egen byggesag.

Dette er ofte den grundlæggende årsag til borgernes utilfredshed med bygningsmyndigheden i byggesagsbehandling.

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune kan derfor formentlig øge borgernes tilfredshed med byggesagsbehandlingen ved at finde måder at indgå i et konstruktivt samarbejde med borgerne – uden at overtræde bygningsmyndighedens rolle som bygningsmyndighed. Dette vil blive udfoldet i det følgende kapitel.



...men nogle oplever udfordringer

I den forbindelse er det centralt at være opmærksom på, at mange borgere oplever byggesagsbehandlingen som en nervepirrende proces. Nogle borgere oplever at miste kontrollen over egen byggesag og føler afmagt, når de er i dialog med bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune. Disse oplevelser opstår i høj grad i borgernes egen sagsbehandling men kan forstærkes af andre borgeres fortællinger om deres forløb.

Mange borgere hæfter sig – uheldigvis – primært ved både egne og andres negative oplevelser med bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune. Nogle borgere oplever, at bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune ikke vil indgå i et konstruktivt samarbejde om deres byggesag. Det er disse oplevede udfordringer, som denne undersøgelse har fokuseret på at udforske og forstå for at identificere mulige forbedringspotentialer.

Vores kerneanbefaling, som bliver udfoldet på de efterfølgende sider, er derfor, at bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune arbejder med at *styrke tilliden* mellem myndighed og borgerne. Inspireret af David Maister, tidligere professor på Harvard Business School, foreslår vi, at bygningsmyndigheden sætter fokus på fire centrale begreber: **pålidelighed, troværdighed, nærvær og egeninteresse.**



Tillidsligningen gør begrebet *tillid* håndgribeligt

$$\textit{Tillid} = \frac{\textit{Pålidelighed} + \textit{Troværdighed} + \textit{Nærvær}}{\textit{Egeninteresse}}$$

Tillid mellem mennesker kan naturligvis ikke sættes på formel. Og så måske alligevel.

Tidligere Harvard Professor David Maister har udviklet formelen Trust Equation for at gøre begrebet *tillid* håndgribeligt.

Formlen indeholder fire faktorer, som ifølge David Maister påvirker tilliden mellem mennesker. En høj tillid forudsætter pålidelighed, troværdighed, nærvær og en lav grad af egen interesse.

Introduktionen af denne formel skal betragtes som en opfordring til at udvikle et fælles sprog. Formlen kan bidrage til at synliggøre aspekter i sagsbehandlingen, som bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune med fordel kan fokusere på med henblik på at øge borgernes tilfredshed med sagsbehandlingen.

Skab tillid gennem pålidelighed, troværdighed, nærvær og en lav egeninteresse

$$\text{TILLID} = \frac{\text{Pålidelighed} + \text{Troværdighed} + \text{Nærvær}}{\text{Egeninteresse}}$$

“Tillid kan udtrykkes som summen af pålidelighed, troværdighed og nærvær, divideret med egeninteresse.”

David Maister, tidl. Harvard Business School professor



Mennesker er **pålidelige**, når de holder deres løfter og er én, man kan stole på. Det fordrer, at man er tydelig omkring, hvad andre kan forvente af en.



Mennesker er **troværdige**, når de har den nødvendige viden til at hjælpe andre. Ikke mindst ved at turde tale om begrænsninger og fejl på en konstruktiv og hjælpsom måde.



Mennesker er **nærværende**, når de engagerer sig i en dialog med andre.



Mennesker med stærke **egeninteresser** kan opfattes som nogen, der har motiver til at præge en dialog eller en beslutning i en bestemt retning.

Forventningsafstemning fremmer bygningsmyndigheden i Gentofte Kommunes pålidelighed

Mange borgere er ikke bekendte med, hvordan sagsbehandlingen omkring byggesager foregår, og derfor kan der nemt opstå misforståelser mellem borgerne og bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune. Når der opstår misforståelser, kan borgerne opfatte bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune som upålidelig, og det påvirker borgernes tilfredshed med sagsbehandlingen.

For borgerne er det afgørende, at de ved, hvad de kan forvente af bygningsmyndigheden. Derfor er grundig og kontinuerlig forventningsafstemning fundamentet for et konstruktivt samarbejde mellem borgerne og bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune.

Når sagsbehandlerne tager ansvar for forventningsafstemningen, fremstår de pålidelige og som nogen, borgerne kan stole på.

“Vi flyttede indkørslen, og der gjorde kommunen opmærksomme på, at vi måtte bevare den gamle indkørsel som gående indgang. Det var fint, for det behøvede de ikke at fortælle, så det var god service.”

Borger i Gentofte Kommune

“Jeg ville ønske, der var en mere gennemsigtig proces med klare tidslinjer og forventninger.”

Borger i Gentofte Kommune

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune kan fremme egen pålidelighed ved at:

- Afstemme rollerne i samarbejdet
- Prioritere fysiske møder
- Tydeliggøre de gensidige forpligtelser

Foreslåede handlinger til at fremme bygningsmyndigheden i Gentofte Kommunes pålidelighed

AFSTEM ROLLERNE

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune kan med fordel øge sit fokus på at forventningsafstemme rollerne i byggesagsbehandlingen. Mange borgere misforstår bygningsmyndighedens rolle og tror, at bygningsmyndigheden kan bruges som en rådgiver.

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune bør i særlig grad **kommunikere rammerne for den vejledning**, de må give borgerne. Derudover kan bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune med fordel afsøge, hvilke kompetencer borgeren har ift. sagsbehandlingsforløbet.

PRIORITER FYSISKE MØDER

Fysiske møder kan bruges som et centralt værktøj i sagsbehandlingen.

Borgerne fremhæver formøde, kommuneservice og booking af møder som positive elementer i sagsbehandlingen. Borgerne kan som kontrast opleve udfordringer ved skriftlig kontakt. Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune kan derfor med fordel opfordre borgerne til fysiske møder, særligt **når komplicerede eller potentielt negative meddelelser skal overleveres**.

TYDELI GGØR DE GENSIDIGE FORPLIGTIGELSER

Det kan være vanskeligt for borgerne at forstå deres egne forpligtelser i byggesagsbehandlingen, og hvad bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune har brug for fra borgerne, for at sagsbehandlingen kan skride frem.

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune kan derfor med fordel sikre sig, at **borgerne er bekendte med de formelle forpligtelser og forventninger**. Det kan f.eks. omhandle dokumenter og materialer borgeren skal udfylde og overlevere eller hvornår borgeren senest skal færdigmelde byggeriet.

Dialog i øjenhøjde fremmer bygningsmyndighedens troværdighed

Borgerne opfatter generelt sagsbehandlerne hos bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune som troværdige og læner sig i høj grad op ad den hjælp, de kan få fra sagsbehandlerne.

Med andre ord er borgerne ikke i tvivl om, at sagsbehandlerne hos bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune er fagligt kompetente. Borgerne efterspørger imidlertid en dialog, der tager højde for deres egen mere begrænsede viden om byggesager og sagsbehandling.

En dialog i øjenhøjde med borgerne vil fremme bygningsmyndighedens troværdighed og give et indtryk af, at sagsbehandlerne ønsker at hjælpe borgerne med deres byggesager.



“Det er intimiderende når de formidler og bruger juraen. De kunne i stedet prøve at forklare og være i øjenhøjde.”

Borger i Gentofte Kommune

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune kan fremme egen troværdighed ved at:

- Møde borgeren i øjenhøjde
- Være tydelig i fortolkningsrum
- Udarbejde borgervenlige skabeloner

Foreslåede handlinger til at fremme bygningsmyndigheden i Gentofte Kommunes troværdighed

MØD BORGEREN I ØJENHØJDE

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune bør **begrænse bygningsfaglige begreber**, som almindelige borgere uden en byggefaglig baggrund ikke forstår.

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune gør sig allerede umage for at oversætte begreber til et alment sprog, men det er fortsat svært for nogle borgere at forstå de begreber, som anvendes, hvilket kan skabe nervøsitet hos borgerne.

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune kan fortsætte med at forenkle deres sprog, når det er muligt, og samtidig spørge borgerne om de forstår, hvad der bliver ment.

TYDELIG I FORTOLKNINGSRUM

Ved regler i bygningsreglementet som særligt rummer et fortolkningsrum, kan bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune **proaktivt kommunikere til borgerne hvilken fortolkning, der sagsbehandles ud fra**. Ved at identificere det, der ofte opstår uenighed om, kan bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune forebygge nogle uoverensstemmelser. Det er f.eks. særligt relevant for arkitektfaglige vurderinger af bevaringsværdighed.

Hvis dette ikke er tydeligt, kan nogle borgere opleve, at der opstår forhandling mellem dem og bygningsmyndigheden om fortolkningen af reglerne, hvilket kan forlænge sagsbehandlingen.

BORGERVENLIGE SKABELONER

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune kan med fordel udarbejde visuelle skabeloner, der **forklarer borgerne bygningsfaglige begreber, afgørende trin i sagsbehandlingen** o. lign.

De borgervenlige skabeloner kan udarbejdes med inspiration fra andre kommuner og/eller gennem brugertests.

Engagement fremmer bygningsmyndigheden i Gentofte Kommunes nærvær

Det kan være vanskeligt for borgerne at vurdere, hvordan dialogen med bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune skal foregå – bl.a. i forhold til graden af formalitet, og hvor mange personlige boligønsker de skal dele om deres byggesag.

Borgerne har derfor brug for, at sagsbehandlere hos bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune er nærværende i dialogen om borgerens byggesag. Den tydeligste måde at udtrykke sit nærvær er ved engagement og ved at lytte til borgernes ønsker, naturligvis uden at overskride myndighedsrollen.



*“En kommune er god, når der er gennemsigtighed
med hvad de laver.”*

Borger i Gentofte Kommune

**Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune kan fremme
aget nærvær ved at:**

- Udarbejde et målrettet opstartsbrev
- Have transparent proces
- Invitere borgeren ind i processen

Foreslåede handlinger til at fremme bygningsmyndigheden i Gentofte Kommunes nærvær

PERSONLIGT OPSTARTSBREV

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune kan med fordel udarbejde et standardiseret opstartsbrev med mulighed for tilpasning til den enkelte borgers sag.

Borgerne har mulighed for at orientere sig om sagsbehandlingsprocessen på hjemmesiden, men nogle kan savne at blive guidet igennem processen.

Opstartsbrevet skal **skitsere det forventede forløb for borgeren** med uddybning af faserne, foreslåede møder, opmærksomhedspunkter m.m. Ved en personificering af opstartsbrevet kan sagsbehandleren udtrykke sit nærvær i sagsbehandlingen.

TRANSPARENT PROCES

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune kan med fordel skabe klarhed om beslutningsprocessen i sagsbehandlingen.

Det kan være vanskeligt for borgerne at få et overblik over, hvornår sagsbehandleren træffer afgørende beslutninger i deres sagsbehandling.

At skabe en transparent proces indebærer *ikke*, at borgerne delagtiggøres i beslutningsprocessen. Det indebærer blot, **at borgerne ved, hvor langt sagsbehandleren er i sin beslutningsproces, og hvornår og hvordan, der træffes afgørende beslutninger.**

INVITERE BORGEREN IND I PROCESSEN

Bygningsmyndigheden kan understøtte borgere i at tage ejerskab over byggesagsbehandlingen.

De fleste borgere er ikke bekendte med et sagsbehandlingsforløb, og har derfor ikke kendskab til egne muligheder for at præge forløbet, f.eks. ved at indlevere fyldestgørende materialer eller sørge for at involvere bygningsmyndigheden tidligt.

Samarbejdet om sagsbehandlingen kan styrkes, ved at **borgerne bliver gjort opmærksom på deres handlerum i forløbet, og hvordan de kan præge processen positivt.**

Det kan gøres med åben dialog om, hvilken betydning borgernes valg og indsats har for bygningsmyndighedens arbejde.

Kommunikation om fælles interesse i smidigt forløb mindsker oplevelsen af egeninteresse

Borgerne håber, at bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune vil hjælpe dem med at realisere deres byggeprojekt, og at sagsbehandlerne vil sætte borgernes ønsker i centrum i sagsbehandlingen. Det betyder, at de håber på, at dialogen handler om, hvordan borgerens drømme om et byggeprojekt kan blive realiseret.

Denne forhåbning kan være modstridende med bygningsmyndighedens myndighedsrolle. Når borgerne oplever, at deres drøm ikke er centrum for sagsbehandlingen, kan borgerne få en oplevelse af, at sagsbehandlerne træffer beslutninger ud fra egne interesser – og at bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune ikke er interesseret i, at borgerens byggeprojekt godkendes.

Tydelig kommunikation om at bygningsmyndigheden og borgeren er *sammen* om borgerens byggesag, vil være gavnligt for samarbejdet om sagsbehandlingen.



“Vi følte, at sagsbehandleren ikke mente, at vores arkitekt var dygtig nok, fordi alle hans idéer blev afvist, da det ikke passede ind i stilen. Men jeg har jo købt det her hus, fordi jeg er faldet for stilen. Jeg har jo også en intention om at bygge i samme stil.”

Borger i Gentofte Kommune

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune kan mindske oplevelsen af, at sagsbehandlerne har egeninteresser ved at:

- Udforske forskellige fortolkninger af bygningsreglementet
- Sætte hegnsplæ for metodefriheden
- Skabe et ensartet udtryk

Foreslåede handlinger til at mindske oplevelsen af egeninteresser hos Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune

UDFORSKE FORSKELLIGE FORTOLKNINGER

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune kan med fordel arbejde ud fra en mere ensartet fortolkning af bygningsreglementet.

Borgerne kan opleve, at den sagsbehandler de tildeles, kan have stor betydning for, om deres byggeprojekt godkendes. Det kan give et indtryk af, at sagsbehandlerens egne interesser påvirker sagsbehandlingen.

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune bør derfor udforske sagsbehandlerne forskellige fortolkninger af bygningsreglementet. Og på den baggrund **skabe en fælles forståelse af, hvordan reglementet anvendes i sagsbehandlingen.**

HEGNSPÆLE FOR METODEFRIHEDEN

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune bør afstemme grænserne for sagsbehandlerne vejledning af borgerne vedrørende deres byggeprojekt.

Blandt borgerne er der historier om, at sagsbehandlerne hjælper særligt vedholdende borgere med at få godkendt byggeprojekter, som ellers har fået afslag. Hjælpen består i, at sagsbehandlerne fortæller borgerne, hvad de skal gøre anderledes for at få projektet godkendt. Det giver et indtryk af, at borgerne behandles forskelligt.

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune bør derfor **afstemme grænserne for deres vejledning.**

ENSARTET UDTRYK

Bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune kan signalere at være en "fælles front" ved at have et ensartet udtryk.

Borgerne kan have et indtryk af at bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune består af en række individer, der praktiserer myndighedsrollen på meget forskellige måder. Det kan have konsekvenser for borgernes tillid til bygningsmyndigheden i Gentofte Kommune

Et ensartet udtryk kan f.eks. skabes ved en fælles e-mailsignatur, kommunikationsform og ved at bruge de samme begreber i kommunikationen med borgerne.

Bilag

