



Notat

Til Teknik- og Miljøudvalget

Status for byggesagsområdet 3. kvartal 2022

Den 20. juni 2022 behandlede Teknik- og Miljøudvalget en opdateret prognose for sagsbehandling af byggesager, samt en række nye initiativer, som gør det muligt at få nedbragt sagspuklen på byggesagsområdet. På baggrund af den opdaterede prognose laver forvaltningen fremover kvartalsvise afrapporteringer for byggesagsbehandlingen og de vigtigste forudsætninger i prognosen (bilag 1).

Da prognosen alene omfatter de sager, der behandles i Området for Bygninger, indeholder afrapporteringen kun de byggesager, der behandles i Området for Bygninger, og ikke de byggesager, der behandles i PARC.

Status per 3. kvartal 2022

Afrapporteringen for 3. kvartal 2022 viser, at udviklingen i 3. kvartal 2022 følger prognosen på de fleste parametre. Sagsbeholdningen for sager med servicemål er nedadgående og udgør ved udgangen af 3. kvartal ca. 1.300 igangværende sager med servicemål. Derudover følger gennemløbstiden (sagsbehandlingstid inkl. ventetid hos ansøger for afgjorte sager) prognosen og er gået fra i alt ca. 260 dage i 2. kvartal 2022 til ca. 250 dage i 3. kvartal 2022. Forvaltningens målsætning jf. prognose juni 2022 er en gennemsnitlig gennemløbstid på under 100 dage efter 1. juli 2023.

Udviklingen i 3. kvartal 2022 tydeliggør også de parametre, som forvaltningen skal følge tæt for at nå målsætningen i prognosen. Det gælder fx sygefravær, hvor der er fokus på opfølgning med medarbejderne m.v., ligesom tid pr. sag ligger omkring det forudsatte i prognosen 2022, men hvor der fortsat er behov for fokus på at optimere den tid, der bruges på sagerne.

Derudover ses der en stigning i den gennemsnitlige alder på igangværende sager, hvilket er et udtryk for, at der fortsat er for mange sager i sagsbeholdningen, som når at blive for gamle. Der er et løbende fokus i forvaltningen på at få afsluttet de ældre sager. Forvaltningens målsætning ift. prognosen i juni 2022 er, at sagsbunkens gennemsnitlige alder skal være faldende på sigt, da en lavere gennemsnitlig alder for igangværende sager er et nødvendigt vilkår for at overholde de nationale servicemål for sager indkommet efter 1. juli 2023 i gennemsnit.

På baggrund af udviklingen i 3. kvartal 2022 er det forvaltningens vurdering, at det fortsat vil være muligt at realisere målsætningerne i henhold til prognosen fra juni 2022. Det vil dog kræve en fortsat fokuseret indsats at følge prognosens målsætninger, og forvaltningen følger udviklingen tæt.

Lena Kongsbach
Vicedirektør

10-10-2022

Sagsnummer i F2
2022 - 13274

Dokumentnummer i F2
54986

Sagsnummer i eDoc
2022-0278286

Bygge-, Parkerings- og Miljømyndighed

Njalsgade 13

2300 København S

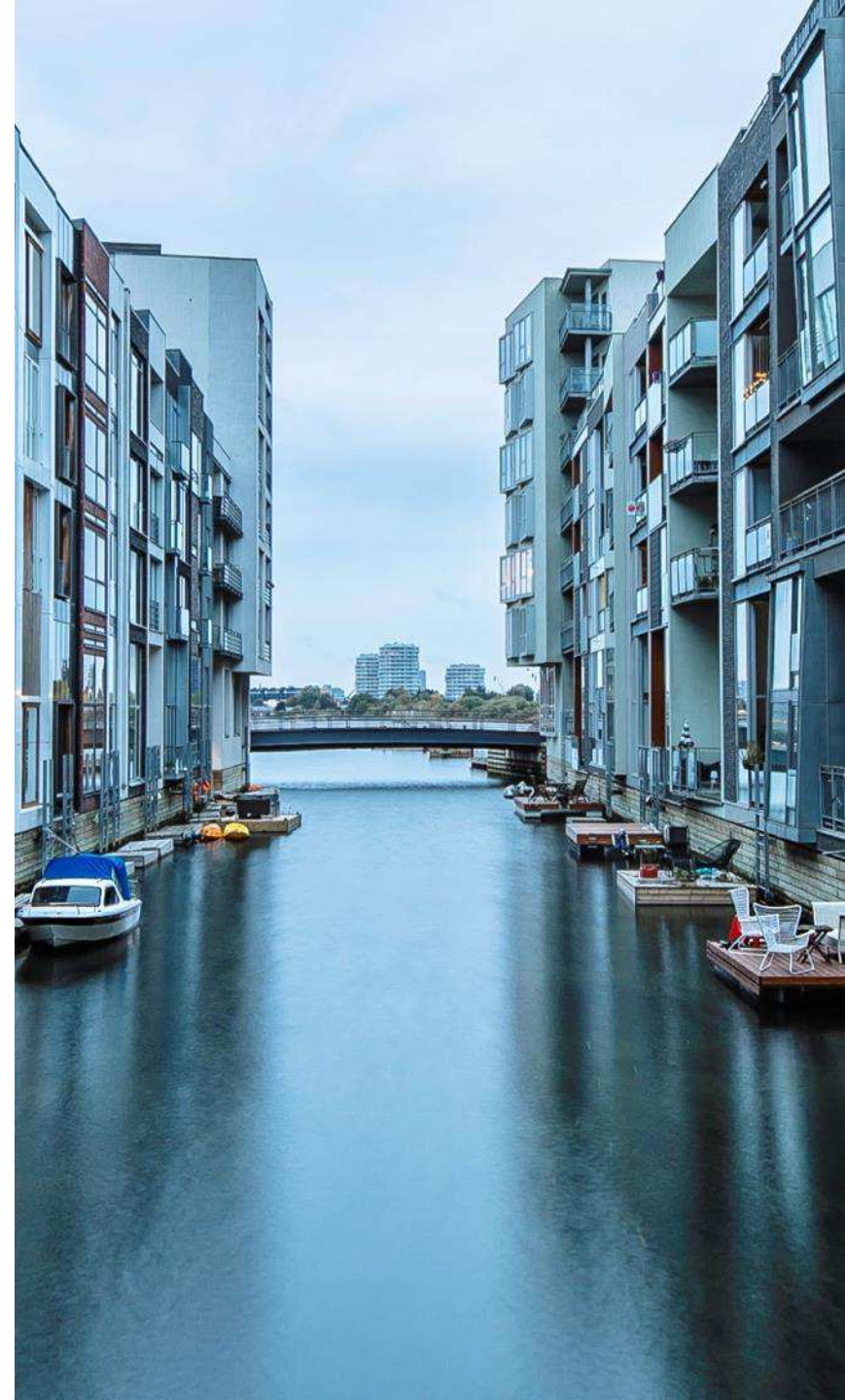
EAN-nummer
5798009809452

Oktober 2022

Teknik- og Miljøforvaltningen
Bygge-, Parkerings- og Miljømyndigheden

Status for byggesagsområdet

3. kvartal 2022



Indholdsfortegnelse

Afrapporteringen er baseret på de tre strategiske pejlemærker:

Forbedret sagsbehandlingstid

1. Igangværende sager:

- 1.1. Sagsbunke
- 1.2. Sagsbunkens alder
- 1.3. Indkomne sager

2. Afgjorte sager:

- 2.1. Gennemløbstid (inkl. ventetid hos ansøger)
- 2.2. Sagsbehandlingstid (ekskl. ventetid hos ansøger)
- 2.3. Fordeling af sager, der overholder servicemålene
- 2.4. Tidsforbrug pr. sag
- 2.5. Fyldestgørende ansøgninger








Forbedret kundeoplevelse

- 3.1. Tilgængelighed ift. kunderne
- 3.2. Øvrige tiltag for bedre kundeservice

Attraktiv arbejdsplads

- 4.1. Sygefravær
- 4.2. Personaleomsætning og anciennitet for fratrådte
- 4.3. Kompetenceudvikling

Forbedret sagsbehandlingstid

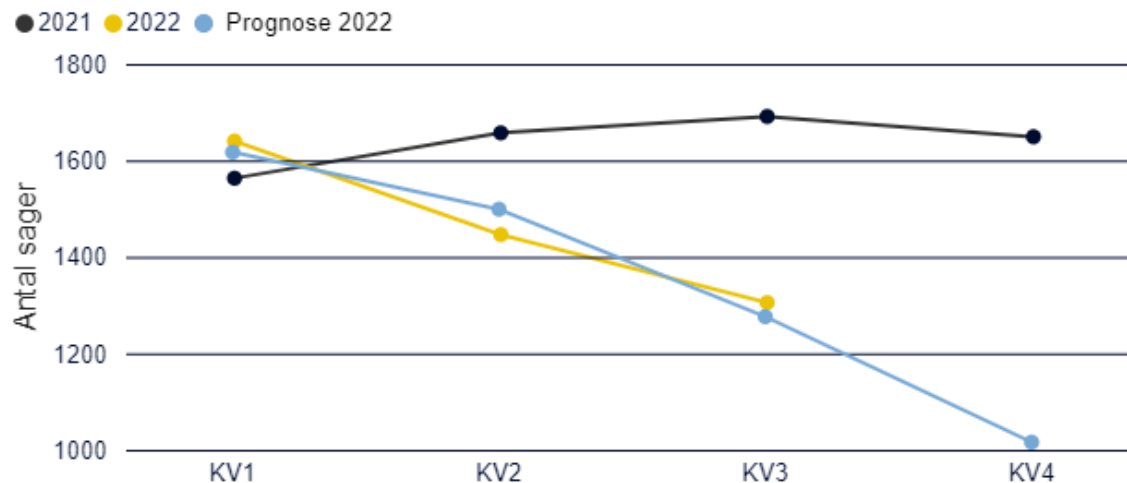
Pejlemærke	Status for 3. kvartal 2022	Udvikling
Sagsbunke (sager m. servicemål)	Sagsbeholdningen for sager med servicemål pr. 3. kvartal 2022 er nedadgående og ligger inden for et acceptabelt niveau med et marginalt højere antal sager end forudsat i prognosen fra juni 2022. Antal indkomne sager følger prognosen.	
Sagsbunkens alder (sager m. servicemål)	Sagsbunkens gennemsnitlige alder er stigende, hvilket medfører, at der fortsat er behov for et fokus på afviklingen af de ældre sager i sagsbeholdningen.	
Gennemløbstid (inkl. ventetid hos ansøger)	Gennemløbstiden i 3. kvartal følger prognosen 2022.	
Sagsbehandlingstid (ekskl. ventetid hos ansøger)	Der ses en mindre stigning i sagsbehandlingstiden for afgjorte sager pr. 3. kvartal 2022, hvilket skal ses i sammenhæng med afvikling af ældre sager, og dermed går udviklingen af sagsbehandlingstiden som forventet.	
Nationale servicemål	I 3. kvartal 2022 ses et mindre fald i andelen af sager, der overholder de nationale servicemål, hvilket skal ses i sammenhæng med afvikling af ældre sager, og dermed går udviklingen af overholdelsen af servicemål som forventet.	
Tidsforbrug pr. sag	Tidsforbruget pr. sag ligger marginalt lavere end forudsat i prognosen. Dette kan ses i sammenhæng med, at der har været en række afsluttede sager med lav tidsforbrug pr. sag.	
Fyldestgørende ansøgninger	Der er sendt mangelbreve i 75 % af de afgjorte sager det seneste år, hvilket er som forventet, når der afvikles ældre sager.	

1. Igangværende sager

1.1. Sagsbunke

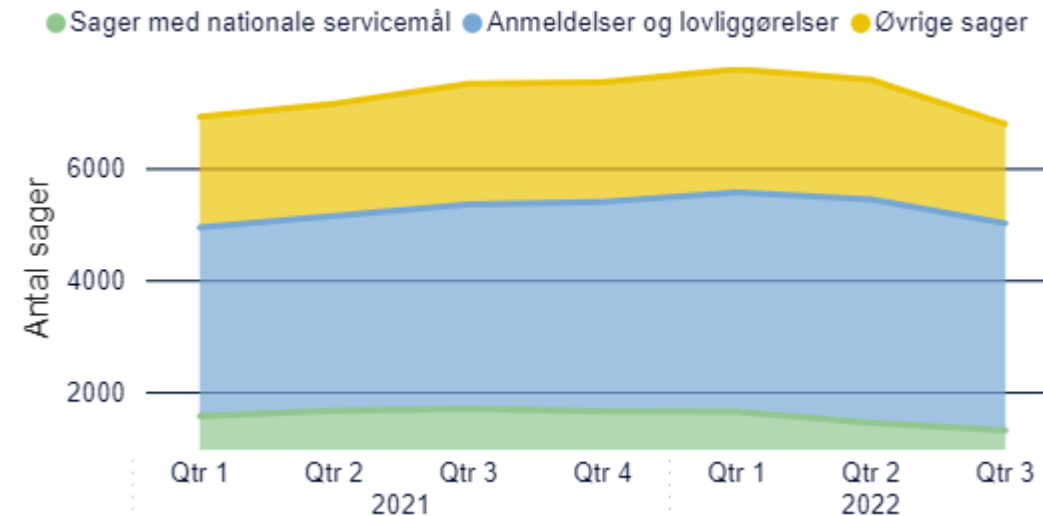
Sagsbeholdning - realiseret og prognose

Sagsbeholdningen for sager med servicemål ligger lidt højere sammenholdt med prognosen, da sagsbunken udgør ca. 1.310 sager mod forudsat ca. 1.280 sager. Afvigelsen vurderes at være inden for et acceptabelt niveau.



Sagsbeholdnings sammensætning

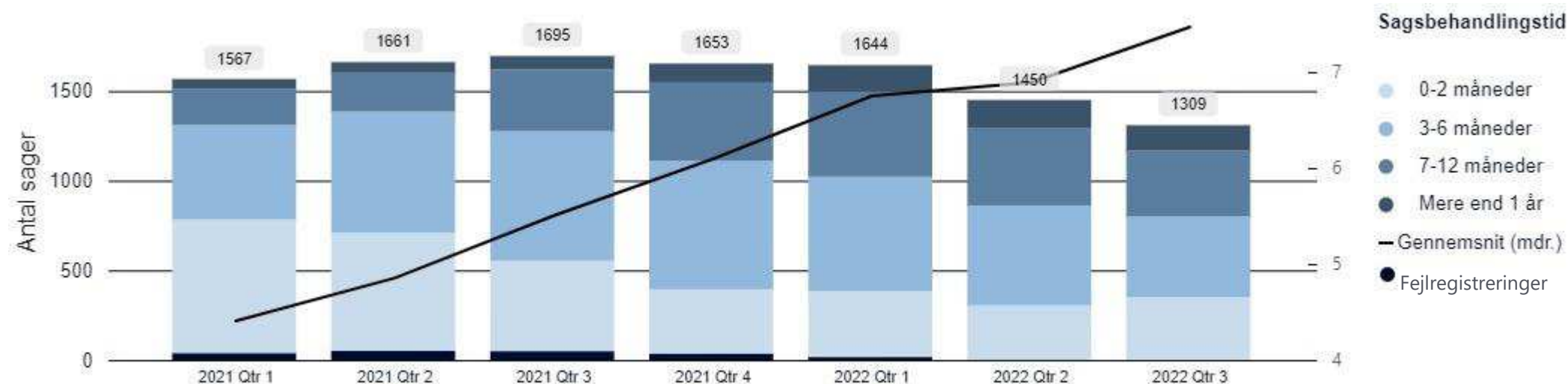
Sagsbeholdningens sammensætning ift. overordnede sagskategorier er generelt nedadgående, da sagsbunken vedrørende nationale servicemål og øvrige sager er mindsket i 3. kvartal 2022.



1. Igangværende sager

1.2. Sagsbunkens alder

Sagsbunkens alderssammensætning - sager med servicemål



Forvaltningens målsætning ift. prognose juni 2022 er, at sagsbunkens gennemsnitlige alder skal være faldende på sigt, da en lavere gennemsnitlig alder for igangværende sager er nødvendigt for at overholde de nationale servicemål for sager indkommet efter 1. juli 2023 i gennemsnit.

I 3. kvartal 2022 ses en stigning i den gennemsnitlige alder. Der er således fortsat for mange sager i sagsbeholdningen, som når at blive for gamle. Der er et løbende fokus i forvaltningen på at få afsluttet de ældre sager, og forventningen er, at den gennemsnitlige alder senest i løbet af 1. kvartal 2023 bør være faldende.

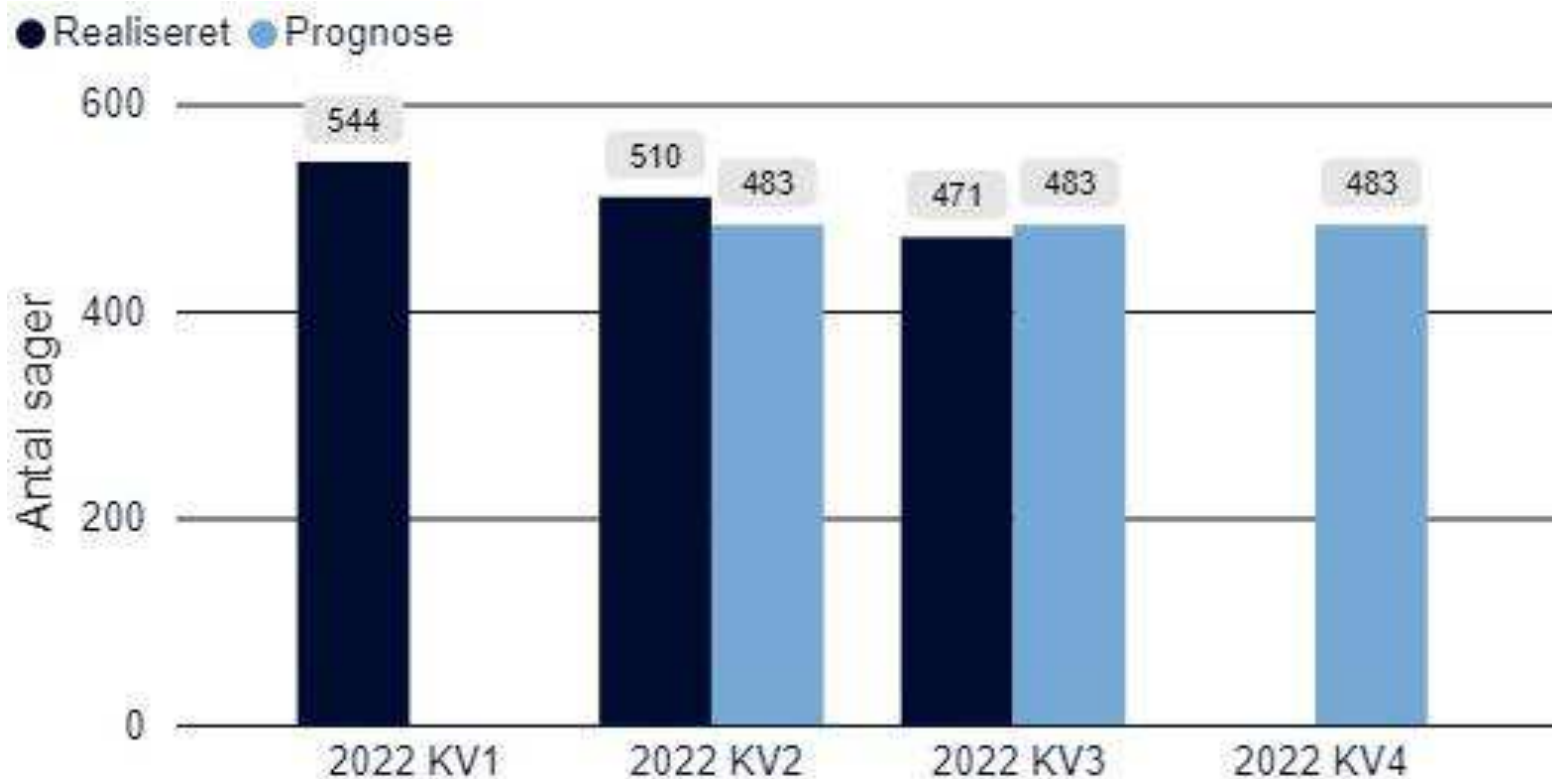
Data er trukket primo uge 40 2022.

1. Igangværende sager

1.3. Indkomne sager

Antal modtagne sager med nationale servicemål

Antallet af indkomne sager i 3. kvartal 2022 er en smule lavere end forudsat i prognosen, men for prognoseperioden (fra 2. kvartal 2022 og frem) svarer de indkomne sager i 2022 til det forudsatte i prognosen fra juni 2022.

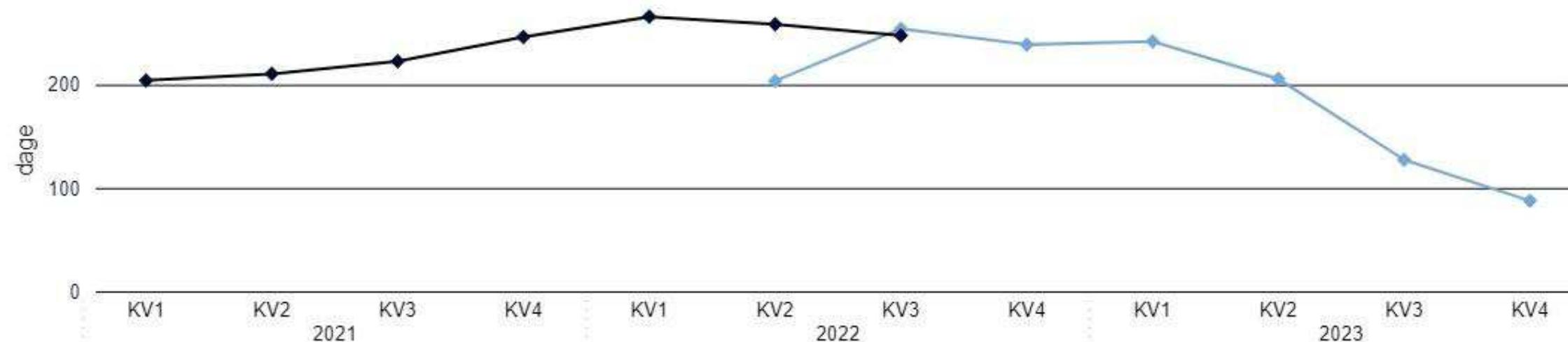


2. Afgjorte sager

2.1. Gennemløbstid - inkl. ventetid hos ansøger

Gennemsnitligt gennemløbstid for afgjorte sager i dage - sager med nationale servicemål

◆ Prognose ◆ Realiseret



* Prognosens lave gennemløbstid i KV2 er misvisende og skyldes en teknikalitet i beregningen af udgangspunktet for prognosen.

Gennemløbstiden er den samlede tid, fra forvaltningen modtager en ansøgning, til ansøger får en afgørelse. Forvaltningens målsætning jf. prognose juni 2022 er en gennemsnitlig gennemløbstid på under 100 dage efter 1. juli 2023. Udviklingen i 3. kvartal 2022 følger prognosen, hvilket er en positiv tendens ift. 2. kvartal 2022, da gennemløbstiden er gået fra i alt ca. 260 dage i de afgjorte sager i 2. kvartal 2022 til ca. 250 dage i 3. kvartal 2022 i de afgjorte sager.

I forventningsafstemningen med ansøgerne får de et kvitteringsbrev, hvoraf det fremgår, at de p.t. kan forvente, at der går **9 måneder** fra vi modtager en ansøgning, til de får en afgørelse (byggetilladelse eller et afslag).

Data er trukket primo uge 40 2022.

2. Afgjorte sager

2.2. Sagsbehandlingstid - ekskl. ventetid hos ansøger

Andel afgjorte sager efter sagsbehandlingstid i måneder



Ifølge prognosen skal sagsbehandlingstiden (ekskl. den tid, hvor sagen afventer ansøger, fx hvis der mangler materiale i sagen), på sigt blive kortere. Målsætningen er således, at sager indkommet efter 1. juli 2023 i gennemsnit skal overholde de nationale servicemål. Dog vil der i en periode, hvor der afsluttes ældre sager, forventeligt ske en stigning i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgjorte sager i 3. kvartal 2022 udgjorde således 6,4 måneder mod 6,2 måneder i 2. kvartal 2022.

2. Afgjorte sager

2.3. Overholdelse af nationale servicemål

Procent af afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål



Målsætningen er, at ansøgninger modtaget efter 1. juli 2023 i gennemsnit overholder de nationale servicemål. Da der vil blive tale om et gennemsnit i antal dage, vil der for ansøgninger modtaget efter 1. juli 2023 fortsat være sager, der ikke overholder servicemålene, men en relativt stor andel af de afgjorte sager vil på sigt skulle overholde servicemålene. I 3. kvartal 2022 ses et mindre fald i andelen af sager, der overholdt de nationale servicemål, hvilket skal ses i sammenhæng med, at der i 3. kvartal 2022 fortsat blev afgjort en relativt stor andel ældre sager.

2. Afgjorte sager

2.4. Tidsforbrug pr. sag

Timeforbrug pr. sag omregnet til indekstal

Timeforbrug pr. afgjort/afsluttet sag	
100 Prognose 2022	98,79 Realiseret 2022

*Timer pr. sag beregnes på baggrund af afgjorte og afsluttede sager med servicemål. I prognosen antages det, at 10% af sagerne afsluttes før afgørelse.

** Indeks 100 er beregnet på baggrund af prognosens gennemsnitlige tid pr. afgjort/afsluttet sag fra prognosestart og 1 år frem (01/04/2022-01-04-2023). De realiserede tal er tid pr. afgjort/afsluttet sag i 2022 (01-01-2022-til dato).

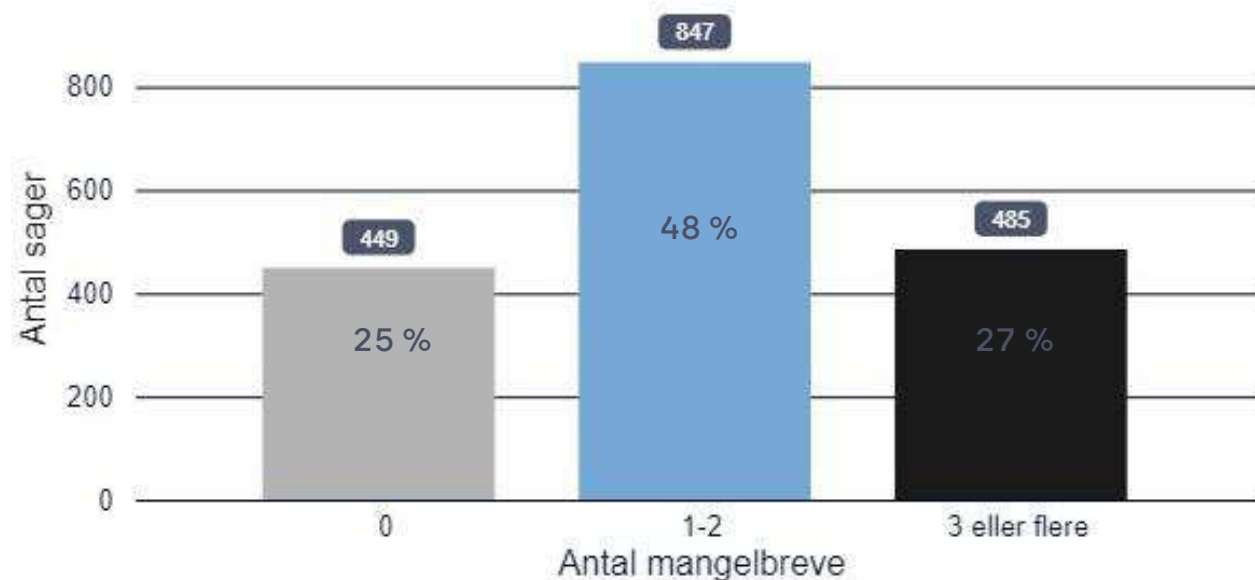
*** Den tid, der benyttes hos eksterne til sagsforberedelse, er trukket ud i prognosen og i de realiserede tal. Det er derimod ikke muligt at tage højde for prognosen og i de realiserede tal, at en andel af sagsprocessen i en andel af sagerne løses via sagsunderstøttende forberedelse, ligesom det ikke er muligt at tage højde for, at de eksterne kun løser et udsnit af sagsprocessen frem for hele processen.

Tidsforbruget for 3. kvartal 2022 ligger marginalt lavere end prognosen (indeks 100), hvilket skal ses i sammenhæng til, at der i 3. kvartal 2022 været en række afsluttede sager, der ikke har et så højt tidsforbrug pr. sag som de afgjorte sager. Afsluttede sager er sager, der fx lukkes fordi ansøger ikke fremsender de oplysninger, der er nødvendige for at vi kan behandle dem.

2. Afgjorte sager

2.5. Fuldestgørende ansøgninger

Antal mangelbreve pr. afgjort sag – seneste år til dato



Antal mangelbreve sendt	Gennemsnit sagsbehandlingstid (mdr.)*	Gennemsnit gennemløbstid (mdr.)**	Målsætning pr. 1. juli 2023 procent af sager
0	3,5	3,8	30-40%
1-2	5,9	7,8	50-60%
3 eller flere	9,2	13,9	< 10%
Total	6,1	8,5	100%

*) Sagsbehandlingstid: ekskl. ventetid hos ansøger






***) Gennemløbstid: inkl. ventetid hos ansøger

I den indledende sagsbehandling vurderes det via screening af indkomne sager, om en sag er fuldt oplyst. Hvis der mangler materiale, modtager ansøger et mangelbrev. Denne proces forlænger sagsbehandlingstiden.

Pr. år til dato i 2022 har forvaltningen sendt mangelbreve i 75% af de afgjorte sager. Forvaltningens målsætning ift. prognose juni 2022 er, at der sendes mangelbreve i under 60 % af sagerne per 1. juli 2023. Da der særligt i de ældre sager kan være en større andel af afsendte mangelbreve, vil andelen af mangelbreve forventeligt være relativt høj, så længe der afgøres ældre sager.

Data er trukket primo uge 40 2022.

Forbedret kundeoplevelse

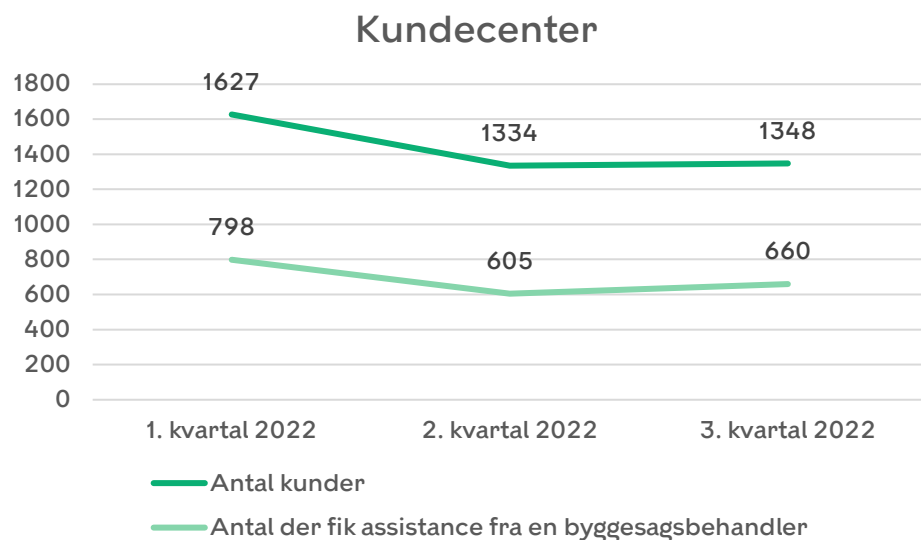
Pejlemærke½	Status for 3. kvartal 2022	Udvikling
Besøgende i kundecenteret	Antal besøgende er stabilt. Det senest kvartal har forvaltningen betjent 1.348 kunder i kundecenteret.	
Opkald til TMF's kontaktcenter	Antallet af opkald har været faldende siden 1. januar 2022. Procentdelen af opkald, der straksafklares, lå på 53 % i 3. kvartal 2022, og er nogenlunde stabilt i forhold til 2. kvartal 2022.	
Antal kundemøder	Forvaltningen har afholdt 25 kundemøder i 2022, otte af disse lå i 3. kvartal.	
Forhåndsdialog	Forvaltningen har modtaget 48 anmodninger om forhåndsdialog i 3. kvartal 2022. Af disse har forvaltningen oprettet 31 forhåndsdialoger.	
Nyhedsbrev	Nyhedsbrev nr. 5 udkommer i oktober måned (se bilag 2). Næste nyhedsbrev er planlagt til at udkomme i januar 2023 ifm. kvartalsrapporteringen for 4. kvartal 2022.	

3. Kundedialog

3.1. Tilgængelighed ift. kunderne

Kundecenter

Antal kunder i forvaltningens kundecenter.

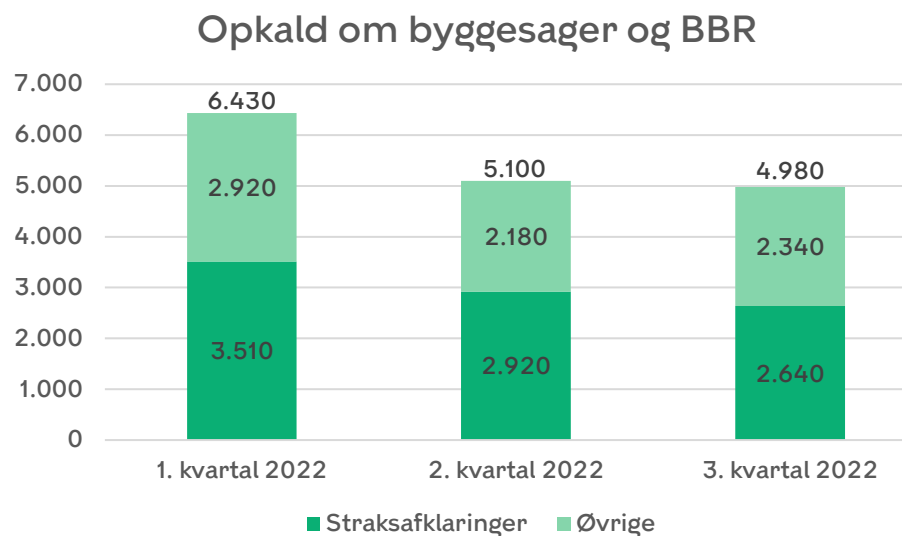


Antal kunder og antal kunder, der fik assistance fra en byggesagsbehandler, ligger på samme niveau som i 2. kvartal 2022

Data er trukket primo uge 40 2022.

Kontaktcenter

Antal opkald, samt antal opkald, der blev straksafklaret.



En straksafklaring betyder, at en sag løses ved første kontakt. Øvrige opkald blev fx enten henvist til kundecenteret eller viderestillet.

I 3. kvartal 2022 lå procentdelen af straksafklaringer på 53 % mod 57 % i 2. kvartal 2022.

3. Kundedialog

3.2. Øvrige tiltag for bedre kundeservice

Kundemøder

Antal afholdte kundemøder i 2022.

1. kvartal 2022	2. kvartal 2022	3. kvartal 2022
11	6	8

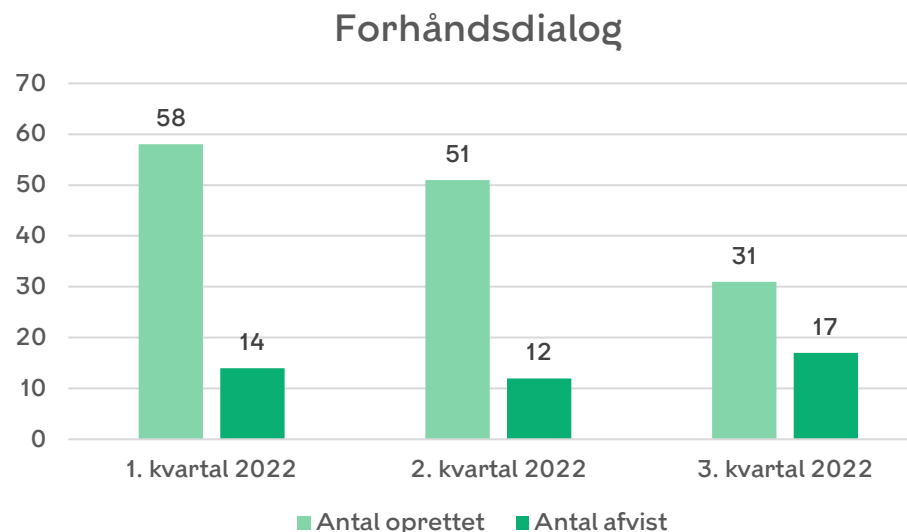
Der har været afholdt 25 kundemøder i 2022.

Der er p.t. planer om at afholde flere kundemøder i oktober og november omkring STRAKS-behandling af enfamiliehuse, dialog med brandrådgivere og certificeringsorganet ift. brand samt samarbejde med Bygherreforeningen om den gode ansøgning.

Data er trukket primo uge 40 2022.




Forhåndsdialog

Antal oprettet og afvist i 2022.



I alt er der oprettet 140 forhåndsdialoger i de tre første kvartaler af 2022. Sidste år på samme tid var tallet 162.

Attraktiv arbejdsplads

Pejlemærke	Status for 3. kvartal 2022	Udvikling
Sygefravær - prognose for sagsbehandlingstid 2022	Sygefraværet er højere end sidste år og højere end estimeret i prognosen.	
Personaleomsætning og anciennitet	Personaleomsætningen er som forventet ift. prognose juni 2022. Ancienniteten på størsteparten af de medarbejdere, der forlader arbejdspladsen, er 3-5 år.	
Kompetenceudvikling	Der ses en mindre stigning i procentdelen af tid, der registreres på kompetenceudvikling.	

4. Attraktiv arbejdsplads

4.1. Sygefravær

Sygefraværet opgjort som fraværsdagsværk pr. medarbejder.

	Prognose (på årsbasis)	Realiseret (jan-aug. 2022)
Hele OBY	7,6	10,1
BYG	6,7	7,9

* Sygefraværet er opgjort som et vægtet gennemsnit

Sygefraværet ligger højere end forudsat i prognosen fra juni 2022. Dette både, når det gælder hele området for Bygninger (OBY), og når det gælder de fire byggesagsbehandlende enheder. Da prognosetallet er på årsniveau, mens det realiserede sygefravær er fra jan-aug. 2022, vil afvigelsen for det realiserede tal fortsætte med at stige resten af året i takt med antallet af sygedage.

Der er et generelt ledelsesmæssigt fokus på at nedbringe sygefraværet, og der afholdes løbende sygefraværssamtaler. Særligt influenza og corona var årsag til mange sygedage i årets første måneder.

4. Attraktiv arbejdsplads

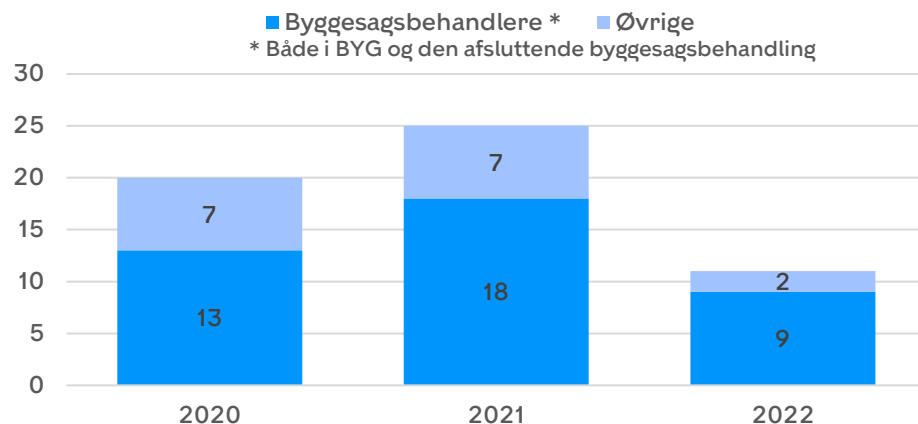
4.2. Personaleomsætning og anciennitet for fratrådte

Antal medarbejdere, der har forladt Område for Bygninger

År	2020 (jan-dec.)	2021 (jan-dec.)	2022 (jan-aug.*)
Ekstern afgang/ personaleomsætning	9,4% (-20 personer)	11,8% (-25 personer)	5,1% (-11 personer)

* Tallene opdateres bagudrettet og angives derfor med en måneds forsinkelse.

Fratrædelser i 2020-2022 fordelt på faggrupper



Ancienniteten på de medarbejdere, der har forladt arbejdspladsen

Anciennitetsår*	2022
0-1	2
1-3	0
3-5	5
6-10	3
Over 10	1
Total	11

* Anciennitet ift. seneste ansættelse i Område for Bygninger

Antallet af personer, der har opsagt deres stilling, har i 2022 udgjort 5,1 %, hvilket følger det forudsatte i prognosen. Da det er ressourcekrævende at rekruttere og oplære nye medarbejdere, har forvaltningen fortsat fokus på, at medarbejderomsætningen holdes på et acceptabelt niveau.

4. Attraktiv arbejdsplads

4.3. Kompetenceudvikling

Tid brugt på kompetenceudvikling

År	2020	2021	2022 (år til dato)
Tidsregistreringer på kategorien "Kompetenceudvikling" - hele OBY	3,4 %	5,7 %	5,6 %
Tidsregistreringer på kategorien "Kompetenceudvikling" - BYG*	5,1 %	7,3 %	7,7 %

* Baseret på tidsregistreringer foretaget af medarbejdere i de fire byggesagsbehandlende enheder

Der ses en mindre stigning i procentdelen af tid, der er registreret på kompetenceudvikling i de fire byggesagsbehandlende enheder. Det er forventningen, at kompetenceudviklingen på hele området for Bygninger (hele OBY) som minimum fastholder niveauet fra 2021 på årsbasis.



Nyt om byggesager

Oktober 2022

Med Københavns Kommunes budgetforhandlinger i sidste måned fik vi sikret midler til en styrket indsats på byggesagsområdet. Det kan du læse mere om i efterårets nyhedsbrev, hvor du også kan blive klogere på brandhensyn i gamle københavnerejendomme og hurtigere afgørelser i flere sager.

God læselyst!



Budgetmidler sikrer, vi får sagspuklen i bund

I sidste nyhedsbrev skrev vi om en række mulige initiativer, der kunne få bugt med sagspuklen på byggesagsområdet frem mod sommer 2023. Nu kan vi glæde os over, at der i budgettet for 2023 er afsat de nødvendige midler til både igangværende og nye initiativer på byggesagsområdet. Målet er derfor fortsat, at nye byggesager kan overholde de nationale servicemål i juli næste år.

Vi kan bl.a. tilbyde en styrket forhåndsdialog, så du som byggeansøger er godt klædt på i ansøgningsproces. Ligesom vi kan fortsætte det eksterne samarbejde, som allerede i dag bidrager væsentligt til det sagsforberedende arbejde.

Færre sager med servicemål og større indblik i egen sag

Vi er altså godt i gang med at afvikle den sagspukkel, vi har oparbejdet

efter overgangen til BR18, og i 2022 vi har nedbragt mængden af sager med servicemål fra mere end 1600 til 1300 sager. Målet er, at vi til næste sommer er nede på omkring 500 sager.

Vi fik også budgetmidler til udvikling af en digital løsning, der fremover giver ansøgere bedre indblik i sagsprocessen. Den skal sikre større transparens for ansøgere og give en prognose for, hvornår sagen kan forventes at blive afsluttet.

Læs mere om midler til byggesagsområdet i Budget 2023



Nye vejledninger om brandhensyn på kk.dk

Københavns mange ældre bygninger er særlige – og komplekse, når de skal behandles efter brandreglerne i bygningsreglementet. Det er fx de færreste byggesager i ældre boligetageejendomme, der kan rummes i en brandklasse 2 (BK2). Derfor har vi lavet en vejledning, der skal hjælpe ansøgere – både bygherrer og brandrådgivere – med at forstå de problemstillinger, der ofte er forbundet med ombygninger i byens ældre etageejendomme – de såkaldte ‘københavnerejendomme’.

Vi fortæller bl.a., hvad du skal være særlig opmærksom på i forbindelse med tagboliger, sammenlægning af lejligheder og ændring fra erhverv til bolig. Og du får tips til den gode ansøgning, som kan sagsbehandles hurtigere.

[Her kan du også finde vejledning til ITT-forhold, og hvordan du dokumenterer redningsberedskabets indsatsforhold korrekt i din byggeansøgning.](#)

Læs mere om brandklasser og se vejledningen

MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY	SATURDAY	SUNDAY
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Flere sager afgøres inden for 5 uger

Kort før sommerferien lancerede vi STRAKS-behandling af sager om énfamiliehuse. Det er en ny hurtig ansøgningsproces, hvor du kan få en byggetilladelse efter kun 5 uger, hvis du skal bygge nyt, bygge til eller bygge om i dit hus. Din byggesag skal her leve op til en række betingelser.

[Genlæs nyhed om STRAKS-behandling af sager om énfamiliehuse](#)

Vi har allerede gjort de første erfaringer. Sagerne er afgjort på rekordfart, og vi regner med at se flere af samme slags i de kommende måneder, efterhånden som flere hører om ordningen.

Hurtigere afgørelser gør sig også gældende i altansager i 2022, hvor mange ansøgere har kunnet glædet sig over at få en afgørelse inden for en måned.

Det skyldes ikke mindst en god, løbende dialog med altanbranchen, som har resulteret i, at vi modtager flere fuldstændige ansøgninger, der overholder altanretningslinjerne. Vi kan derfor afgøre dem allerede i forbindelse med første behandling af ansøgningen.

Dialogen har også gjort os klogere på ansøgernes behov. Derfor er vi nu i gang med at gøre altanretningslinjerne tydeligere – både sprogligt og visuelt, så de bliver nemmere at forstå og overholde for ansøgere. På den måde hjælper vi hinanden til hurtigere afgørelser.

Læs mere om ansøgning til altaner og se retningslinjerne



Hvad vil du vide mere om?

Vi vil gerne lave et nyhedsbrev, der giver dig ny viden og nyttig information om byggesager i Københavns Kommune. Vi er derfor nysgerrige efter at vide, hvad der er vigtigt for dig, eller hvad du synes kunne være spændende at læse om i de kommende nyhedsbreve.

Skriv til os på: bygninger@kk.dk

Modtager du endnu ikke vores nyhedsbrev?

Tilmeld dig her



Københavns Kommune
Teknik- og Miljøforvaltningen
Område for Bygninger
Njalsgade 13
2300 København S

www.kk.dk/byggeri-erhverv

[Klik for at framelde dig nyhedsbrevet](#)