

Bedre og hurtigere afgørelser inden for teknik og miljø

Hvordan træffer man sikre afgørelser, når man ikke er jurist? Karnov Teknik & Miljø hjælper sagsbehandlere med at træffe afgørelser af højere kvalitet. Se, hvordan ledere og medarbejderne mærker forskel i kommunen.



Udfordringen

De er nogle af rådhusets mest værdifulde medarbejdere og rådgivere. Biologen, ingeniøren, planlæggeren – ja, hver fagspecialist sidder med værdifuld viden, når der skal træffes afgørelser, der balancerer de talrige krav til teknik- og miljøforvaltningen. Krav til at være en professionel myndighed og en aktiv medspiller i kommunens udvikling.

Det er et stort ansvar, fordi politikere, borgere og erhvervsliv presser på, hvis sagsbehandlingen ikke går hurtigt nok. Eller endnu værre: Hvis svarene er mangelfulde eller indeholder fejl.

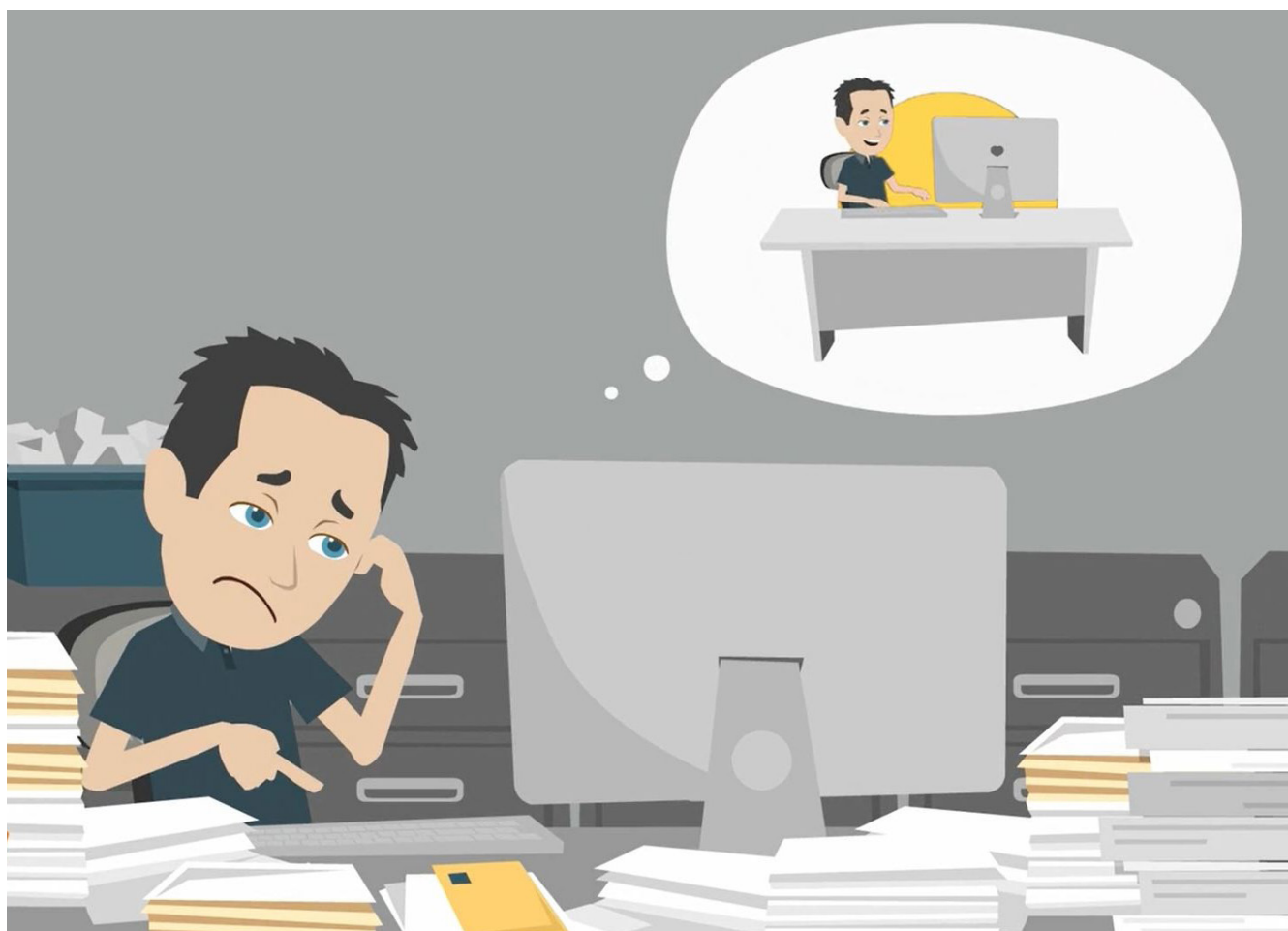
Udfordringen er, at specialisterne skal håndtere to spor: Et fagteknisk og et juridisk. Det første er de verdensmestre i, mens den juridisk metode ikke ligger på ryggraden. Det kan medføre:

- › Højt tidsforbrug på at undersøge lovgivning
- › Forskel på kvalitet i sagsbehandlernes afgørelser
- › Usikkerhed i sagsbehandlingen

Som ekspert i juridiske informationsløsninger indledte Karnov Group i 2017 derfor et samarbejde med en række forvaltninger for at understøtte et effektivt arbejde med juraen i sagsbehandlingen.

I vores indledende undersøgelser var de typiske udsagn i teknik- og miljøafdelingerne:

- › Kvaliteten af vores afgørelser skal være højere
- › Nogle sagsbehandlere er utrygge i deres afgørelser
- › Vi savner ofte ensartethed i vores afgørelser
- › Vi er pressede på tid i forhold til mængden af opgaver
- › Vi mangler folk at sparre med omkring afgørelserne



Løsningen

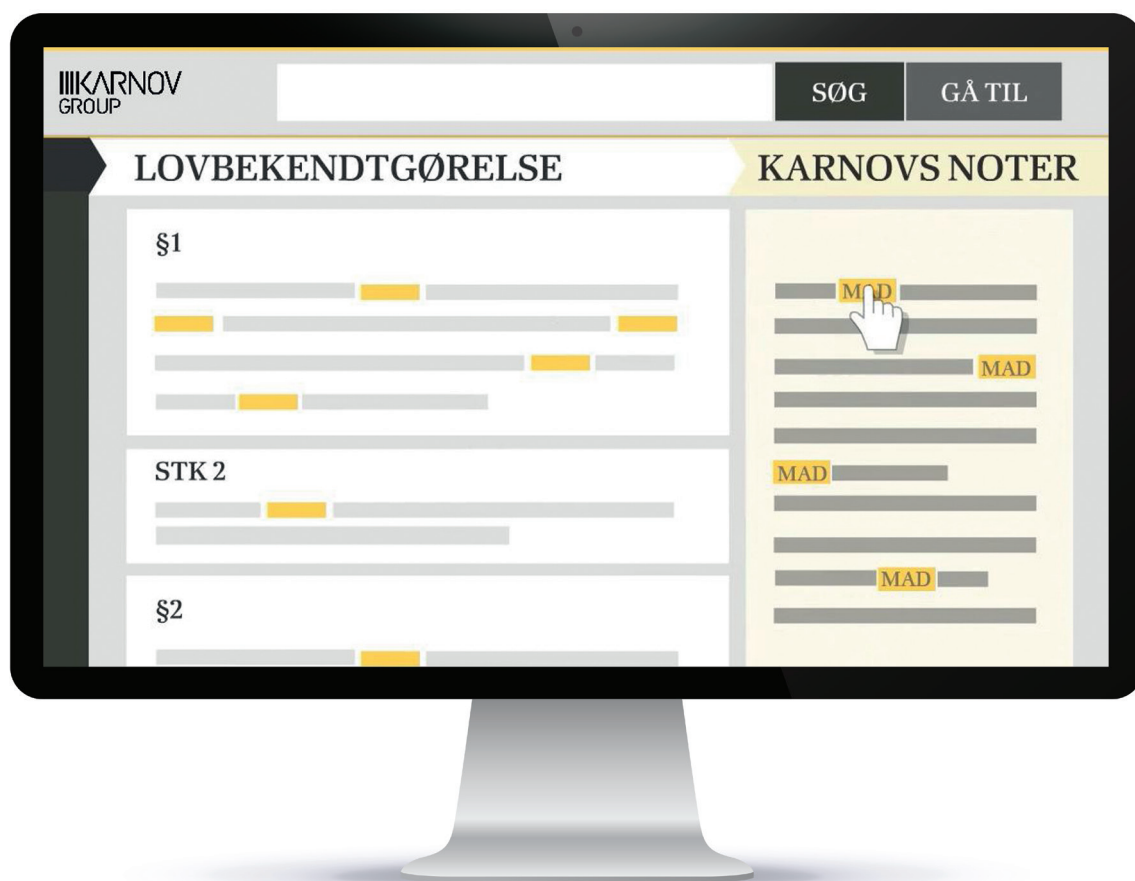
I vores afdækning af udfordringerne var der især to ønsker hos kommunale ledere: "Øg kvaliteten af afgørelserne, og hjælp os med at blive mere effektive i de juridiske processer". Netop de udfordringer har Karnov Group erfaring med at håndtere på en effektiv og brugervenlig måde.

Vi skræddersyede derfor en informationsløsning med materiale nøje udvalgt til teknik- og miljøafdelingens respektive medarbejdere. Hvad end det var en bekendtgørelse, en dom eller en bestemmelse, var vores tilgang klar: Det skulle være nemmere end nogensinde at finde det rigtige svar. Det skulle være slut med spildtid og uro i maven. Processen skulle med andre ord være i overensstemmelse med den juridiske metode:

Om Karnov Teknik & Miljø

Karnov Teknik & Miljø er en digital løsning, hvor den enkelte sagsbehandler kan søge konstant opdateret og ekspertkommenteret information inden for teknik og miljøes bestemmelser:

- › Få Karnovs noter med eksperters fortolkning af loven
- › Se alle væsentlige domme og afgørelser
- › Overvåg alle ændringer af love og paragraffer
- › Se loven, som den så ud på ethvert givent tidspunkt
- › Kom nemt til forarbejder og andre fortolkningsbidrag



Resultaterne

Men hvad siger de så, lederne og sagsbehandlerne? Vi har i foråret 2018 besøgt alle kommuner med adgang til Karnov Teknik & Miljø for at få en evaluering. Det er blevet til en række interview og fokusgrupper med både ledere og sagsbehandlere. Desuden har vi foretaget spørgeskemaundersøgelser blandt alle, der har brugt løsningen i 2018.

I denne case får du deres erfaringer og evaluering.

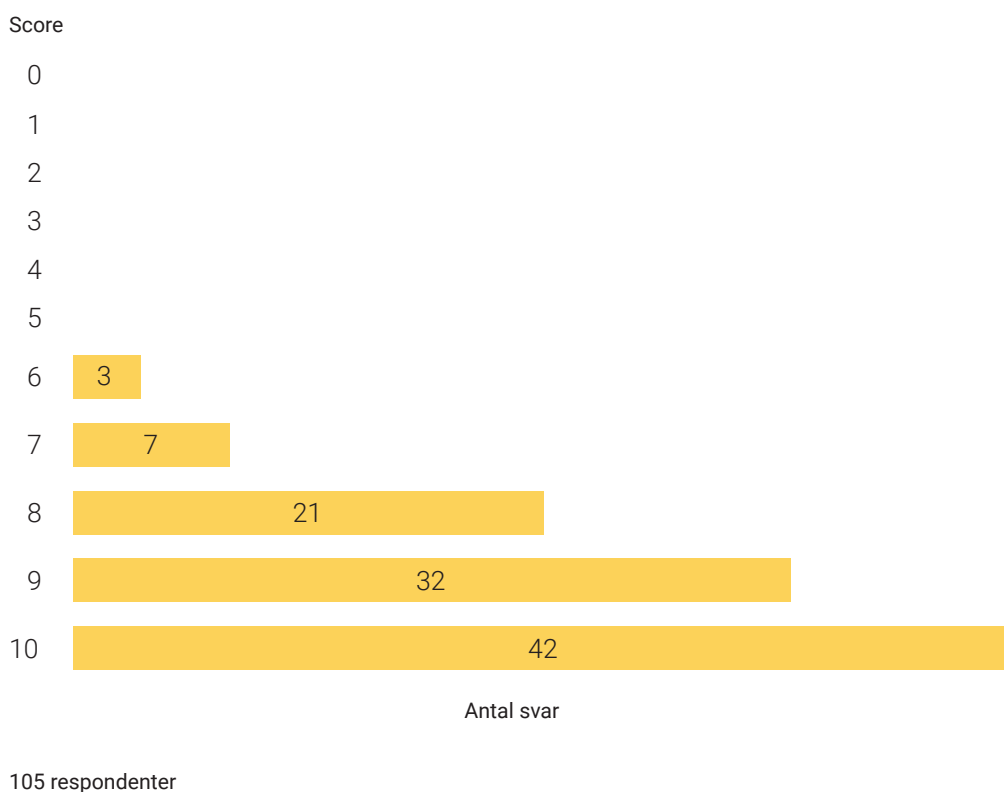
Tabeller i casen er fra spørgeskemaundersøgelse foretaget i perioden 20. marts til 4. april 2018 blandt alle, der har brugt Karnov Teknik & Miljø i år. 105 personer besvarede skemaet, hvilket svarer til 43,75 %.

Medvirkende Kommuner i casen: Struer, Lemvig, Holstebro, Aabenraa, Randers, Herning og Varde Kommune.

► Høj anbefaling af Karnov Teknik & Miljø blandt sagsbehandlere

Karnov Teknik & Miljø opnår en gennemsnitscore på 9 ud af 10 mulige.

Spørgsmål: På en skala fra 0-10 hvor 10 er bedst, hvor sandsynlig er det, at du vil anbefale Karnov Teknik & Miljø til en fagkollega:



► Holstebro Kommune

Fra interview m. Torben Mølgaard, Natur- & Miljøchef

"Et centralt tema i dette er effektivitet. Vi er som mange andre kommuner presset på tid i forhold til antallet af opgaver. Det betyder, at vi har stort fokus på, hvordan vi kan optimere alle vores processer. Ikke kun ved at kigge på vores juridiske processer, men også ved at inddrage robotteknologi og automatisering, som vi ser et stort potentiale i."

"Vi startede med en prøveperiode på Karnov Teknik & Miljø med vores landbrugsgruppe som foregangsmænd. Perioden betød, at sagsbehandlere, der jo er de allervigtigste i det her, kunne teste det i af praksis. Det var rigtig vigtigt for mig at lytte til deres tilbagemeldinger. For det skal jo understøtte vores daglige arbejde på en sikker og effektiv måde."

"Der har været rigtig god feedback på Karnov Teknik & Miljø. Specielt søgemulighederne, tilgængeligheden og muligheden for, at den enkelte medarbejder kan tilpasse det efter eget behov. Landbrugsgruppen har f.eks. en meget digital tilgang til deres arbejde, og de har set fordele, at de kunne arbejde på samme platform og sparre indbyrdes."

"Ud fra min vurdering, så føler vores medarbejder sig bedre klædt på til opgaverne. Det hjælper os til at sikre borgerne en ensartet behandling. Det gjorde vi også før, men nu lykkes vi bare nemmere med det. Vi har generelt oplevet en rigtig god tilfredshed med, at man har meget hurtig adgang til forarbejder og fortolkningsbidrag. Det er med til at øge sikkerheden i afgørelserne."

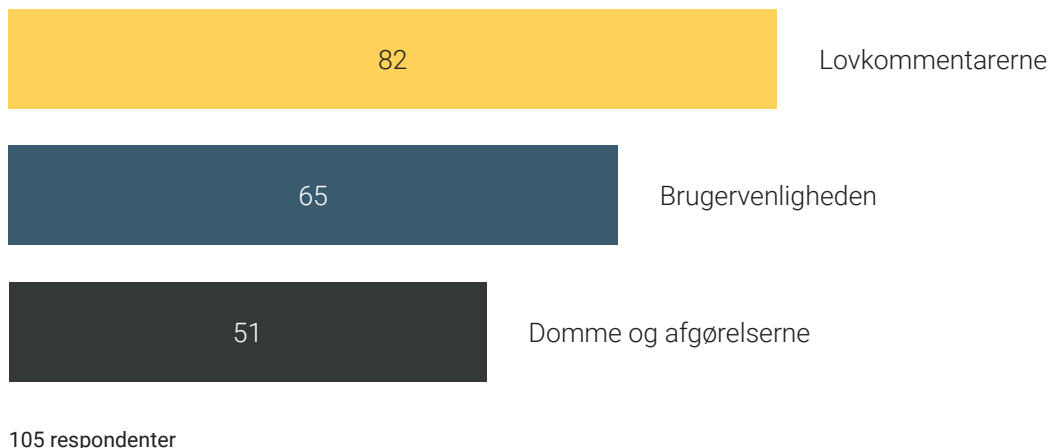


Karnov Teknik & Miljø er kendetegnet ved høj brugervenlighed og tilgængelighed for den enkelte sagsbehandler. Den relevante dokumentation er kun en søgning væk.

Top 3 grunde til, at sagsbehandlere anbefaler Karnov Teknik & Miljø

Vi spurgte sagsbehandlerne om, hvorfor de anbefaler Karnov Teknik & Miljø til fagkolleger.

Spørgsmål: Hvad er de primære årsager til, at du vil anbefale Karnov Teknik & Miljø? (Flere svarmuligheder)



► Randers Kommune

Fra interview m. Ove Nørregaard, sektionsleder, Miljø & Teknik

"Jeg vil faktisk ikke sige, at vi stod med en konkret udfordring, der var udslagsgivende for vores valg af Karnov Teknik & Miljø. Vi fik tilbuddet om at teste systemet af, og det gjorde vi uden kendskab eller forventninger til det. Så der var ikke nogen brændende platform for os, men testforløbet gav så en rigtig positiv respons fra medarbejderne. De sagde, at det var let at komme i gang med og enkelt at bruge i sagerne. Den feedback lyttede jeg meget til."

"Jeg synes selvfølgelig, at det er godt, at det hjælper os med at vinde noget tid og blive mere effektive. Men noget andet - og faktisk vigtigere - er, at sikkerheden i vores afgørelser bliver større. Det er min opfattelse, at det er sket. Jeg hører i hvert fald fra vores sagsbehandlere, at de kommer nemmere til afgørelserne nu. Flere medarbejdere fortæller, at de føler sig mere sikre i deres afgørelser. Så det er bestemt positivt indtil videre."

► Herning Kommune

Fra interview m. Kith Skovgaard, biolog i Herning Kommune

"Det, der har fanget mig, er, at det er en totalløsning. Når man går ind på platformen, har man både lovgivningen med tilhørende noter, vejledninger og afgørelser osv. samlet ét sted. Dermed skal jeg ikke lede efter de rigtige tolkninger alle mulige steder. Det er den største forskel for mig, at jeg kun behøver at klikke mig ind ét sted nu."

"Jeg sidder jo primært med naturbeskyttelsesloven, f.eks. ansøgning om indgreb i beskyttet natur eller lovliggørelser, hvis nogen har gjort noget uden tilladelse. Så der er jeg meget rundt i lovstoffet. Som biolog sagsbehandler har jeg jo ansvaret for både et fagligt og et juridisk spor. Her er noterne guld værd for os, der ikke er jurister. Jeg bruger noterne rigtig meget og kan støtte mig til, at en jurist har fortolket, hvad der gælder under den enkelte bestemmelse. Ikke mindst fordi der samtidig er lagt relevante afgørelser ved, der kan uddybe tolkningen af bestemmelsen."

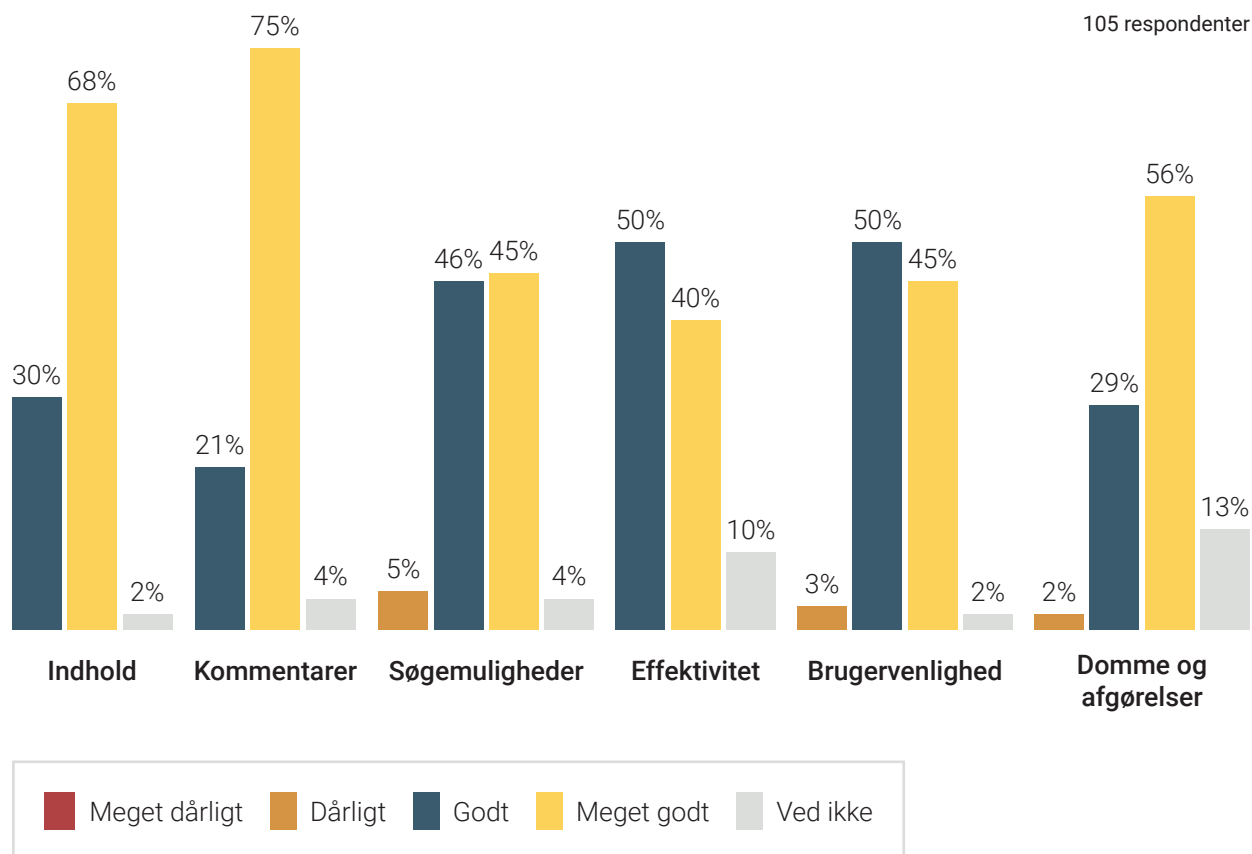


I Karnov Teknik & Miljø opdateres og kommenteres lovgivningen konstant af førende fagspecialister. På billedet ses advokat Mathias Roose Svendsen, kommentator på bl.a. husdyrbrugloven.

Sagsbehandlingernes generelle vurdering af Karnov Teknik & Miljø

Sådan vurderer brugerne de enkelte dele og funktioner i Karnov Teknik & Miljø.

Spørgsmål: Hvordan vil du vurdere Karnov Teknik & Miljø?



► Lemvig Kommune

Fra interview m. Thomas Damgaard, centerleder, Natur & Miljø

"Vi havde en snak i ledergruppen om kvaliteten af de afgørelser, vi træffer. Vi har heldigvis nogle rigtige dygtige medarbejdere med stor viden inden for deres områder. Men det er jo kun få af os, som f.eks. har været på KL's miljøjuraudnævnelsen, og langt de fleste har ikke nogen juridisk baggrund. Selv om man ved rigtig meget, når man har 20 års erfaring, så er vi jo ikke uddannede inden for det juridiske felt. For os har det derfor været et spørgsmål om at give den enkelte medarbejder et endnu skarpere overblik over juraen."

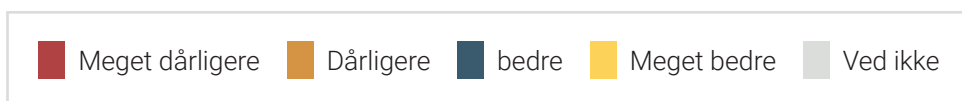
Fra interview m. Annette Johansen, leder af Bygge- og erhvervsservice

"Vi har stort fokus på, at vores processer er i orden. Her ligger der et stort ansvar for os ledere i at sikre, at sagerne bliver grebet rigtigt an. Jeg har selv bygge- og landzonesager som ledelsesområde, men jeg er jo ikke byggetekniker. Det er ikke mig, der sidder med den tekniske faglighed. Men jeg skal stille de udfordrende spørgsmål i håndteringen: F.eks. "Hvor står det henne?" eller "Hvor har du din tolkning fra? Det er min opfattelse, at Karnov hjælper os med at tjekke, om vi gør det rigtigt. Her kan den enkelte sagsbehandler jo blot foretage et par søgninger og sikre, at vi har to streger under i vores afgørelser."

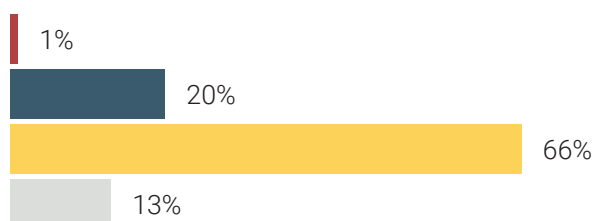
Karnov Teknik & Miljø sammenlignet med andre løsninger

Sådan sammenligner sagsbehandlerne Karnov Teknik & Miljø med andre løsninger.

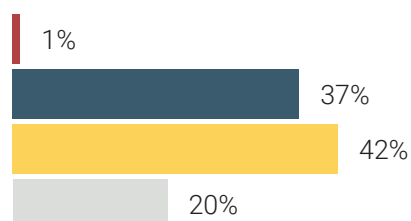
Spørgsmål: Hvordan vil du vurdere Karnov Teknik & Miljø i forhold til den løsning, du brugte før? Karnov Miljø & Teknik er:



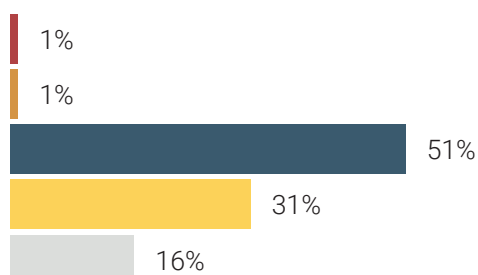
Kommentarer/Noter



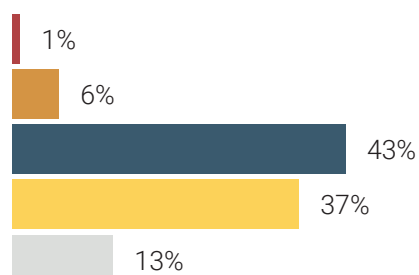
Effektivitet



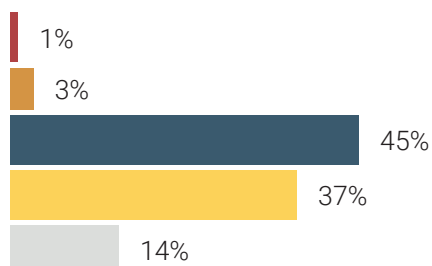
Indhold



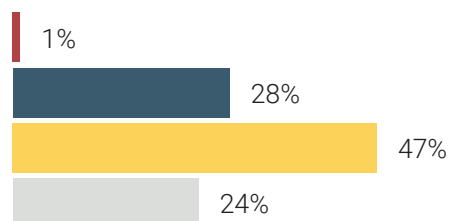
Søgemuligheder



Brugervenlighed



Domme og afgørelser



105 respondenter



Som bruger af Karnov Teknik & Miljø har du fri adgang til undervisning i juridisk informationssøgning tilpasset dit behov som sagsbehandler. På billedet ses vores underviser, cand.jur Robert Christiansen.

► Struer Kommune

Fra interview m. John Patuel Hansen, Centerchef, Plan & Miljø

"Vi havde et møde for nyligt, hvor vi evaluerede Karnov. Oplevelsen omkring bordet var, at det har et stort potentiale for os. Det krævede ganske vist lidt tilvænning for nogle af sagsbehandlerne, men tilbagemeldingen er, at man nu kommer hurtigere til sine beslutninger. Og det betyder meget for mig. Når man kommer hurtigere til beslutningerne, kommer man også hurtigere videre til den næste sag."

"Størrelsen på vores kommune giver os nogle helt naturlige udfordringer. Mængden af medarbejderne er mindre, så vores folk skal dække mere og har typisk flere kasketter på. Men man kan ikke blive 100 meter mester i alt, så vi har brug for juridisk sparring. Det er en af grundene til, at vi har valgt Karnov. Feedbacken er, at vi får dels en mere kvalificeret viden samt en mere effektiv tilgang til den."

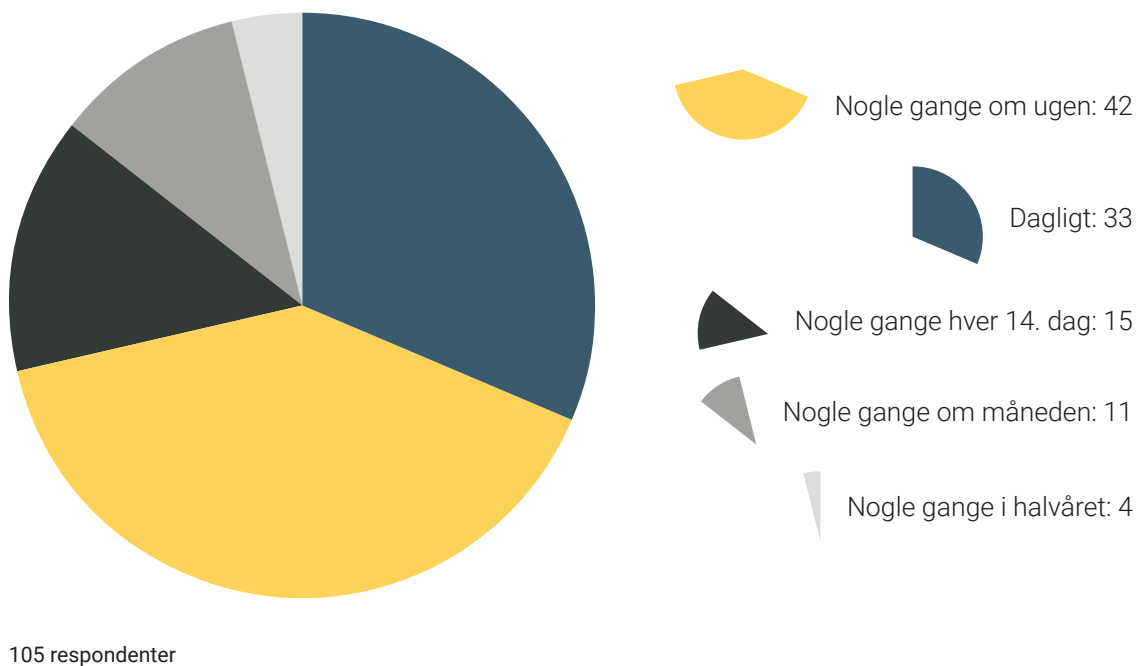
"Det har hele tiden været afgørende for mig, at dette skal være med til at spare os nogle penge. Og det er indtil videre min vurdering, at der potentiale for en god business case. Jeg har det sådan, at jeg skal ikke tvinge nogen til at bruge et system frem for noget andet. Det er til gengæld vigtigt for mig, at vi får det fulde udbytte."

"Så det er næste skridt for os at få superbrugerne til at lære fra sig. Som en slags ambassadører, så vi får resten af staben med og opnår det fulde potentiale."

Så meget bruger sagsbehandlerne Karnov Teknik & Miljø

De fleste bruger løsningen flere gange ugentligt.

Spørgsmål: Hvor ofte bruger du Karnov Teknik & Miljø?



Skal I også træffe bedre afgørelser?

Kontakt chefkonsulent Morten Boland på
morten.boland@karnovgroup.com eller tlf. **23 98 14 17**,
og få en dialog om jeres muligheder.

“Nu har jeg brugt Karnov nogle gange, og jeg synes, det er ekstremt nemt at gå til. Jeg finder hurtigt de områder og passager, jeg har brug for, det er nemt at navigere frem og tilbage og også lige at få lagt nogle favoritter ind. Og det er meget læsevenligt på skærmen. Så jeg er virkelig begejstret.”

Barbara Frenzel, afdelingschef for Byg,
Natur og Miljø, Aabenraa Kommune

Bedre beslutninger, hurtigere.

KARNOV
GROUP