



## Ledelsens evaluering 2018

<b>KONKLUSION OG SAMMENFATNING .....</b>	<b>2</b>
<b>STANDARD .....</b>	<b>3</b>
<b>STATUS PÅ SIDSTE ÅRS LEDELSESEVALUERING .....</b>	<b>3</b>
<b>ÆNDRINGER I EKSTERNE OG INTERNE FORHOLD AF RELEVANS FOR KVALITETSLEDELSESYSTEMET.....</b>	<b>5</b>
PROCES FOR SAGSBEHANDLING .....	5
EKSTERNE FORHOLD .....	5
INTERNE FORHOLD .....	6
<i>Kurser</i> .....	6
<i>Medarbejdere</i> .....	6
<b>KVALITETSLEDELSESYSTEMETS PRÆSTATION OG EFFEKTIVITET .....</b>	<b>6</b>
KUNDETILFREDSHED OG TILBAGEMELDINGER FRA RELEVANTE INTERESSENER .....	6
KVALITETSMÅL 2018-2019 .....	6
PROCESPRÆSTATION OG PRODUKTERS OG YDELSERS OVERENSSTEMMELSE MED KRAV .....	7
<i>Plan og Byg</i> .....	7
<i>Natur og Miljø</i> .....	8
RESULTATER AF OVERVÅGNING OG MÅLING.....	8
AFVIGELSER OG KORRIGERENDE HANDLINGER .....	8
<i>Opgørelse over rykkere og reklamationer i 2018</i> .....	8
AUDITRESULTATER FRA INTERN AUDIT I TEKNIK- OG MILJØCENTER.....	9
<i>Audit af sagsbehandlere i Teknik- og Miljøcenter</i> .....	9
<i>Intern audit af de systemansvarlige</i> .....	10
<i>Intern audit af ledelsen</i> .....	10
AUDITRESULTATER FRA EKSTERN AUDIT .....	10
EKSTERNE LEVERANDØRERS PRÆSTATION.....	10
INTERESSENTANALYSE .....	10
RISIKOANALYSE .....	10
<b>RESSOURCER.....</b>	<b>11</b>
NYE REGLER I TEKNIK- OG MILJØCENTER .....	11
<i>General Data Protection Regulation (GDPR)</i> .....	11
<i>Nyt Bygningsreglement 2018 (BR18)</i> .....	12
<i>Anvendte IT-systemer og hjemmeside</i> .....	12
<b>STØRRE OPGAVER OG PROJEKTER I 2018.....</b>	<b>13</b>
<i>Nye byudviklingsopgaver</i> .....	13
<i>Etablering af nye større virksomheder</i> .....	14
<i>Projekter med Klimatilpasning og grundvand</i> .....	14
<i>Affaldsområdet</i> .....	16
<i>Tilsyn med virksomheder</i> .....	17
<i>Naturprojekter</i> .....	18
<i>Vandforsyning og svømmebade</i> .....	19
<i>Spildevand og rotter</i> .....	20
<b>MULIGHEDER FOR FORBEDRING.....</b>	<b>20</b>
IMPLEMENTERING AF IT-LØSNINGER OG OPTIMERING AF ARBEJDSGANGE .....	20
LØSNINGSFOKUSERET DIALOG OG SKRIFTLIG KOMMUNIKATION .....	21
FOKUS PÅ DATASIKKERHED OG DATAKVALITET .....	21
IMPLEMENTERING AF KVALITETSLEDELSESYSTEMET .....	21
<b>REFERENCER .....</b>	<b>21</b>

## Konklusion og sammenfatning

Kvalitetsledelsessystemet er effektivt implementeret i Teknik- og Miljøcenter (TMC), og der er fokus på at udvikle og vedligeholde systemet.

Teknik- og Miljøcenter har gennem de senere år haft brugertilfredshed og sagsbehandlingstider som vigtige kvalitetsmål. Der er fokus på løsningsorienteret dialog med borgere og virksomheder og deres tilfredshed med vores arbejde. Bl.a. derfor har alle medarbejdere i 2018 deltaget i kurser om såvel skriftlig som mundtlig kommunikation.

Det ene kvalitetsmål i 2018 var, at 95 % af samtlige bygge-, plan- og miljøsager skal overholde de politisk vedtagne og udmeldte sagsbehandlingstider. Samlet set overholder 96 % af alle sagerne de udmeldte sagsbehandlingstider, hvilket er yderst tilfredsstillende. Dog varierer graden af målopfyldelse inden for de forskellige sagsområder, fx ligger målopfyldelsen for byggetilladelser og landzonesager, som indeholder de mere komplekse afgørelser, på 92 % hvilket også anses for tilfredsstillende.

Det andet kvalitetsmål omhandler brugertilfredshed, men er toårigt og skal først evalueres i efterår 2019. Det forventes, at 90 % af kunderne er tilfredse eller meget tilfredse, når de er i kontakt med Teknik- og Miljøcenter. Sidste år var 87% af de adspurgte tilfredse med den samlede proces, mens 90% var tilfredse med Teknik- og Miljøcenters service og imødekommenthed. Brugertilfredshedsundersøgelsen viste, at 76% var tilfredse med sagsbehandlingstiden.

Med udgangspunkt i Teknik- og Miljøcenters "Aftalestyring" er der i 2018 særligt arbejdet med følgende emner:

- Implementering af politiske visioner og målsætninger
- Kommunikation med borgere og virksomheder
- Effektivisering og udvikling i opgaveløsningen
- Arrangement med kommunens ejendomsmæglere

De politiske visioner og målsætninger, som er relevante for arbejdet i Teknik- og Miljøcentret, præsenteres og gennemgås på centermøder. Der har bl.a. været introduktion til kommunens Natur- og Friluftspolitik, Sundhedspolitikken og Udviklingsplaner for kommunens boligsociale områder.

Der har i det forløbne år været fokus på kommunikation med borgere og virksomheder, herunder afholdt en række kurser. Dette arbejde fortsætter i 2019, herunder med løbende opdatering af skabeloner.

Der er fortsat arbejdet med effektivisering og udvikling i opgaveløsningen både i screenings-teamet og i de daglige arbejdsprocesser. Der er arbejdet med og implementeret nye systemintegrationer, som effektiviserer arbejdsgangene, og generelt er effektivisering et emne, der er fokus på ved den tilbagevendende interne audit. Således er der kommet forbedringsforslag til bedre opgaveløsning f.eks. ved at lave nye skabeloner eller guider til planlægningsopgaver ved dette års audit.

I 2018 er der afholdt et velbesøgt seminar for kommunens ejendomsmæglere med fokus på skabe en tættere dialog og understøtte ejendomsmæglerne i at anvende kommunens digitale kortløsninger, informationer på hjemmesiden og hvilke relevante medarbejdere der med fordel kan kontaktes afhængigt af emne.

Kvalitetshåndbogen ligger i Schultz lovportaler, og kvalitetsledelsessystemet bliver løbende tilpasset det aktuelle behov. Der bliver holdt møder, hvor ledelsen og de systemansvarlige drøfter kvalitetsledelse herunder de afvigelser og forbedringsforslag som er registreret bl.a. fra intern og ekstern audit.

### **Kvalitetsmål 2018-2019**

Det er fortsat relevant at have kvalitetsmål inden for sagsbehandlingstid, da det indeholder såvel borgeres og virksomheders ønske om hurtig ekspedition samt de politiske interesser om en effektiv administration.

I 2018-2019 er fastlagt følgende kvalitetsmål for Teknik- og Miljøcenter:

- at 95 % af bygge-, plan- og miljøsager skal overholde de politisk vedtagne og udmeldte sagsbehandlingstider
- at 90 % af respondenterne tilkendegiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den samlede proces for TMC' afgørelser (2-årigt mål).

### **Standard**

I december 2009 blev Teknik- og Miljøcenteret certificeret efter kvalitetsstyringslovens bestemmelser og kvalitetsstandard DS/EN ISO 9001:2008 for opgaverne i Plan og Byg og Natur og Miljø. Efterfølgende har Teknik- og Miljøcenter opnået at blive re-certificeret både i 2012 og i 2015 efter DS/EN ISO 9001:2008.

Teknik- og Miljøcenteret blev re-certificeret efter den nye DS/EN ISO 9001:2015 den 13-03-2018 og seneste ledelsessystem certifikat gælder indtil den 31-01-2021.

Kvalitetsledelsessystemet administreres af en kvalitetsstyringsgruppe i Teknik- og Miljøcenter, som består af tre systemansvarlige fra henholdsvis sekretariatet, Plan og Byg og Natur og Miljø samt de to fagledere og centerchefen. De systemansvarlige holder løbende møde med ledelsesgruppen, hvor alle overordnede beslutninger om kvalitetsledelsessystemet træffes.

### **Status på sidste års ledelseevaluering**

På baggrund af sidste års arbejde med kvalitetsledelsessystemet blev der i ledelsens evaluering beskrevet flere fokusområder for Teknik- og Miljøcenter, som der skulle arbejdes videre med i 2018. Der er i det efterfølgende givet en status for de vedtagne fokusområder jf. tabel 1.

Tabel 1 Status på ledelsens evaluering 2018.

Vedtagne fokusområder for 2018	Status
Implementering af politiske visioner og målsætninger	<p>I Teknik- og Miljøcenter arbejder vi fortsat med udvikling af Nærheden og Høje Taastrup C. De politiske visioner og målsætninger implementeres via enkelte, konkrete projekter og ved udarbejdelsen af lokalplaner og store byggeprojekter.</p>
Kommunikation med borgere og virksomheder	<p>Der blev i 2018 arbejdet med skriftlig kommunikation med borgere og virksomheder.</p> <p>Der er afholdt workshops med indlæg om at skrive bedre og mere forståeligt. Her blev Teknik- og Miljøcentrets afgørelser fra både Plan og Byg og Natur og Miljø diskuteret med fokus på de faglige og de formlingsmæssige/forståelsesmæssige aspekter. Der er yderligere behov for revision af skabeloner i forbindelse med implementering af Bygningsreglementet (BR18). Arbejdet fortsætter i 2019.</p> <p>TMC er med i tværkommunale samarbejde omkring udarbejdelse af skabeloner i henhold til BR18. Planlæggere er i gang med en gennemgående revision af skabelonerne på deres område (lokalplan, miljøscreening, annoncering m.m.).</p> <p>Der har endvidere været en række opfølgende kurser for medarbejdere om løsningsorienteret dialog med borgere og virksomheder.</p>
Effektivisering og udvikling i opgaveløsningen	<p>Screeningsteamet er i gang med at implementere en ny vagtordning/rulleplan, hvor byggesagsbehandlere deltager i screeningsteamet ca. ½ uge ad gangen og dermed har nogle ugedage pr. uge til egne sager. Dette er med henblik på at forbedre møde- og opgaveplanlægning. Nyt skema evalueres i 2019.</p> <p>Implementering af ny it-løsninger, som gør arbejdsgangene mere smidige (Acadre-Atom, PowerBI m.m.). Mange brevskabeloner i Byg blev f.eks. lagt som OneClick, hvilket optimerer skriveprocessen, gør det nemmere at vedligeholde, finde og bruge skabelonerne.</p>
Arrangement med ejendomsmæglere	<p>Teknik- og Miljøcenter har mange henvendelser fra de lokale ejendomsmæglere.</p> <p>Der blev i september 2018 afholdt temadag, hvor ca. 20 ejendomsmæglere deltog. De fik information om selvbetjeningsløsninger, HTKort, BBR, information om olietanke, planlægning, Weblager o.l. Formålet var at de kan anvende oplysningerne i forbindelse med køb og salg af ejendomme. Der blev lagt vægt på at fremme/formidle de selvbetjeningsmuligheder, som kommunen kan tilbyde. Desuden er det vigtigt at de kan være med til at brande kommunen.</p>

## Ændringer i eksterne og interne forhold af relevans for kvalitetsledelsessystemet

### Proces for sagsbehandling

I Teknik- og Miljøcenter behandler vi generelt vores indkommendes sager i Plan og Byg og Natur og Miljø efter nedenstående procesdiagram.



Til at understøtte sagsbehandlingen har Teknik- og Miljøcenter som udgangspunkt udviklet egne procedurer og LovGuider, der gælder for de forskellige fagområder i Schultz. For de enkelte fagområder er der desuden udarbejdet skabeloner, som letter sagsbehandlingen. For at sikre at der ikke sker fejl undervejs i sagsbehandling, er der opmærksomhed på de risici, der kan forekomme i procesforløbet. Ledelsen foretager således løbende en risikovurdering af arbejdet i Teknik- og Miljøcenter i overensstemmelse med kvalitetsledelsessystemet.

### Eksterne forhold

Kvalitetshåndbogen med interne procedurer og guider ligger i Schultz lovportal. Der er mulighed for at skrive og redigere i egne dokumenter og dermed løbende vedligeholde kvalitetsledelsessystemet. Registreringer af afvigelses- og forbedringer ligger i et Excels-ark, der tilgås som lynsøgning hos alle i elektronisk sags- og dokumenthåndtering, hvilket i det efterfølgende benævnes som (ESDH).

I 2018 er der implementeret mange nye IT-løsninger i kommunen. I august 2018 har Teknik- og Miljøcenter fået Windows 10 samtidig med, at de fleste medarbejdere har fået bærbare computere. Dette giver større fleksibilitet og mobilitet til medarbejderne. Tidsbesparelser kan især mærkes i screeningsteamet, hvor man kun anvender sin egen computer med alle sine præinstallerede indstillinger og præferencer. Overgang til Windows 10 og udskiftning af hardware har dog ikke været helt uproblematisk. Det giver stadig enkelte problemer med indstilling af 2 skærme, dårlig opløsning, langsom oprettelse af nye dokumenter, problemer med journalisering af mails, opstart af computer m.m. Teknik- og Miljøcenter er løbende i dialog med center for IT- og Digitalisering omkring løsning af disse problemer.

Teknik- og Miljøcenter har siden 2016 været testpilot på Formpipe Kvalitetskontrol – et ESDH robotmodul, som løbende monitorer uhensigtsmæssig journalisering i henhold til nye regler for håndtering af personfølsomme oplysninger – General Data Protection Regulation (GDPR). Arbejdet fortsætter i 2019, der kommer ny og forbedret version af Formpipe Kvalitetskontrol.

## **Interne forhold**

De interne forhold i Teknik- og Miljøcenter er efterfølgende beskrevet både for de fælles projekter og for de enkelte afsnit.

### Kurser

I Teknik- og Miljøcenter har vi afholdt flere kurser for alle medarbejdere i løbet af 2018.

1. Kursus om løsningsfokuseret dialog v/Center for Offentlig Kompetenceudvikling (COK).
  - Del 1 afholdt den 13-09-2018 Løsningsfokuseret dialog
  - Del 2 afholdt den 05-10-2018 Løsningsfokuseret dialog
2. Skriv bedre borgerbreve afholdt den 08-02-2018 i TMC med Bolvig kommunikation v/ Marianne Bolvig
3. Tema om stress v/ Sisse Fallinge fra Lifewise den 19-06-2018 i Hedehuset
4. Opfølgning på stressforebyggelse v/Maiken Lindahl den 04-10-18 ved et centermøde på Rådhuset

I forbindelse med kurserne blev der taget aktuelle emner op fra medarbejdernes daglige sagsbehandling og udfordringer. Kursus i løsningsfokuseret dialog var en fortsættelse af tidligere kursus om Styrket Borgerkontakt og var en kombination af såvel teori som praktiske øvelser.

Kursus om bedre skriftlig kommunikation med borgere og virksomheder blev afholdt som en workshop. Her blev der givet gode råd til let forståelige breve med udgangspunkt i centrets egne skabeloner fra såvel Plan og Byg som Natur og Miljø.

I forbindelse med forebyggelse af stress, har der været to temadage med faglige input til hvordan stress tackles og forebygges i arbejdsdagen, bl.a. ved diskussion af en egentlig stress beredskabsplan "Sådan spotter du stress hos en kollega/medarbejder".

### Medarbejdere

#### *Plan og Byg*

Der i november 2018 ansat ny Plan- og Byggechef. Desuden er der i 2018 ansat en ny planlægger samt en ekstra medarbejder, som beskæftiger sig med udarbejdelse af lokalplaner, behandling af deklARATIONER, landzoner m.m. Endvidere er en byggesagsbehandler kommet tilbage efter barsel og to andre medarbejdere er gået på pension.

#### *Natur og Miljø*

I Natur og Miljø er en medarbejder holdt op. Stillingen er ikke genbesat for at skabe balance i lønbudgettet. Det betyder, at opgaverne er fordelt mellem de resterende medarbejdere. I 2018 har der også midlertidigt været ansat en medarbejder i virksomhedspraktik.

## **Kvalitetsledelsessystemets præstation og effektivitet**

### **Kundetilfredshed og tilbakemeldinger fra relevante interessenter**

Brugertilfredshedsundersøgelsen gennemføres i Teknik- og Miljøcenter hvert andet år, og den næste undersøgelse er planlagt i efteråret 2019.

### **Kvalitetsmål 2018-2019**

Der vedtages hvert år nye kvalitetsmål for Teknik- og Miljøcenter. De vedtagne kvalitetsmål for 2018-2019 er:

- 95 % af bygge-, plan- og miljøsager overholder politisk vedtagne og udmeldte sagsbehandlingstider.

- 90 % er tilfredse eller meget tilfredse, når de er i kontakt med Høje-Taastrup Kommune på byg, plan- og miljøområdet.

Der er en del lovbestedte sagsbehandlingstider på de arbejdsområder, som udføres i Teknik- og Miljøcenter. Derudover har regeringen og Kommunernes Landsforening (KL) indgået en aftale om at nedbringe sagsbehandlingstiderne for erhvervsrettede myndighedsopgaver. Der er således fastsat en række servicemål for sagsbehandlingstider for byggesager, miljøgodkendelser og godkendelser af husdyrbrug.

Byrådet har den 13-12-2016 vedtaget specifikke mål for sagsbehandlingsfrister jf. nedenstående tabel.

Tabel 2 Plan- og Miljøudvalgets sagsbehandlingsfrister.

Sagstype	Sagsbehandlingsfrist
Byggetilladelse, simpelt byggeri /nedrivninger	2 uger fra sagen er fuldt oplyst
Byggetilladelse, erhverv, industri og etager	4 uger fra sagen er fuldt oplyst
Landzonesager	8 uger
Matrikulære sager	12 uger
Miljøgodkendelser, bilag 2 virksomheder	130 dage
Miljøgodkendelser, bilag 1 virksomheder	200 dage

Regeringen og KL har i december 2015 indgået aftale om fælles servicemål. De nationale servicemål er ifølge Teknisk bilag til Aftale om servicemål for kommunal erhvervsrettet sagsbehandling:

- Miljøgodkendelse for mindre miljøbelastede virksomheder (bilag 2): 130 dage
- Miljøgodkendelse for store og komplekse virksomheder (bilag 1): 200 dage
- Miljøgodkendelse for mindre landbrug (§10): 110 dage
- Miljøgodkendelse for mellemstore landbrug (§ 11): 155 dage
- Miljøgodkendelse for større landbrug (§ 12): 180 dage
- Miljøgodkendelse for arealsager (§ 16): 160 dage
- Byggesager for mindre kompliceret byggeri: 40 dage
- Byggesager for mere kompliceret byggeri: 50-60 dage

Servicemålene fastsættes med afsæt i, at sagsbehandlingstiden regnes fra ansøgningen, er fuldt oplyst, til der er truffet afgørelse i sagen, fratrukket ventetid ved indhentning af oplysninger fra ansøger på mere end 7 dage.

Servicemålene gælder ikke for fredningssager og dispensationer fra landzonebestemmelse samt udviklingsprojekter, der kræver vedtagelse af nye lokalplaner samt ansøgninger der indebærer VVM-pligt.

## Procespræstation og produkters og ydelsers overensstemmelse med krav

### Plan og Byg

Opgørelsen over status på kvalitetsmålene er udført på baggrund af registreringerne i ESDH på følgende sagstyper:

- Byggetilladelse, simpelt byggeri/nedrivninger
- Byggetilladelse, etageboliger og erhvervsbyggeri
- Landzonesager
- Matrikelsager

Tabel 3 Status på kvalitetsmål i Plan og Byg, 01.01.2018-31.12.2018

Sagstyper	Sager i alt	Sagsbehandlingstid overholdt		Sagsbehandlingstid ikke overholdt	
	Antal	Antal	%	Antal	%
Simpelt byggeri/nedrivning	210	190	91	20	9
Byggesager for erhvervs- og etageboliger	102	96	94	6	6
Landzonesager	17	17	100	0	0
Matrikelsager	13	13	100	0	0
<b>I alt</b>	<b>342</b>	<b>316</b>	<b>92</b>	<b>26</b>	<b>8</b>

Sagsbehandlingstiden er opgjort fra den dato, hvor fyldestgørende materiale er modtaget, til dato for afgørelse.

#### Natur og Miljø

De lovbestemte sagsbehandlingstider i Natur og Miljø skal overholdes og eventuelle afvigelser angives i afvigelses- og forbedringsarket i ESDH. Desuden er der fremsat specifikke mål for sagsbehandlingsfrister, som fremgår af kommunens hjemmeside, som ligeledes skal overholdes.

#### Status og mål

I Natur og Miljø er sagsbehandlingstiderne overholdt for alle sagerne. Resultaterne fremgår af tabel 4.

Tabel 4. Status for kvalitetsmål i Natur og Miljø 2018.

Sagsbehandlingstider	Sagstype /Tilsyn	Opgørelse på sagstyper	Overholdelse af fastsatte frister
		Antal	Procent
3 arbejdsdage	Klagesager	36	75%
2 måneder	Virksomheder	93	*100 %
	Landbrug	6	*84 %
4 uger	Jordflytninger	428	**100 %
130 dage	Miljøgodkendelser, bilag 2	2	100 %
<b>I alt</b>		<b>574</b>	<b>98%</b>

\*Der er en lovbunden sagsbehandlingstid for tilsyn på virksomheder og landbrug på 2 måneder og dette er overholdt for alle miljøtilsyn i 2018 undtagen for én virksomhed og ét landbrug pga. tilsynenes kompleksitet. Generelt er der dog fokus på at have kontakt til virksomheden/landbruget hurtigst muligt efter tilsynet.

\*\*Tallet opgøres ikke men normalt sker sagsbehandlingen inden for få dage og aldrig over 4 uger.

#### Resultater af overvågning og måling

Teknik- og Miljøcenter har i 2018 samlet set overholdt sagsbehandlingstiderne i 96% af alle tilfældene, og har derved overholdt vores kvalitetsmål.

#### Afvigelser og korrigerende handlinger

Der registreres løbende afvigelser og korrigerende handlinger samt forbedringsforslag. Status på afvigelser og forbedringer fremgår af tabel 5. Langt de fleste afvigelser og forbedringer er fremkommet i forbindelse med den interne audit. Opfølgning på afvigelser og forbedringer sker af relevant sagsbehandler jf. afvigelsesarket.

Tabel 4 Oversigt over afvigelser og forbedringer i Teknik og Miljøcenter 2018.

Teknik- og Miljøcenter	Afvigelser 2018				Forbedringer 2018			
	I alt	Åbne	Lukkede	Evaluering	I alt	Åbne	Lukkede	Evaluering
	0	0	0	0	19	10	9	9

#### Opgørelse over rykkere og reklamationer i 2018

Der registreres løbende reklamationer og klager fordelt på forskellige kategorier jf. tabel 6.



Tabel 5. Opgørelse over sager og reklamationer m.m. fra den 01-01-2018 til den 13-12-2018.

Afsnit	Natur og Miljø 2018	Plan og Byg 2018	I alt 2018	I alt 2017	I alt 2016
Antal nyoprettede sager	852	1381	2233	1944	2053
Reklamationer (Klager stilet til Teknik- og Miljøcenter, Borgerrådgiver, Borgmester)	1	4	5	7	6
Klager til overordnet myndighed	2	10	12	17	18
Klageafgørelser fra overordnet myndighed*			17	14	9
• Afgørelser med medhold	3	10	13		
• Afgørelser uden medhold	0	2	2		
• Hjemvist til fornyet behandling m.m.	0	2	2		
Rykkere	8	23	31	43	28

\*Afgørelser fra overordnede myndighed er truffet i 2018, men klager kan være er indgivet i tidligere år.

### Auditresultater fra intern audit i Teknik- og Miljøcenter

Den interne audit i TMC blev udført i oktober 2018 med fokus på nedenstående temaer bl.a. fra aftalestyringen i TMC 2018 m.m.:

- Kvalitetssikring af breve og afgørelser
- Nye medarbejdere – onboarding
- Forbedringsforslag for de enkelte fagområder – væk med bøvlet
- Risikovurdering – hvad kan gå galt i sagsbehandlingen
- Kommunikation og hjælp via hjemmesiden - borgerservice

Der er udført en intern audit af udvalgte medarbejdere i Teknik- og Miljøcenter. Der blev auditeret en byggesagsbehandler, to planlæggere, en ny medarbejder i Plan og Byg samt to miljømedarbejdere fra Natur og Miljø. Endvidere blev ledelsen og de systemansvarlige auditeret.

#### Audit af sagsbehandlere i Teknik- og Miljøcenter

Ved audit giver flere medarbejdere udtryk for at der fortsat bør være fokus på udarbejdelse af skabeloner for de enkelte fagområder. Der er endvidere behov for at arbejde videre med den skriftlige kommunikation. Desuden bør der fortsat arbejdes med kvalitetssikring af afgørelser og breve. Det er vigtigt med klar og tydelig kommunikation, som både er fagligt korrekt og let at forstå for såvel borgere som virksomheder.

I forbindelse med audit er der kommet følgende forbedringsforslag:

- Der bør være en fast mødestruktur i Plan.
- Der bør løbende være fokus på sparring internt blandt planlæggerne samt andre interessenter i kommunen.
- Der bør fremadrettet udarbejdes tjeklister og guider, som kan understøtte arbejdsgangen ved udarbejdelse af lokalplaner.
- Der bør løbende opdateres en oversigt over lokalplaner, der er under udarbejdelse eller på vej.
- Der bør være fokus på risici omkring eksterne leverancer fra rådgivere, arkitekter, som kan påvirke afleveringsfrister m.m.
- Der bør fortsat være fokus i Byg på implementering af smartere IT-løsninger, som er med til at forenkle arbejdsgangene f.eks. Power-BI.
- Der bør være bedre løsninger for indberetning af miljøtilsyn eller jordflytninger.
- Der bør være systematisk dokumentation for arbejdsfordeling specielt, når en byggesag afventer tilladelse til miljøforhold som fx §8 tilladelse, anvisning af byggeaffald og lignende. Det kan ske ved at lave et notat i sagen, journalisere en mail eller lignende.

Auditten viste også, at medarbejderne ikke anvender Schultz i særlig stor udstrækning. Det skyldes, at det er svært at søge i systemet og dermed at finde relevante dokumenter. Der

savnes en del af funktioner til at understøtte sagsbehandlerne behov. Derfor anvender mange andre informationskilder, som f.eks. Retsinfo, ministeriets hjemmesider, nyhedsbreve og lignende. Der er afholdt møde med Schultz i november 2018, hvor status på deres opgradering af systemet blev drøftet. De systemansvarlige er kommet med forbedringsforslag til Schultz og forventer at deltage i erfa-møde om fremtidige ønsker til lovportalen. Der holdes også brush-up møder om anvendelsen af Schultz for sagsbehandlerne i 2019.

#### Intern audit af de systemansvarlige

De systemansvarlige blev auditeret med udgangspunkt i deres opgaver, som er beskrevet i procedurerne. Der var igen fokus på implementering af kvalitetsledelsessystemet med også de øvrige opgaver. Ved auditten fremkom følgende forbedringsforslag:

- Der bør systematisk følges op på afvigelser og forbedringer på afsnitmøderne i Plan og Byg og Natur og Miljø. Forbedringsforslagene bør løbende skrives ind i afvigelses- og forbedringsarket i ESDH. Eventuelt bør forslagene fremgå af beslutningsreferater fra møderne.

#### Intern audit af ledelsen

Ledelsen blev auditeret med fokus på procedurer omkring kompetencer, tilkøb af ydelser samt de indsatsområder som fremgår af aftalestyringen. Endvidere blev der ved auditten drøftet fokusområderne fra sidste års ledelsesevaluering. Ved audit fremkom følgende forbedringsforslag:

- Der bør forsat arbejdes på at udvikle den skriftlig kommunikation med interessenterne i Teknik- og Miljøcenter og dermed specielt med borgere og virksomheder.
- Der bør løbende indføres tilkøb af ydelser i vores registreringsark og ydelserne, herunder også kursustilbud, bør systematisk vurderes.
- Ledelsen bør løbende implementere de politikker, der er relevante for Teknik- og Miljøcenter i det omfang de har indflydelse på centrets opgaver.

#### **Auditresultater fra ekstern audit**

Teknik- og Miljøcenteret blev den 13-03-2018 og den 14-03-2018 auditeret af DNV GL Business Assurance Denmark A/S i henhold til kvalitetsledelsessystemer – Krav DS/EN ISO 9001:2015. Audit viste meget fin overensstemmelse med standardens og egne krav, og der blev ikke registreret væsentlige eller mindre afvigelser. Auditorerne havde nogle forbedringsforslag, som er blevet drøftet i kvalitetsledelsesgruppen. Kvalitetsledelsessystemet bliver løbende revideret og deres bemærkninger indgår i udviklingen af systemet.

#### **Eksterne leverandørers præstation**

Teknik- og Miljøcenter har en procedure for tilkøb af ydelser over 10.000 kr. Tilkøb af ydelser registreres i et Excelark, der ligger som lynsøgning i ESDH hos alle medarbejderne. Det fremgår af den interne audit, at der skal følges rutinemæssigt op på evalueringen af de tilkøbte ydelser. Alle tilkøb af ydelser drøftes med ledelsen og der følges løbende op på kvaliteten af arbejdet fra vores rådgivere og øvrige leverandører.

#### **Interessentanalyse**

I interessentanalysen er såvel interne som eksterne samarbejdspartnere blevet spurgt om deres behov og ønsker til Teknik- og Miljøcenter. Interessentanalysen er fra 2017 og resultaterne fremgår af ESDH-dokument nr. 280741/17.

#### **Risikoanalyse**

Risikoanalysen tager afsæt i interessentanalysen for Teknik- og Miljøcenter. Kravene fra de forskellige interessenter til opgaveløsningen kan sammenfattes således, at Teknik- og Miljøcenter skal løse opgaverne:

- Til tiden (95 % af bygge-, plan- og miljøsager overholder politisk vedtagne og udmeldte sagsbehandlingstider).
- Smidigt og hjælpsomt (*Menneskelighed og et positivt livssyn*)
- Med en høj grad af inddragelse og dialog med berørte parter (80 % er tilfredse eller meget tilfredse, når de er i kontakt med Teknik- og Miljøcenter) (*Helhed/Engagement*)
- På et højt fagligt niveau og med en tilfredsstillende kvalitet (*Professionalisme*)
- GDPR

Risikoanalysen er fra 2017 og kan ses i nedenstående dokumenter:

- Risikoanalyse, dokumentnr.: 123373/17
- Bilag 1. Risikoanalyse, dokumentnr.: 111855/17

## Ressourcer

Kvalitetsledelsessystemet i Teknik- og Miljøcenter omfatter 29 medarbejdere, heraf 3 ledere, 2 medarbejdere i sekretariatet, 13 medarbejdere i Plan og Byg og 11 medarbejdere i Natur og Miljø. I lighed med de øvrige år, så har der i 2018 været mindre udskiftninger af medarbejdere som følge af nyt job, pension, barsel, vikarer m.m. Ledelsen vurderer løbende tilstrækkeligheden af ressourcer. Medarbejderne og deres kompetencer fremgår af kompetenceskemaerne, som ligger som lynsøgning i ESDH.

## Nye regler i Teknik- og Miljøcenter

Herunder fremgår udvalgte emner, som der er arbejdet med i Teknik- og Miljøcenter i 2018. Der er både kommet ny lovgivning, som skal implementeres i den daglige sagsbehandling, men der er også anvendt ressourcer på implementering af IT-systemer og løsning af større projekter.

### General Data Protection Regulation (GDPR)

Databeskyttelsesforordningen trådte i kraft den 25. maj 2018 og erstatter den danske persondatalov fra 2000. Forordningen har som hovedformål "...at beskytte fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger m.v."

Forordningen består af en række artikler, hvis begreber, regler og principper kendes fra den gamle persondatalov. I det store hele handler det om at udvise ansvarlighed i den daglige sagsbehandling. Al data skal behandles i overensstemmelse med loven uanset om det er den dataansvarlige selv eller en anden databehandler.

Kommunen har nedsat et datasikkerhedsforum med deltagelse af alle centre for at sikre, at forordningen efterleves og tager de nødvendige forholdsregler og tiltag til at implementere en række procedurer. Procedurerne skal dokumentere hvorfor og hvordan de enkelte centre skal anvende og behandle data fra borgerne, og ikke mindst hvornår de slettes igen. Forordningens regelsæt vil få konsekvens for alle centre, men for nogle centre vil opgaven med at sikre behandlingen af borgernes data være langt mere omfattende end tilfældet er for Teknik- og Miljøcentret.

I Teknik- og Miljøcentret anvendes CPR-numre til fremsendelse af digital post og til opslag om borgerens bopælsadresse. Borgernes CPR-numre behandles efter dansk lov som følsomme oplysninger og Teknik- og Miljøcentret er derfor som de øvrige centre forpligtet til at dokumentere, hvorfor sagsbehandlerne skal udtrække en eller flere CPR-numre for at kunne kommunikere med borgerne vedrørende myndighedsarbejdet. Centret skal ligeledes sikre, at de udtrukne data ikke gemmes længere end nødvendigt for at løse opgaven. Disse procedurer og forholdsregler skal kommunikeres tydeligt ud til medarbejderne så centret sikrer, at data ikke ved en utilsigtet fejl kommer ud til uvedkommende.

Der ligger ligeledes en lang række andre ansvarspådragende opgaver med at sikre, at data bliver behandlet korrekt. Systemerne til at håndtere data sikres med en adgangstyrende løsning (autorisationer) som hidtil, men nu er det centerledelsens ansvar at sikre, at kun de medarbejdere som er ansat til at udføre myndighedsarbejde i det pågældende fagsystem, har

adgang. Alle andre sagsbehandlere har altså ingen adgang til systemet med de pågældende data, hvis ikke der er en dokumenteret grund herfor.

Det er således vigtigt at kunne dokumentere, hvorfor kommunen som myndighed behandler borgernes persondata, og hvordan behandlingsdata slettes efterfølgende. Kommunerne har altid skulle efterleve persondataloven, men med forordningen stilles der langt skarpere krav for at sikre, at data ikke misbruges og falder i de forkerte hænder.

#### Nyt Bygningsreglement 2018 (BR18)

Bygningsreglement 2018 trådte i kraft den 1. januar 2018. Der var en overgangsperiode frem til den 30. juni 2018, hvor man sammen med BR 2018, fortsat kunne anvende BR 2015 som grundlag for den fortsatte projektering samt ansøgning om byggetilladelse. I dag anvendes kun BR 2018.

Den største udfordring ved det nye bygningsreglement har været dokumentationskravene. Der er nedsat en netværksgruppe med flere omegnskommuner til drøftelse af det nye bygningsreglement og erfaringer med det. Statens Byggeforskningsinstitut (SBI) udbyder et kursus, som giver et overblik over det nye bygningsreglement og en forståelse af det. Alle byggesagsbehandlere deltager i et kursus i januar 2019.

#### Anvendte IT-systemer og hjemmeside

##### *Acadre (ESDH system) komplet byggesag*

Teknik- og Miljøcenter er siden november 2018 i gang med at teste Acadre Atom PowerBi – et modul, der sammenkører data fra Acadre og BOM. Der dannes løbende automatisk og dynamisk udtræk af ledelsesinformation om sagsbehandlingstider, faseskift o.l. Modulet forventes at være færdig implementeret og justeret pr. 1. januar 2019. Anvendelse af modulet giver tidsbesparelse i forbindelse med monitoring af sagsbehandlingstider og kontrol af processtyring ved byggesagsbehandling (den korrekte anvendelse af styringsreolen med faseskift på BOM sager).

Implementering af den nye Acadre version (Acadre Atom) giver flere fordele ved dokumenthåndtering og processtyring som f.eks. semiautomatisk udsendelse af fakturaer for byggesagsgebyr. Det forventes at programmet på sigt kan spare tid, som kan anvendes til andre opgaver.

##### *Byg og Miljø ansøgningssystem*

Kombit har igangsat et projekt på at gøre ansøgningssystemet i BOM mere brugervenligt bl.a. med henblik på dokumentationskrav i henhold til BR18.

##### *Weblager / Emnesagsarkivet*

Det resterende del af det fysiske arkiv i Teknik- og Miljøcenter blev i 2018 scannet og tilgængeliggjort via Weblager.

Weblager har udviklet deres eget redigeringsværktøj, hvilket resulterer i at man er uafhængig af lokale programmer, f.eks. Java.

##### *Hjemmeside*

Der forventes i 2019 en opgradering af kommunes hjemmeside. Tilgængelighed, selvbetjeningsløsninger og aktuelt indhold er i fokus. Teknik- og Miljøcenter skal revidere de oplysninger, der i forvejen ligger på hjemmesiden. Endvidere bør der ske en modernisering af hjemmesiden, så den lever op til borgernes og virksomhedernes behov og forventninger.

##### *Schultz*

Der er afholdt møde med Schultz omkring status på udvikling og øget brugervenlighed af systemet. I 2019 vil der blive holdt brush-up møder for sagsbehandlere i Teknik- og Miljøcenter.

## Større opgaver og projekter i 2018

I det efterfølgende nævnes en lang række større opgaver og projekter, som der er arbejdet med i Teknik- og Miljøcenteret i løbet af 2018. Flere af opgaverne strækker sig over flere år.

### Nye byudviklingsopgaver

#### *Nærheden*

Teknik- og Miljøcenteret har i løbet af 2018 udarbejdet lokalplaner og lokalplansforslag for en del boligbyggeri, en skole, en butik og en bro i Nærheden i Hedehusene.

Der er således vedtaget en lokalplan, hvorefter der kan bygges en ny skole, et læringshus på et areal sydøst for Hedehusene Station, syd for banen og vest for Sejlbjerg Allé. Med denne lokalplan sættes rammer for anvendelsen til offentlige formål; skole, institutioner og fritidsformål samt til kulturelle aktiviteter og park- / pladsaktiviteter. Det ønskes også at fastsætte rammer for omfang, placering og fremtræden af bebyggelsen og de tilhørende opholdsarealer og parkeringspladser.

Der er også vedtaget en del lokalplansforslag for etagebolig- og rækkehusbyggeri, etageboligbebyggelse med detailhandelsanvendelse i stueetagen, for parkeringshuse og for en bro over jernbanen.

#### *Høje Taastrup C*

Arbejdet med at udvikle Høje Taastrup By har kørt på højtryk i 2018. Udviklingen af HTC varetages af byudviklingsselskabet HTC P/S, som blev dannet i 2018 og er ejet af Høje-Taastrup Kommune (46%), Danske Shoppingcentre (32%) og EjendomsSelskabet Norden (22%). Selskabet har ansvaret for byggemodning, udvikling af private veje, salg af byggeretter og anlæg af park mv. Høje-Taastrup Kommune har ansvaret for planlægning, omlægning og anlæg af nye kommunale veje og er bygherre på det nye rådhus.

Der har i 2018 været fokus på at levere i høj kvalitet inden for en stram tidsplan samt at sikre at rådgivergruppen har grundlaget til deres leverancer. Minimum 11 medarbejdere i Teknik- og Miljøcenteret har i større eller mindre omfang bidraget til projektet. Følgende planer og VVM-tilladelse blev endeligt vedtaget på Byrådets maj møderække:

- Tillæg nr. 20 til Kommuneplan 2014 (Plan og Byg har stået for udarbejdelse af de ændrede rammer og tekst herom)
- Lokalplan 2.30 Høje Taastrup C, lokalplanen har status som rammelokalplan og indeholder detaillokalplan for de fire første byggefeltter
- Lokalplan 2.33 Vejstruktur Høje Taastrup
- Sammenfattende redegørelse af miljøvurderingen for planerne og VVM-tilladelse for projektet.

Planerne mv. har været i offentlig høring fra 09-01 til 06-03-2018. Der har i høringsperioden været afholdt et velbesøgt borgermøde, samt et dialogmøde med erhvervet i området.

Der er pt offentliggjort salg af fire byggegrunde centralt i området.

Nordøst for City2 er et større areal i ultimo 2018 ryddet for beplantning med henblik på at give plads til ledningsomlægninger.

#### *Taastrupgård og Skjeberg Alle*

Taastrupgård forventes at blive revet ned i 2019. Der bygges nye almene boliger på Skjeberg Alle, og 1. etape er færdig og det forventes at de første beboere flytter ind i starten af 2019

## Etablering af nye større virksomheder

### *Volvo truck*

Der blev i marts 2018 vedtaget lokalplan for et område mellem Højager og Bredebjergvej. Lokalplanen giver mulighed for at opføre et erhvervsbyggeri til Volvo Truck på i alt 20.500 m<sup>2</sup>. Byggeriet kan anvendes til værksted til servicering og reparation af lastbiler, busser, varebiler mv. og tilhørende administration og undervisning.

Selve byggeprojektet er godt i gang, og der er givet byggetilladelse i november 2018. Der er involveret flere aktører i byggeprojektet. Der har været samarbejde med Østsjællands Beredskab og Miljø. I projektet er der foretaget intern kvalitetssikring af 2. byggesagsbehandler.

Volvos rådgiver har meddelt, at der er kommet en ny direktør, og man påtænker at lave nogle ændringer i anvendelsen på det ene værksted, samt nedskalere bygningsmassen. Det forventes, at der kommer revideret tegningsmateriale i 2019.

### *Racehall*

Byrådet i Høje-Taastrup Kommune har i oktober 2018 vedtaget en lokalplan for en del af det regionale fritidsområde nord for Roskildevej. Lokalplanen giver mulighed for at opføre en hal til gokartkørsel på 13.000 m<sup>2</sup>. Hallen kommer også til at rumme en restaurant, konferencelokal mv. Udover hallen udlægger lokalplanen et andet delområde til andre oplevelsesaktiviteter som temapark, dyrepark, museer, legeområder, restauranter mv. For dette delområde har lokalplanen karakter af en rammelokalplan, og der skal derfor udarbejdes supplerende lokalplaner, inden der kan bygges i det område. Teknik- og Miljøcentret forventer at give byggetilladelse til Racehall i midten af januar. Der er intern kvalitetssikring af 2. byggesagsbehandler og tæt samarbejde med Østsjællands Beredskab.

Selve hallen er konstruktionsklasse 4, hvilket kræver godkendelse af en ekstern certificeret statiker. Det har vist sig, at de har svært ved at dokumentere krav for brand, samt dagslys-krav på fastarbejdspladser, som er projekteret som inde-liggende rum. Der har været et godt samarbejde omkring projektet, som har krævet den del ressourcer.

### *Dansk Retursystem*

Byrådet har den 19. december 2017 vedtaget lokalplan for et område, som ligger mellem Bredebjergstien, Erik Husfeldts Vej og Halland Boulevard. Lokalplanen giver mulighed for at opføre et erhvervsbyggeri på i alt 37.000 m<sup>2</sup> for Dansk Retursystem. Byggeriet kan anvendes til blandt andet sortering af flasker og dåser med tilhørende administration.

Der er i november 2018 givet grave- og støbetilladelse. Det forventes, at der kan gives en byggetilladelse i februar 2019. Der er anvendt en del ressourcer på sagen ikke mindst på henvendelser fra rådgivere. Der er intern kvalitetssikring af 2. byggesagsbehandler, og jævnlig kontakt med planlæggeren. Miljø og beredskabet er ligeledes involveret.

Senest har der i uge 50 været møde med rådgiver, entreprenør, bygherrerådgiver og bygherre, da entreprenøren har fundet ud af, at ca. 45 ton uforudset jord skal bortkøres eller indbygges i projektet. Der arbejdes på at indbygge så meget af jorden som muligt i et landskabsprojekt.

## Projekter med Klimatilpasning og grundvand

### *Klimatilpasningsplan - fjernvarmeprojekt*

Flere boligområder i Høje-Taastrup Kommune har i de sidste mange år været belastet af, at grundvandsspejlet stiger, og problemet er tiltagende. Årsagen skyldes primært klimaforandringer og de hyppigere og længerevarende regnskyl, men også et ændret indvindingsmønster for grundvand. Et af de områder, som er særligt plaget af opstigende grundvand, er området ved Holmene og Rødhøjgårdsvej. Her har borgerne i mange år dagligt oppumpet store mængder grundvand for at holde deres kældre delvist tørre. Grundvandet ligger i dag blot 1,5- 2,5 meter under terræn.

Høje-Taastrup Kommune og Høje Taastrup Fjernvarme a.m.b.a. (HTF) undersøgte i 2016-2017 mulighederne for at benytte det højtstående grundvand som ekstern varmekilde til varmegpumper, dvs. en udnyttelse af overskudsvarmen i grundvandet. Undersøgelserne viste, at det var muligt at sænke det højtstående grundvand til under kælderniveau ved en oppumpning/grundvandssænkning på ca. 2.4 mio. m<sup>3</sup> grundvand årligt. Ved at udnytte overskudsvarmen i grundvandet, vil Høje Taastrup Fjernvarme kunne opnå en årlig produktion af varme, svarende til ca. 4 % af fjernvarmeforbruget i kommunen.

I november 2018 begyndte grundvandssænkningen og udnyttelsen af varmen i vandet til fjernvarmeproduktion. Indtil videre oppumpes der ca. 880.000 m<sup>3</sup> grundvand om året. Anlægget indvies den 31. januar 2019.

#### *Ministermøde omkring højtstående grundvand*

Flere områder i kommunen oplever i stigende grad problemer med højtstående grundvand. Navnlig borgere ved Holmene og Rødhøjgårdskvarteret har gennem de sidste par år, haft store problemer med vand i kælderen.

Den lovgivning der findes i dag, hindrer at problemet med høj grundvandsstand kan løses på en rationel og samfundsmæssig fornuftig måde. Høje-Taastrup kommune har derfor gennem en længere periode arbejdet på at få øget opmærksomheden hos politikkerne på Christiansborg omkring den konkrete problemstilling.

I løbet af efteråret lykkedes det at få hul igennem til Energi-, Forsynings- og Klimaminister Lars Christian Lilleholt. Udgangspunktet for mødet var et fælles notat udarbejdet af Herlev Kommune, HOFOR samt Høje-Taastrup Kommune. Den 7. november fik en lille delegation fra de tre samarbejdspartnere foretræde hos ministeren. Det var et godt møde, som mandede ud i at ministeren lovede, at der bliver kigget nærmere på problemstillingen.

#### *Indsatsplaner for grundvandsbeskyttelse*

En indsatsplan er en handleplan for grundvandsbeskyttelse, der beskriver hvilke handlinger der skal udføres for at beskytte grundvandet mod forurening i udvalgte områder. Høje-Taastrup Kommune skal udarbejde indsatsplaner i tre delområder hhv. Taastrup Nord, Ishøj – Solhøj og Nybølle indsatsplanområde. Indsatsplanen for Taastrup Nord blev vedtaget i 2010 og indsatsplanen for Ishøj – Solhøj i november 2018. Nybølle indsatsplan er under udarbejdelse, og forventes at ligge i udkast medio 2019.

#### *Pejling af grundvandsstand - potentialekort*

I 2018 blev der, for femte gang siden 2010, gennemført en "Store Pejledag" i hele Høje-Taastrup Kommune. I forbindelse med Store Pejledag måles afstanden til det primære grundvandspejl i 65 udvalgte boringer. Resultaterne fra pejlingen er indarbejdet i kommunens "Potentialekort for 2018". Ved sammenligning af potentialekort 2018 med potentialekort fra de foregående år, er det muligt at se, om grundvandspejlet er stigende, faldende eller om grundvandsstrømmen har ændret retning. Denne viden bruges i forbindelse med vurdering af mulige klimaforandringer, ændrede indvindingsmønstre for drikkevand og/eller spredning af forureningskilder i jord og grundvand.

#### *Samarbejdsaftalen om Nybølle Grundvandsområde*

Høje-Taastrup Kommune indgik i 2016 en samarbejdsaftale med Region Hovedstaden, Egedal og Roskilde Kommuner, Region Sjælland, HOFOR, HTK Vand A/S og nogle mindre vandværker i Nybølle Grundvandsområde. Området ligger i den nordlige del af Høje-Taastrup kommune og strækker sig ind i Egedal og Roskilde Kommune. Nybølle er et vigtigt grundvandsområde, da der ligger tre store kildepladser. Aftalen har til formål at sikre en koordineret planlægning af de grundvandsbeskyttende tiltag i området. Som en del af aftalen, blev der i 2018 gennemført en koordineret pejling af et net af boringer i området. Formålet med pejlingen er at op-tegne et lokalt potentialkort for netop dette område. Herudover blev der udtaget vandprøver i mere end 50 boringer jævnt fordelt i området. Vandprøverne skal analyseres for mere end 200 forskellige pesticider, herunder for de fire nye pesticidrester, som på landsplan, allerede nu har lukket flere vandforsyninger.

Tabel 6 Oversigt over planer i Natur og Miljø

Plan	Periode	Status	Implementering
Klimatilpasningsplan	2015-2018	Vedttaget	2015-2018
Spildevandsplan	2017-2021	Vedttaget	2018-2021
Natura 2000 handleplan	2016-2021	Vedttaget i april 2017	Implementering
Vandforsyningsplan	2019-2030	Påbegyndt i 2018	Implementeres 2019 og fremover
Indsatsplan for grundvandsbeskyttelse:  Nybølle Taastrup Nord Ishøj - Solhøj	2019 2010 2018	Vedtages i 2019 Vedttaget Vedttaget november 2019	Implementering af overvågningsprogram i samarbejde med HOFOR og Region Hovedstaden, herunder udvikling af grundvandsstanden (Store pejledag), samt vurdering af behov for tiltag inden for Boringsnære beskyttelsesområde (BNBO).
Kommuneplan	2014-2026	Vedttaget	
Vandområdeplan	2015	Vedttaget	
Trafikstøjhandlingsplan	2013-2016	Skal revideres	Igangsætning af projekter
Indsatsplan for bjørneklo	2015	Revision vedtaget i 2016	2016 og fremover
Plejeplan for Katrinebjerg Enge og Nybølle Å	Påbegyndt i 2018		Forventes implementeret i 2019

#### Affaldsområdet

##### *Cleantech TIPP*

Natur og Miljø deltager i perioden fra 2016-2019 i EU-Interreg ÖKS projektet Cleantech TIPP. Gate 21 er projektstyrer og 10 danske og svenske kommuner og organisationer deltager med hver deres case. Projektets formål er at fremme udviklingen af innovative løsninger indenfor den cirkulære økonomi ved at øge sammenhængen mellem offentlig efterspørgsel og markedets udbud af løsninger. Høje-Taastrup Kommune bidrager med en case om genanvendelse af byggematerialer og jord. Vores fokus er at øge mængden af byggeaffald fra nedrivninger, der genanvendes i nybyggeri, og at mindske mængden af jord, der graves op og flyttes i forbindelse med bygge- og anlægsprojekter.

Vi er gennem dialog med CEIS og partnervirksomheder i kommunale byggeprojekter lykkes med indsatser såsom at foretage en undersøgelse af kvaliteten af betonen fra Taastrupgård. Undersøgelserne foretages for at afdække genbrugspotentialet af den nedknuste beton som tilslag i ny beton. Vi er desuden i dialog med udviklere og rådgiverne for Høje-Taastrup C om deres jordhåndteringsstrategi for bedre at kunne udnytte jorden, der allerede er i området. Gennem løbende dialog med relevante parter er der et håb om, at vi fortsat kan få indflydelse på udførelsen af bygge- og anlægsprojekter fx ved at tilføje vilkår i udbudsmaterialet for disse projekter.

I november 2018 blev projektet præsenteret på en konference om innovation gennem offentlig efterspørgsel, hvor det blev godt taget imod projektet. Her holdt Michael Ziegler oplæg om, hvordan kommuner som indkøbere kan skubbe markedet til at finde bæredygtige løsninger. Her pegede han bl.a. på Cleantech TIPP-indsatserne som gode eksempler på, at vi er på rette vej.

I forlængelse af projektet er der givet tilsagn fra EU's Horizon-pulje til et nyt projekt, der kaldes CityLoops. CityLoops fokuserer på cirkulær økonomi i mellemstore europæiske byer. Ansøgningen er udarbejdet i samarbejde med Region Hovedstaden med cases fra Høje-Taastrup Kommune, Roskilde Kommune og 6 andre kommuner på tværs af Europa.



## Tilsyn med virksomheder

### *Tilsynskampagne - Affaldssortering*

Den første tilsynskampagne i 2018 handlede om sortering af genanvendeligt affald og særligt organisk affald. Der blev ført tilsyn med virksomheder, der har salg af fødevarer, fx restauranter, slagtere, supermarkeder og tankstationer. Bortset fra tankstationer er det virksomheder, der normalt ikke får miljøtilsyn.

Virksomhederne har fokus på at sortere organisk affald fra, men der er stadig en del, som afleverer det til forbrænding. Hvis organisk affald sorteres fra, kan det derimod omdannes til gødning, som kan bruges i landbruget og til energi i form af biogas. Samtidig vil forbrændingsegnet affald få en større brændværdi, hvis det ikke indeholder organisk affald.

I 2018 har kommunen fået markant flere anmeldelser om rotter og kampagnen havde derfor også fokus på udendørs opbevaring af madaffald, samt om der var tegn på rotter.

Ved tilsynet blev der udleveret sorteringsark til virksomhederne. Arkene viser billeder af det affald, som skal udsorteres, f.eks. papir, glas, batterier, elektronik, metal, plast, organisk affald, farligt affald og småt brændbart. Virksomhederne fik i forbindelse med tilsynet i øvrigt vejledning om regler og praktiske foranstaltninger i forbindelse med affaldssortering.

En senere opfølgning på kampagnen viste, at flere virksomheder var begyndt at sortere organisk affald fra og også metal og glas blev flere steder sorteret fra til genbrug.

### *Tilsynskampagne – nye autoværksteder*

Da Høje-Taastrup Kommune er udpeget som Område med Særlige Drikkevandsinteresser (OSD), har miljøtilsynet særligt fokus på at forebygge jord- og grundvandsforurening. Årets anden tilsynskampagne omhandlede derfor nye autoværksteder for at sætte fokus på opbevaring af olie og kemikalier.

Der er en del autoværksteder i Høje-Taastrup Kommune, og det er en branche, hvor virksomhederne ofte skifter ejer eller nye værksteder åbner. Autoværksteder håndterer større mængder olie og kemikalier, og der kan være risiko for, at der sker spild. Virksomhederne blev vejledt i, hvordan de bedst opbevarer og håndterer olie og kemikalier, så der ikke sker spild til kloak eller jord.

Natur og Miljø havde i 2017 en tilsynskampagne, hvor udvalgte virksomheder på "Rockwool-grunden" (Hovedgaden 501) blev besøgt. De tidligere produktionsbygninger på ejendommen huser ca. 53 virksomheder, bl.a. maskinværksteder, lagerhoteller, affaldsnyttiggørende virksomheder, vognmænd mv. Mange af disse virksomheder har oplag af forskellig art udendørs, såsom affald, maskiner, bygningselementer o.a. Der sker løbende udskiftning i lejemålene, hvor nye virksomheder flytter ind. I forbindelse med kampagnen i 2017 blev Natur og Miljø opmærksom på yderligere 15 virksomheder på ejendommen, som har aktiviteter, der er relevante i forhold til beskyttelse af jord og grundvand. Kommunen har i 2018 ført tilsyn med miljøforholdene hos disse virksomheder. På tilsynene gennemgik vi virksomhedernes miljøforhold og vejledte i, hvordan de bedst muligt beskytter området ved deres kemikaliehåndtering mv. Herefter er alle virksomheder på ejendommen gennemgået.

### *Tilsyn, tilladelser og godkendelser*

I 2018 er der ført tilsyn med 93 virksomheder, hvoraf nogle virksomheder har fået flere besøg i løbet af året. 54 af tilsynene er totaltilsyn, hvor alle virksomhedens miljøforhold er gennemgået, de resterende 39 tilsyn dækker over f.eks. kampagnetilsyn, øvrige deltilsyn på virksomhederne målrettet et bestemt miljøemne eller tilsyn i forbindelse med klager over røg, støj og møg. Der er givet 2 miljøgodkendelser og et tillæg til en miljøgodkendelse. Der er desuden meddelt tilslutningstilladelse til spildevandskloakken til 5 virksomheder. Herudover har 1 risikovirksomhed indsendt revideret, ajourført sikkerhedsdokument, og Natur og Miljø er derfor i samarbejde med Østsjællandss Beredskab, Beredskabsstyrelsen og Arbejdstilsynet i gang med det omfattende arbejde med at godkende sikkerhedsdokumentet.

### *Nye virksomheder*

Høje-Taastrup Kommune er en erhvervsaktiv kommune med løbende tilflytning af nye virksomheder, som Natur og Miljø skal føre tilsyn med. Virksomhederne flytter ofte ind i lejede

lokaler i allerede eksisterende bygninger. En stor del af disse virksomheder er ikke forpligtet til at "anmelde" deres etablering, så derfor har Natur og Miljø ikke kendskab til dem. Andre har en anmeldepligt, men "glemmer" alligevel at anmelde sig.

Opsporing af disse nye virksomheder kræver mange ressourcer, men bør have stor fokus, da Natur og Miljø erfaringsmæssigt oplever, at virksomhederne ofte ikke har kendskab til, hvilke miljøregler, der gælder. Opsporing af virksomhederne kan f.eks. ske ved en grundig gennemgang af CVR-registre, annoncer på internettet eller ganske simpel forbi-kørsel i områder, hvor der erfaringsmæssigt sker stor udskiftning af virksomheder. Kampagnen på Hovedgaden 501 er et eksempel på dette arbejde, og det vil Natur og Miljø fortsætte og prioritere i 2019.

## Naturprojekter

### *Hedeland*

I/S Hedeland har lavet en udviklingsplan for Hedeland med faglige input om værdifuld natur i området fra de 3 beliggenhedskommuner. Hedeland er et unikt stort og sammenhængende naturområde, hvor tidens udnyttelse af råstoffer har skabt en variation i landskabet, som giver levesteder for rigtig mange sang- og vandfugle, insekter og sommerfugle, frøer og firben, samt blomster og andre planter. Der er udarbejdet 8 rapporter, der kan ses på kommunens hjemmeside:

<https://www.htk.dk/Fritid/Natur-udeliv/Parker-og-naturomraader/Hedeland.aspx>

I/S Hedeland arbejder i øjeblikket videre med en handleplan for udvikling af det 1000 ha store område.

### *Naturprojekt i Vasby og Sengeløse moser*

I Vasby og Sengeløse moser gennemføres i disse år et stort naturprojekt for at udvide og forbedre den værdifulde lysåbne natur de såkaldte rigkær, der findes i moserne. I rigkær vokser en lang række af Danmarks mest sjældne planter. Centralt i Vasby mose gror Danmarks største bestand af den meget sjældne halv-græs rust-skæne, side om side med flere fredede orkidearter og andre kalkelskende planter. På nationalt plan er bestanden unik.

Vasby og Sengeløse moser er tilsammen udpeget til internationalt beskyttet naturområde kaldet Natura 2000-område. Disse moser er nogle af de største områder med sjælden natur i Høje-Taastrup Kommune. Sammen med 5 andre kommuner og Naturstyrelsen, er der opnået støtte fra EU's LIFE+ Nature-ordning på i alt 46 mio. kr. I tæt dialog med lodsejerne bruges midlerne til at få sat hegn op, fælde træer og få genindført afgræsning, så den værdifulde lysåbne natur kan fastholdes og udvikles. Projektet løber i 5 år og slutter i 2020. På EU LIFE Rigkilde naturplejeprojektets hjemmeside kan der findes flere oplysninger om projektet. <https://www.rigkildelife.dk/>

I 2018 har der været følgende aktiviteter:

- Der er sat en informationstavle op om de to mosers værdifulde natur og det arbejde vi er i gang med.
- Der er udarbejdet en informationsfolder og en naturplakat om den værdifulde natur.
- Vi har afholdt et arrangement, hvor lodsejerne i moserne fik instruktion i at lave naturpleje med en le.
- Der er lavet yderligere 3 folde i moserne, og der er nu hegnet 10 ha og yderligere 7,3 ha er under hegning. Arbejder på at få hegnet samlet knapt 50 ha, inden LIFE projektet er færdigt.

## Vandforsyning og svømmebade

### *Tillæg til eksisterende vandforsyningsplan*

Der er udarbejdet et tillæg til den eksisterende vandforsyningsplan, som fastlægger at hele Nærheden forsynes med vand fra HTK Vand A/S. I den eksisterende vandforsyningsplan fremgår kun, at hele den vestlige del af området i Nærheden er et forsyningsområde for den kommunale vandforsyning, da der endnu ikke var kendskab til byudviklingen i området og dermed etablering af bydelen Nærheden. HTK Vand A/S har allerede udbygget deres ledningsnet i den vestlige del af Nærheden og har desuden større forsyningsledninger i området, som kan udbygges i takt med etablering af den resterende del af Nærheden, hvilket gør det til en teknisk og økonomisk fordelagtig løsning. Tillægget blev vedtaget af Byrådet den 24-04-2018.

### *Ny vandforsyningsplan*

Kommunen er nu i gang med at udarbejde en digital vandforsyningsplan i samarbejde med NIRAS, som kender vandværkerne fra tidligere opgaver.

Formålet med en vandforsyningsplan er at skabe overblik over den nuværende struktur i vandforsyningen i kommunen samt at give retningslinjer for den fremtidige struktur og udvikling i vandforsyningen. Formålet er desuden at sikre en kvalitetsmæssig tilfredsstillende vandforsyning, der dels forholder sig til vandressourcens størrelse og samtidig tilgodeser befolkningens og erhvervslivets behov for vand, både nu og i fremtiden.

I forbindelse med udarbejdelsen af vandforsyningsplanen bliver vandværkerne inddraget i arbejdet og der vil blive holdt fællesmøder med dem. Vandværkerne skal også levere data omkring ledningsnet, forbrug m.m.

### *Indvindingstilladelser*

Kommunen har i 2017 og 2018 udarbejdet nye indvindingstilladelser til næsten alle 15 almene vandværker i kommunen samt HOFORs kildeplads Katrinebjerg. Der mangler kun tilladelser til Reerslev Vandværk og Stærkende Vandværk. Tilladelserne skal fornyes, da de ikke må være mere end 30 år gamle. De eksisterende tilladelser er administrativt forlænget til et år efter de kommunale vandhandleplaner blev udarbejdet i medfør af miljømålsloven.

### *Kontrolprogrammer*

I oktober 2017 kom en ny bekendtgørelse om vandkvalitet og tilsyn med vandforsyningsanlæg. Ændringerne i bekendtgørelsen sker som led i den danske gennemførelse af nye EU-regler om kontrol af drikkevand i drikkevandsdirektivet jf. EU-Kommissionens direktiv 2015/1787.

Implementeringen af den nye bekendtgørelse betyder, at kommunen som tilsynsmyndighed skal have fastlagt en regelmæssig kontrol med vandets kvalitet for alle almene vandforsyninger og større enkeltindvindere med kommerciel aktivitet. Den regelmæssige kontrol skal fastlægges i et kontrolprogram, som vandforsyningen skal gennemføre. Kontrolprogrammet skal tage udgangspunkt i vandværkets distribuerede vandmængde og kan maksimalt gælde i en periode på 5 år. Kommunen har på baggrund af bekendtgørelsen og Miljøstyrelsens foreløbige vejledning udarbejdet kontrolprogrammer for alle 15 almene vandværker og en af de større enkeltindvindere.

### *Svømmebade*

Der har været fokus på den nye 50 m svømmehal i Taastrup som blev taget i brug i slutningen af 2016. Svømmehallen har haft en del tekniske problemer, som har bevirket at den i perioder har været lukket. På grund af problemer med indeklimaet og vandbehandlingsanlægget, blev der i 2018 etableret nyt vandbehandlingsanlæg. Svømmebadsanlægget har i den forbindelse fået en ny tilladelse. Der er desuden løbende fokus på tilsyn og kontrol af vandkvaliteten i såvel de kommunale som private svømmebade.

## Spildevand og rotter

### *Overfladevand på terræn - spildevandplan*

Klimaudfordringerne gør, at vi må begynde at tænke nyt og anderledes. Navnlig skybrud giver store mængder vand, og der er talrige eksempler på, at det kan gå galt og medføre store konsekvenser med overfladevand på terræn.

Høje-Taastrup Kommune har indtil nu ikke været udsat for de helt store udfordringer, men det må forventes, at kommunen fremover i stigende grad vil blive udfordret. Dette skal også ses i sammenhæng med problemstillingen omkring stigende grundvand.

Som det først sted i kommunen, så er der derfor blevet valgt, at overfladevand i det Regionale Friluftsområde nord for Roskildevej skal håndteres på overfladen. Det kommer til at ske via en grøft, kanal eller søer. Der er derfor udarbejdet et tillæg til spildevandsplanen. Planens intentioner er efterfølgende blevet indarbejdet i den første lokalplan for området, som omfatter den kommende Racehall, som forventes bygget i 2019.

### *Rottebekæmpelse og information*

I 2018 blev der sat fokus på information omkring borgernes pligt til at anmelde rotter. Erfaringsmæssigt ved man, at kun ca. 50 % af observationer af rotter bliver anmeldt. Derfor har der været et ønske om at skabe en øget synlighed over for borgerne om rotter. I den forbindelse blev der udarbejdet informationsmateriale omkring rotter som film, plancher, foldere m.m.

Der er blevet lavet 3 korte film på ca. 1 min, hvor den lokale rottebekæmper Kim forklarer om tegn og problemer med rotter. Filmene har følgende temaer:

- Fuglefodring kan tiltrække rotter
- Tjek din kloak for rotter
- Sådan finder du tegn på rotter

Filmene ligger på kommunens hjemmeside og vil også komme på kommunens Facebook. Desuden forventes filmene at blive brugt i de områder af kommunen, hvor der er et højt antal af rotteanmeldelser fx ved at blive lagt på grundejerforeningernes hjemmeside eller Facebook.

Der er også udarbejdet nye info-foldere med kort tekst og billeder, der nemt og forståeligt informerer om hvad man skal gøre ved fund af rotter eller for at forebygge forekomst af rotter. Plancherne er også lavet i A2 størrelse i vejrfast plade, som kan bruges i forskellige sammenhænge. Endvidere er der lavet en rotte i størrelsen 1 x 1½ m, som kan bruges som blikfangsrotte.

Teknik- og Miljøcenter har også deltaget i skolernes miljøuge med en stand, hvor vi havde dialog omkring rottebekæmpelse mv. med skoleeleverne. I slutning af året har kommunen deltaget i et netværk for ejendomsfunktionere, hvor rottebekæmpelse også var på dagsordenen. Kommunen har endvidere annonceret om rottebekæmpelse i avisen både i juni og august.

## **Muligheder for forbedring**

Ud fra den interne audit og den daglige sagsbehandling er der fremkommet flere forslag til at forbedre vores kvalitetsledelsessystem og dermed vores arbejdsprocesser.

### **Implementering af IT-løsninger og optimering af arbejds gange**

Teknik- og Miljøcenter bør fortsat arbejde målrettet med implementering og justering af IT-løsninger, som bidrager til forenkling og kvalitetssikring af arbejds gange (Formpipe Kvalitetskontrol af u hensigtsmæssig journalisering, Acadre Atom og Power-BI, robotter og lignende).

### *Vidensdeling og samarbejde*

Den interne audit viser, at Teknik- og Miljøcenter konsekvent bør afholde møder og udnytte andre muligheder, som kan imødekomme behov for videndeling på tværs af faggrupper.

### **Løsningsfokuseret dialog og skriftlig kommunikation**

Den sproglige- og skriftlige kommunikation er fortsat en vigtig hjørnesteen i mødet med interessenter (borgere, virksomheder og entreprenører). Der skal fortsat arbejdes med forbedring af brevskabeloner med fokus på de faglige/juridiske aspekter samt det formidlingsmæssige, som letter læsbarheden og forståelsen.

Kommunens hjemmeside skal opgraderes og fornyes i 2019, og i den forbindelse bør indholdet revideres, for det Teknik- og Miljøcenter har ansvar for. Det er en større opgave, hvor flere fagpersoner bør deltage i et samarbejde med lokale webredaktører og kommunens webkonsulenter omkring følgende emner:

- Der bør overvejes at lave en ny struktur og indhold på de borgerrettede sider.
- Maksimal udnyttelse af andre sider og informationskilder, så som borger.dk.
- Teknik- og Miljøcenters sider bør ikke dublere andre informationskilder, men give let adgang til andre sider, hvorfra borgere kan hente relevante oplysninger.
- Hjemmesiden bør ikke betragtes som en slags opslagsværk, men skal understøtte borgernes og virksomhedernes behov.
- Der bør overvejes en bedre udnyttelse af de eksisterende selvbetjeningsmuligheder, som udbydes af andre leverandører.
- Fremover er der lagt op til at man ikke skal lave sine egne blanketter og derfor undersøges andre muligheder som f.eks. blanketter i BOM for anmeldelse af olietanke, net blanketter fra Kommuneinformation og lignende.

### **Fokus på datasikkerhed og datakvalitet**

Der er stadig fokus på dokumentation og datasikkerhed. Overgangen til EU's Persondataforordning stiller nye krav til brugen af personfølsomme oplysninger i de daglige arbejdsgange. Det forventes at implementering af Formpipe Kvalitetskontrol kan mindske risikoen for uhenigtsmæssig journalisering væsentligt, så som forkert håndtering af dokumenter til aktindsigt, låsning af dokumenter, dokumenter med personoplysninger og lignende.

Intern kommunikation om de enkelte sager mellem afsnittene, bør dokumenteres, når det har betydning for sagens udfald. Dokumentation skal både afspejle sagsforløb og afgørelsesgrundlag. Der bør afholdes brush-up kurser i den tværfaglige lovgivning, som omhandler aktindsigt, notatpligt, enkeltsags princip osv.

### **Implementering af kvalitetsledelsessystemet**

Der bør fortsat være fokus på implementering af ISO 9001:2015 hos den enkelte medarbejder. Der bør arbejdes mere med risikoanalyse og interessentanalyse, så resultaterne bliver anvendt i vores arbejde med borgere, virksomheder og øvrige interessenter.

#### *Løbende styring og evaluering af ydelser fra specialister*

Teknik- og Miljøcenter anvender ofte specialister og konsulenter til at løse komplicerede opgaver såsom støjmålinger, støjberegninger, modellering af grundvandsstrømninger og en lang række andre opgaver, hvor vi ikke har de nødvendige kompetencer. Ydelserne bør evalueres systematisk.

### **Referencer**

1. DS/EN ISO 9001:2015 Kvalitetsledelsessystemer – Krav.
2. Auditrapport fra ekstern audit 2018, DNV GL, dokument nr.: 61565/18
3. Auditrapport fra intern audit 2018, dokument nr.: 260388/18
4. Rykkere, reklamationer og klager over kommunens afgørelser, dokument nr.: 162350/18
5. Brugertilfredshedsundersøgelse, dokument nr.: 63547/18
6. Interessentanalyse, resultater, dokument nr. 280741/17.
7. Risikoanalyse, dokument nr.: 123373/17
8. Bilag 1. Risikoanalyse, dokument nr.: 111855/17