



Notat

Til Teknik- og Miljøudvalget

Status for byggesagsområdet 4. kvartal 2023

Den 20. juni 2022 behandlede Teknik- og Miljøudvalget en opdateret prognose for sagsbehandling af byggesager, samt en række nye initiativer, som har gjort det muligt at nedbringe puklen af byggesager med servicemål. Forvaltningen laver kvartalsvise afrapporteringer for byggesagsbehandlingen og de vigtigste forudsætninger i prognosen (bilag 1). Prognosen og afrapporteringerne omfatter alene sager, der behandles i Område for Bygninger (Bygge-, Parkerings- og Miljømyndighed).

I 4. kvartal 2023 realiserer forvaltningen fortsat målsætningen om, at afgjorte ansøgninger modtaget efter 1. juli 2023 i gennemsnit overholder de nationale servicemål i henhold til prognosen fra juni 2022 (TMU 20.06.2022, pkt. 2, bilag 3). Forvaltningen forventer derfor også det er muligt at overholde servicemålene i gennemsnit på længere sigt. Det er dog vigtigt fortsat at holde løbende øje med området. Servicemålssagerne er fortsat på et stabilt driftsleje.

Status per 4. kvartal 2023

Afrapporteringen for 4. kvartal 2023 viser, at udviklingen fortsat følger prognosen på langt de fleste parametre.

Sagsbeholdningen for sager med servicemål består ultimo 4. kvartal 2023 af 366 igangværende sager med servicemål mod 439 sager forudsat i prognosen. Bunken af servicemålssager er dermed fortsat nede på et stabilt driftsleje. I alt er sagsbeholdningen for servicemålssager nedbragt med ca. 675 sager i løbet af 2023.

Af nye sager (modtaget efter 1. juli 2023) overholder 84 % af de igangværende og 91 % af de afgjorte sager de nationale servicemål. Dermed lykkedes det fortsat at realisere målsætningen om, at afgjorte ansøgninger modtaget efter 1. juli 2023 i gennemsnit overholder de nationale servicemål. Målsætningen er en servicemålsoverholdelse på mindst 80-90 % for afgjorte sager. Der ses et fald i servicemålsoverholdelsen fra hhv. 95 % for igangværende sager og 95 % for afgjorte sager 3. kvartal 2023. Det er forventningen, at nogle sager ikke vil kunne overholde servicemålene - f.eks. pga. høringer, komplicerede forløb m.v. Dette vil dog forventeligt kunne indeholdes inden for gennemsnittet af servicemålene.

Gennemløbstiden (sagsbehandlingstid inkl. ventetid hos ansøger for afgjorte sager) er fortsat faldende, fra 122 dage i 3. kvartal til 97 dage i 4.

19-01-2024

Sagsnummer i F2
2024 - 115

Dokumentnummer i F2
118929

Sagsnummer i eDoc
2024-0002389

Bygge-, Parkerings- og Miljømyndighed
Njalsgade 13
2300 København S

EAN-nummer
5798009809452

kvartal 2023 i gennemsnit. Målsætningen er en gennemløbstid på omkring 100 dage i gennemsnit.

Den samlede sagsbeholdning består af 5.500 igangværende sager. Udover igangværende sager, er der knap 8.000 sager, der afventer færdigmelding, samt knap 2.000 igangværende færdigmeldingssager. Inkluderer disse, er sagsbeholdningen i alt på ca. 15.500 sager, jf. bilag 2.

I forhold til sygefraværet er der fortsat behov for kontinuerlig ledelsesmæssig opfølgning, da sygefraværet i 2023 har oversteget prognosen.

Fremadrettet rapportering vedrørende byggesagsområdet

Det er fortsat vigtigt at følge udviklingen på byggesagsområdet tæt. Da antallet af servicemålssager vurderes at være i et stabilt driftsleje, ligesom overholdelsen af servicemålstiderne vurderes at være i god gænge, foreslås det, at der fremadrettet alene afrapporteres kvartalsvist til Teknik- og Miljøforvaltningen.

Derudover foreslås det, at afrapporteringen tilpasses både i forhold til pejlemærkerne for "Kundetilfredshed" samt "Attraktiv arbejdsplads".

Ift. pejlemærke 2 "Kundetilfredshed" tilføjes som efterspurgt af TMU status på nye, databaserede målinger af kundetilfredshed om byggesagsbehandlingen, der implementeres medio januar 2024. I kvartalsrapporteringen for 1. kvartal 2024 foreslås suppleret med information herom.

Derudover foreslås "Attraktiv arbejdsplads" justeres iht. budgetanalysen af byggesagsområdet, der blev forelagt Teknik- og Miljøudvalget den 28. august 2023. På baggrund af, at det er besluttet, at budgetmodellen implementeres med virkning fra budget 2025 foreslås det, at rapportering på medarbejderomsætning, kompetenceudvikling og sygefravær i stedet indgår i arbejdet med budgetmodellen, da forvaltningen med budgetmodellen har forpligtet sig til at følge op på en omkostningseffektiv byggesagsbehandling, herunder optimere og standardisere sagsbehandlingen med henblik på at kunne realisere målsætningen om at reducere pris pr. sag og øge den direkte tid anvendt på byggesagsbehandling.

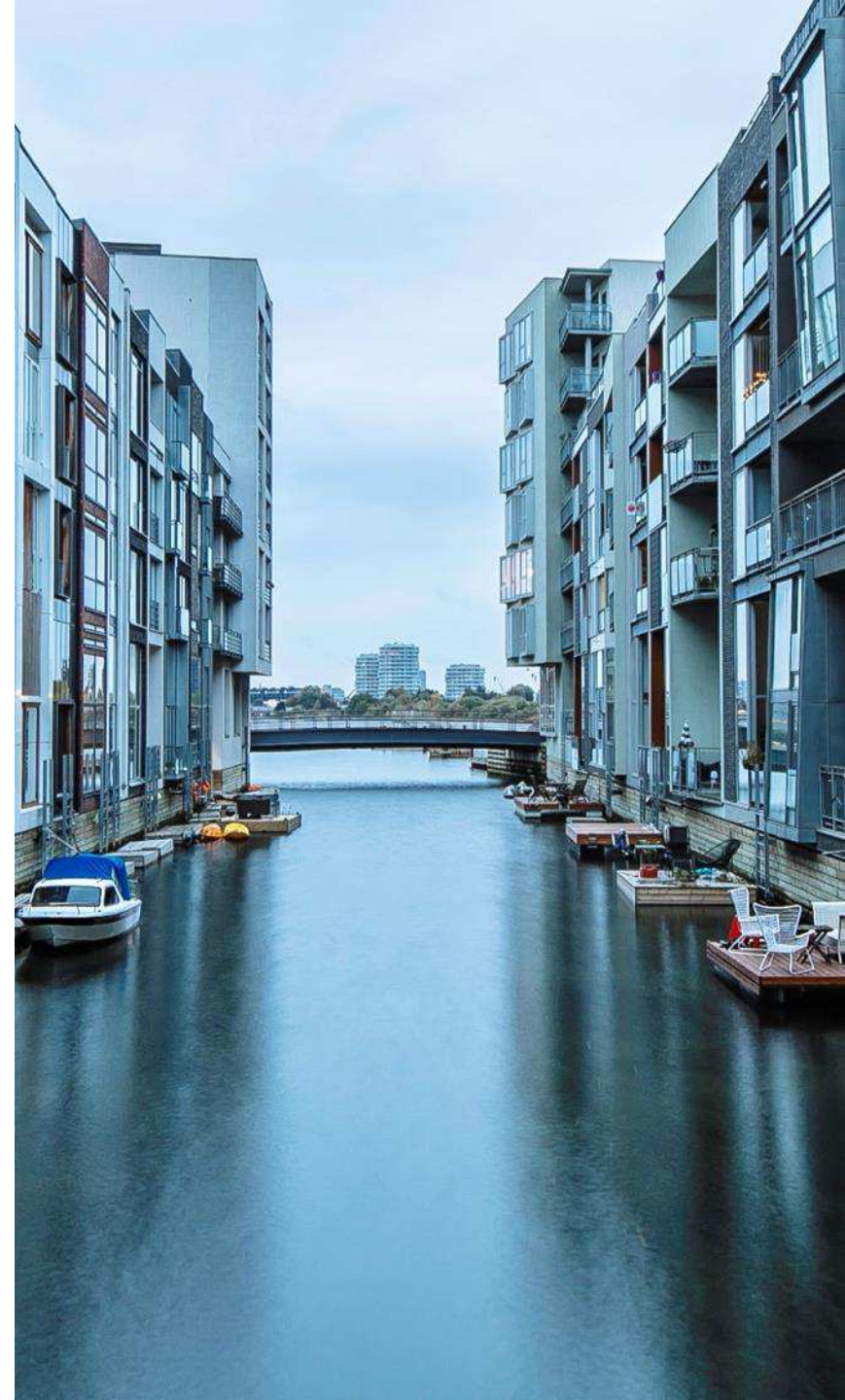
Lena Kongsbach
Vicedirektør

Januar 2024

Teknik- og Miljøforvaltningen
Bygge-, Parkerings- og Miljømyndigheden

Status for byggesagsområdet

4. kvartal 2023



Indholdsfortegnelse

Afrapporteringen er baseret på de tre strategiske pejlemærker:

Forbedret sagsbehandlingstid

1. Sager modtaget efter 1. juli 2023:

- 1.1. Servicemålsoverholdelse, igangværende sager
- 1.2. Servicemålsoverholdelse, afgjorte sager

2. Igangværende sager med servicemål:

- 2.1. Sagsbeholdning

3. Afgjorte sager med servicemål:

- 3.1 Gennemløbstid (inkl. ventetid hos ansøger)
- 3.2. Servicemålsoverholdelse

4. Alle igangværende sager:

- 4.1. Sagsbeholdning
- 4.2. Indkomne og afgjorte sager







Forbedret kundeoplevelse

- 5.1. Tilgængelighed ift. kunderne
- 5.2. Øvrige tiltag for bedre kundeservice

Attraktiv arbejdsplads

- 6.1. Sygefravær
- 6.2. Personaleomsætning og anciennitet for fratrådte
- 6.3. Kompetenceudvikling

Forbedret sagsbehandlingstid

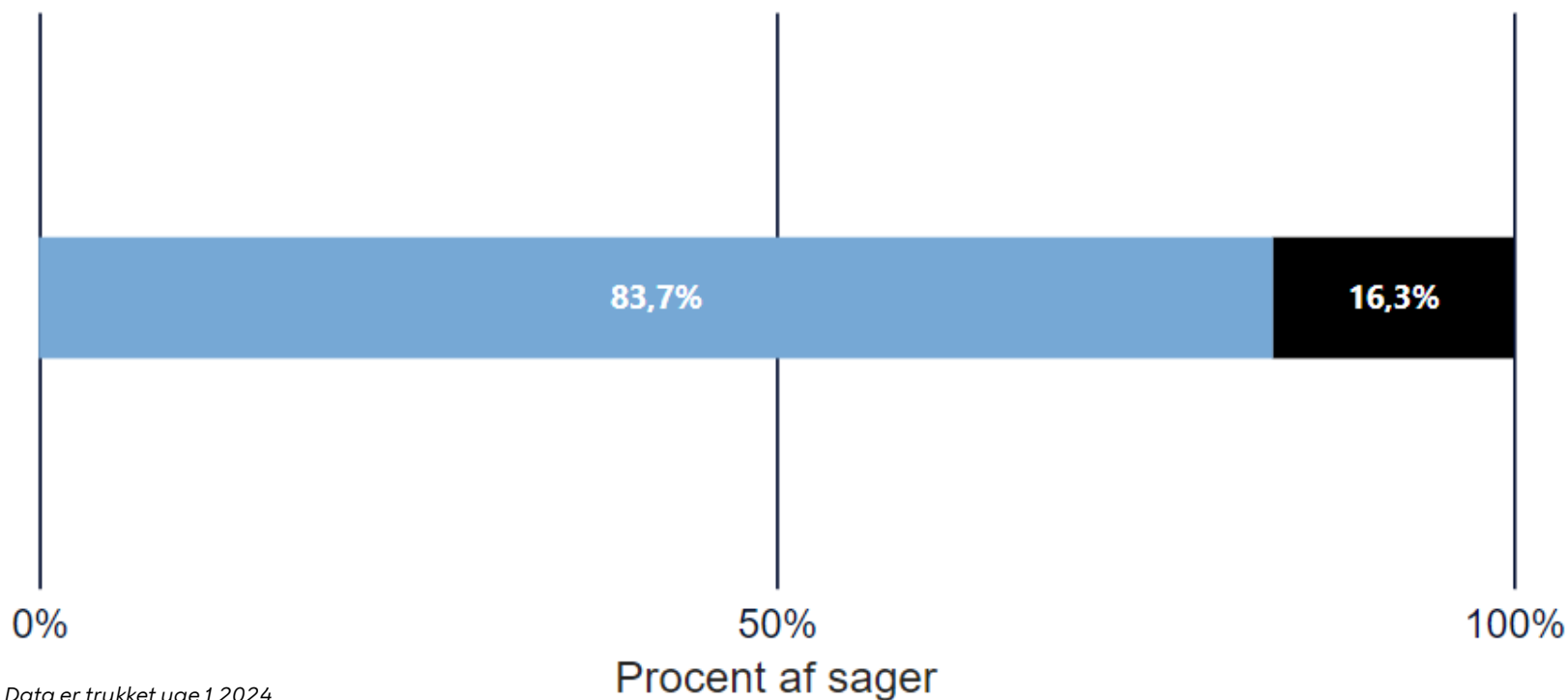
Pejlemærke	Status for 4. kvartal 2023	Udvikling
Servicemålsoverholdelse - nye sager	Knap 84 % af igangværende og 91 % af afsluttede sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder servicemålene. Målsætningen er 80-90 %.	
Servicemålssager - sagsbeholdning	Sagsbeholdningen for sager med servicemål er fortsat på et stabilt driftsleje.	
Servicemålssager - gennemløbstid	Gennemløbstiden er fortsat faldende og nu nede på under 100 dage.	
Servicemålsoverholdelse - alle sager	Andelen af afgjorte sager, der overholder servicemålene er fortsat stigende.	
Alle sager - sagsbeholdning	Den samlede sagsbeholdning er faldende.	
Alle sager - modtagne og afsluttede	Antal modtagne og afgjorte sager ligger højere i 2023 end i 2022.	

1. Sager med servicemål modtaget efter 1/7 2023

1.1. Servicemålsoverholdelse, igangværende sager

Procent af igangværende sager modtaget efter 1. juli 2023, der overholder de nationale servicemål

● Ja ● Nej



Knap 84 % af de igangværende sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder de nationale servicemål. Dette er et fald ift. 3. kvartal 2023, hvor tallet var 95 %.

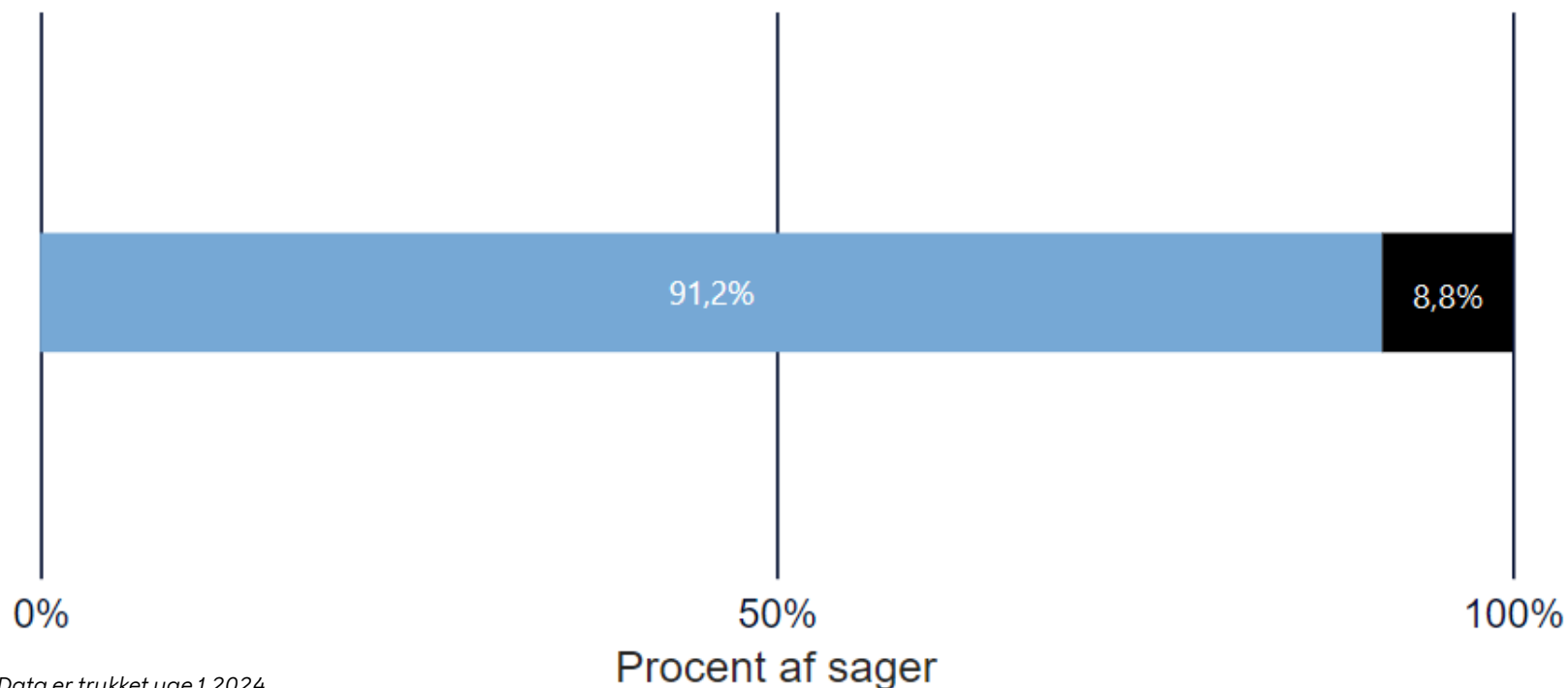
Udviklingen er forventelig, da lette sager afsluttes hurtigere, hvorfor andelen af komplicerede sager øges over tid. Målingen er startende 1/7 2023. Det vurderes fortsat muligt sikre en servicemålsoverholdelse i 80-90 pct. af sagerne.

1. Sager med servicemål modtaget efter 1/7 2023

1.2. Servicemålsoverholdelse, afgjorte sager

Procent af afgjorte sager modtaget efter 1. juli 2023, der overholder de nationale servicemål

● Ja ● Nej



91% af de afgjorte sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder de nationale servicemål. Dette er et fald fra knap 98 % i 3. kvartal.

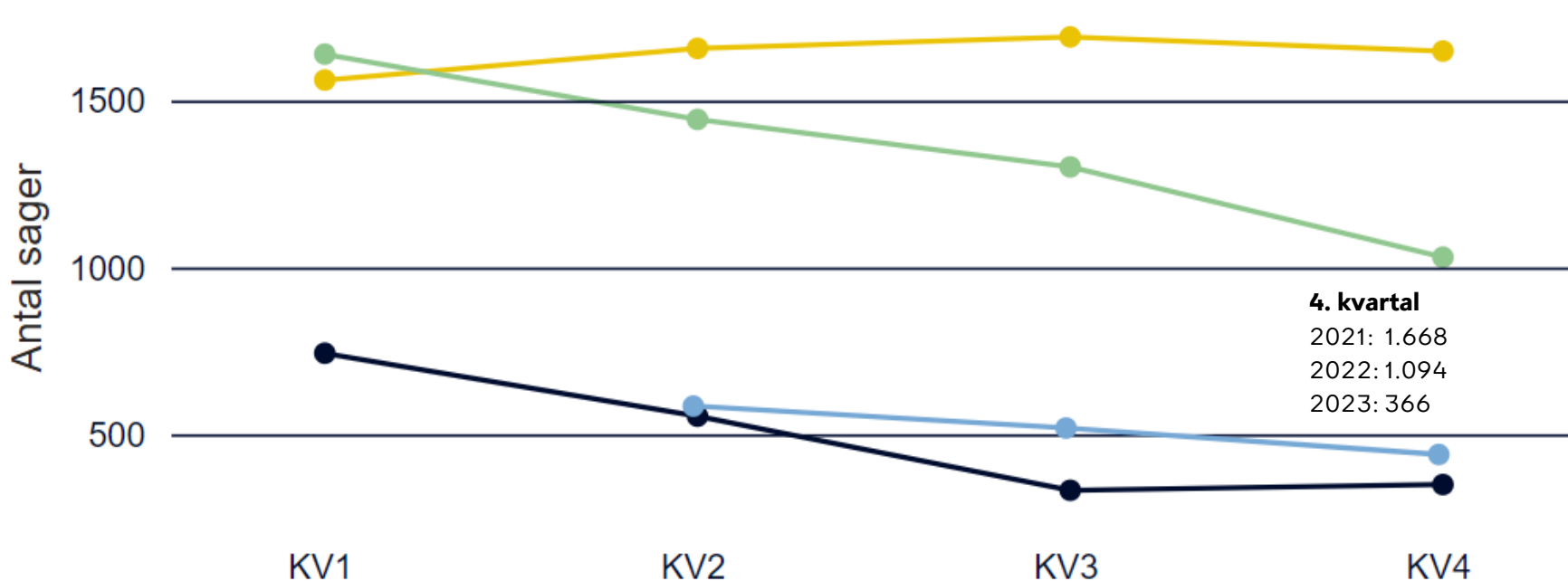
I knap 9 % af de afgjorte sager, er servicemålene overskredet, en stigning fra lidt over 2 % i 3. kvartal.

Målsætningen er en servicemålsoverholdelse på 80-90 % for afgjorte sager.

2. Igangværende sager med servicemål

2.1. Sagsbeholdning

● 2021 ● 2022 ● 2023 ● Prognose 2023



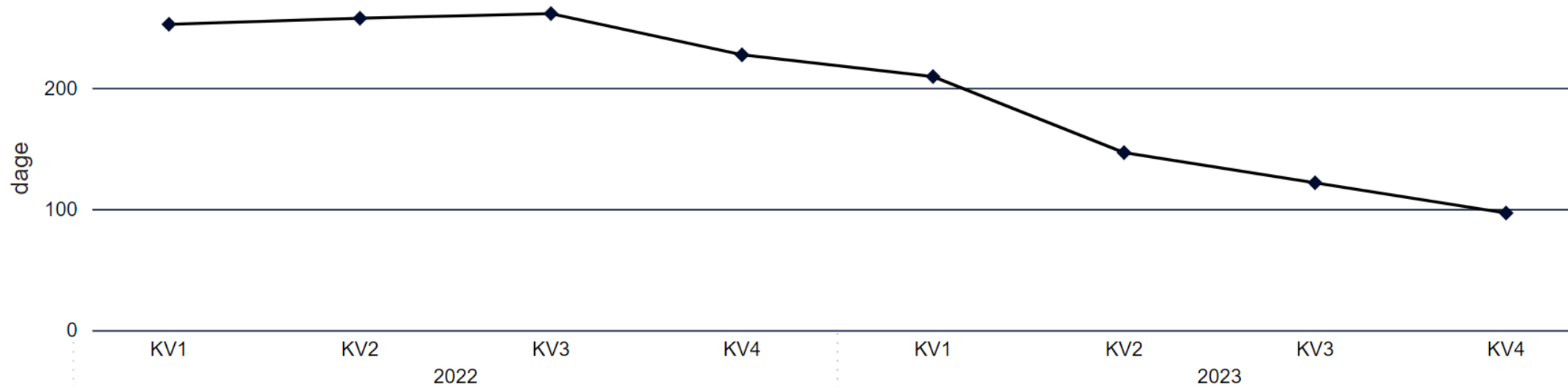
Beholdningen af servicemålssager har fulgt prognosen og er nedbragt til et stabilt driftsleje.

Efter 4. kvartal 2023 er beholdningen nede på 366 sager mod 439 sager forudsat i prognosen.

3. Afgjorte sager med servicemål

3.1. Gennemløbstid - inkl. ventetid hos ansøger

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



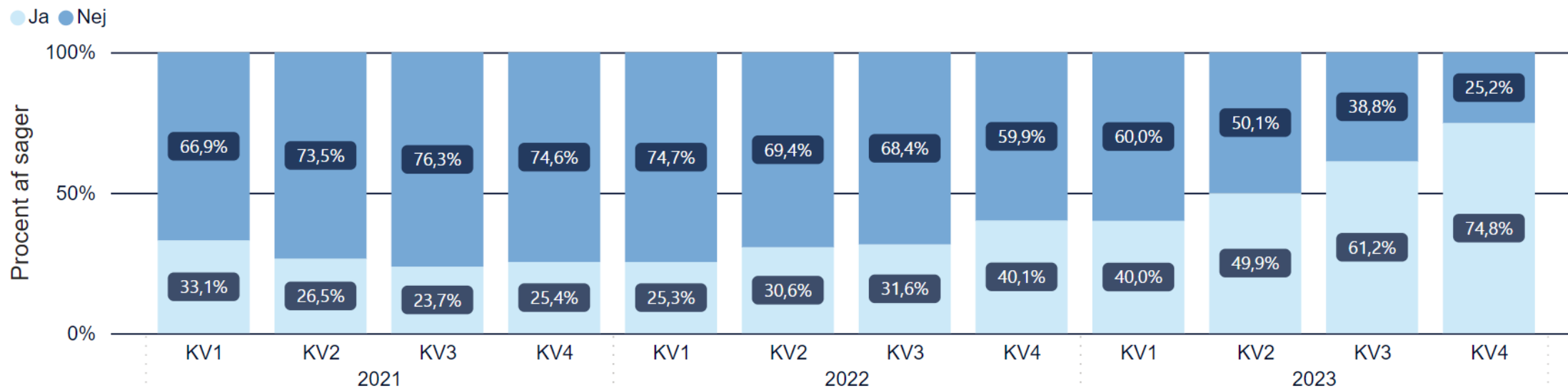
Gennemløbstiden er den samlede tid, fra forvaltningen modtager en ansøgning, til ansøger får en afgørelse.

I 4. kvartal 2023 er gennemløbstiden fortsat faldende, fra 122 dage i 3. kvartal til 97 dage i 4. kvartal 2023 i gennemsnit. Målsætningen er en gennemløbstid på omkring 100 dage i gennemsnit.

3. Afgjorte sager med servicemål

3.2. Overholdelse af nationale servicemål

Procent af alle afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål

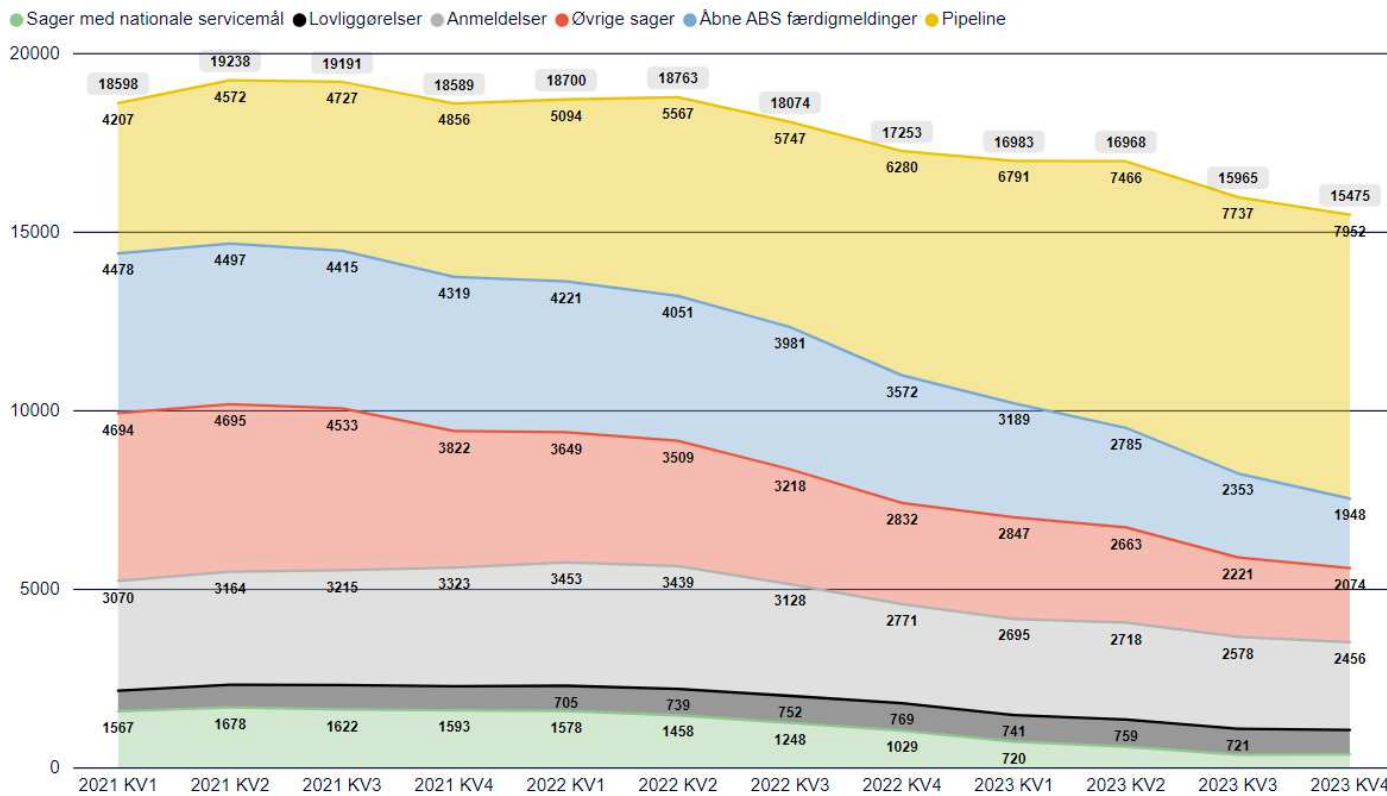


Der ses en stigning i andelen af afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål fra 61 % i 3. kvartal til knap 75 % i 4. kvartal. Forvaltningen har fokus på at øge andelen af sager, der overholder servicemålene til op mod 80-90 % på sigt.

Målsætningen er, at ansøgninger modtaget efter 1. juli 2023 i gennemsnit overholder de nationale servicemål. Da der er tale om et gennemsnit, vil der være sager, der ikke overholder servicemålene, men en relativt stor andel af de afgjorte sager vil på sigt skulle overholde servicemålene.

4. Igangværende sager - alle sager

4.1. Sagsbeholdning



Note: Der tages forbehold for en beregnet historik, der gør, at tallene ændres en lille smule over tid, når der korrigeres eller ryddes op i data eller en sag undtages servicemål, fx hvis en servicemålssag skifter til en lovliggørelsessag.

Data er trukket uge 1 2024.

Sagsbeholdningens sammensætning

Den samlede sagsbeholdning består af ca. 5.500 igangværende sager, hvilket er et fald på 300 sager fra 3. til 4. kvartal.

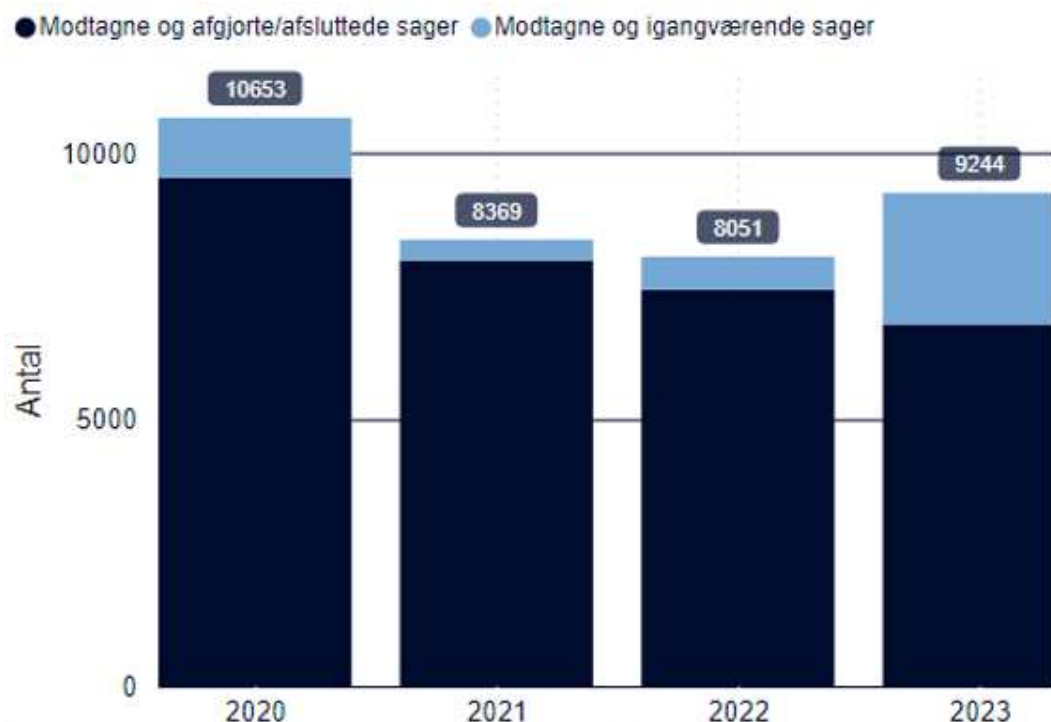
Udover igangværende sager er der ca. 1.900 færdigmeldte sager (lyseblå graf) og knap 8.000 sager, der afventer færdigmelding (gul graf). Inkluderes disse, er beholdningen på i alt ca. 15.500 sager.

Det seneste år er den samlede sagsbeholdning nedbragt med knap 1.800 sager, heraf 1.600 færdigmeldinger.

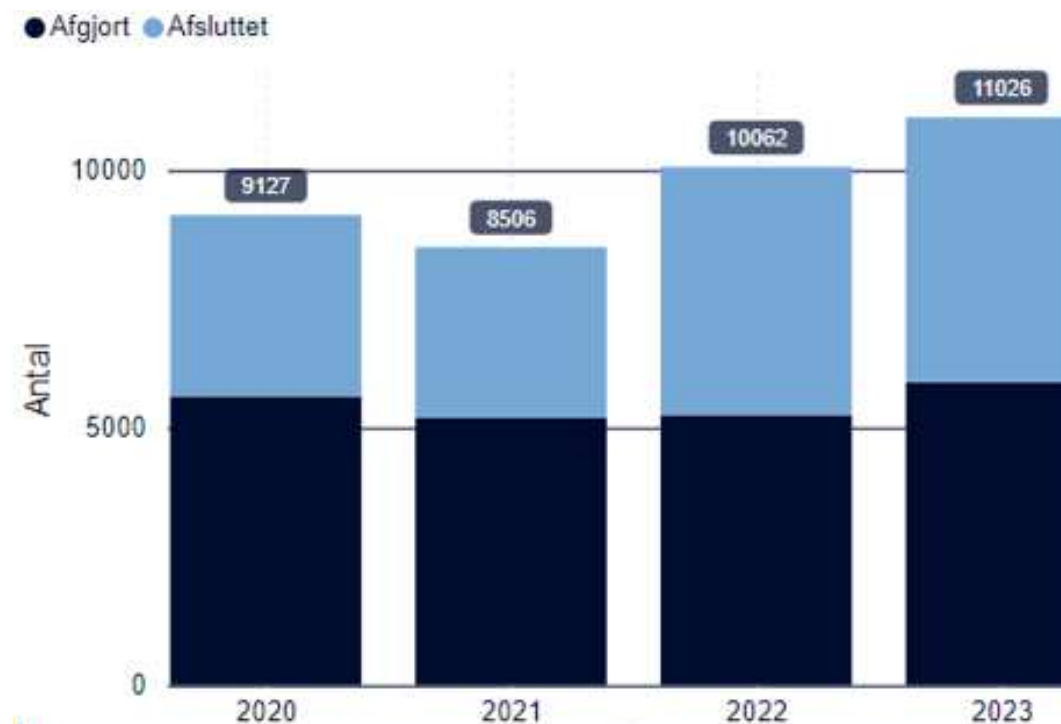
Se bilag 2 for yderligere uddybning af sagsbeholdningen.

4. Igangværende sager - alle sager

4.2. Modtagne og afgjorte sager








I 2023 er der modtaget en del flere sager end i 2021 og 2022.



I 2023 er der afgjort og afsluttet over 11.000 sager. Derudover er der afsluttet ca. 3.000 færdigmeldinger. Antal afgjorte og afsluttede sager ligger en del højere end i 2022. Afsluttede sager kan fx være anmeldelsessager, der lukkes og oprettes som lovliggørelsessag i stedet eller hørings svar.

Forbedret kundeoplevelse

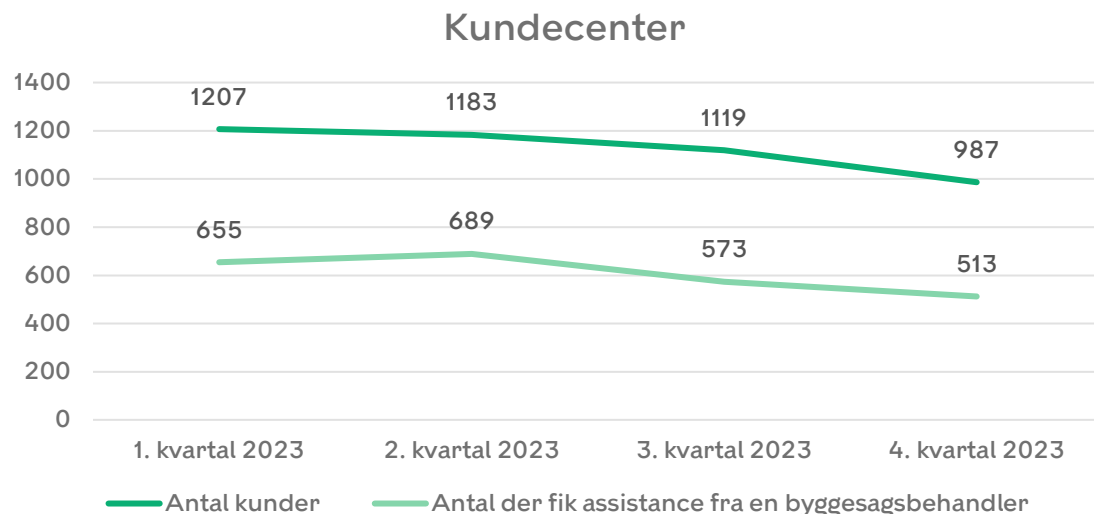
Pejlemærke	Status for 4. kvartal 2023	Udvikling
Besøgende i Kundecenteret	Der ses et mindre fald i antal besøgende i Kundecenteret.	
Opkald til TMF's kontaktcenter	Der ses et mindre fald i antal opkald om byggesager. Andelen af opkald, der straksafklares er stigende og ligger på 54 % for hele 2023.	
Antal kundemøder	Forvaltningen har afholdt fem kundemøder i 4. kvartal. Der er i alt afholdt 27 kundemøder i 2023.	
Forhåndsdialog	Forvaltningen har modtaget 63 anmodninger om forhåndsdialog i 4. kvartal. Af disse er der oprettet 46. Der er i alt afholdt 173 forhåndsdialoger i 2023.	
Nyhedsbrev	Nyhedsbrev nr. 10 udkommer i februar 2024 (se bilag 4). Næste nyhedsbrev er planlagt til at udkomme i maj ifm. afrapporteringen for 1. kvartal 2024.	

5. Kundedialog

1.1. Tilgængelighed ift. kunderne

Kundecenter

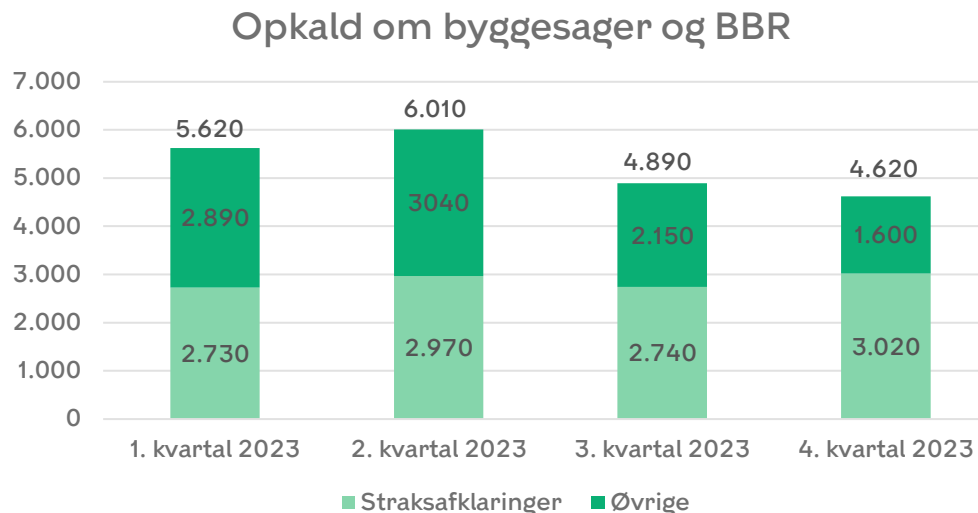
Antal kunder i forvaltningens kundecenter.



I 4. kvartal ses et mindre fald i antal kunder, der besøgte kundecenteret. Antal, der efterspurgte og fik assistance fra en byggesagsbehandler, ligger på niveau med 3 kvartal 2023.

Kontaktcenter

Antal opkald, samt antal opkald, der blev straksafklaret.



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

I 4. kvartal 2023 ses et mindre fald i antal opkald, mens andelen af straksafklaringer er stigende. Udviklingen følges tæt, så der sikres tilfredsstillende vejledning af kunderne.

I alt blev 54 % af alle opkald straksafklaret i 2023.

5. Kundedialog

5.2. Øvrige tiltag for bedre kundeservice

Kundemøder

Antal afholdte kundemøder i 2023.

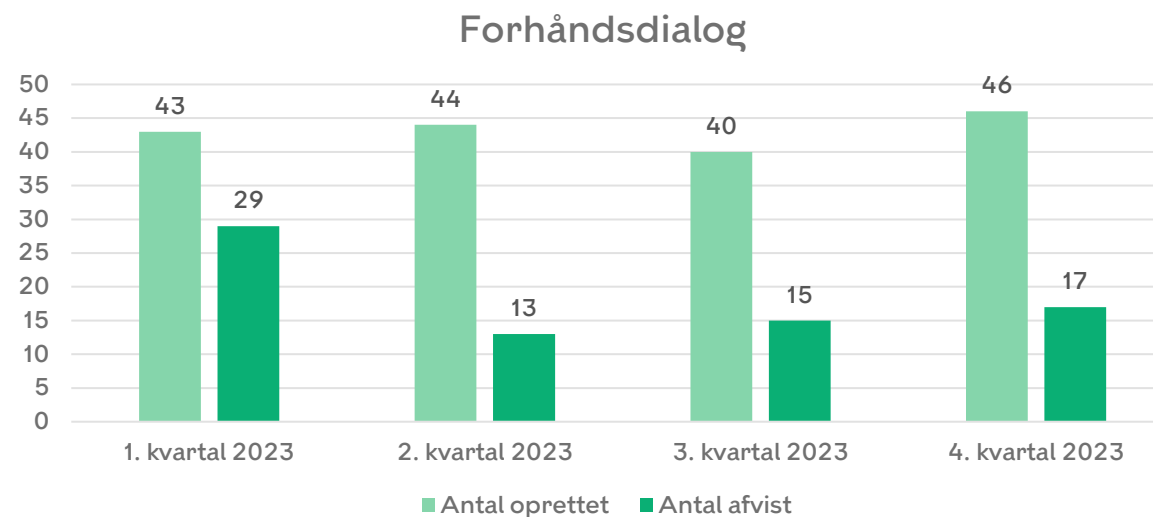
1. kvartal 2023	2. kvartal 2023	3. kvartal 2023	4. kvartal 2023
6	9	7	5

Der har været afholdt fem kundemøder i 4. kvartal 2023. Derudover har forvaltningen holdt første kundemøde i et nyt format med fast halvårslige åbne dialogmøder. På første møde deltog ca. 150 eksterne aktører.

Der er i alt afholdt 27 kundemøder i 2023.




Forhåndsdialog

Antal oprettet og afvist 2023.



I 4. kvartal 2023 blev der oprettet 46 forhåndsdialoger og 17 blev afvist. Der er i alt afholdt 173 forhåndsdialoger i 2023. Der arbejdes på, at antallet af forhåndsdialoger udvides.

Attraktiv arbejdsplads

Pejlemærke	Status for 4. kvartal 2023	Udvikling
Sygefravær - prognose for sagsbehandlingstid 2022	Sygefraværet var højere end forudsat i 2023.	
Personaleomsætning og anciennitet	Antallet af medarbejdere, der er fratrukket deres stilling i 2023 udgør 12,4 %. Ancienniteten på størsteparten af de medarbejdere, der forlader arbejdspladsen, er seks år eller mere.	
Kompetenceudvikling	Procentdelen af tid registreret på kompetenceudvikling på niveau med 2022. Der ses en stigning i de byggesagsbehandlende enheder i 4. kvartal.	

6. Attraktiv arbejdsplads

6.1. Sygefravær

Sygefraværet opgjort som fraværsdagsværk pr. medarbejder.

	Prognose (på årsbasis)	Realiseret (2023)
Hele OBY	19,5	18,7
BYG*	21,2	19,7

* De fire byggesagsbehandlende enheder

** Sygefraværet er opgjort som et vægtet gennemsnit

*** Sygefraværet opgøres inkl. øvrigt fravær såsom omsorgsdage, seniordage, tjenestefri m.m.

Sygefraværet har ligget relativt højt i 4. kvartal 2023. Sygefravær er højere end forudsat i prognosen.

Samme tendens gjorde sig gældende i 2022. Der er et fortsat ledelsesmæssigt fokus på at nedbringe sygefraværet, og der afholdes løbende sygefraværssamtaler.

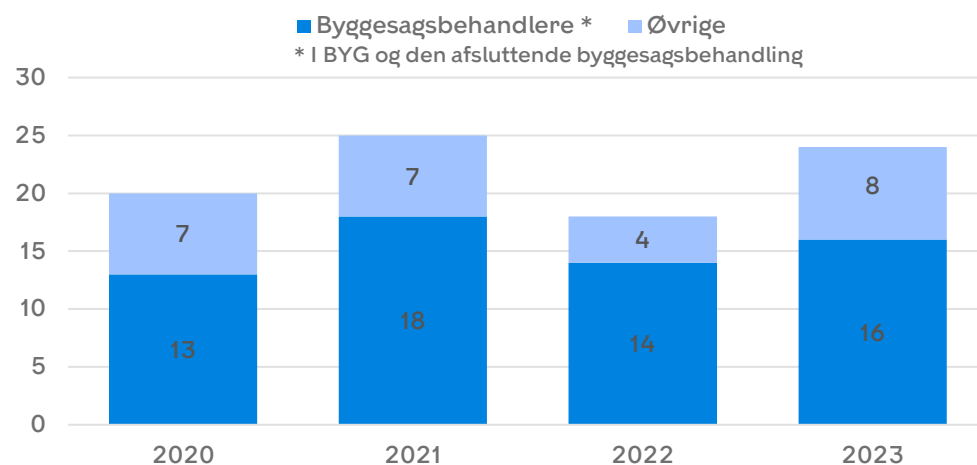
6. Attraktiv arbejdsplads

6.2. Personaleomsætning og anciennitet for fratrådte

Antal medarbejdere, der har forladt Område for Bygninger

År	2020 (jan.-dec.)	2021 (jan.-dec.)	2022 (jan.-dec.)	2023 (jan.-dec.)
Ekstern afgang/ personaleomsætning	9,4 % (-20 personer)	11,8 % (-25 personer)	8,3 % (-18 personer)	12,4 % (-24 personer)

Fratrædelser i 2020-2023 fordelt på faggrupper



Ancienniteten på de medarbejdere, der har forladt arbejdspladsen

Anciennitetsår*	2022	2023
0	2	1
1-2	3	5
3-5	7	4
6-9	4	7
10 og over	2	7
Total	18	24

* Anciennitet ift. seneste ansættelse i Område for Bygninger

Antallet af medarbejdere, der er fratrådt deres stilling i 2023 udgør 12,4 %. Da det er ressourcekrævende at rekruttere og oplære nye medarbejdere, har forvaltningen fortsat fokus på, at medarbejderomsætningen holdes på et acceptabelt niveau.

6. Attraktiv arbejdsplads

6.3. Kompetenceudvikling

Tid brugt på kompetenceudvikling

År	2020	2021	2022	2023
Tidsregistreringer på kategorien "Kompetenceudvikling" - hele OBY	3,1 %	4,5 %	3,9 %	3,6 %
Tidsregistreringer på kategorien "Kompetenceudvikling" - BYG*	5,2 %	7,2 %	7,3 %	5,2 %

* Baseret på tidsregistreringer foretaget af medarbejdere i de fire byggesagsbehandlende enheder
Der tages forbehold for mulig divergens ift. tidsregistrering på kategorien "Kompetenceudvikling" på tværs af OBY.

Procentdelen af tid registreret på kompetenceudvikling i Område for Bygninger er stabilt ift. 2022. For de byggesagsbehandlende enheder er tallet en smule lavere. Dog ses en stigning fra 1.-3. kvartal 2023, hvor procentdelen var 3,9 %.

Generelt har udviklingen fulgt tendens fra 2022, idet der typisk bruges mere tid på kompetenceudvikling senere på året.

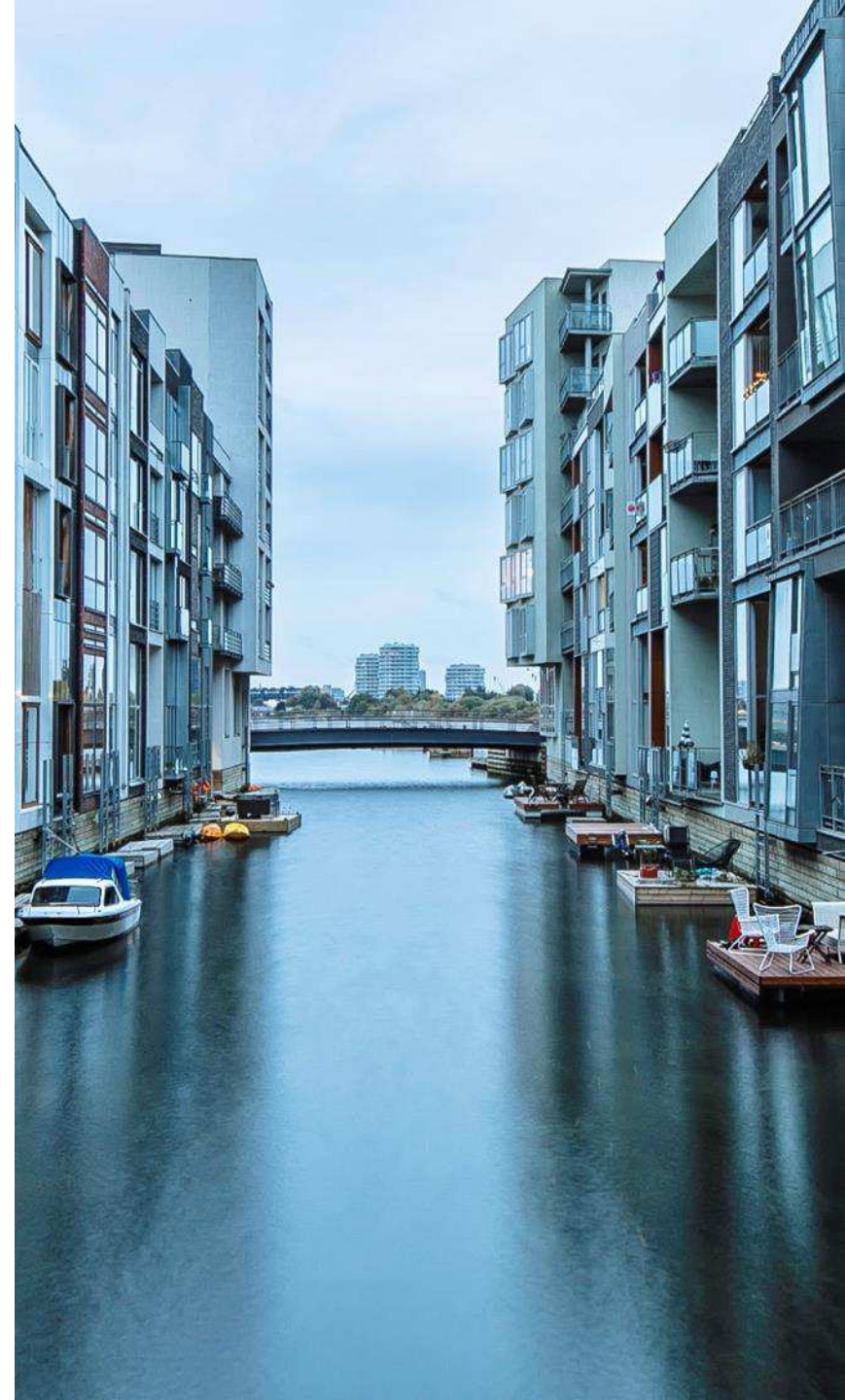
Januar 2024

Teknik- og Miljøforvaltningen
Bygge-, Parkerings- og Miljømyndigheden

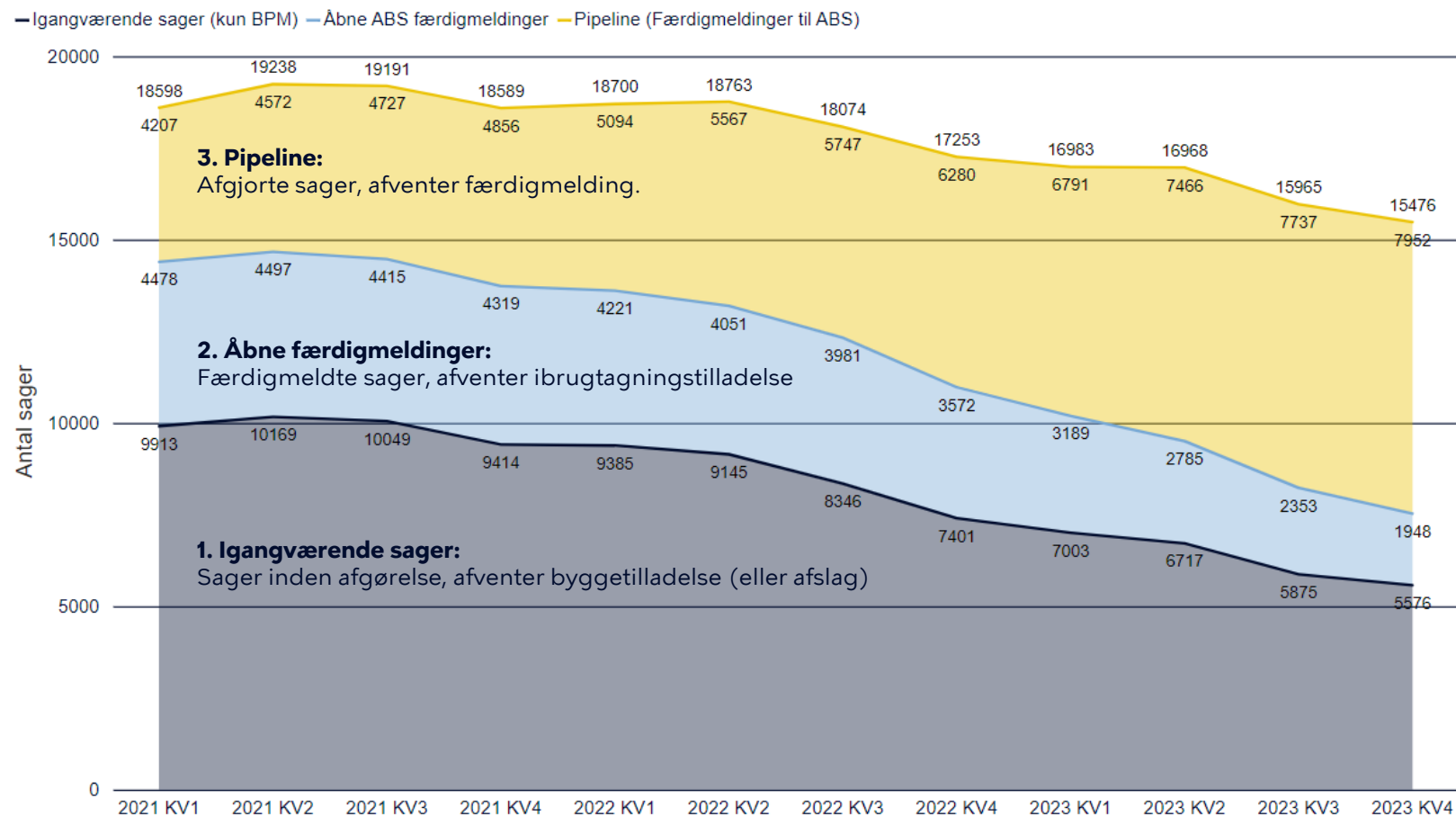
Sagsbeholdning byggesagsområdet

Bilag 2

Orientering med status for byggesagsområdet - 4. kvartal 2023
Teknik- og Miljøudvalgets møde den 5. februar 2024



1. Sagsbeholdning - alle sager



Den samlede sagsbeholdning består af i alt 15.476 sager, heraf igangværende byggesager, sager, hvor byggeriet er meldt påbegyndt, og sager, hvor byggeriet er færdigmeldt.

1. Igangværende sager

5.576 sager er igangværende, dvs. de er under behandling og der er endnu ikke truffet afgørelse.

2. Åbne færdigmeldinger

I 1.948 sager er byggeriet færdigmeldt, og ansøger afventer ibrugtagningstilladelse.

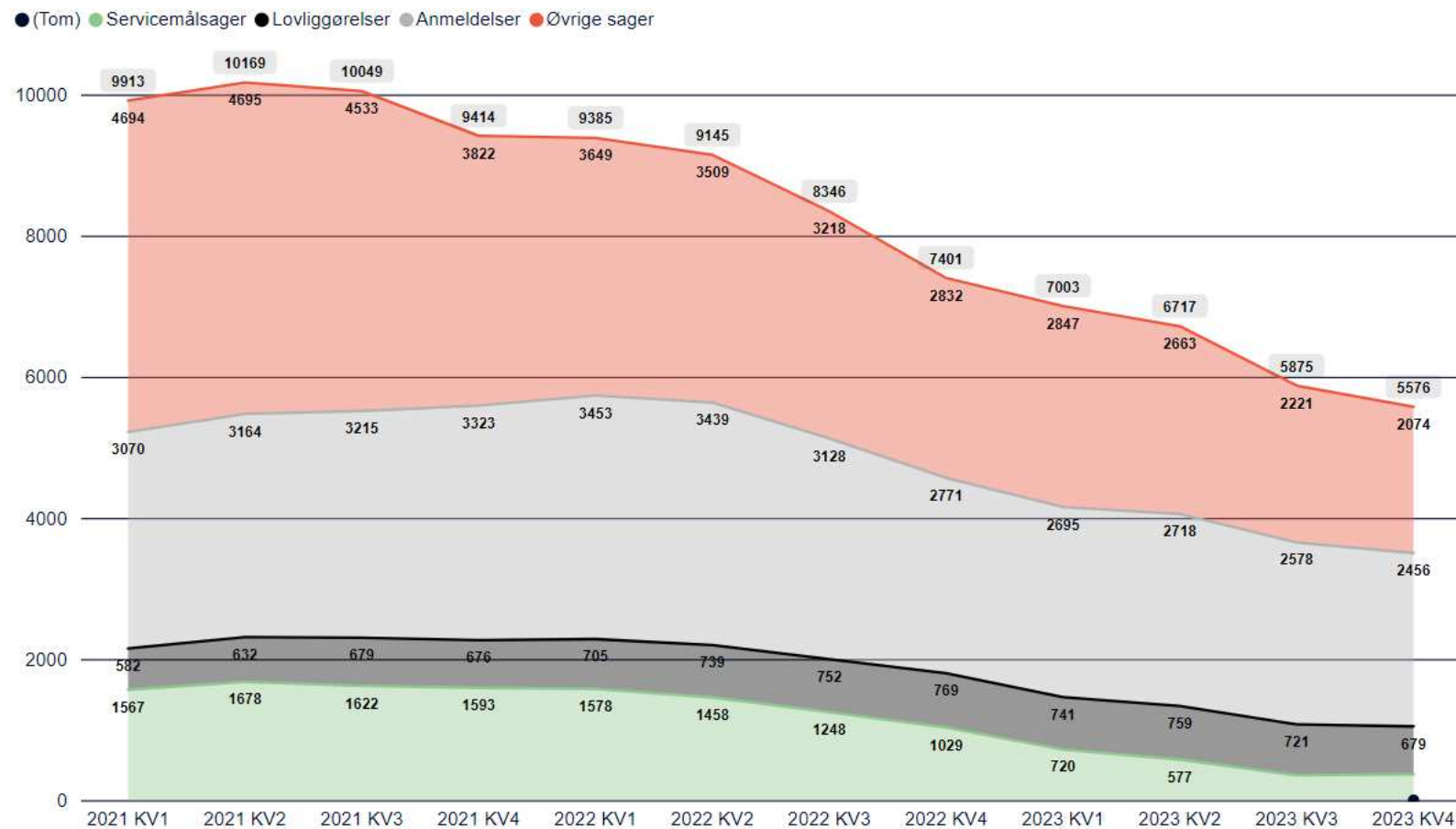
3. Pipeline

Endelig er der 7.952 afgjorte sager, som endnu ikke er færdigmeldt. Når disse sager færdigmeldes, skal forvaltningen behandle dem med henblik på ibrugtagningstilladelse.

Igangværende sager omfatter sager, der behandles i Område for Bygninger (Bygge-, Parkerings- og Miljømyndighed).

Pipeline og færdigmeldinger omfatter også sager, der er behandlet i Klima- og Byudvikling.

1. Sagsbeholdning - igangværende sager



Af de 5.576 igangværende sager er den største kategori anmeldelsessager med 2.456 sager.

Den næststørste kategori er øvrige sager med 2.074 sager.

Derudover er der 679 lovliggørelsessager i sagsbeholdningen.

Den mindste kategori er servicemålsager med 366 sager.

Grafen omfatter byggesager, der behandles i Område for Bygninger (Bygge-, Parkerings- og Miljømyndighed), og ikke sager, der behandles i Klima- og Byudvikling.



Notat

Status for 2023 og iværksatte initiativer på byggesagsområdet

Teknik- og Miljøudvalget blev den 20. juni 2022 orienteret om en række nye initiativer til nedbringelse af sagsbehandlingstiden på byggesagsområdet, ligesom de blev præsenteret for en opdateret prognose for udviklingen af sagsbeholdningen af sager med nationale servicemål.

Den 20. juni 2022 var der 1.563 sager med nationale servicemål i sagsbeholdningen. Byggesagsbunken anses for afviklet, når beholdningen er på ca. 500 sager med servicemål (i henhold til prognosen fra juni 2022 (TMU 20.06.2022, pkt. 2, bilag 3). En målsætning, der blev realiseret i sommeren 2023. Status ved årsskiftet 2023/2024 er, at prognosen følges, og at antallet af sager med servicemål fortsat er på stabilt driftsleje.

I 3. kvartal 2023 lykkedes det at realisere målsætningen om, at ansøgninger modtaget efter 1. juli 2023 i gennemsnit overholder de nationale servicemål i henhold til prognosen fra juni 2022 (TMU 20.06.2022, pkt. 2, bilag 3). Det samme gør sig gældende ved udgangen af 2023, hvorfor der er gode takter i forhold til en overholdelse af servicemålene i gennemsnit på sigt. Der er fortsat en række igangværende sager, og når disse afgøres, kan det ændre den gennemsnitlige servicemålsoverholdelse. Det er således vigtigt fortsat løbende at holde øje med området.

Dette notat gennemgår status på de initiativer, der er leveret i 2023 med henblik på at sikre forbedret sagsbehandlingstid, forbedret kundeoplevelse og attraktiv arbejdsplads. De tre strategiske fokusområder, der arbejdes efter i prioriteringen af sagsbehandlingen. Derudover indeholder notatet en gennemgang af nogle af de initiativer, der forventes iværksat for 2024 i forhold til at forsat at levere fortsatte forbedringer op imod de tre strategiske fokusområder.

Fokusområde 1: Forbedret sagsbehandlingstid

Forvaltningen har arbejdet med følgende udvalgte centrale indsatser under forbedret sagsbehandlingstid:

- Tavlestyring er implementeret og anvendes som et værktøj både på tværs af området samt i enheder. Tavlestyringen hjælper med at sikre identifikation af eventuelle flaskehalse og sikrer fokus på korrekt prioritering og balance mellem kvalitet, levering og ressourceforbrug på både afdeling-, team- og individniveau.
- Processerne for sagstyperne inden for servicemål at kortlagt i 1. halvår 2023, og der er udviklet og ibrugtaget rapporter, der understøtter de enkelte processkridt. Proceskortlægningen har skabt

19-01-2024

Sagsnummer i F2
2024 - 115

Dokumentnummer i F2
118929

Sagsnummer i eDoc
2024-0002389

Bygge-, Parkerings- og Miljømyndighed

Njalsgade 13
2300 København S

EAN-nummer
5798009809452

fundament for at identificere de "hovedveje af processer", der kan sikre en overholdelse af servicemålene i gennemsnit. Dette er sket ved at kigge på processen ifm. modtagelse, screening og behandling af nye sager med servicemål bl.a. for at afklare mangler i ansøgningerne tidligt i forløbet og dermed sikre en hurtigere sagsbehandling og en hurtig forventningsafstemning med kunden.

Derudover har proceskortlægningen hjulpet med et afsæt for, at forvaltningen er klargjort til selv at kunne afgøre sagerne tilpas effektivt til, at der ikke opstår nye bunker for sager med servicemål, selvom den eksterne bistand er neddrolet fra 2022 til 2023.

- Der er i 2023 arbejdet efter en etableret afviklingsplan for sagsbunkerne vedrørende ibrugtagings- og anmeldelsessager med henblik på at få nedbragt bunkerne og dermed på sigt få skabt kortere sagsbehandlingstid for også denne type sager.

I løbet af 2023 er antallet af anmeldelsessager nedbragt med ca. 300 sager, ligesom antallet af færdigmeldinger er halveret og nedbragt med over 1.600 sager. Medvirkende årsager har været ny organisering i enheden, der håndterer anmeldelsessager og færdigmeldinger, samt sikre datadrevet prioritering via blandt andet tavlemøder. Endvidere er der etableret screening af indkomne anmeldelser, således det alene er relevante anmeldelsessager, der sendes videre til mere dybdegående sagsbehandling.

- De øvrige sagsbunker er identificeret i 2023, jf. bilag 2 til TMU-af-rapporteringen over samlet sagsbeholdning 4. kvartal 2023, ligesom der er sket en nedbringelse af antallet af sager inden for alle sagsbunker i løbet af 2023.
- I 2023 er der etableret et finansieringsgrundlag for det videre arbejde med yderligere digital understøttelse af byggesagsbehandlingen. Den digitale understøttelse er med til at løse administrative ensartede opgaver i sagsbehandlingen og dermed frigive tid til sagsbehandlingen. De eksisterende robotløsninger m.v. er blevet tilrettet til de nye processer på servicemål, ligesom der er sat idriftsat en digital løsning, der hjælper med fx afsendelse af mangelbreve til kunderne, automatisk lukning af sager med manglende indsendt materiale fra kunderne m.v.

Fokusområde 2: Forbedret kundeoplevelse

Forvaltningen har arbejdet med følgende udvalgte centrale indsats under forbedret kundeoplevelse:

- Den 30. november 2023 gik 'Min Byggesag' i luften. En ny digital portal, hvor ansøgere kan følge deres byggesag fra ansøgning til byggetilladelse og senere ibrugtagningstilladelse. Ambitionen ift. at etablere den digitale portal har været at styrke ansøgerens indblik i, hvor deres sag er i sagsprocessen, og hvornår der kan forventes afgørelse i sagen.

Når en byggesag er registreret i Byg og Miljø, kan ansøger med det samme se sagen i MinByggesag. De kan se den forventede sagsbehandlingstid for byggesagen. Det tal er baseret på den estimerede, maksimale sagsbehandlingstid for servicemålssager. Ansøgerne

kan se, om sagen mangler oplysninger fra dem, før byggesagsbehandlerne kan komme videre med sagen. Der vil også være kontaktoplysninger, så byggeansøgerne kan få hjælp, hvis de har spørgsmål.

Der arbejdes i 2024 videre med udviklingen af "Min Byggesag", herunder i samarbejde med en nedsat referencegruppe, der på tværs af byggebranchen vil bistå forvaltningen med input på kundernes behov.

- Den samlede kundeoplevelse er i 2023 styrket via løbende kundemøder, via kommunikation til kunderne i kvartalsvise nyhedsbreve samt i løbende dækning via presse m.v.

Den 29. november 2023 blev det første af en række årlige dialogmøder med byggebranchen derudover afholdt. 150 byggevirksomheder var tilmeldt dialogmødet, der blev afholdt i Festsalen på Københavns Rådhus. På mødet blev der talt om vigtigheden af den gode forhåndsdialog. Mødedeltagerne fik tid til at diskutere emnet ude ved bordene og efterfølgende blev der givet en input fra salen.

- I 2023 har forvaltningen deltaget i en branchesparringsgruppe i regi af Bygherreforeningen. Samarbejdet er udmundet i "En guide til den gode forhåndsdialog", hvor ansøgere kan få anbefalinger til at forberede og afholde den gode forhåndsdialog. Formålet med arbejdet er at bidrage til en hurtigere og mere smidig ansøgningsproces for kunderne.

Udover selve vejledningen i forhåndsdialogen er der arbejdet videre med udvidelse til en større målgruppe og fokuseret til i højere grad at tage udgangspunkt i kundernes behov. Denne indsats arbejdes videre med i 2024.

Fokusområde 3: Attraktiv arbejdsplads

I 2023 er fokusområdet attraktiv arbejdsplads styrket med henblik på at sikre videndeling hos medarbejdere, tiltrække nye kompetente ansatte og en styrket strategisk tilgang til kompetenceudvikling.

Dette er udmøntet i bl.a. følgende konkrete tiltag:

- Fokus på fælles videndeling ift. succeser fx på trappemøder, til tavlemøder m.v. Dette særligt med henblik på den tværgående opgaveløsning.
- Evaluering af organiseringen af byggesagsbehandlerne, herunder med fokus på reduceret kompleksitet, trivsel blandt medarbejderne og øget tid til effektiv sagsbehandling.
- Større beslutningskraft tæt på kerneopgaven sikres ved at skabe klarhed over processer samt forenklede og entydige beslutningsstrukturer.
- Der etableres et setup for strategisk kompetenceudvikling. Dette dels ift. det økonomiske råderum på tværs af Område for Bygninger, dels via et bedre indblik i kompetencer og -behov.
- I rekrutteringen af nye kompetente medarbejdere fokuseres på fremtidige behov for kerneopgaven og behovet for hurtig oplæring af nye medarbejdere.

Fokus for 2024

I 2024 forventes forvaltningen blandt andet at arbejde videre med følgende udvalgte centrale indsatser:

Forbedret sagsbehandlingstid

Udviklingen i 2023 viser, at prognosens målsætninger følges på langt de fleste parametre. En af de store udfordringer i 2024 bliver fortsat at prioritere sagsbehandlingen af servicemålssagerne for fortsat at sikre den gennemsnitlige overholdelse af servicemålene. Det kræver fortsat stor opmærksomhed, engagement og dedikeret fokus at fortsætte med at indfri denne overordnede ambition.

I 2024 vil forvaltningen have fokus på afviklingen af sager uden servicemål, herunder færdigmeldinger, anmeldelsessager, samt lovliggørelsessager. I forbindelse med lovliggørelsessager er der i november 2023 oprettet en ny enhed for lovliggørelsessager, som fokuseret skal arbejde med processen for lovliggørelsessagerne og afviklingen af den bunke af ældre sager, der ligger på dette område.

I 2024 skal fagsystemet for sagsbehandlingen udskiftes. Det vil kræve fokus og prioritering at sikre fortsat stabil drift i sagsbehandlingen samtidigt med, at vejledninger og skabeloner skal tilpasses nyt system, robotter skal kodes om, og medarbejderne skal oplæres. I den forbindelse kan den eksterne sagsbehandling forventeligt være et godt supplement i selve overgangsperioden for at undgå oparbejdning af bunker m.v.

Derudover arbejdes der videre med digital understøttelse af byggesagsbehandlingen, herunder bl.a. i den afsluttende del af byggesagsbehandlingen – fx screening af materiale i forbindelse med færdigmeldinger og påmindelse til kunderne i forbindelse med påbegyndelse af byggeri. Disse er nogle af de initiativer, der implementeres i 2024 i sagsbehandlingen.

Forbedret kundeoplevelse

Primo 2024 etableres setup for digital feedback fra kunder, der modtager en afgørelse via Byg & Miljø. Der gennemføres gentagne målinger, så udviklingen kan følges. Samtidigt indarbejdes læring/tilpasning som følge af kundernes behov løbende. Forankringen af den gode servicekultur fortsættes.

Derudover skal forhåndsdialognkonceptet sikres implementeret i 2024, således forvaltningen lykkes med den bedre forventningsafstemning med kunderne om deres mulighedsrum, inden kunderne igangsætter selve ansøgningen. Derudover skal det sikres, at flere kunder kan få gavn af denne forhåndsdialog, når det vurderes hensigtsmæssigt for sagsbehandlingen.

I 2024 videreudvikles "Min Byggesag", og det etablerede drift-setup sikrer understøttelse af en altid tilgængelig løsning. Via blandt andet den nedsatte referencegruppe undersøges eventuelle andre behov fra kunderne, ligesom de halvårslige kundemøder kan indtænkes som inputsgivende ift. en kvalificering af hvilke udviklingsinitiativer, der har betydning for kundetilfredsheden.

Attraktiv arbejdsplads

I 2024 arbejdes videre med den strategiske kompetenceudvikling, og herunder sikrer kompetencer i bredden, således enhederne gøres endnu mere robuste til at kunne varetage opgavevaretagelsen. Derudover fokuseres fortsat på understøttelse af prioritering via tavlemøder og ved kortlægning og kendskab til data og processer.

Lena Kongsbach
Vicedirektør



Nyt om byggesager

Februar 2024

2024 er skudt godt i gang. Som vanligt bød årsskiftet på en række ændringer i BR18. Dem har vi kigget nærmere på sidst i nyhedsbrevet. Og før du når så langt, kan du blive klogere på to nye initiativer, vi søsatte kort før jul, men som også kommer til at præge vores samarbejde med jer i 2024.

God læselyst!



Stor opbakning til nyt dialogmøde i november

Omgivet af guldbelagte paneler, store lysekroner og smukke gobeliner var knap 150 mennesker fra byggebranchen samlet til dialogmøde i rådhusets imponerende festsal den 29. november.

Ud fra deisen om, at vi kommer tættere på de gode løsninger, hvis vi samarbejder og er i løbende dialog, inviterede vi i sidste nyhedsbrev til det første i en række dialogmøder om byggesager i Københavns Kommune.

Mødet bød bl.a. på drøftelse af "den gode forhåndsdialog" og snigpremiere på Min Byggesag – en ny digital løsning, som giver bedre overblik over forløbet i en byggesag.

Kommunen fik lektier med hjem

Vi fik langt større tilslutning til dette første møde, end vi havde turde håbe på. Tak for det. Der blev snakket ivrigt ved bordene og spørgelysten var stor. Vi gik hjem med mange konkrete input til, hvordan vi kan forbedre forhåndsdialogen, så den efterfølgende sagsbehandling bliver mere gnidningsfri, ligesom vi fik god tilslutning til en referencegruppe, som vil hjælpe os med videreudvikling af Min Byggesag.

Vi gentager succesen til maj, hvor vi drøfter nye aktuelle emner. Så hold øje med tilmeldingslinket i næste nummer af Nyt om byggesager.



Min Byggesag – en track'n'trace for byggesager

Alle, som har søgt om tilladelse til et byggeprojekt, ved, at det kan være svært at gennemskue og få overblik over sagsbehandlingsprocessen i kommunen. Mange vil gerne kunne følge med i, hvor langt i processen deres ansøgning er kommet, og ikke mindst hvornår de kan forvente en afgørelse, så de bedre kan planlægge deres byggeri.

Derfor har vi nu udviklet Min Byggesag – en ny digital løsning, som gør hele sagsbehandlingen mere 'gennemsigtig' og giver et bedre overblik over fremdriften af en byggesag fra indsendt ansøgning til afsluttende tilladelse. En slags track'n'trace for byggesager.

Mange nye ansøgere har logget ind

Hvis du har søgt om byggetilladelse i Københavns Kommune efter den 30. november, kan du på minbyggesag.kk.dk hurtigt logge ind på mobil, tablet eller computer og følge netop din byggesag – eller byggesager, hvis du har flere byggeprojekter i gang.

Det har 85% af ansøgerne benyttet sig af, siden vi lancerede sitet for 2 måneder siden. Det tyder på, mange har taget godt imod det nye initiativ og er nysgerrige på, hvad siden kan.

Vi vil gerne blive klogere og gøre bedre

Men vi er også bevidste om, at der er plads til forbedring. Her kommer referencegruppen fra dialogmødet ind i billedet. Gruppen, som repræsenterer flere forskellige typer af virksomheder i København, har allerede givet os nyttig feedback og flere konkrete forslag til videreudvikling.

Bl.a. en samlet oversigt over frister og deadlines for alle ens igangværende sager. En oversigt, der kan bruges som et prioriteringsredskab. Det arbejder vi videre på, ligesom vi også vil arbejde på at gøre tidspunkt for forventet afgørelse mere dynamisk på baggrund af det enkelte sagsforløb fremfor af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

Se præsentation af Min Byggesag



Ændringer i BR18 – brandforhold ikke længere kommunens ansvar

Den 1. januar 2024 trådte en række nye ændringer i Bygningsreglementet (BR18) i kraft.

Det handler bl.a. om:

- større krav til tilgængelighed for nybyggeri af enfamiliehuse
- ikke længere krav om elevator i midlertidige studieboliger
- færre krav til primitive bygninger som fx shelters
- nye krav til afstand mod vej

Brandforhold er nu rådgivers og ejers ansvar

En væsentlig ændring handler om kommunens rolle i forbindelse med byggeprojekter i brand- og konstruktionsklasse 2-4 og om de indsatstaktisk traditionelle brandforhold.

Fra årsskiftet skal kommunen ikke længere kontrollere i ansøgningen, om byggeprojektet er indplaceret korrekt i brand- og konstruktionsklasse, hvis den certificerede rådgiver har indplaceret byggeprojektet i klasse 2-4. Det er nu de private certificerede brand- og konstruktionsrådgivere, som skal stå inde for brandforholdene.

Dette giver en tydeligere ansvarsfordeling mellem kommunen og de certificerede rådgivere. Det er dog fortsat ejer, der har det endelige ansvar for, at bygningerne er lovlige og sikre.

Ændringen betyder også, at kommunen nu kun skal godkende indsatsforhold, hvis den certificerede brandrådgiver meddeler, at der IKKE er tale om indsatstaktisk traditionelle løsninger.

Læs bekendtgørelsen om ændringer i BR18



Vidste du...?

- at du på vores hjemmeside kan finde retningslinjer for byggeri af ungdomsboliger i København? - Som Danmarks største studieby har Københavns Kommune stort behov for boliger til studerende. Vi har gjort det nemmere for dig at få overblik over de krav og rammer, der gælder for byggeri af netop den boligtype: [Ungdomsboliger i København | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)
- at BR18-ændringerne fra 1. januar 2023 bl.a. handlede om nye klimakrav til nybyggeri? - I vores [nyhedsbrev fra januar 2023](#) kan du læse mere om, hvad det betyder for ansøgningsprocessen.

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](#)