



Respondenternes kommentarer i forbindelse med KL's tilfredshedsmåling af kommunal service i bygge- og miljøsager for Ringsted Kommune 2018





Forsidefoto: Thijs van der Weide

Vigtig note

KL anbefaler **ikke** at indholdet i dette dokument offentliggøres eller deles.

I dette dokument er alle kommentarer respondenterne skrev i forbindelse med KL's tilfredshedsmåling af kommunal service i bygge-og miljøssager 2018 for Ringsted Kommune samlet. Kommentarerne er angivet i uredigeret form, da KL ikke har ønsket at redigere i kommentarenes indhold eller ligefrem fjerne kommentarer uanset deres indhold.

Da der på tværs af målingerne er eksempler på folk, der i kommentarene enten har henvist til navngivne personer, eller selv har oplyst personfølsomme oplysninger, bør man være varsom med behandlingen af dette bilag.

KL har isoleret kommentarene udenfor den kommenterede rapport, da der kan fremkomme situationer, hvor man ønsker at dele det samlede resultat med personer eller instanser, der ikke bør have indsigt i disse oplysninger. Relevante pointer og citater er medbragt i den kommenterede rapport, hvis KL har fundet det relevant.

Årsag til utilfredshed med den samlede behandling af sagen

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)?	I hvilken egenskab respondenteren har søgt	Omhandler din sag...?	Hvad er årsagen til, at du er utilfreds eller meget utilfreds med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)?
Utilfreds	Rådgiver for privat ansøger (arkitekt, ingeniør, entreprenør mv.)	Miljøforhold (fx miljøgodkendelse eller jordvarme)	At kommunen ikke i sit påbud konkret redegør for hvilke typer rens muligheder der helt konkret kan anvendes på den pågældende ejendom. Kommunen er i besiddelse af alle informationer om ejendommen, dens placering osv., så det er simpelt mangler på omhu og god service, ikke at informere borgerne helt præcist om der konkret kan anvendes på den pågældende ejendom.
Meget utilfreds	Rådgiver for privat ansøger (arkitekt, ingeniør, entreprenør mv.)	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Jeg fik en arealoverførselsag behandlet på ca. 1 måned. Det er meget tilfredsstillende Tak Ønsker mere personlig kontakt, så man kan komme på kontoret og tale sin sag
Meget utilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	jeg har ikke fået det jeg har bedt om
Utilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Jeg synes der skulle udfyldes unødvendige dokumenter, i forhold til sagen.
Utilfreds	Virksomhed	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	

Årsag til tilfredshed med den samlede behandling af sagen

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)?	I hvilken egenskab respondenter har søgt	Omhandler din sag...?	Hvad er årsagen til, at du er meget tilfreds med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)?
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	der blev reageret og taget stilling i ekspres fart, da vi var meget sent ude...
Meget tilfreds	Rådgiver ansat af virksomhed (arkitekt, ingeniør, entreprenør mv.)	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	God kontakt fra byggesagsbehandler som var venlig og imødekommende, giver gode tilbage meldinger når der var nyt i sagen eller noget der manglede
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Hurtig og præcis afgørelse
Meget tilfreds	Rådgiver for privat ansøger (arkitekt, ingeniør, entreprenør mv.)	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Den meget gode korrespondance med den faglige leder ved ansøgning om byggetilladelse efter BR18. Kommunen kom meget på banen og hjalp så vi kunne få byggetilladelse.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Det er gået hurtigt. Stor vilje til at mødes og drøfte tegninger inden godkendelse, for at lette sagsbehandlingen.
Meget tilfreds	Andet, angiv venligst:	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Rettidig og grundig kommunikation - servicemindet tilgang fra alle medarbejdere, vi havde kontakt med.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Jeg fik en rigtig god rådgivning/vejledning til hvordan jeg skulle gøre. Svartiden fra kommunens side var hørt og konkret.
Meget tilfreds	Virksomhed	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Det hele gik smertefrit og der var en rigtig god kommunikation med
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Fantastisk sagsbehandler :-)) var så hjælpsom på alle måder. Det skal han have stor tak for.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Præcis kortfattet information via BygogMiljø. Kort sagsbehandlingstid.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Teknisk Forvaltning nøjes ikke med at mail/skrive til os. De ringede om tvivl spørgsmål som var nemmere at besvare end at formulere skriftligt. Tak for det.



Meget tilfreds	Rådgiver ansat af virksomhed (arkitekt, ingeniør, entreprenør mv.)	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	I forbindelse med ændring til byggesagen, skulle der udarbejdes ny byggetilladelse samt accept på eksisterende Landzone tilladelse. Sagsbehandling fra kommunen var meget hurtig og professionel, og ny byggetilladelse lagt i BOM indenfor 1 døgn.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Super kundeservice, Tak for god rådgivning
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Jeg kom forbi en torsdag i åbningstiden, talte med en medarbejder og gav hende nogle tegninger på et ukompliceret byggeri samt henvisning til en tidligere byggeansøgning. En uge efter var byggesagen genoptaget, og byggetilladelsen givet på mail.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	at forløbet gik hurtig og at jeg fik underretning i forløbet
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Dygtige, venlige mennesker. Fantastiske hjælpsomme. En helt igennem god oplevelse. Tak for det.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	hurtig sagsbehandling
Meget tilfreds	Rådgiver ansat af virksomhed (arkitekt, ingeniør, entreprenør mv.)	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Vi har oplevet en professionel sagsbehandling med fokus på at højne kvaliteten de relevante steder. Derudover har vi oplevet et tillidsfuldt miljø, hvor dialogen for at opnå det bedste projekt er prioriteret højt.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	V er blevet kontaktet kort efter hver ændring/ spørgsmålsamt vejledt stor ros til
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	God kommunikation og hurtigt svar. -Sagen var dog kun en papir formalitet, da der kun skulle ændres fra 2-familie til 1-familie hus.
Meget tilfreds	Virksomhed	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Meget god kommunikation med sagsbehandler.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Jeg fik utrolig god service og havde nemt ved at udfylde den digitale ansøgning Kort behandlingstid



Afsluttende kommentarer

Har du i øvrigt bemærkninger og/eller forslag til forbedringer?

For mig virkede det bare selvom jeg ikke har haft en byggesag tidligere

En ekspeditionstid på 1 måned er meget fint

Nej

Lovet tidsplan for byggesagsbehandlingen blev ikke holdt.

Ansøgningen blev indsendt den 1. marts - og i april blev der lovet en byggetilladelse i løbet af maj - men tilladelsen blev først givet 16. juli efter flere rykkere.

Lov ikke mere end der er realistisk!!

I juni måned hører jeg, at sagen endnu ikke er sendt til udtalelse hos brandvæsen. Dette kunne med fordel have været sket allerede i marts.

At man måske kan tjekke 2 grupper af især i første spørgsmål, hvor det går på både miljø og byggesag.

Nej

Det kunne være rigtig godt om kommunens enheder lærte at tale sammen, f.eks. fik vi spildevandsgodkendelsen før vi lavede byggesagen, men sagsbehandleren på denne kunne ikke finde spildevandsgodkendelsen.

Min sag var simpel - derfor ingen komplikationer - jeg kan derfor ikke vurdere, hvad sagsbehandlerne gør ved mere omfattende ansøgninger.

Jeg vil dog altid opfordre til, at der i mere komplicerede sager etableres en dialog mellem sagsbehandler og ansøger, da man dermed kan forhindre misforståelser ved at tale sammen - det skrevne ord kan nogle gange være svært at tolke for almindelige mennesker, der ikke har med byggeri at gøre til daglig.

Kunne ikke gennemskue alle paragraffer i ansøgningen, men stoler på sagsbehandlers rådgivning.

Manglede en tydeligere blanket til nedrivning samt svar til samme.

Ja, men det kan I sikkert ikke gøre noget ved. Det var et meget tungt edb-system som skulle have det ind med skeer.

Dette er hverken en bygesag eller miljø sag, men en matrikulær sag, hvorfor jeg bare har sat et kryds, og jeg har endnu hverken fået godkendelse eller afslag, men skulle jo igen sætte et kryds, så den her brugerundersøgelse er ikke meget værd.

Jeg er ikke utilfreds med kommunens sagsbehandling eller sagsbehandler, men med systemet, Byg og Miljø, som er meget ringe og meget generende at arbejde med.

Ringsted Byråds / udvalg for Plan & Miljø har givet administrationen nogle rammer i forbindelse med byggesager i landsbyer og udfyldninger, som jeg finder forældede / nostalgiske / tilbageskuende, og som står i modstrid med en nybrydende fremadrettet bygningskultur. Som følge af byrådets "Forsigtig-Petere" har forvaltning / bygherrefamilie / og jeg som arkitekt haft en meget svær vej til at opnå et tåleligt projekt.

Kan ikke forstå man ikke kan give dispensation når det er på rækværk til nabo der bare er lagt tag på, vil ikke anke men videregive til ny ejer

sagsbehandler bedes kontakte for afslag

nej

Der var rigtig god vejledning forud for fremsendelse af ansøgningen :-). Derefter følte det som lang tid før afgørelsen kom - der manglede nok en forventningsafstemning vedr. den del.

nej

Alt har været perfekt

Jeg kunne godt tænke mig at få sendt



En byggetilladelse på papir

Blev mødt af indtil flere overbebyrdede medarbejdere, som virkelig gjorde deres bedste, afd mangler helt tydeligt den arbejdskraft der skal til.... så Ringsted kommune stram op og tilføj mere personale...

Nemmere overblik over hvad en sag skal søges under

En hurtigere sagsbehandlings tid.

Gå tilbage til det gamle bygningsreglement hvor mængden af oplysninger var langt mindre. Det er blevet en meget omfattende dokumentation der skal foreligge. Det nyeste er hvilken ingeniør der er tilknyttet som brand- og statiker !!. Godt for ingeniøren men giver ikke mere til arkitekterne. Hvornår bliver det et krav at der skal tilsluttes en arkitekt!!!

Nej, ingen forslag til forbedring. Gid at Københavns Kommune var lige så gode som jer!

Som tilflytter er vi blevet modtaget rigtig godt og stor tak for super service i kommunen spec. vand og forsyningsdelen

nej
