



Om huseftersyn | Info til bygningsagkyndige | Bliv bygningsagkyndig



Nyhedsbrev nr. 26/2012 - HE-sekretariatet

[Obligatorisk] Sikkerhedskrav til anvendelse af HE-web

Adgangen til HE-web er af personlig karakter for den beskikkede bygningsagkyndige og omfatter adgang til data, der er beskyttet af Persondataloven. Adgangskoden må derfor ikke videregives til andre personer.

Koden må dog efter konkret bemyndigelse fra den beskikkede bygningsagkyndige anvendes af en medhjælper, der som led i indberetningen af en tilstandsrapport bistår den bygningsagkyndige med indtastning af data, den bygningsagkyndige har indsamlet i forbindelse med bygningsgennemgangen. Dog er det også i dette tilfælde den bygningsagkyndige der bærer det fulde ansvar for alt hvad der bliver indberettet i den pågældendes navn og HE-nummer. Groft misbrug af adgangskoden vil evt. kunne føre til frakendelse af beskikkelsen jf. bekendtgørelse om disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige, § 2, stk. 2.

Ministeriet har derfor udarbejdet et regelsæt for anvendelse af adgangskoden til HE-web, som præciserer, hvorledes koden må anvendes af den bygningsagkyndige. Regelsættet skal følges af alle beskikkede bygningsagkyndige. Det skal underskrives og indsendes én gang i forbindelse med beskikkelse eller genbeskikkelse som bygningsagkyndig.

Er du allerede beskikket bygningsagkyndig, så sender vi en navngiven udgave af reglerne til din underskrift, næste gang du skal genbeskikkes. Du skal således ikke selv tage initiativ til dette. Vi sender de første erklæringer ud primo oktober til underskrift af de bygningsagkyndige, som blev erindret om genbeskikkelse i begyndelsen af september 2012.

Regelsættet kan læses og printes [her](#).

[Aktuelt] Opfølgning på brugertilfredshedsundersøgelse

I forbindelse med Brugertilfredshedsundersøgelsen i maj 2012 fik vi input til forbedringer fra bygningssagkyndige på nogle centrale emner, som vi siden har arbejdet videre med:

- Der blev efterlyst hurtigere sagsbehandling ved genbeskikkelse.
 - Vi ændrer procedurerne, så afgørelsen om genbeskikkelse bliver sendt til den bygningssagkyndige hurtigere efter der er indsendt korrekt udfyldt ansøgning. I artiklen nedenfor beskriver vi ændringerne i praksis.
 - Der blev efterlyst en mere enkel struktur på hjemmesiden og genveje til hustypebeskrivelser og levetider, som er indsat. Der blev efterlyst information om sekretariatets struktur og en højere grad af vejledning omkring byggetekniske spørgsmål.
 - Vi har lagt en nærmere beskrivelse af [arbejdsdelingen](#) mellem ordningens aktører på hjemmesiden.
 - Vi har desuden gennemgået hjemmesidens struktur og indhold og er i dialog med ministeriet om, hvordan vi kan forenkle hjemmesiden og gøre den endnu mere brugervenlig.
 - Vi introducerer flere [spørgsmål/svar \(FAQ\)](#), som nu ligger på hjemmesiden.
 - Der blev efterlyst bedre struktur af IT-systemet og mulighed for at komme med løbende fejlrettelser og ændringsønsker.
 - Der er indført en Frontdesk funktion i sekretariatet, så de fejlrettelser og ændringsønsker, der modtages til HE-web, sendes videre til Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter og IT-leverandøren. Ministeriet træffer alle beslutninger om dispositioner i forhold til udviklingen af HE-web og herunder om et forslag til ændring af systemet, som kan tiltrædes, skal ændres med det samme eller indgå i et længere planlægningsforløb.
 - Der blev endelig efterlyst hurtigere svartider på telefoniske opkald til sekretariatet.
 - I artiklen nedenfor redegør vi for svartiderne før og efter vi har optimeret vores søgeplan og dermed, hvor hurtigt vi svarer telefonerne.
-

[Aktuelt] Hurtigere sagsbehandling ved genbeskikkelse

Proceduren for genbeskikkelse bliver ændret, så der går mindre tid fra det tidspunkt hvor den beskikkede bygningsagkyndige bliver orienteret om genbeskikkelse til afgørelse om genbeskikkelse er truffet.

I dag orienterer vi den bygningsagkyndige senest 6 måneder før udløbet af beskikkelsen og den endelige afgørelse træffes af ministeriet lige inden beskikkelsen udløber. Dvs. den bygningsagkyndige kan i dag opleve en ventetid på op til 6 måneder på at få sin afgørelse. Det vurderes imidlertid, at afgørelsen godt kan træffes tidligere, hvis processen for genbeskikkelse komprimeres således:

- 4 måneder før udløb af beskikkelsen orienterer vi den bygningsagkyndige om at søge genbeskikkelse. Vi oplyser samtidig om kravet til erhvervs erfaring er opfyldt ved indberetning af mindst 60 tilstandsrapporter i de forløbne 3 år, eller om den bygningsagkyndige skal udfylde skema med erhvervs erfaring som led i ansøgningen.
- Ansøgning om genbeskikkelse skal være kommet frem til os senest 3 måneder inden beskikkelsens udløb. Ansøgninger, der først modtages efter ansøgningsfristens udløb, vil blive behandlet i den rækkefølge, de er modtaget.
- Sekretariatet og ministeriet behandler de indkomne ansøgninger løbende. Vi forventer, at der bliver truffet afgørelse om genbeskikkelse *senest* 4-6 uger efter den bygningsagkyndige har indsendt alle dokumenter i korrekt udfyldt stand. Vi bestræber os altid på at behandle ansøgninger om genbeskikkelse, så den bygningsagkyndige ikke står uden en gyldig beskikkelse.

[Aktuelt] Forbedret telefonbesvarelse

Som led i udførelse af brugertilfredshedsundersøgelsen opgjorde vi statistikker over vores gennemsnitlige tider for telefonbesvarelse og hvor hurtigt opkaldene kommer igennem. Ved at optimere vores søgeplan og fordelingen af opkald blandt medarbejderne i sekretariatet har vi øget hastigheden af besvarelserne fra perioden marts-maj til perioden juni-august.

Vores statistik viser, at ca. 27 % af alle opkald i perioden marts-maj kommer igennem indenfor 10 sekunder, mens ca. 70 % kommer igennem indenfor 30 sekunder. 93 % af alle opkald kommer igennem indenfor 1 minut.

For perioden juni-august viser statistikkerne en tydelig forbedring, idet ca. 43 % af alle opkald i denne periode kommer igennem indenfor 10 sekunder, mens lidt over 88 % kommer igennem indenfor 30 sekunder. 97,5 % af alle opkald kommer igennem indenfor 1 minut.

Vi kan desuden se, at fordelingen af kald, der besvares med det samme, og kald, der mistes, er forbedret yderligere så lige under 100 % af alle opkald bliver besvaret med det samme. I perioden juni-august blev kun et enkelt kald mistet helt, mens et mindre antal ringede op, lagde på og kom igennem senere.

Ved at følge omfanget af opkald over en seks måneders periode kan vi samtidig konstatere, at opkaldene fordeler sig med en klar overvægt på formiddage (9-12) i forhold til eftermiddage (13-16). I frokostpausen ligger en mindre del af de indkomne opkald. Fordelingen er stabil over perioden.

Mønstret viser desuden at omfanget af opkald fredag eftermiddag er særdeles begrænsede og i tidsrummet 15-16 stort set nul. Fra den 1. oktober 2012 vil vi derfor holde åbent på telefonerne mandag-torsdag 9.00-16.00 og fredag 9.00-14.00.