



## Rapport 2006 **Byggeri & Boligs KundeCenter og byggesagsbehandling**

---

Udarbejdet af Catinét september 2006

## Indhold

- Undersøgelsens formål Side 3
- Metode og gennemførelse Side 3
- Hovedkonklusioner Side 4
- Detailresultater Side 6
- Bilag Fra side 11
  - Spørgeguide
  - Åbne besvarelser
  - Tabeller

## Undersøgelsens formål

Formålet med nærværende undersøgelse er at afdække, hvordan brugere af KundeCenter på Ottiliavej oplever besøget og hvilke informationer, de oftest søger. Dertil fokuserer undersøgelsen på, de borgere, der har ansøgt om byggetilladelse og borgere, som har haft kontakt til et af de 2 bygningsinspektorater.

## Metode og gennemførelse

Undersøgelsen er gennemført på Teknik- og Miljøforvaltningens elektroniske internetpanel, der består af 1.000 repræsentativt udvalgte borgere med adgang til Internettet. Undersøgelsen er således blevet besvaret over internettet. Alle er 15 år eller ældre. Der er på nærværende undersøgelsesrunde, på hvilken svarene er indløbet i perioden 18.8.-5.9. 2006, indkommet 508 brugbare besvarelser.

### Kvalitetsstandarder

Catinét Research er medlem af ESOMAR, og undersøgelsen vil blive gennemført i overensstemmelse med de internationalt opstillede kvalitetsstandarder (se vedhæftede dokument om ESOMAR kodeks).

### Offentliggørelse af resultater

Offentliggørelse eller mangfoldiggørelse af rapporten vil ikke være tilladt uden forudgående aftale og kun med angivelse af undertegnede som kilde, jf. ICC/ESOMAR International Kodeks og ophavsretsloven.

## Hovedkonklusioner

## Hovedkonklusioner

### KundeCenter

- Der er ialt modtaget 508 besvarelser
- Næsten 10% (93 personer) af det samlede TMF panel på 1000 personer har anvendt KundeCenter. KundeCenter er således et hyppigt anvendt sted i forbindelse med byggeri og ombygning af lejligheder, huse etc.
- Kendskabet til KundeCenter kan oftes føres tilbage til Byggesagsafdelingen (42% har svaret dette), dog tæt fulgt af andre uspecificerede kilder, hvoraf mange kan formodes at være familie, venner og håndværkere.
- Det primære formål med et besøg i KundeCenter er at afhente tegninger og modtage vejledning.
- Af de 93 personer har 43% søgt vejledning. Typen af vejledning er oftest teknisk, men en del søgte også juridisk/administrativ vejledning.
- Forventningerne til vejledningen blev for flertallet (71%) indfriet.
- Der ses en generel tilfredshed med KundeCenter, kun få har forslag til forbedringer, de fleste finder centeret tilfredsstillende, som det er. Af forslag til forbedringer er f.eks. bedre skiltning, indføring af nummersystem og opdatering af elektroniske muligheder såsom tegninger sendt per mail.

### Byggesagsbehandling

- 64 personer ud af de 508 besvarelser har søgt tilladelse hos Byggeri & Bolig. Flertallet (50 personer) er ansøgninger fra nyere tid, dvs. år 2000 og frem.
- Det er ofte tilfældet, at en ansøgning om byggetilladelse kombineres med et besøg i KundeCenter 30 af de 64 personer har også været KundeCenter.
- Næsten halvdelen af byggeansøgningerne gjaldt byggeri i lejligheder, hvilket nok ikke er overraskende, når man ser på den geografiske demografi (borgere i Københavns Kommune)
- Langt over halvdelen af ansøgerne er tilfredse med sagbehandlingen (46 af de 64 personer).
- De respondenter, der ikke var tilfredse, begrundede det med at f.eks. ventetiden og sagsbehandlingstiden var for lang.
- Kun få havde problemer med at forstå de svar de fik af Byggeri & Bolig (6%), og kun 3% vidste ikke, hvad de skulle gøre efter at have læst svaret. Dette må siges at være et meget positivt resultat.

### Bygningsinspektører

- 22 ud af 64 personer havde kontakt med et bygningsinspektorat under deres byggeri og næsten 2/3 af disse ansøgere (68%) har været tilfredse med den vejledning, som de fik i denne forbindelse med byggeriet.
- Kun få har forslag til forbedringer af vejledningen fra Bygningsinspektoratet, der nævnes bedre organisering og fleksibilitet.



## Detailresultater

## Detailresultater

### Kendskab og benyttelse af KundeCenter, Ottiliavej 1

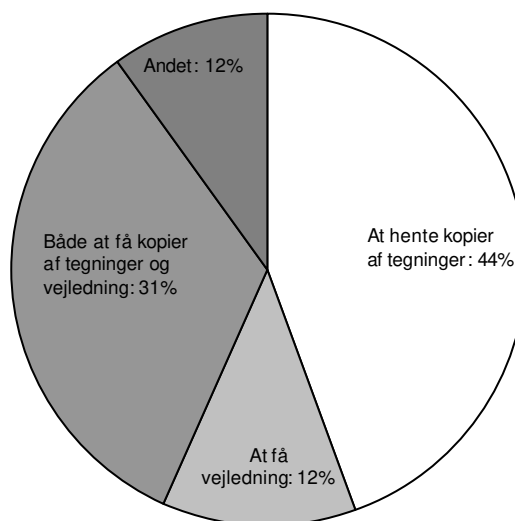
Ud af de 508 besvarelser har 18%, svarende til 93 personer, bekræftet af de har anvendt Byggeri & Boligs KundeCenter på Ottiliavej 1. Dette må siges at være en stor procentdel, der viser at KundeCenter benyttes flittigt. Dette afspejler den tendens, der ses generelt, da det er blevet meget populært at bygge om og til ens bolig.

På spørgsmålet om, hvor de kender KundeCentret fra svarer 42% af de 93 personer, at de kender til KundeCentret fra Byggesagsafdelingen, dog tæt fulgt af andre, uspecificerede kilder, der kan antages at dække over håndværkere, arkitekter o.lign. men måske også familie, venner og naboer. 9% af de 93 siger, at de har deres kendskab til centeret fra Byggeri & Bolig's hjemmeside.

### Ærinde og betjening

Formålet med besøget i KundeCenter er primært at hente tegninger og få vejledning, hvilket kan se på nedenstående figur.

## Hvad var dit ærinde i KundeCenter?



Basis: 93 besøgende i KundeCenter

Af de 43%, der har søgt vejledning (det er 42 personer), svarer 17, at der var tale om teknisk vejledning, 5 at det var juridisk/administrativ vejledning, 17 svarer, at den vejledning, som de søgte, både var af teknisk og juridisk/administrativ karakter. 3 personer svarer 'ved ikke'.

Forventningerne til vejledningen er oftest at modtage diverse informationer såsom flugtvejsforhold, byggeri tæt på skel, retningslinier for ansøgning om byggetilladelse osv. Flertallet fik svar på deres spørgsmål, kun enkelte følte ikke de fik, hvad de havde forventet. Dette betyder, at af de 42 svarpersoner, som søgte vejledning, svarer 30 (= 71%), at vejledningen svarede til det forventede, medens 7 personer svarer nej og 5 ved ikke. 71% var således tilfredse med besøget på KundeCentret.

*"Mine forventninger var at alt ville være langsomt og surt, som i alle andre offentlige forvaltninger. Dette er blevet gjort totalt til skamme. Jeg modtog en velformuleret, saglig og høflig betjening. Jeg kan ikke rose personalet på Ottiliavej nok!"*

*"Hurtigt og kompetent, det blev udmærket tilfredstillet"*

*"Kortfattet, men kyndig og præcis vejledning ifm 2-3 konkrete spørgsmål"*

Alle åbne svar kan ses i bilaget.

### **Forslag til forbedringer**

Som afslutning på blokken af spørgsmål vedrørende KundeCenter er de besøgende blevet spurgt, om de har forslag til forbedringer af dette. Flere af de 93 personer, som har besøgt KundeCenter er så tilfredse med centeret, at de ikke synes, der er behov for forbedringer, hvilket må siges at være et meget positivt resultat.

*"Næ, jeg har fået en god sagsbehandling ift. sammenlægning af lejlighed"*

*"Ikke umiddelbart - fungerer fint for mig!"*

Af de forslag, som er kommet ind, går flere på en bedre skiltning udenfor og indenfor KundeCenter, så man som bruger altid ved, hvor man skal henvende sig. Andre synes, at man kunne gøre ventetiden mere overskuelig og behagelig ved at indføre en nummersystem.

*" Det kan faktisk godt være lidt forvirrende at være \"kundel\" på kontoret. Så tydeligere vejledning om procedure, fx et skilt med hvor man skal henvende sig om hvad og hvad man kan få hjælp til. Og så et ordentligt kø-system med numre eller lign."*



*"Selve indgangsdøren er lidt svær at finde, og skiltningen kunne være bedre nede på gadeniveau - især taget i betragtning at der er gjort meget ud af skiltning, rød stribe på gulvet mm oppe på den etage hvor kundecentret ligger"*

*"To plakater ved indgangen. Een der i overskrifter forklarer hvilke typer eksperter der rådes over og hvad deres ekspertise omfatter; og een der forklarer, hvorledes sagsakterne er opdelt, gerne med tilhørende lille lap til at skrive matrikelnumre på (og dermed oftere få hentet korrekt sag første gang)"*

Et tredje forslag fokuserer på en opdatering af de eksisterende datasystemer, så man som bruger kan finde f.eks. tegninger via internettet eller få sine tegninger sendt som PDF.

*"At man kan få ældre tegninger sendt også på mail"*

*"Hvad med at digitalisere tegningerne og gøre dem tilgængelig via digital signatur?"*

*"Mulighed for at få skannet tegninger til pdf eller lignende"*

Alle åbne svar kan ses i bilaget.

## **Byggesagsbehandlingen**

Alle 508 svarpersoner er blevet spurgt, om de har søgt om tilladelse til et byggeri hos Byggeri & Bolig. Hertil svarer 64 personer (= 13%) ja. Flertallet (50 personer) har søgt tilladelse i nyere tid, dvs. fra år 2000 og frem. 8 personer har søgt i 90'erne, medens ansøgningstidspunktet for 6 af svarpersonerne ligger i 80'erne.

Der er et ikke helt ubetydeligt sammenfald mellem disse ansøgere og kunderne i KundeCenter, idet 44 af de 64 ansøgere også har besøgt sidstnævnte. Det er således ofte tilfældet, at en ansøgning om byggetilladelse kombineres med et besøg i KundeCenter.

I næsten halvdelen (30 af de 64 tilfælde) gjaldt ansøgningen ombygning af lejlighed, i 17 tilfælde var byggeriet en tilbygning, 2 tilfælde drejer sig om en-familiehuse, medens den næststørste gruppe – 21 – har krydset af i en uspecificeret andet-kategori.

Langt over halvdelen af ansøgerne er tilfredse med sagbehandlingen (46 af de 64 personer). Opdeles materialet efter årstallet for ansøgningen viser det sig, at nøjagtig halvdelen af de 64 cases er fra 2003 eller tidligere medens den anden halvdel er fra 2004-06. Undersøges tilfredsheden med sagsbehandlingen, viser det sig, at 78% af dem med de gamle sager var tilfredse medens dette kun gælder 66% af de nye sager – en forskel, som dog ikke på grund af det beskedne antal observationer er signifikant i statistisk forstand.

Det kan således være et tilfælde, at andelen af tilfredse er lavere på de nyeste sager, men andre muligheder – at sagsbehandlingen er blevet dårligere, at man, som tiden går, glemmer irritationsmomenter og små - frustrationer kan selvfølgelig tænkes. En anden og måske mere plausibel forklaring kan være at borgerne simplethen er gået hen og er blevet mere krævende og med større forventninger i forhold til sagsbehandlingen.

De personer, der ikke er tilfredse er blevet bedt om at begrunde deres utilfredshed. Flere nævner, at ventetiden og sagsbehandlingstiden er alt for lang. Andre nævner, at der var rod i papirene og de fik forkerte oplysninger.

*"Sagsbehandlingen tog en evighed. Jeg fik forskellige svar hver gang jeg ringede. Jeg brugte 4000 på en bygningsingeniør, som jeg så til sidst fik at vide, at de alligevel ikke mente, at jeg behøvede...Og for at slå hovedet på sømmet, havde de smidt alle papirer væk, da sagen skulle afsluttes, så jeg måtte aflevere hele skidtet igen. Men folk var søde og rare, det skal de have..."*

*"Urimeligt langt sagsforløb, hvor medarbejderne undertiden havde smidt sagen væk, dårlig og forvirrende rådgivning. Det lange tidsforløb betød, at håndværkertilbuddet faldt bort.*

Alle åbne svar kan ses i bilaget.

Er tilfredsheden med sagsbehandlingen ikke helt tilfredsstillende, så er der kun få, der har problemer med de svar, der bliver afgivet. 4 af de 64 (= 6%) forstod ikke indholdet af svaret på deres ansøgning, og kun 2 af de 64 (= 3%) vidste ikke hvad de skulle gøre efter at have læst svaret. Dette må siges at være en meget positiv evaluering af de svar, der er givet til ansøgerne i relation til byggesagsbehandlingen.

### **Bygningsinspektorer**

22 af de 64 byggeansøgere angiver, at de under byggeriet havde kontakt med Bygningsinspektoratet. Næsten 2/3 af disse ansøgere (68%) har været tilfredse med den vejledning, som de fik i denne forbindelse med byggeriet. Kun 4 af de 22 (= 18%) svarer udtrykkelig, at de ikke var tilfredse, og de sidste 3 af de 22 personer svarer "ved ikke" til spørgsmålet. Utilfredsheden tyder på ud fra de åbne besvarelser at ansøgerne manglede bedre organisering og fleksibilitet fra Byggeinspektoratets side. Dette er således også gentaget som forslag til forbedringer af vejledningen fra Bygningsinspektoratet.

*"At én person er ansvarlig for sagen fra start til slut og følger den til dørs. Og så virkede det klart som om der var for meget arbejde til for få mennesker"*

*"Større imødekommenhed og mere fleksibilitet"*

Alle åbne svar kan ses i bilaget.



## Bilag



Byggeri & Bolig – spørgsmål til borgerpanelet

*Single*

Spg. 1. Har du anvendt Byggeri & Boligs KundeCenter (Ottiliavej 1, 2500 Valby)?

- 1: Ja
- 2: Nej => gå til spg. 8
- 3: Ved ikke => gå til spg. 8

*Single*

Spg 2. Hvor kender du KundeCentret fra?

- 1: Byggeri & Boligs hjemmeside
- 2: Via kontakt til Byggeri & Bolig – Byggesagsafdelingen
- 3: Kender KundeCentret fra andre kilder
- 4: Ved ikke

*Single*

Spg. 3. Hvad var dit ærinde i KundeCenteret?

- 1: Skulle hente kopier af tegninger
- 2: Kom for at få vejledning
- 3: Kom både for at få kopi af tegninger og vejledning
- 4: Andet
- 5: Ved ikke

*Single ( hvis svar 2 el. 3 i spg. 3)*

Spg. 4. Hvordan vil du beskrive vejledningen?

- 1: Teknisk
- 2: Juridisk/administrativ
- 3: Både teknisk og juridisk/administrativ
- 4: Ved ikke

*Open (hvis svar 2 el. 3 i spg.3)*

Spg. 5. Hvad var dine forventninger til vejledningen?

Noter: \_\_\_\_\_

Ved ikke

*Single (hvis svar 2 el. 3 i spg. 3)*

Spg. 6. Svarede vejledningen til det, som du forventede?

- 1: Ja
- 2: Nej
- 3: Ved ikke

*Open*

Spg. 7. Har du nogen forslag til forbedringer af Byggeri & Boligs KundeCenter?

Noter: \_\_\_\_\_

Ved ikke

*Single*

Spg. 8. Har du søgt om tilladelse til et byggeri hos Byggeri & Bolig?

- 1: Ja
- 2: Nej = AFSLUT
- 3: Ved ikke = AFSLUT

*Numerisk – 4 cifre ( hvis svar 1 i spg.8)*

Spg. 9. Hvilket årstal (ca.) har du sidst søgt om tilladelse til et byggeri hos Byggeri & Bolig?

Noter: \_\_\_\_\_

*Single ( hvis svar 1 i spg. 8)*

Spg. 10. Hvad gik byggeriet ud på?

- 1: En-familiehus (også carport/skur)
- 2: Tilbygning
- 3: Ombygning af lejlighed
- 4: Andet
- 5: Ved ikke

*Single ( hvis svar 1 i spg. 8)*

Spg. 11. Var du tilfreds med sagsbehandlingstiden?

- 1: Ja
- 2: Nej
- 3: Ved ikke

*Open (hvis svar 2 i spg. 11)*

Spg. 12. Hvorfor var du ikke tilfreds med sagsbehandlingstiden?

Noter: \_\_\_\_\_  
Ved ikke

*Single (hvis svar 1 i spg. 8)*

Spg. 13. Forstod du indholdet af svaret på din ansøgning?

- 1: Ja
- 2: Nej
- 3: Ved ikke

*Open (hvis svar 2 i spg. 13)*

Spg. 14. Hvorfor forstod du ikke indholdet af svaret?

Noter: \_\_\_\_\_  
Ved ikke

*Single (hvis svar 1 i spg. 8)*

Spg. 15. Vidste du, hvad du skulle gøre efter at have læst svaret?

- 1: Ja
- 2: Nej
- 3: Ved ikke

*Open (hvis svar 2 i spg. 15)*

Spg. 16. Hvorfor vidste du ikke, hvad du skulle gøre?

Noter: \_\_\_\_\_  
Ved ikke

*Single ( hvis svar 2 i spg. 15)*

Spg. 17. Vidste du hvor du skulle henvende dig for at få svaret uddybet?

- 1: Ja
- 2: Nej
- 3: Ved ikke

*Single (hvis svar 1 i spg. 8)*

Spg. 18. Havde du under dit byggeri kontakt med bygningsinspektoret?

- 1: Ja
- 2: Nej
- 3: Ved ikke

*Single (hvis svar 1 i spg. 18)*

Spg. 19. Var du tilfreds med den vejledning, du fik af bygningsinspektoret?

- 1: Ja
- 2: Nej
- 3: Ved ikke

*Open (hvis svar 2 i spg. 19)*

Spg. 20. Hvorfor var du ikke tilfreds med vejledningen?

Noter: \_\_\_\_\_  
Ved ikke

*Open (Hvis svar 1 i spg. 18)*

Spg. 21. Har du nogen forslag til forbedringer af vejledningen fra bygningsinspektoret?

Noter: \_\_\_\_\_  
Ved ikke

*Page*

Så har vi ikke flere spørgsmål. Tak for at du ville deltage i denne undersøgelse om Byggeri & Boligs KundeCenter.

**[Q5] Hvad var dine forventninger til vejledningen?**

mine forventninger var at alt ville være langsomt og surt, som i alle andre offentlige forvaltninger. Dette er blevet gjort totalt til skamme. Jeg modtog en velformuleret, saglig og høflig betjening. Jeg kan ikke rose personalet på Ottiliavej nok!
At de kunne vejlede mig i hvad vi skulle ansøge om i.f.m ombygning af lejlighed
At få informationer til at opnå byggetilladelse til en udestue
Hjælp til ikke teknisk kyndige borger...
At jeg som formand for ejerforeningen fik klar besked om ansvarsfordelingen i en sag om en vandskade opstået pga. en utæthed i et badeværelse
information, hvad må jeg, retningslinier
Klare oplysninger om mit forehavende
Jeg fik det at vide jeg skulle. Det var som det skulle være synes jeg
Hjælp! Men fik ikke den hjælp!
Mellemstore
jeg havde været der en gang tidligere, og vidste derfor lidt om personalets faglighed (og humor). mine forventninger blev indfriet, og jeg fik mine oplysninger.
Konkret ville jeg have en foreløbig tilbagemelding på om en ansøgning om (til)byggetilladelse var ok inden jeg sendte den ind, fordi, jeg fra for længe siden var vant til at selve behandlingen tog evigheder.
Jeg havde ingen forventninger
At få hjælp og tilladelse i forbindelse med ombygning af lejlighed
at få svar på de spørgsmål jeg havde
At få råd om regler og rammer for ombygning af en lejlighed
Kortfattet, men kyndig og præcis vejledning ifm 2-3 konkrete spørgsmål.
ingen
At jeg fik god besked med de spørgsmål som jeg stillede, og at jeg rimeligt hurtigt fik de materialer at se som jeg bad om
Jeg bor i et gammelt fredet hus. Jeg forventede, at kunne se min byggesag incl. tegninger og kunne stille spørgsmål vedrørende mit hus' vedligeholdelse. Jeg har kontakt til BYFO (Bygningsfredningeforeningen).
at jeg kunne få de oplysninger som jeg søgte
At få materiale til brug for bygning af en udestue.
Hurtigt og kompetent, Det blev udmærket tilfredsstillt
Jeg skulle bare bruge en besked, og den fik jeg
at få mine spørgsmål besvaret
At få svar på mine spørgsmål vedr. byggeri tæt på skel
afklaring af div. spørgsmål vedr. flugtvejsforhold.

**[Q7] Har du nogen forslag til forbedringer af Byggeri & Boligs Kundecenter?**

Ansæt nogle flere medarbejdere så ventetiden ikke er så massiv!!!
at man kan få ældre tegningsmateriale sendt også på mail



Bedre åbningstider, bedre muligheder for at få præcis rådgivning og eventuel mulighed for kontakt til samme fagperson.
Det fungerer fint
Det kan faktisk godt være lidt forvirrende at være \"kunde\" på kontoret. Så tydeligere vejledning om procedure, fx et skilt med hvor man skal henvende sig om hvad og hvad man kan få hjælp til. Og så et ordentligt kø-system med numre eller lign.
Fortsæt den fantastiske stil!
hvad med at digitalisere tegningerne og gøre dem tilgængelige via digital signatur? ?
Ikke pt.
ikke umiddelbart - fungerer fint for mig!
Ikke umiddelbart.
Ikke umiddelbart. Nu er det et stykke tid siden, men jeg var vist meget godt tilfreds
Jeg har været godt tilfreds med den oplysning, jeg har fået
Men mit NEJ var skyldes en positiv overraskelse. Det viste sig at det oplæg vi havde sendt forud for mødet, var blevet behandlet som en egentlig ansøgning - og gået igennem.
Mere kundevenlige, specielt hvis man ikke kan finde sagsmapperne og bliver kastet rundt i systemet
mit besøg var tilbage i 1996, siden har jeg ikke været der
Mulighed for at få skannet tegninger til pdf eller lignende
Måske de skulle have nogle ting liggende på computersystemer?
Nej
nej
nej
Nej
nej
Nej
nej
Nej, jeg syntes at det virker fornuftigt, og det fungerer godt når man skal bruge tegninger. nej, jeg syntes det fungerede fint, da jeg var der.
Nej.
Nej.
Næ, jeg har fået en god sagsbehandling ift. sammenlægning af lejlighed.
Selve indgangsdøren er lidt svær at finde, og skiltningen kunne være bedre nede på gadeniveau - især taget i betragtning at der er gjort meget ud af skiltning, rød stribe på gulvet mm oppe på den etage hvor kundecentret ligger
skulle privatisere så det blev mere effektivt
To plakater ved indgangen. Een der i overskrifter forklarer hvilke typer eksperter der rådes over og hvad deres ekspertise omfatter; og een der forklarer, hvorledes sagsakterne er opdelt, gerne med tilhørende lille lap til at skrive matrikelnumre på (og dermed oftere få hentet korrekt sag første gang).

**[Q12] Hvorfor var du ikke tilfreds med sagsbehandlingstiden?**

Urimeligt langt sagsforløb, hvor medarbejderne undertiden havde smidt sagen væk, dårlig
---

og forvirrende rådgivning. Det lange tidsforløb betød, at håndværkertilbuddet faldt bort.
tog lang tid
den var meget lang.....
fik i 1. omgang et forkert svar på vores ansøgning
for lang sagsbehandling
Sagsbehandlingen tog en evighed. Jeg fik forskellige svar hver gang jeg ringede. Jeg brugte 4000 på en bygningsingeniør, som jeg så til sidst fik at vide, at de alligevel ikke mente, at jeg behøvede...Og for at slå hovedet på sømmet, havde de smidt alle papirer væk, da sagen skulle afsluttes, så jeg måtte aflevere hele skidtet igen. Men folk var søde og rare, det skal de have...
Alt for lang ventetid og dårlige tegninger mangler
tog for lang tid
Jeg blev ikke gjort bekendt med, at en del af ombygningen skulle besigtiges, mens den fandt sted.
alt for lang
Det tog for lang tid
Svært at få tilladelse til at bygge ovenpå selv om vores genboer har fået tilladelse til at lave kvist. Det er som om at sagsbehandlingen afhænger af hvilken sagsbehandler og deres humør. De kunne heller ikke give en saglig begrundelse for det første afslag og har derfor til sidst givet tilladelse.

#### [Q14] Hvorfor forstod du ikke indholdet af svaret?

svaret var baseret på et forkert grundlag og formuleringer i brevet håbløst gammeldags kancellisprog
ufatteligt langt, ufatteligt knudret, og det reelle svare står ikke først nederst på et 2 siders dokument
Fordi jeg fik forskellige svar...
Det fremgik ikke klart, om vi havde fået tilladelse eller afslag. Vi måtte gennemlæse papirerne (!) 2 gange.

#### [Q16] Hvorfor vidste du ikke, hvad du skulle gøre?

det er ikke helt klart hvad der skal ske efterfølgende
fordi det ikke var udspecificeret

**[Q20] Hvorfor var du ikke tilfreds med vejledningen?**

Virkede tilfældig og ukoordineret i forhold til ansøgningen, havde ikke alle sagsdokumenter.
Same, same.
Fordi inspektøren blandede gode råd og krav, så det var svært at gennemskue, hvad der var direkte krav.
for ufleksibel

**[Q21] Har du nogen forslag til forbedringer af vejledningen fra Bygningsinspektoret?**

Bedre koordination med Byggeri og Bolig.
Nej.
større imødekommenhed og mere fleksibilitet
nej
Nej ikke p.t.
At én person er ansvarlig for sagen fra start til slut og følger den til dørs. Og så virkede det klart som om der var for meget arbejde til for få mennesker større smidighed ved evt mundtlige aftaler