



TILFREDSHEDSMÅLING

**RESPONDENTERNES
KOMMENTARER I FORBINDELSE
MED KL'S TILFREDSHEDSMÅLING
AF KOMMUNAL SERVICE**

Ringsted Kommune 2019

Årsag til utilfredshed med den samlede behandling af sagen

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	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	Virksomhed	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Sagsbehandlingstiden og Besværliggørelse af processen, Man hænger sig i ligegyldige detaljer og man føler nærmest man skal sige undskyld når man henvender sig.
Meget utilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Det handlede om en garage med skur, på 58 m ² Ingen form for hjælp - ingen rådgivning - opfordret til selv at søge hjælp hos privat rådgiver, hvis man ikke kunne klare det selv på "selvbetjening".
Utilfreds	Virksomhed	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Vi søgte om tilladelse til at indrette gårdbutik i egne bestående lokaler. Sagen lå længe på det forkerte skrivebord, og kom først videre da vi havde rykket telefonisk et par gange, herefter lå den på et nyt skrivebord i laaang tid, og blev først taget op da vi igen rykkede telefonisk, nu tog sagen fart og blev klaret på under en uge. Behandlingstid på knap et halvt år syntes vi er utilfredsstillende, med over et halvt tons frilandskød klar til salg i vores fryser.

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	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	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Som lægmand er det uoverskueligt med ansøgning over nettet. Information fra kommunen var forvirrende og vanskelig at forholde sig til. Måtte til sidst på kommunens kontor to gange for at få klarhed.
Meget utilfreds	Andet, angiv venligst:	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Jeg indsendte ansøgning vedrørende LIONS Byfest i Ringsted i starten af januar 2019. Og da jeg ikke havde fået svar dagen før før arrangementet gik i gang, måtte jeg rykke. Det var tydeligt, at sagsbehandlingen ikke var påbegyndt. Resultatet blev at jeg modtog vores tilladelse, men at Præhospitalt Center ikke blev adviseret i tide. Dermed var byfesten reelt uden offentligt alarmberedskab. Jeg kan ikke forstå, at sagsbehandlingen ikke forlængst var afsluttet, og at jeg skal bruge meget tid på at ansøge, når ansøgningen alligevel ikke tages alvorligt.
Meget utilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Det er tiden fra vi henvender og og vi hører intet uden at vi selv må ringe flere gange

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	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	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	<p>I Februar tog vi kontakt til kommunen for at bestille et såkaldt formøde i forbindelse med vores foreliggende projekt om nedrivning af eksisterende bygning og opførsel af en ny. Der står på kommunens hjemmeside at man gratis kan få et sådant møde for at få hjælp til ansøgningsprocessen. Vi fik det svar på mail, at vi ikke havde brug for rådgivning?!</p> <p>Herefter søgte vi i starten af marts om nedrivningstilladelse til den gamle bygning for at kunne erstatte denne med en ny - vi har endnu ikke sendt byggeansøgning om den nye bygning, men sagsbehandlingstiden på nedrivningssagen har været mere end 3 måneder! Jeg synes det er ekstremt langsommeligt og er frustreret over at være blevet afvist, da vi bad om det indledende møde.</p>

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	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	Andet, angiv venligst:	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Flere dokumenter blev væk i det elektroniske system. Ingen reaktion fra kommunes sagsbehandlere undtagen når jeg kontaktede dem for at høre, hvor langt sagsbehandlingen var nået. 4 sagsbehandlere på sagen - og ingen sagsbehandling de første 8 uger ud af en sagsbehandlingstid på 12 uger.
Meget utilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Linket til sagen fungerer ikke, jeg har nu prøvet 4 gange uden det er lykkedes.
Utilfreds	Virksomhed	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Det er meget svært at komme i kontakt med sagsbehandleren
Meget utilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Det opleves som envejs kommunikation. Vi kan slet ikke forstå den afgørelse vi har fået, da det slet ikke er det vi har søgt om der er blevet afslået. Hvis der er tvivl fra kommunens side om hvad dette omhandler, så ville det være naturligt at forvente at vi bliver kontaktet på den ene eller anden måde. Nu står vi blot med et afslag og kan blot begynde på ny og vente igen 3 uger på en afgørelse.
Meget utilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Mødte op til indledende møde, gode infomationer med pragmatisk tilgang.

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	Omhandler din sag...?	Hvad er årsagen til, at du er utilfreds eller meget utilfreds med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)
Meget utilfreds	Offentlig institution/myndighed	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	<p>Jeg er leder af et dagtilbud og skulle have opført en åben bålhytte på min legeplads. For det første finder jeg det utrolig mærkeligt at skulle ansøge om at opføre en 6 m² hytte, der består af tag og pæle.</p> <p>For det andet var det meget svært at finde ud af hvem jeg skulle henvende mig til. jeg måtte bruge meget tid på at finde en der kunne rådgive mig.</p> <p>Herefter måtte jeg ind i et system med brug af NemID, og udfylde skemaer, og så gik der flere måneder inden der kom svar.</p> <p>Det må kunne gøres mindre bureaukratisk og mere smidigt, når det drejer sig om en af kommunes dagtilbud, og det ikke er en reel bygning, men blot en bålhytte.</p>
Meget utilfreds	Virksomhed	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	<p>Skift af sagsbehandler midt i processen og skift af holdning til det der var aftalt</p>

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	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 ansat af virksomhed (arkitekt, ingeniør, entreprenør mv.)	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	<p>Den pågældende sag drejer sig om nedrivning af den gamle lade på grunden.</p> <p>Det har taget unødigt lang tid, at få sagen igennem Jeres system. Blandt andet, at en sagsbehandler bliver pludselig syg, så ansøgningen ikke kommer videre i systemet. Sagen bliver igen udsat og er ikke afklaret endnu.</p> <p>Forskellige sagsbehandlere i stedet for een.</p> <p>Meget sent i forløbet ønsker Kommunen/sagsbehandl er billeder af bygningen for at vurderer om den er nedrivnings værdig. Bygningen bliver midt i forløbet opgraderet til bevaringsværdi 4. Så det samlede forløb må betragtes som utilfredsstillende.</p>

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	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.)	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	<p>Første dialogmøde var super og medarbejder 1 synes projektet var som det skulle være og kunne ikke se at der skulle være noget til hindre for gennemførelse. derefter kom medarbejder 2 på banen, og det udviklede sig nu til en farce, med alt for meget brug af tid.</p> <p>Præcise årsager. Medarbejderen brugte den forkerte Lokalplan, trods gentagne gange at det blev påpeget. Medarbejderen evne til at se på projektet som en helhed og forståelse for at projektet var simpelt byggeri. Jeg måtte krydse flere felter af i byg og miljø end hvad der skal til, her ville medarbejderen ikke lytte og valgte at diktere hvilke felter personen mente var relevant, hvilket ikke er tilfældet. Jeg kunne have brugt en dialog og ikke, ret ind eller søg en dispensation. Jeg skulle selv gøre opmærksom på at de ubetydelige ting der skulle være anderledes, var rettet, efter et mangelskriv modtaget. Jeg mener det er forkasteligt at der arbejdes som en maskine fremfor den fornuftige dialog, byggeriet er en udestue og ikke en kunstners hus udført i u-traditionelle materialer.</p>

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	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	Virksomhed	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Det tog for langt til - Dog fik vi en sagsbehandler der blev sygemeldt, og det tog noget tid inden vi fandt ud af det. Da vi endelig fik en sagsbehandler (som ikke var syg) gik det rimeligt hurtigt).
Utilfreds	Rådgiver for privat ansøger (arkitekt, ingeniør, entreprenør mv.)	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Det blev opdaget tidligt efter ansøgelse, at sagen ikke skulle have landzone tilladelse. Denne info skulle jeg/bygherre, dog selv opsøge efter landzone sagsbehandlingstiden var udløbet.
Utilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Manglende tekst i tilladelsen, gjorde at jeg selv måtte opsøge den resterende tekst hos sagsbehandler. Det hele skulle gå så hurtigt at der blev krævet dokumentation for noget som ikke vedrører byggeprojektet.
Utilfreds	Rådgiver for privat ansøger (arkitekt, ingeniør, entreprenør mv.)	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Fordi der var tale om en forholdsvis simpel sag vedr. lovliggørelse af nogle simple bygninger

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	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	Virksomhed	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	<p>Det var ikke muligt at finde det rigtig telefonnummer eller e-mail på kommunens hjemmeside og flere gange blev jeg afvist ved telefonisk henvendelse. Selvom jeg tredje gang bad om at tale med en ansvarlig i afdelingen fik jeg at vide at receptionen kun ville sende en e-mail til sagsbehandleren (som var syg), og at jeg ikke kunne få lov til at tale med en anden. Ved henvendelse på e-mail med et afklarende spørgsmål fik jeg bare et kortfattet afslag med henvisning til at ansøge via elektronisk sagssystem. Dette skete på trods af at jeg inden havde fået tilsagn om en hurtig afklaring af det indledende spørgsmål, som altså aldrig blev besvaret. Afgørelsen af sagen er kommunikeret via et elektronisk sagssystem og er uklart i teksten, men jeg orker ikke at spørge mere, så nu tolker jeg selv, hvad jeg tror der er ok.</p>

Årsag til tilfredshed med den samlede behandling af sagen

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	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)	Jeg synes den har været behandlet prof.
Meget tilfreds	Rådgiver ansat af virksomhed (arkitekt, ingeniør, entreprenør mv.)	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Ringsted kommune har i hele forløbet været meget hjælpsomme og utrolig hurtige til at behandle sagen, de opdaterer ikke kun inde på sagen online, men sender også mails hvis der er noget man skal være opmærksom på.
Meget tilfreds	Andet, angiv venligst:	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	en åben imødekommende dialog og proces
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Helt klart behandlingstiden og at sagsbehandleren har været virkelig dygtig til at forklare hvordan og hverledes. At sagen så ydermere er gebyrfri er absolut et plus, og vil hjælpe Ringsted videre som en by i vækst. Alt i alt er jeg særdeles tilfreds - TAK !

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	Omhandler din sag...?	Hvad er årsagen til, at du er meget tilfreds med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)?
Meget tilfreds	Offentlig institution/myndighed	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	<p>Årsag:</p> <p>Kommunens ihærdighed og forståelse for, uagtet sagens afgørelse, at det var afgørende for vores institution, at vi så vidt muligt kunne få en afgørelse på vores henvendelse inden en bestemt dato, da vi var presset med en deadline. Det arbejdede Kommune meget målrettet på. Det skal de have ros for.</p> <p>Det var dog en udfordring af udfylde ansøgningsskemaet - både pga. de mange spørgsmål men også at hjemmesiden ikke fungerede særlig godt (der var muligvis noget opdatering eller lign. på siden)!!!</p> <p>Endvidere var Kommunes henvisning til, hvor man skulle udfylde ansøgningsskemaet en smule mangelfuld, i hvert fald for en, der ikke normalt søger om byggetilladelser.</p>
Meget tilfreds	Andet, angiv venligst:	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	<p>Stor hjælpsomhed fra dygtige medarbejdere i Teknik og Miljø. Godt og nemt on-line sagsbehandlingssystem, hvor man hele tiden kan se, hvor langt man er nået.</p>
Meget tilfreds	Andet, angiv venligst:	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	<p>Perfekt vejledende rådgivning og sagsbehandling</p>

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	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)	Jeg sendte ansøgningen afsted torsdag ved midnatstid, allerede mandag var der en meget behagelig mand som ringede med at par spørgsmål, det hele er gået virkelig hurtigt, det har været en meget positiv oplevelse.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Det gik hurtigt og jeg følte mig prioriteret og "det kommunale" var ikke tungt men effektivt.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	det gik som forventet
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	At man kan snakke med rigtige mennesker og ikke skal igennem den lorte centrale ansøgnings side. At samle det hele i en portal er det dumme man kan gøre. Gud ske tak og lov for dygtige medarbejdere i Ringsted kommune, som er praktiske og pragmatiske!
Meget tilfreds	Offentlig institution/myndighed	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Byggetilladelsen blev givet hurtigere end jeg havde regnet med
Meget tilfreds	Offentlig institution/myndighed	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Byggetilladelsen blev givet hurtigere end jeg havde regnet med
Meget tilfreds	Rådgiver for privat ansøger (arkitekt, ingeniør, entreprenør mv.)	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Det gik meget hurtigt:)

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	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)	Vi syntes sagsbehandlingen har kørt uden problemer. De mangler som var på vores ansøgning blev rettet med hjælp fra sagsbehandleren og i en behagelig og venlig stemning.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Meget professionelt behandling af sagen og meget kompetent sagsbehandler/vejleder. Mange tak!
Meget tilfreds	Andet, angiv venligst:	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Hurtigt og præcis kommunikation. men det tekniske ansøgningssystem ualmindeligt tungt for private engangsbrugere.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	God vejledning.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Sagsbehandleren har været meget behjælpelig og imødekommende.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Ringsted kommune var utroligt hurtige til at behandle min sag. De var ligeledes flinke til at informere mig om mangler på min ansøgning og var behjælpelige igennem hele forløbet som kun tog 5 dage.
Meget tilfreds	Offentlig institution/myndighed	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Sagsforløbet har kørt uden problemer god information og hjælp fra byggesagsmyndigheden.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Meget hjælpsom behandling.
Meget tilfreds	Rådgiver for privat ansøger (arkitekt, ingeniør, entreprenør mv.)	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Rigtig hurtig afgørelse

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	Omhandler din sag...?	Hvad er årsagen til, at du er meget tilfreds med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)?
Meget tilfreds	Andet, angiv venligst:	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	hurtig behandling og få mellem led i forbindelse med sagsforløbet
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Det foregik hurtigt og effektivt. Og behandleren var yderst hjælpsom.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	hurtig godkendelse
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Jeg fik et hurtigt svar tilbage og de var søde og hjælpsomme de personer jeg snakkede med ang. min sag
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Hurtig og personlig professionelisme i sagbehandlingen
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Meget venlig og yderst hjælpsom sagsbehandler.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Byggetilladelsen blev hurtigt godkendt.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	God hjælp og information fra byggesagkyndig
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Hurtig behandling
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	rigtig hurtigt sagsbehandling.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	har fra dag 1 ved kontakt til Ringsted Kommune haft en top behandling,.. tak
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Grundig håndtering og hurtigt feedback

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	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)	Trods den ny "bygogmiljø"portal, der er væsentlig anderledes i tilgangen til at søge en byggetilladelse end det tidligere var tilfældet, faldt det mig forholdsvis nemt at navigere i det. OG fremforalt er tilgangen til den enkelte bygsags medarbejder ikke blevet længere eller mere besværlig af det, og det er et væsentligt plus. Så på trods af en let besværlig opstart på portalen, så faldt det let ud senere, og det giver helt sikkert også et bedre overblik for den enkelte medarbejder der skal behandle sagen.
Meget tilfreds	Offentlig institution/myndighed	Miljøforhold (fx miljøgodkendelse eller jordvarme)	Det blev afklaret relativt hurtigt og med en god kommunikation
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Vi har fra start mødt imødekomme "sagsbehandler" , svartider har været en væsentlig årsag til vores tilfredshed.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Ringsted Kommune behandlede vores byggeansøgning meget hurtigt (4 uger)
Meget tilfreds	Virksomhed	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	God kommunikation og dialog med byggesagsmedarbejder.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Hurtigt, smidigt og enkelt. Dog kunne Byg og Miljø hjemmesiden være mere brugervenlig. Hvem kunne gætte at en ansøgning om at plante en hæk, skulle søges som en dispensation til et byggeri.

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	Omhandler din sag...?	Hvad er årsagen til, at du er meget tilfreds med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)?
Meget tilfreds	Virksomhed	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Sagen er behandlet godt og Professionelt
Meget tilfreds	Andet, angiv venligst:	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Kort fortalt: Kommunens sagsbehandler reddede vore arrangement. På grund af en masse udfordringer sendte jeg ansøgningen meget sent. Og på grund af den håbløse skabelon i sagsstyringssystemmet Byg & Miljø, var sagsakterne udfyldt rimelig dårligt. Men med hjælp fra to sagsbehandlere kom vi i mål få timer før arrangementet åbnede.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Jeg fik en godkendelse af en udestue samt overdækning igennem på 5 dage. Tusind tak, jeg er evig taknemmelig. Huset er ved at blive solgt og min mor ligger på hospitalet hvilket besværliggør sagen yderligere. I har været rigtig hurtige. Tak
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Super håndtering og meget hurtig sagsbehandlingstid på 2 dage.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Hurtig effektiv afgørelse
Meget tilfreds	Rådgiver for privat ansøger (arkitekt, ingeniør, entreprenør mv.)	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Sagsbehandleren var behagelig, saglig og meget toldmodig.

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	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)	Vi havde en super kompetent sagsbehandler. Som var både informativ, utrolig høflig og hurtig. Det system vi skulle indberette i BYGogMiljø, er dog virkelig ikke noget nemt system at arbejde i, og det til trods for at jeg er meget vant til at arbejde i KMDs systemer. Men dette kan sagsbehandleren jo ikke gøre for.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Den måde medarbejderne arbejder på gør utroligt meget for at hjælpe
Meget tilfreds	Andet, angiv venligst:	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Personlig kontakt til forvaltningen. Relativt brugervenligt IT-system, som guider ansøgeren og linker til love og bestemmelser.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	gode og kompetente medarbejdere
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Kort sagsbehandlingstid
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Sagen blev hurtigt behandlet efter kort og fyldestgørende vejledning i anvendelse af rette formularer.

Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)	I hvilken egenskab har du søgt som?	Omhandler din sag...?	Hvad er årsagen til, at du er meget tilfreds med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)?
Meget tilfreds	Rådgiver for privat ansøger (arkitekt, ingeniør, entreprenør mv.)	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Jeg bad om et forhåndsdialogmøde og dette kom i stand umiddelbart efter min henvendelse. Jeg holdt møde med to meget sympatiske og fagligt dygtige medarbejdere. Jeg modtog byggetilladelsen meget kort tid efter indsendelse af mit projekt. Min bygherre, en erhvervskunde i Ringsted, er meget tilfreds og rosede overfor den hurtige kommunale sagsbehandling.
Meget tilfreds	Privat ansøger	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Der har ingen problemer været i processen.
Meget tilfreds	Rådgiver for privat ansøger (arkitekt, ingeniør, entreprenør mv.)	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Den ekstrem hurtige sagsbehandling og anerkendelse af det fremsendte materiale
Meget tilfreds	Virksomhed	En byggesag (fx byggeri eller nedrivning)	Hurtigt svar og god dialog

Afsluttende kommentarer

HAR DU I ØVRIGT BEMÆRKNINGER OG/ELLER FORSLAG TIL FORBEDRINGER?

Selve BOM sender en masse beskeder ud som man som ansøger ikke kan bruge til noget fx. sagens status, ændringer i sagsstatus m.m. , samtidig med man ikke kan se den endelige tilladelse deri. Desuden er det meget omstændigt at oplysninger i en ansøgning skal skrives gentagende gange, i stedet for bare at kunne krydse af at fx. ansøger, rådgiver og firma er en og samme

Jeg ville mene at man skal opfatte sig selv som en service til at få projekter igennem til fælles bedste og ikke som en myndighed med nej hatten på. Måske det er noget med tolkningen af lovgivningen. som jo også retfærdigvis er kompleks

Af alle de byggesager vi har været involveret i har den i Ringsted været den letteste.

1. super forhåndsmøde

2. meget hurtig responstid
3. direkte og hurtig kommunikation på telefon og mail med sagsbehandler.

ingen bemærkninger

Kommunens sagsbehandlere meget hjælpsomme, men det tekniske system er meget tungt

Dejligt at i kontakter os hvis det er mangler i sagen så vi hurtigt kan komme vidrer med det samme.

Sagen blev behandlet 2 steder i Kommunen.

Første sted i Teknik- og Miljøcenteret, hvor der var rigtig god kommunikation.

Byg- og Miljø har jeg ikke talt med.

Det er en fin service, at man modtager en SMS, når der er nyt i sin byggesag. Men den sendes tilsyneladende automatisk omkring kl. 0550. Det er nok helt fint for entreprenører, men for nogle private ansøgere er det måske lidt tidligt på dagen at blive vækket af en SMS.

God behandling

Meget lang behandlings tid.

Meget lang sagsbehandling - over 1000 dage. Sagsbehandler var til gengæld meget hjælpsom med at få bragt andre ting ajourført

nej

Drop jeres centrale ansøgningsportal. Drop at sende mig sms og beskeder i E-boks hver gang den skifter status, medarbejder etc. Nedlæg den portal og giv magten tilbage til kommunerne!

Udfordringen i sagsbehandlingen sker i forbindelse med anmeldelsen i byggeomiljø. der bliver stillet nogle krav som ikke er relevante når det drejer sig om nedrivning af tekniske anlæg. I forbindelse med anmeldelse om opstart af nedrivning ønskes det gennem byggeomiljø at man vælger en bygning. Dette er ikke muligt da der selvfølgelig ikke er tale om en bygning. Dette gjorde at sagsbehandlingstiden blev forlænget, da anmeldelse mv kræve dokumentation for forhold der ikke var relevante, ligeledes i forhold til anmeldelse af bygge affald, som udelukkende bestod af beton.

Jeg er meget tilfreds med forløbet, tak!

Ansøgning om opførelse af brændeskur var noget af en oplevelse.

Ansøgningskemaet oplevedes som om det drejede sig et større højhusbyggeri.

Det havde været hensigtsmæssigt, om der fandtes en lidt enklere udgave til småbygninger under 50 kvm.

Det burde ikke være nødvendigt, at skulle ansætte en rådgivende ingeniør til at tage stilling til konstruktionsklasser, brandklasser mm. når det "bare" drejer sig om et brændeskur.

Heldigvis var sagsbehandleren meget hjælpsom med at få tingene på plads.

Det er frustrerende, at man skal købe sig til hjælp for en ansøgning på en garage/skur på 58 m2

Vi følte at vores sag fler gange havnede i "øvbunken", En opringning eller mail fra sagsbehandleren med opfølgende spørgsmål/oplysninger ville have forkortet ekspeditionstiden og sparet os for en del frustrationer. Da sagen endelig havnede det rigtige sted og vi selv rettet telefonisk henvendelse løste det hele sig med to telefonsamtaler, og kunne sagtens være klaret på 1/6 del af tiden.

Udsendelse af informationer om udvikling i sagen bør sendes senere end 5.50, træls når telefonen ikke er på lydløs

Byg og miljø's hjemmeside kunne godt gøres mere brugervenlig

Det har uvarslet forhalet vores forløb at det politiske udvalg pludseligt ønskede at få vores byggeansøgning på udvalgs møde.

vi kunne have ønsket os een sagsbehandler som koordinerede både landzone, nedrivning og byggetilladelse.

Jeg er meget glad med behandling. Det er meget kompliceret proces for et privat person, men sagsbehandler var meget hjælpsom.

I ansøgningen var der to bygninger. Og den ene er glemt i godkendelsen

Færre dokumentationskrav!!! Det er blevet voldsomt bureaukratisk med BR 18.

Sagsbehandler vendte retur til aftalte tidspunkt

ingen

Nej

Meget hjælpsomme og imødekommende kontakter

Lang sagsbehandling da der skulle behandles politisk, og det vidste vi ikke da vi startede i december og fik tilladelsen i maj.....

Digital portal er tung, og som privat kommer man hurtig i tvivl om man gør det rigtigt.

Savnede en afsluttende opsamling om at nu kunne vi godt gå i gang med at bygge

mangler hjælp når man henvender sig personligt i Borger(service), der er servicen væk.

Da jeg i forbindelse med byfesten i 2018, havde tilsvarende udfordringer, foreslog jeg i efteråret, at vi tog en dialog omkring processen om ansøgningen. Det var der ikke stor interesse for. Men da jeg ved præcist hvordan ansøgningen skal udformes, var det heller ikke afgørende for mig. Men måske det kunne have afhjulpet, at vi i 2019 stod i en om muligt endnu værre situation

rigtig hurtigt sagsbehandling.

Nej

Jeg mener at når det er en årlig begivenhed vores Kræmmermarked, så bør man kunne give en tilladelse meget hurtigt.

Man bør ikke skulle rykke for tilladelsen to dage før Kræmmermarkedet, især ikke når ansøgningerne er sendt flere måneder i forvejen.

Sagsbehandlingstiden er alt for lang!

Information om tidsplanen for sagsbehandlingen og dialog/information om overholdelse af tidsplanen

Forhåndsdialog blev afvist med begrundelsen "at vi bare skulle søge, vores spørgsmål ville blive klaret i løbet af ansøgningsprocessen". Der er utallige spørgsmål der skal besvares med dybt tekniske betegnelser og henvisninger til lovstof og bekendtgørelser som er sort snak for lægmand. Fint at kommunen selv kan klare disse ting i en relativt simpel byggesag, men vi har brugt uforholdsvist meget tid på at forberede byggeansøgningen og var på et tidspunkt ved at hyre ekstern hjælp for at kunne overskue processen. Og i sidste ende var det nærmest en formsag, adskillige af de spørgsmål der skulle udfyldes under ansøgningsprocessen var irrelevante og "sort snak".

Jeg var ikke klar over at der var mulighed for denne opstartsdialog. min tilgang var en mail til jer, om hvad jeg havde i tankerne, og fik et rigtig god og brugbart svar retur. med det i hånden gik jeg igang, det var dog først jeg skulle have det i i portalen det blev lidt svært, men alligevel er det rimeligt intuitivt.

Jeg er altid blevet mødt med flinke og fagligt kompetente folk. Desværre virker arbejdsbyrden ofr stor og der skete kun noget når jeg ringede ind og rykkede.

Det var ikke helt klart for os hvad vi egentlig skulle stille med, det ville have været dejligt hvis brand og redning havde været med fra starten så vi kunne have indarbejdet de ting ind i situations planen fra starten

Noget tyder på at sagsbehandleren er voldsomt overbebyrdet. Servicemål blev ingenlunde overholdt og Bygherre (grundejer) må derfor nu leje et hus i byggeperioden med omkostninger til følge. Havde man været bare lidt informative om den LAAAAAANGE sagsbehandlingstid, kunne Bygherre have ageret anderledes. Selve behandlingen er forløbet problemfrit og tilfredsstillende.

Skift af sagsbehandlere i den 16 ugers lange sagsbehandling. 4 sagsbehandlere hvoraf den sidste endelig gik i gang med sagsbehandlingen.

Dele af det indsendte materiale blev væk d. 01.05.19

Forslag til forbedringer:

Finde en kvalificeret medarbejder til sagsbehandlingen fra start - og én, der har kendskab til det ansøgte. Information undervejs i sagsbehandlingsforløbet om forventet varighed og om evt. manglende dokumenter

Sagsbehandler var svær at få fat i.

Det bør være muligt, at kunne få fat i sagsbehandleren, indenfor deres telefontiden. Men ofte støder man på, at de er til møde, på kursus, eller andet.

Sagsbehandler burde kontakte os hvis der er spørgsmål og ikke blot give et afslag, på noget vi slet ikke har søgt om. Det efterlader os med dårlige muligheder for at komme igennem og få vurderet vores sag.

Det burde være muligt at kommunikere direkte med sagsbehandler gennem Byg og Miljø.

Svært at finde ud af sagens gang igennem Byg og Miljø

Til tider også svært at få fat i sagsbehandler pr telefon. Til gengæld rigtig fin dialog når man endelig er kommet igennem.

Jeg synes at sagsstyringssystemet Byg og Miljø er totalt håbløst. På grund af at skabelonen jeg skal bruge under ingen omstændigheder afspejler det behov jeg har for at søge om lejlighedstilladelse til opstilling af et markeds- eller festtelt. Jeg tror at kommunens sagsbehandlere kan spare rigtig meget tid, hvis det værktøj vi kommunikerer gennem afspejler den virkelighed vi sidder i. Det vil jeg meget gerne uddybe, hvis I har brug for det. Mail: info@sliphyggenlos.dk

Jeg er boligrådgiver og har siddet med byggesager, jeg har selv bygget til 2 gange under tidligere regler. Jeg var lige ved at opgive i forbindelse med oprettelsen af sagen. Pga. Jeg var alligevel lidt usikker, pga. de nye regler i BR. Gjorde det heldigvis ikke. Nu har jeg helt fantastisk en byggetilladelse 5 dage efter. Tusind tak.

Jeg har både været i kontakt angående jordvarme samt byggesag. Begge tilfælde har været meget positive. Dialogen har været i øjenhøjde, samarbejdsviljen har været i top, trods til tiders arbejdspress grundet antallet af sager.

Jeg har kun positive ord at knytte an til Ringsted kommune.

Det er meget svært, at komme igennem telefonisk, mellem 13-15 Sagsbehandler sidder ofte i møde eller er på kursus.

Derudover bør man gennemgå ansøgningskemaerne, i Byg og Miljø, de er i den grad forvirrende.

Overvej at gøre det nemmere at ansøge, og lav en vejledning på Kommunes hjemmeside, der giver oplysninger til både ansatte og til borgere, der er lette at forstå, og gerne med en email adresse på nogen der kan hjælpe.

Det skal være lettere at ansøge i Byg og Miljø.

Jeg skulle "lovligøre" nogle bygninger der har stået på grunden siden husets opførelse (længe før jeg overtog huset).

Mange af de ting man skulle svare på /redegøre for er ikke muligt. Der burde være en særlig kategori til dette.

Som eksempel. Det giver ikke mening at skulle anmelde start og afslutning på sådan en sag

Der skal være en forståelse for at tiden er dynamisk.

Lokalplaner laves ved en ny udstykning, når lokalplanen laves er der en viden til rådighed, med tiden bliver denne viden forældet, så en professionel vurdering om et byggeri passer i stil og form.

Mange steder i landet er lokalplaner udført med krav til hvilke materialer der må bruges i Klimaskærmen, med tiden finder vi ud af at et materiale kan erstattes med eksempelvis et mere bæredygtigt materiale, det kan bare ikke lade sig gøre for det står i Lokalplanen der er skrevet på et tidspunkt hvor miljø aspektet ikke var så populært, her mangler stort set alle kommuner den vilje og evne til at vurdere og turde sige ok, nej så skal du som ansøger igennem en lang dispensations sag.

Selfølgelig skal materialet ikke give gener for naboer som der har været med Glaserede tage, men en form for faglighed skal der være, hvor kommunen selv tør at vurdere produktet.

I burde tage jer mere tid til de enkelte sager.

Mindre bureaukrati ville være ønskeligt

Det er svært at få fat i sagsbehandleren telefonisk, og mange spørgsmål kunne være afklaret meget hurtigere gennem en telefonsamtale. I stedet bruger man mail-systemet, og så må man ofte lægge sagen fra sig, indtil mailen er besvaret.

Det er lidt kringlet alt det man skal igennem bare for at søge om et drivhus

Der kunne måske fjernes nogle af punkterne, når det kun drejer sig om så lille et byggeri

Eller der kunne stå små eksempler, når man når til enkelte punkter.

hurtig og præcis behandling af sagen

Overholde aftaler omkring tilbagemelding.

Meld klart ud hvis krav er ufravigelige

Det er for indviklet at komme igennem ansøgningen til små og enkle sager er det simpelt hen for bureaukratisk.

Jeg håber bare vi er enige om hvad godkendelsen dækker og jeg ikke igen får brug for den pågældende afdeling :-)

Jeg syntes det tog for lang tid. Og indberetningsskemaet fungerede ikke helt optimalt, men jeg opdagede næsten igennem sagen, at I har fået et nyt program.