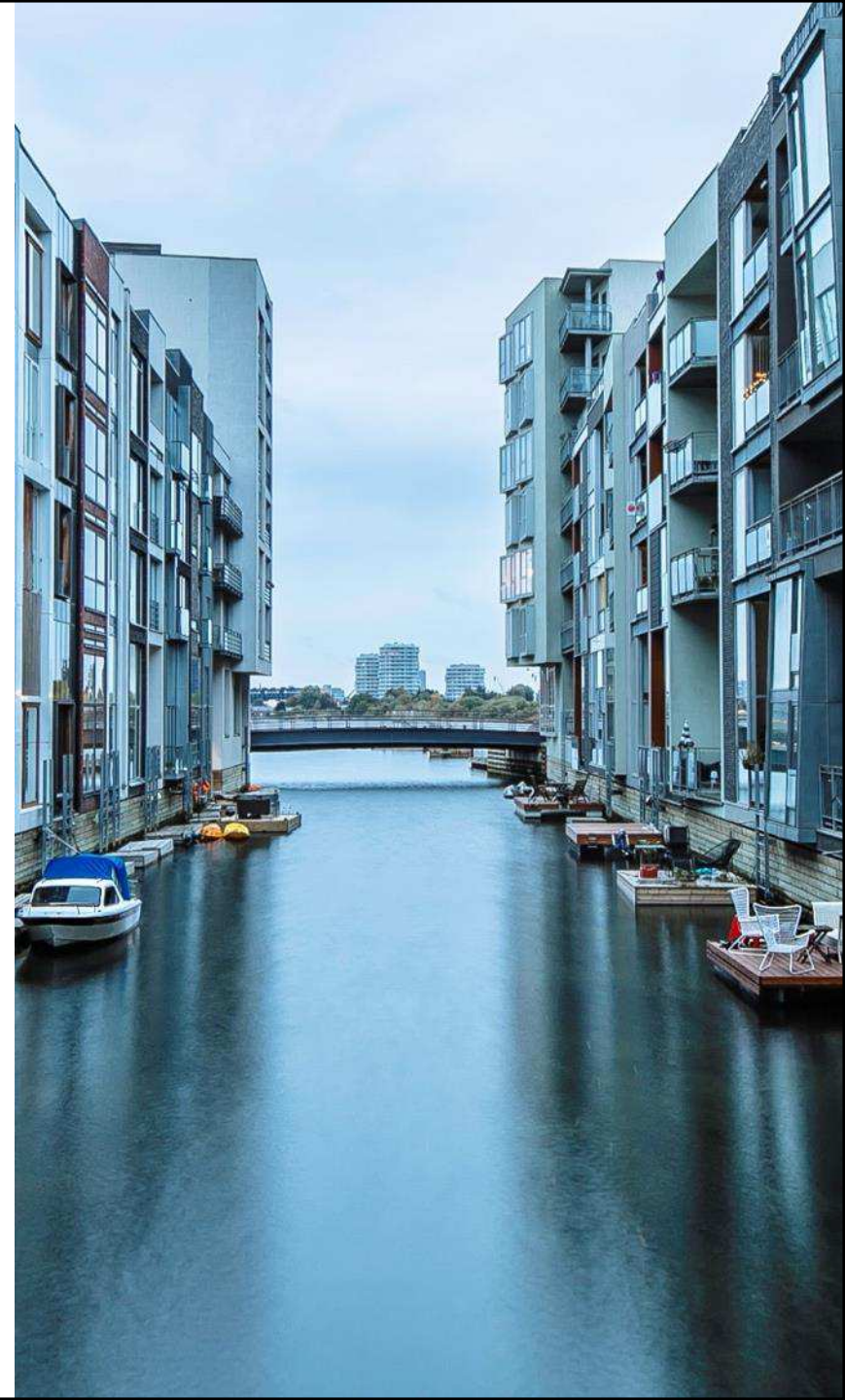


Januar 2023

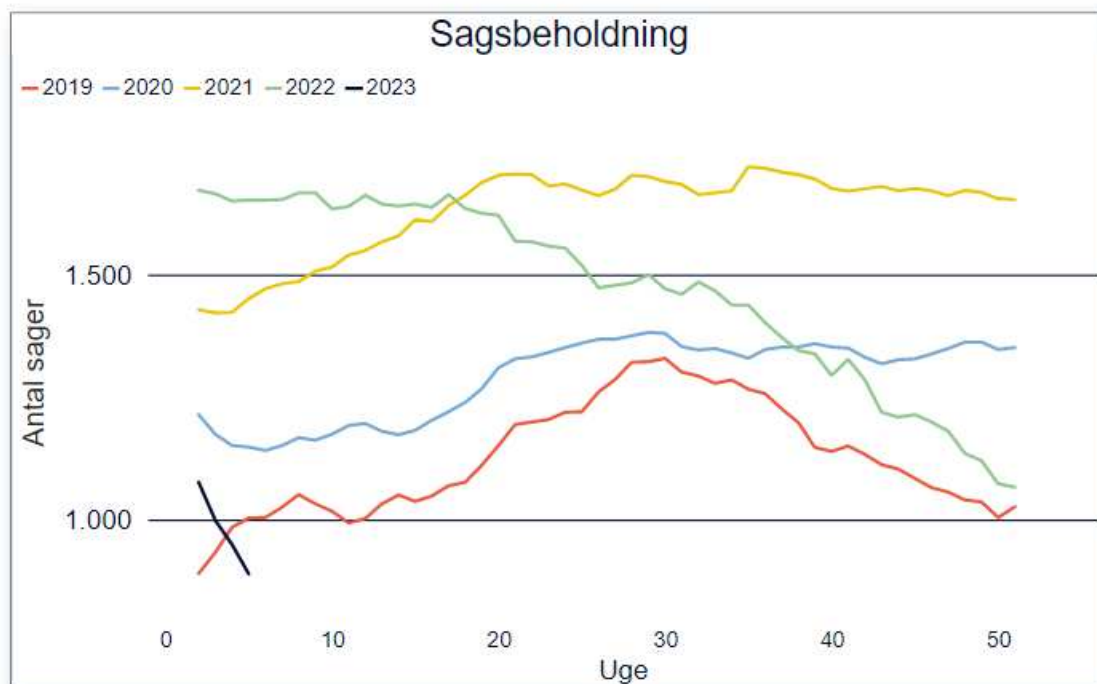
Teknik- og Miljøforvaltningen
Bygge-, Parkerings- og Miljømyndigheden

Status for byggesagsområdet

Teknik- og Miljøudvalget, 30. januar 2023



Vi har under 1.000 sager med nationale servicemål



- Vi følger prognosen og er nu på under 900 sager med nationale servicemål
- Sagsbeholdningen er nedbragt med ca. 600 sager i 2022 og er nu under 2019-niveauet.
- Der er modtaget ca. 100 flere sager med servicemål end forudsat i 2022.

Sagstype KMD	Sagsbeholdning i denne uge
1) Simple konstruktioner (40)	55
2) Enfamiliehuse (40)	176
3) Industri- og lagerbygninger (50)	4
4) Etagebyggeri, erhverv (55)	196
5) Etagebyggeri, bolig (60)	458
Total	889

KL servicemålsstatistik for 2022

- Gennemløbstiden for kunderne er kortere – sat ned fra 9 til 7 mdr. pr. 1. januar 2023
- Selvom kunderne oplever kortere sagsbehandlingstid, forventes servicemålsopgørelsen for 2022 at være længere end 2021 pga. oprydning i gamle sager (KL udkommer med opgørelsen primo marts 2023).
- På samme vis vil servicemålsopgørelsen for 2023 fortsat være lang, da der også afgøres ældre byggesager frem mod sommeren 2023.
- Det kræver et år med kortere sagsbehandlingstid, før det kan aflæses i KL's opgørelser. Dvs., at først i KL's opgørelse for afgjorte sager i 2024 vil det kunne aflæses, at KK i gennemsnit overholder de nationale servicemål (denne udkommer i foråret 2025).

Vi følger prognosen – hvorfor lykkes vi med at nedbringe bunken med nationale servicemål?

Overordnet to-benet indsats:

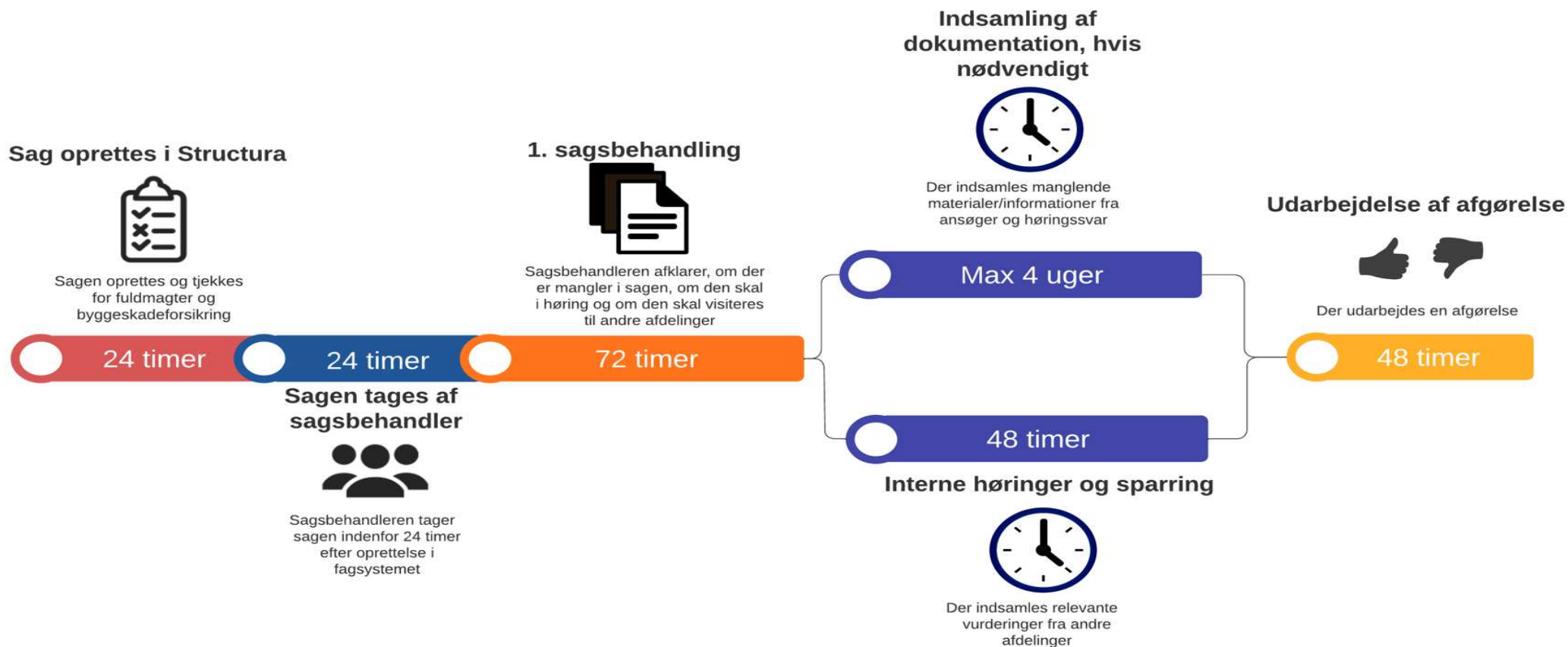
- Ekstern sagsunderstøttelse
 - Vi er i 2022 hjulpet af sagsunderstøttelse i 1.000 sager. I første halvår 2023 har vi forudsat hjælp i 500 sager fra ekstern.
 - Den eksterne byggesagsbehandling er alene forudsat til at udgøre 150 sager i 2024, hvor det er indregnet som beredskabskapacitet.
- Optimering af driften i Området for Bygninger
 - Sikret hurtigere afklaring med kunderne via screening
 - Sikret bedre forventningsafstemning fra start (nedbringe mangelbreve og hermed også nedbringe tid pr sag).
 - Indført kortere frister i mangelbreve for at kunne løse "aktive" sager
 - Arbejdet med straksafklaring i enfamiliehuse og lignende fast track-løsninger
 - Implementeret sagsunderstøttende robotter samt driftsstyringsoverblik ift. ressourcefordeling m.v.

Fokus 2023: Overholdelse af servicemål 1. juli 2023 – case enfamiliehuse

- Nationale servicemål for enfamiliehuse er 40 dage
- Metode til forandring: Sagsprocesser og dataunderstøttelse designes på ny, og der foretages prøvehandling og udvikling frem mod 1. juli 2023
- Designprincipper:
 - Forenkling frem for kompleksitet
 - Beslutningskompetence tæt på medarbejderne
 - Fokus på "Udefra ind"-perspektiv
 - Understøttelse via databaseret ledelse og selvledelse
- Fokus på forhold, der kan medføre manglende overholdelse af servicemålene
 - Partshøringer
 - Interne høringer
 - Procesforløb, der falder uden for "motorvejen"



Eksempel på design af proces – med udgangspunkt i sagsbehandlerne



Dataunderstøttelse og monitorering til sagsbehandlere og ledere

Øvrige fokusområder i 2023 – fem centrale punkter:

- Udvikling af ”se min byggesag” for kunderne – øget transparens
- Afviklingsplan for sagsbunkerne vedrørende ibrugtagnings- og anmeldelsessager (har bunkeafviklet anmeldelser i 2022 også)
- Bedre og mere telefonisk kontakt til sagsbehandlerne, under hensyntagen til fortsat behov for sagsafvikling
- Udbredelse af databaseret ledelse og selvledelse, herunder etablering af overblik på tværs af sagsbehandlingen i OBY via tavlestyring
- Yderligere digitaliseringsinitiativer kortlægges