

Kommentarer og spørgsmål fra BBR-brugertilfredshedsundersøgelse oktober 2020

I oktober 2020 modtog alle kommunale BBR-brugere en brugertilfredshedsundersøgelse fra KOMBIT. Stor tak til de 143 deltagere, som har taget sig tid til at tilkendegive jeres mening om BBR Kommune. Resultaterne af undersøgelsen bliver brugt til at prioritere og forbedre KOMBITs arbejde – både på tværs af KOMBITs projekter og konkret i forhold til arbejdet med BBR. I kan se undersøgelsens resultater [her](#).

I undersøgelsen havde deltagerne mulighed for at uddybe svarene i et kommentarfelt. I dette dokument har vi samlet alle jeres input og forsøgt at svare på dem. Da alle data bliver behandlet anonymt, har vi ikke mulighed for at kontakte kommunen direkte de steder, hvor dette kunne være relevant. Derfor har vi skrevet i vores svar, at I bedes kontakte os.

Har I spørgsmål til nedenstående, er I altid velkommen til at skrive til bbrv20kommune@kombit.dk.

Nr.	Kommentarer fra kommunerne	Svar fra KOMBIT
Løsningen		
1	Der mangler kurser - specielt for begyndere.	KOMBIT og Netcompany arrangerer desværre ikke kurser i BBR. Men inde i BBR-Kommune under tandhjulet øverst til højre, findes der en række webinarer og en brugervejledning, som gerne skulle kunne hjælpe begyndere på vej.
2	Hver dag har jeg problemer med at logge ind i BBR-systemet. Jeg får denne her fejlmeddelelse: <i>"Fejl. Vi undskylder, men din forespørgsel kunne ikke håndteres. Du anbefales at lukke alle browsere for at sikre, at din session faktisk er blevet afsluttet"</i> . Når jeg så lukker alt og starter BBR op igen, får jeg denne her fejlmeddelelse: <i>"Manglende rettigheder til BBR"</i> . Når jeg så lukker alt endnu engang, så får jeg lov til at komme ind i BBR-systemet. Jeg har fået at vide af vores superbruger/administrator, at Netcompany er i gang med at se på problemet. Denne udmelding er fra d. 16/9 2020.	Vi er opmærksomme på den omtalte fejl og den er meldt ind til Netcompany. De er ved at kigge på det og oplyser samtidig, at problemet opstår, når man forsøger at logge på BBR fra samme browservindue, som man har brugt tidligere. F.eks. hvis man ikke har lukket vinduet ned fra dagen før. Det er altså muligt at omgå fejlen ved at åbne et nyt browservindue og så logge på BBR. Man kan også anvende dette link: https://kommune.bbr.dk/Auth/LogOut som sikrer, at man bliver logget korrekt af systemet.
3	Der er flere uhensigtsmæssige og ulogiske funktioner i BBR, som vi gentagne gange har meldt ind som ændringsønsker, men som aldrig bliver prioriteret ved afstemning om	Alle brugere af BBR kan oprette ændringsønsker til løsningen inde i BBR, hvorefter kommunerne stemmer om, hvilke af de indsendte

	<p>ændringsønsker. Banale ønsker som ville lette brugen af BBR. Hvorfor kan man fx stadig ikke skrive fuldført dato og ibrugtagningsdato direkte på siden (som påbegyndelsesdatoen) i stedet for at vælge sagsfunktioner? Hvorfor skal en ubebygget ejendom åbne op på skærmen i højre side, for herefter at hopper over i venstre side (hvor alle andre søgeresultater også bliver vist), når man klikker på oplysningerne? Hvorfor viser det lille kort i venstre side ikke det samme som i geokoderen? Hvorfor kan man ikke gå tilbage på den ejendom, man havde søgt frem i BBR, efter at man har været i Indbakken? Hvorfor bliver jeg logget af mange gange om dagen?</p>	<p>ændringsønsker, de anser for de vigtigste at få udviklet. Det betyder, at flertallet bestemmer, hvilke forslag som kommer med videre.</p> <p>Vi vil derfor opfordre dig til at oprette alle dine ændringsønsker igen. I din beskrivelse af ændringsønsket kan du med fordel overveje og fokusere på, at tydeliggøre fordelene ved ændringen, således dine kommunale kollegaer forhåbentlig kan se værdien i det og har lyst til at stemme på det næste gang. Hvis du oplever fejl i løsningen eller problemer med at blive logget af, så skal du kontakte Netcompanys support på telefon eller oprette en supportsag.</p>
4	<p>Der er flere gange blevet frigjort anvendelseskoder, som vi ikke måtte bruge, før der blev skrevet ud. Når man ikke har arbejdet med BBR så længe og der er en kode som passer perfekt til det man skal indberette, så tænker man ikke over, at det er en ny kode, og at man derfor ikke må bruge den. Derfor mener jeg, det er vigtigt at tingene følges ad.</p>	<p>UFST (Udviklings- og Forenklingsstyrelsen) er Registermyndighed og fastsætter på den baggrund hvilke anvendelseskoder der er i BBR. Det er således også UFST der afgør, hvordan og hvornår koderne skal bruges. KOMBIT har sendt kommentaren videre til UFST.</p>
5	<p>Geo-koderen er fuldstændig håbløs. Når der afsluttes ændringer i BBR, skal de også opdateres i GEO-koderen, hvilket er fuldstændigt umuligt. Nye bygninger kan ikke tegnes, der hver gamle bygninger bliver overlappet. Hvis man er så heldig, at systemet modtager en indtastning, dannes der en kladde i GeoDK-Etiorklient med fejl som ofte omhandler forhold, som er vores GEO-kodning udvedkommende, fx. markering af veje, stier, beplantning, 3D koordinat som vi ikke kan se og fejl fra tidligere GEO-kodning, som tidligere var ok. Inden man har set sig om, har man brugt en time på en enkel GEO-kodning - der har vi simpelthen ikke tid til og der kaster skygger på et ellers velfungerende BBR-system. Jeg har opgivet at GEO-kode, men noterer ejendommene i et regneark til den dag, jeg måske ikke har noget andet at arbejde med.</p>	<p>Vi er kede af at høre at Geo-Koderen kaster skygger på BBR, mest fordi hverken KOMBIT eller Netcompany har noget med Geo-Koderen at gøre. Hvis der er problemer med Geo-Koderen, vil vi anbefale at tage kontakt til UFST, som siger at der er muligheder for kommunerne at afhjælpe denne situation.</p>
6	<p>Jeg synes, at vi specielt har mange udfordringer mellem ESR og BBR. Hverken min kollega eller jeg kan gennemskue, hvad der sker hvornår og hvorfor det af og til går galt med informationerne</p>	<p>Der er ikke som tidligere særlig stor sammenhæng mellem ESR og BBR. Som det er nu modtager BBR hændelser fra ESR, så det</p>

	<p>mellem ESR og BBR og omvendt. Det kunne være rart at have en manual til, hvem der skal gøre hvad, hvornår ved udstykninger/salg/BPFG/sammatrikuleringer.</p>	<p>Kommunale Ejendomsnummer kan vises på en BFE ejendom. I nogle tilfælde bliver det Kommunale Ejendomsnummer ikke vist, og det er vi ved at finde en løsning på til næste release af BBR (2.3). Når der i BBR oprettes eller nedlægges en BPFG er det vigtigt, at I giver besked til ESR medarbejderen i kommunen, da ESR ikke automatisk får besked lige nu. KMD er ved at kigge på en løsning, så det på sigt bliver automatisk. Hvornår den løsning foreligger er pt. ukendt for KOMBIT. Udstykninger, sammatrikuleringer og salg foregår i dag via Matriklen og Ejerfortegnelsen, som giver besked direkte til BBR og ESR.</p>
7	<p>Vi bruger ikke hændelsesloggen til noget - vi kan ikke se ideen med den. Vi bruger heller ikke rapportdelen, da vi slet ikke har tid til at krydstjekke ting/finde fejl, som man helt sikkert kunne finde her. Indbakken rider os som en mare - vi har været op til 800 sager bag ud, nu kan vi holde listen på knap 300. Som stadig er et for højt tal.</p>	<p>Hændelsesloggen og Rapporter er udelukkende hjælpeværktøjer, som frivilligt kan bruges af kommunerne. Jævnfør aftale mellem KL og UFST er Indbakken det værktøj, som kommunerne skal bruge til at håndtere indberetninger med diverse ændringer fremsendt af UFST eller ejere.</p>
8	<p>Vi mangler fortsat en ny BBR-instruks</p>	<p>UFST er myndighed og således også dem, der har ansvaret for lovgivning og Instruksen på området og derfor også, hvornår der vil foreligge en ny. Det har KOMBIT eller Netcompany ikke indflydelse på. Kommentaren er videresendt til UFST.</p>
9	<p>Man mangler ofte en hvorfor-vejledning, da systemets vejledning kun er en hvordan-vejledning.</p>	<p>UFST er myndighed og således også dem, der har ansvaret for lovgivning og Instruksen på området og derfor også, hvornår der vil foreligge en ny. Det har KOMBIT eller Netcompany ikke indflydelse på. Kommentaren er videresendt til UFST.</p>
10	<p>Mht. til kviksøgningen er det irriterende at man skal have postnr. med. Postnr er altid det man skal spørge om, efter borgeren har sagt sin adresse i telefonen. og så har jeg glemt hvad husnummeret var, når man finder frem til den</p>	<p>Når Løsningen efterspørger postnummer i kviksøgningen, så er det netop for at begrænse resultaterne, da der for nogle adresser vil komme rigtig mange</p>

	<p>rigtige vej. Det var nemmere hvis man fik alle ejendomme med den søgte adresse i resultatlisten, og så valgte den rigtige efterfølgende. Det kunne være rart med en bedre mulighed for at sortere "blokkene" i visningen. På f.eks. et teknisk anlæg skal man scrolle langt ned for at nå til blokken "tekniske oplysninger", som jo altid egentlig er den information man skal bruge. Det kunne være rart hvis man selv kunne placere den øverst (hele blokken - ikke favoritfelter). Når man slår 100 tekniske anlæg op på en dag, så betyder det noget. Jeg kan ikke forstå, at man kan få lov til at indberette noget til BBR indbakken, som man reelt ikke kan køre igennem fra indbakken. (Hvis arealligningen f.eks. ikke stemmer) Så skal indberetningen stoppes inden, eller man skulle have lov til at køre enkelte elementer af indberetningen igennem. Hvis man f.eks. ikke kan køre noget igennem pga. arealligningen eller driftsstatus på et teknisk anlæg, så bliver man nødt til at afvise indberetningen. Dermed går man glip af den geokodning som borgeren selv har lavet. Hvorfor kan man ikke se driftsstatus på sit tekniske anlæg på BBR.dk? (måske uden for BBR-systemet, men alligevel. Borgerne bliver forvirrede). Jeg ønsker mig bedre muligheder for at opdele bygninger i BBR. Vi oplever f.eks. ofte, at der opføres rækkehuse til udlejning, 4-5 på en matrikel, som bliver oprettet som 1 bygning i BBR med det aktuelle antal opgange. Et par år senere finder ejer så på at udstykke, så hver opgang får egen grund. Det er et kæmpearbejde at få det delt op i BBR. Der er for nyligt blevet ændret på formuleringen af nogen af koderne/felterne, hvor jeg ikke synes der har været tilstrækkelig information. Det er også uhensigtsmæssigt når vi efterhånden har så mange udgåede anvendelseskoder at borgerne ofte oplever at det spærre for indberetninger via Ret BBR. Og så er der lige det der med sammentællingsfeltet til areal af tagetage...Men ellers synes jeg generelt at BBR fungerer godt. Der er næsten aldrig udfald (ud over kortet.) Og supporten er rigtig god og hurtig.</p>	<p>resultater og dermed gøre arbejdet meget tungt. På baggrund af denne kommentar, samt den omkring visning af tekniske anlæg, er det vores anbefaling, at du opretter det som ændringsønske, så det kan indgå i en kommunal afstemning. Vær opmærksom på at fremhæve værdien af ændringsønsket når det indmeldes, således alle kollegaer kan se gevinsten ved ændringsønsket.</p> <p>Hvis I modtager en indberetning, hvor f.eks. arealerne ikke kan valideres, er det muligt for kommunen at ændre i indberetningen. Tryk på knappen 'Vis i BOB' og den vil blive vist under 'Bygning og Bolig'-fanen, hvorfra det er muligt at tilføje ændringer. Se evt. mere i brugervejledningens afsnit 4 omhandlende Indbakken.</p> <p>Der findes en 'opdel og sammenlæg'-funktion i BBR, som er beskrevet i brugervejledningen og i et af webinarerne. Hvis det fungerer uhensigtsmæssigt, hører vi gerne om det på en mail med en god beskrivelse af, hvad udfordringerne består i. Det samme gælder for kommentaren vedr. Sammentællingsfeltet til areal af tagetage. Kommentaren er videresendt til UFST, da det vil være dem der kan svare på alt omkring anvendelseskoder, Ret-BBR og BBR.dk.</p>
11	Manglende hjælpetekster over flere felter	<p>Dette vil KOMBIT meget gerne kigge på og få afklaret. Meld derfor gerne manglende tekster ind i en supportsag eller en mail til KOMBIT på BBRv20kommune@kombit.dk</p>

12	Det ville være fantastisk, hvis der var mulighed for at gemme en kladde. Så man havde mulighed for at gemme en sag, hvor der mangler oplysninger. Så kan man gå tilbage til den, når oplysningerne er fundet og færdiggøre den.	Dette er et godt forslag til et ændringsønske og derfor vil det være en god idé at melde det ind, således det kan indgå i en kommunal afstemning. Vær opmærksom på at fremhæve værdien af ændringsønsket, når det indmeldes, således alle kollegaer kan se gevinsten ved ændringsønsket.
13	Hvorfor ændres der ikke i "generelt" dato ikke, når der ændres en adresse via DAR (eksisterende adresse til en anden). Det er en god oplysning at se i BBR, hvorfor kan man ikke få en adresse til at blive automatisk nedlagt i BBR - når eventuelle data i BBR er fjernet fra ejendommen.	Det er usikkert hvilken dato der henvises til. Tag derfor gerne direkte kontakt til KOMBIT på BBRv20kommune@kombit.dk , så vi kan få dette belyst.
14	Den generelle svartid under oprettelse af data er irriterende langsom. Ofte opdaterer den forrige objekt, mens et nyt objekt tilføjes.	At de generelle svartider skulle være langsom er ikke et generelt problem for kommunerne og der følges op på, at systemet kontinuerligt overholder svartiderne. Det der beskrives her, kan være et lokalt problem hos den enkelte kommune. Vi opfordrer derfor til at kontakte It-afdelingen i egen kommune. I er selvfølgelig også velkommen til at kontakte KOMBIT, hvis det ikke er noget, I selv kan løse.
15	I Indbakken mangler, der er knap, så ejendommen vises i BOB på en ny fane. Min support mangler, at der kan indsættes billeder i beskeden. Afstemning - husker ikke om det stadig er sådan: Når man har stemt, kan man ikke se, hvor langt man er kommet. Bliver man også sendt til side 1?	Der findes en knap på en indberetning der hedder 'Vis i BOB', dog åbner den ikke i en ny fane. I forhold til supportsager er det muligt at vedhæfte et billede eller anden fil, der gør beskrivelsen af problemet lettere at forstå. Der er en grå knap 'Vælg filer' nederst til højre, når man opretter sagen. KOMBIT er enige i at der er plads til forbedringer i forhold til afstemningen i 'Min Support'. Opret meget gerne et eller flere ændringsønsker, så det kan komme med til næste afstemning.
16	Der burde være mulighed for borgere at indtegne det anmeldte udhus i ret BBR	Det er et godt forslag, som vi har videresendt til UFST, der er myndighed og som afklarer evt. videreudvikling af Ret-BBR.

17	Der mangler vejledning til anvendelseskoder	UFST er myndighed og således også dem, der har ansvaret for lovgivning og Instruksen på området og derfor også hvornår, der vil foreligge en ny. Det har KOMBIT eller Netcompany ikke indflydelse på. Kommentaren er videresendt til UFST.
18	Vi er meget kede af, at notatlinjerne skal ændres, da det betyder, at oplysningerne til en ejer om ulovligheder mangler i en sag mm., ikke længere kan ses.	KOMBIT er bekendt med problemstillingen. Dog er det et område, som UFST som myndighed håndterer, hvorfor det vil være UFST, der vil kunne tage stilling til dette. Bemærkningen er videresendt til UFST.
19	Kortfunktionen halter noget bagefter i forhånd til ændringer i GeoDK.	Kortet i GeoDK og BBR er <u>ikke</u> det samme og har heller ikke samme funktion. Kortet i BBR hentes på nuværende tidspunkt bl.a. fra Kortforsyningens udstillede services, som KOMBIT ikke har indflydelse på.
20	I tooltip bør der henvises til, hvor man finder vejledninger, f.eks. under bygningens anvendelse står der blot, vælg fra listen bygningens anvendelse.	Der bliver i BBR systemet, som udgangspunkt, ikke henvist til dokumenter, som Netcompany og KOMBIT ikke har indflydelse på. I dette tilfælde skulle der henvises til BBR Instruksen som UFST står bag.
21	Når der er uoverensstemmelser mellem systemerne i Datafordeleren synes jeg at supporten er tung. Min kollega i ESR og jeg sender support ind. Det er som regel fejl i de bagvedliggende systemer, der gør, at vi har udfordringer, ejeren har udfordringer, Vurderingsstyrelsen har udfordringer. Jeg ved godt, at al begyndelse er svær, men når man sidder med ét system her og ikke kender de andre systemer, er det frustrerende at vente på en løsning/en release.	KOMBIT har fuld forståelse for at Grunddataprogrammet virker tungt og uoverskueligt. Der er desværre rigtig mange parter, styrelser, leverandører og anvendere inde over, hvad der kan ligne et simpelt problem. Vi arbejder alle på at det bliver bedre.
22	Det ville være rart, hvis felterne der som minimum skal udfyldes, har en farve/ eller en markering. Da der er rigtig mange felter der ikke skal udfyldes når man f.eks. vælger at indberette et fritliggende enfamiliehus. Har lært at bruge BBR, men syntes ikke det er super logisk. Vil gøre det nemmere for nye brugere, hvis det var mere logisk opbygget.	I BBR er der mere end 500 regler, så kompleksiteten er høj, selv ved simpelt byggeri. Vi har faktisk forsøgt, og oprettelse af Tekniske anlæg rummer lidt af det. Alt efter hvilken klassifikation det tekniske anlæg har, er nogle felter grå og kan ikke udfyldes, hvor andre er hvide og dem kan man skrive i. Vi håber på, at der på et

		tidspunkt bliver fundet den helt rette løsning, så indberetning af byggeri bliver nemmere i fremtiden.
23	Det usmart at man ved afslutning af en sag ikke kan svare på feltet byggeskadeforsikring samme sted, som man indsætter dato for færdigmelding og evt. ibrugtagningstilladelse	Dette lyder som en god ide til et ændringsønske, som kan indgå i den kommunale afstemning. Du må derfor meget gerne oprettes det som et ændringsønske.
24	Det er stadig bygget fjollet op med. - bygning-opgang- enhed- etager. Hvis de ikke er afstemt og dermed i rigtig rækkefølge, kan arbejdet simpelthen ikke gemmes. Dette er voldsomt frustrerende, hvis man ønsker at lave en lille ændring og ikke sidde i timer og konfliktløse en lille ex m ² ændring kan gemmes. Det er også underligt, at det skal opdeles i alle disse niveauer, når det ikke benyttes andre steder. saml så meget på grund 'byg' som muligt, så der ikke skal registres overflødige niveauer med supplerende oplysninger. I forhold til indbakken, så mangler der nogle funktioner, som at rette kommentere på indrapporteringer, hvis fx der er valgt forkert anvendelse eller varmekilde, m ² etc. så kan man kun godkende disse. Det er ikke optimalt. Desuden ender mange af rettelserne fra SKAT som lovliggørelsessager, da der er tale om ombygninger udvidelser uden tilladelse. Det er ikke blot en teknisk rettelser, som bare kan accepteres rettes. Det skal dog bemærkes, at den ny skal/BBR. Skiftet fra lyseblå til grøn, her er sket en del gode ting i brugervenligheden og der er fjernet flere af tidligere stopklodser, ala dem nævnt ovenstående. Så det er bestemt bedre og på rette vej. Der er dog en del ting for at det er rigtigt brugervenligt.	<p>BBR er bygget op omkring en datamodel, som beskriver sammenhængen mellem objekter. Disse sammenhænge kan man ikke komme udenom. F.eks. skal en enhed have relation til én etage og én opgang, det vil sige at man ikke blot kan have en bygning og en enhed, uden at der også er en opgang og en etage. Som myndighed er det UFST der er ansvarlig for datamodellen og der er faktisk rigtig mange som anvender de oplysninger, som I ude i kommunerne bruger en masse tid på at indberette.</p> <p>Hvis I modtager en indberetning, hvor f.eks. arealerne ikke kan valideres, er det muligt for kommunen at ændre i indberetningen. Tryk på knappen 'Vis i BOB' og den vil blive vist i 'Bygning og Bolig'-fanen, hvorfra det er muligt at tilføje ændringer. Se evt. mere i brugervejledningens afsnit 4 omhandlende Indbakken.</p> <p>Kommentaren er videresendt til UFST.</p>
25	Nogen steder passer tekst i BBR og i BBR-meddelelse ikke sammen - f.eks. ved alment vandforsyningsanlæg	Dette kunne tyde på en fejl eller uhensigtsmæssighed i løsningen og må meget gerne meldes ind som fejl via 'Min Support' i selve løsningen. Så vil Netcompany kigge på det.
26	Kun at den burde være tilgængelig for langt flere brugere end i dag, der skal gøres endnu mere reklame for adgangen, og OIS skal opdateres og stemme overens med aktuelle BBR-data	<p>Det er muligt for den enkelte kommune selv at styre adgangen til systemet. I har mulighed for at give alle medarbejdere, der har brug for det, adgang til BBR.</p> <p>I forhold til OIS bliver alt data fra BBR sendt til OIS. UFST står bag OIS og kommentaren er derfor også videresendt til UFST.</p>

Support og BBR servicedesk

27	Hvis man ikke kan komme på BBR, og fejlmelder på anden måde, er det bare provokerende at få en mail retur, med oplysning om, at man kan følge sagen under min support. Det er svært at komme på BBR igen, når du først har mistet adgangen. Det har lige taget 3 uger. Vi fejlmeldte det til kommunens helpdesk, og vi går da ud fra at de har haft fat i jer.	Det er selvfølgelig beklageligt, når nogen får en dårlig oplevelse med supporten. Det skal vi blive bedre til. Vi er ikke bekendt med den konkrete fejl, men det kræver selvfølgelig at Netcompany eller KOMBIT får besked, når noget er galt. KOMBIT kan altid kontaktes på bbrv20kommune@kombit.dk
28	Kunne godt tænke mig, at de ringer tilbage når der bliver lagt en besked om dette. Dette sker næsten aldrig. (Netcompany)	Netcompany arbejder hele tiden på at optimere supporten og blive bedre. KOMBIT videresender denne information til Netcompany. KOMBIT kan i øvrigt altid kontaktes på bbrv20kommune@kombit.dk
29	Jeg har haft flere supportsager vedr. ejeroplysninger som ikke vises i BBR f.eks. ejerforhold på ejer i udlandet eller ejeroplysning på foreninger. Disse sager er lukkede med en kommentar om at "Vi er fortsat i dialog med KOMBIT om en ændring af hvilke ejerinformationer, der skal vises i BBR. Da dette dog er en længere proces, så det er desværre ikke noget der bliver ændret lige foreløbigt." Disse problemer er fortsat ikke løst, og sagerne over et år gamle: SAG 20626, 20492. 19950, 19787	Det er korrekt at disse sager har været kendt længe, og vi beklager, at det har været en så lang proces at komme til releasen af BBR 2.2 (november 2020), hvor en løsning på problemet endelig var med.
30	Når man ringer til servicedesk, for at håbe på at man kan få et hurtigt svar på et problem, eller mulighed for hjælp til hvordan man gør en bestemt ting, så er den hjælp der bare ikke. Jeg får hver gang at vide, at det er lige en udvikler eller andet, der skal kigge på. Det er altså ikke godt nok. Så kunne de lige så godt have en telefonsvarer der fortæller, at de kun modtager skriftlige henvendelser. Det eneste de umiddelbart kan, er at henvise til vejledningen.	Dem der sidder med supporten i 1. level hos Netcompany, har ikke indgående kendskab til alle funktioner i BBR, og derfor bliver man stillet videre til en udvikler, som har den rette viden. De kan dog hjælpe, hvis man fx ikke kan logge på eller med at vejlede i funktionalitet, som er beskrevet i brugervejledningen. Hvis spørgsmål til supporten er i forhold til data, der er indberettet eller af mere teknisk karakter, vil det være en udvikler, som har flere beføjelser til bl.a. at kigge i databasen der kan svare på spørgsmålet.
31	Kunne man lave en trin-for-trin guide til, hvordan man f.eks. indberetter. Når der opdages en fejl, ville det være dejligt at den kunne laves meget hurtigt og ikke skal vente på den næste opdatering. Det kunne også være dejligt, hvis	I brugervejledningen, som findes i menuen under tandhjulet i BBR, er der beskrevet trin-for-trin, hvordan man udfører de forskellige arbejdsgange. F.eks. under afsnit

	<p>man kunne få hjælp, når man ringede ind og ikke først skulle oprettet en sag for derefter at vente.</p>	<p>3.10.8 'Opret' står beskrevet med billeder, hvordan man opretter en byggesag. Det er muligt at komme i kontakt med Netcompanys support på tlf.nr. 33 34 89 16 eller servicedesk@netcompany.com, hvis sagen er mere kompleks, end som så. Her vil det være udviklerne som skal supportere, og det vil oftest kræve en skriftlig supportsag, hvor problemet er beskrevet. Det skyldes, at de skal have mulighed for at se på data og genskabe problemet. Når de så har fejlsøgt og evt. rettet fejlen i koden, så kræver det desværre en ny release, førend det vil slå igennem til jer i kommunerne. Vi har kun ca. 2 store releases og et par fejlrettelses releases om året. Derfor kan det opleves som om, at der går meget lang tid, før fejlene bliver rettet.</p>
--	--	--

Information om BBR (driftsstatus, videreudvikling mv.)

<p>32</p>	<p>Jeg har kun fået informationer om nye releases, fordi jeg har været med til at teste dem. Ellers ville jeg ikke have fået informationen.</p>	<p>KOMBIT udsender jævnligt infomails, hvori vi op til en større release fortæller om de vigtigste ændringer. For at modtage denne mail, skal du tilmelde dig ved at skrive til bbrv20kommune@kombit.dk. Netcompanys release note er tilgængelig via notifikationer i BBR-kommune, men bliver også sendt på mail til dem, der er tilmeldt Netcompanys mailliste. Man kan tilmelde sig via servicedesk@netcompany.com.</p>
<p>33</p>	<p>Jeg vil gerne være bedre klædt på til at videregive informationer om BBR til mine kollegaer</p>	<p>KOMBIT udsender jævnligt infomails, hvori vi op til en større release fortæller om de vigtigste ændringer. Denne infomail kan man modtag, hvis man tilmelder sig maillisten ved at sende en mail til bbrv20kommune@kombit.dk Netcompanys release note er tilgængelig via notifikationer i BBR-kommune, men bliver også sendt på</p>

		mail til dem der er tilmeldt Netcompanys mailliste. Man kan tilmelde sig via servicedesk@netcompany.com
34	Nogle gange går der lang tid, før man får besked om, at der er nedbrud i BBR.	Det er selvfølgelig beklageligt. Det er ofte brugerne af BBR ude i kommunerne, som identificerer nedbrud i BBR og melder det ind til supporten. Derfor kan der nogle gange gå længere tid. Sammen med Netcompany forsøger vi at blive bedre til at informere om nedbrud og fejl.