



Notat

Til Teknik- og Miljøudvalget

Status for byggesagsområdet 3. 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).

Afrapporteringen for 3. kvartal er justeret op mod budgetanalysen af byggesagsområdet, som blev forelagt Teknik- og Miljøudvalget den 28. august 2023.

I 3. kvartal 2023 er det lykkedes 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), hvorfor der er gode takter i forhold til en overholdelse af servicemålene i gennemsnit på sigt. Der er fortsat en række igangværende sager indkommet i 3. kvartal 2023, og når disse afgøres, kan det ændre den gennemsnitlige servicemålsoverholdelse. Det bliver således vigtigt fortsat løbende at holde øje med området. Servicemålssagerne er fortsat på et stabilt driftsleje.

Status per 3. kvartal 2023

Afrapporteringen for 3. kvartal 2023 viser, at udviklingen følger prognosen på langt de fleste parametre.

Sagsbeholdningen for sager med servicemål består ultimo 3. kvartal 2023 af 355 igangværende sager med servicemål mod 519 sager forudsat i prognosen. Bunken af servicemålssager er dermed fortsat nede på et stabilt driftsleje. I alt er sagsbeholdningen for servicemålssager nedbragt med knap 1.000 sager siden oktober 2022.

Af de nye sager (modtaget efter 1. juli 2023) overholder 95 % af de igangværende og 98 % af de afsluttede sager de nationale servicemål. Dermed er det indtil videre lykkedes at realisere målsætningen om, at ansøgninger modtaget efter 1. juli 2023 i gennemsnit overholder de nationale servicemål, da målsætningen er en servicemålsoverholdelse på mindst 80-90 % for afgjorte sager. Enkelte sager vil forventeligt ikke kunne overholde servicemålene - f.eks. ved længere høringer, mere

06-10-2023

Sagsnummer i F2
2022 - 13274

Dokumentnummer i F2
105329

Sagsnummer i eDoc
2022-0278286

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

EAN-nummer
5798009809452

komplerede forløb m.v. - men dette vil forventeligt kunne indeholdes inden for gennemsnittet af servicemålene.

Gennemløbstiden (sagsbehandlingstid inkl. ventetid hos ansøger for afgjorte sager) er p.t. på 122 dage og er gået fra ca. 139 dage i 2. kvartal 2023 i gennemsnit. Det er forventningen, at gennemløbstiden i gennemsnit vil komme endnu længere ned i løbet af 4. kvartal 2023. Målsætningen er en gennemløbstid på omkring 100 dage i gennemsnit.

Den samlede sagsbeholdning består af 5.800 igangværende sager. Udover igangværende sager, er der mere end 8.000 sager, der afventer færdigmelding, samt 2.300 igangværende færdigmeldingssager. Inkluderer disse, er sagsbeholdningen i alt på 16.200 sager, jf. bilag 2.

I forhold til sygefraværet er der fortsat et behov for kontinuerlig ledelsesmæssig opfølgning, da sygefraværet på årsbasis vil overstige prognosen, hvis udviklingen for 3. kvartal 2023 fortsætter.

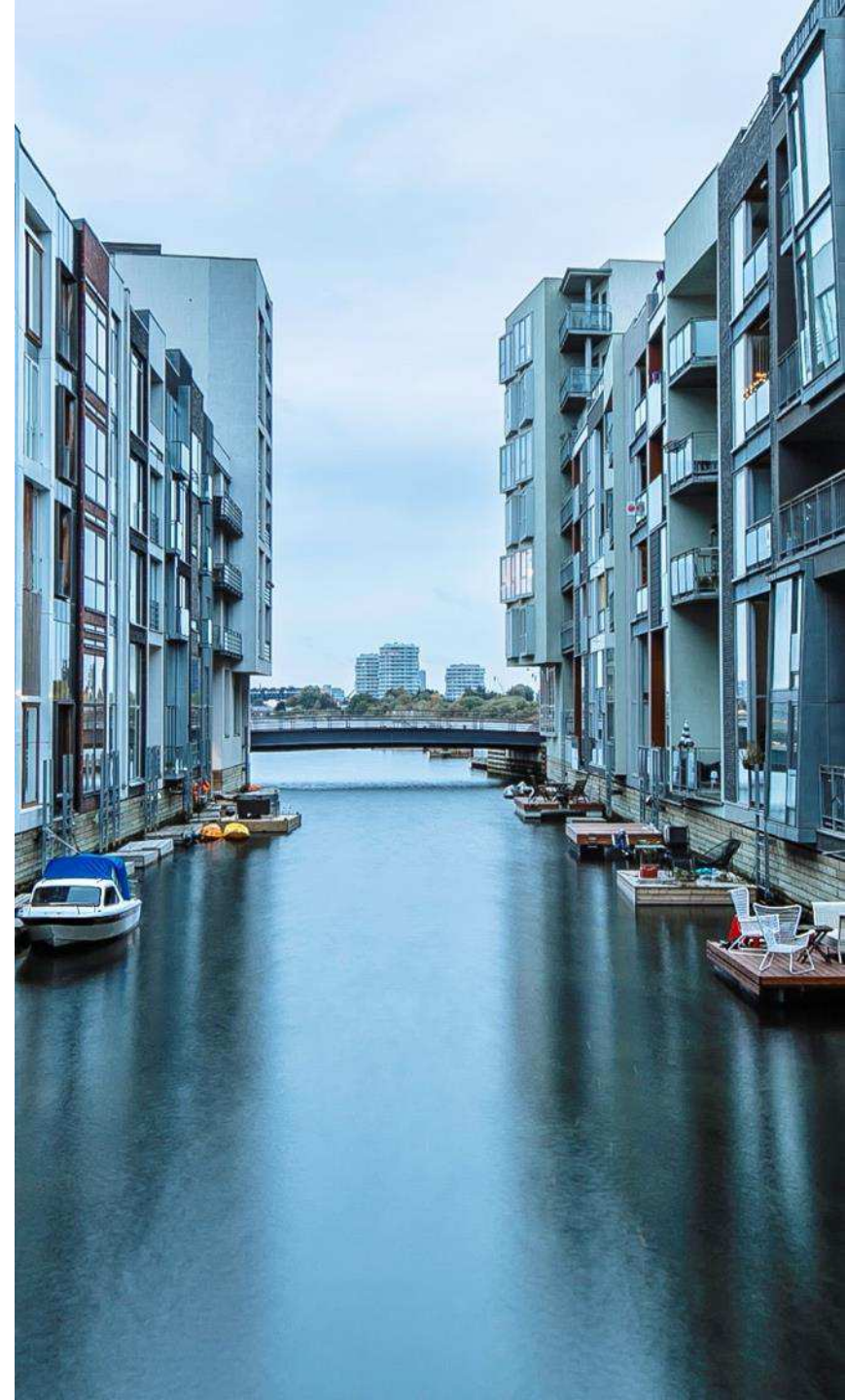
Lena Kongsbach
Vicedirektør

Oktober 2023

Teknik- og Miljøforvaltningen
Bygge-, Parkerings- og Miljømyndigheden

Status for byggesagsområdet

3. 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

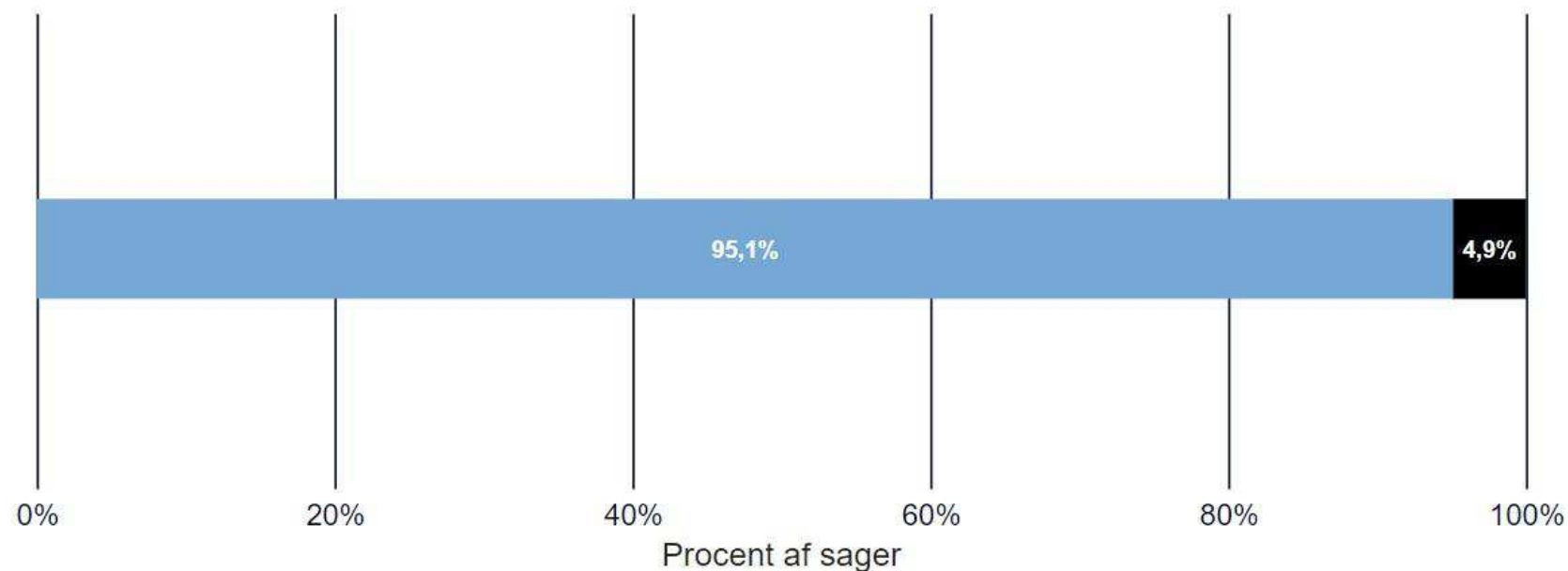
| Pejlemærke | Status for 3. kvartal 2023 | Udvikling |
|--|---|---|
| Servicemåloverholdelse - nye sager | Mere end 95 % af igangværende og afsluttede sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder servicemålene. |  |
| Servicemålsager - sagsbeholdning | Sagsbeholdningen for sager med servicemål er nede på et stabilt driftsleje. |  |
| Servicemålsager - gennemløbstid | Gennemløbstiden er fortsat faldende. |  |
| Servicemåloverholdelse - alle sager | Andelen af afgjorte sager, der overholder servicemålene er stigende. |  |
| Alle sager - sagsbeholdning | Den samlede sagsbeholdning er faldende. |  |
| Alle sager - modtagne og afsluttede | Antal modtagne og afgjorte sager ligger højere 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



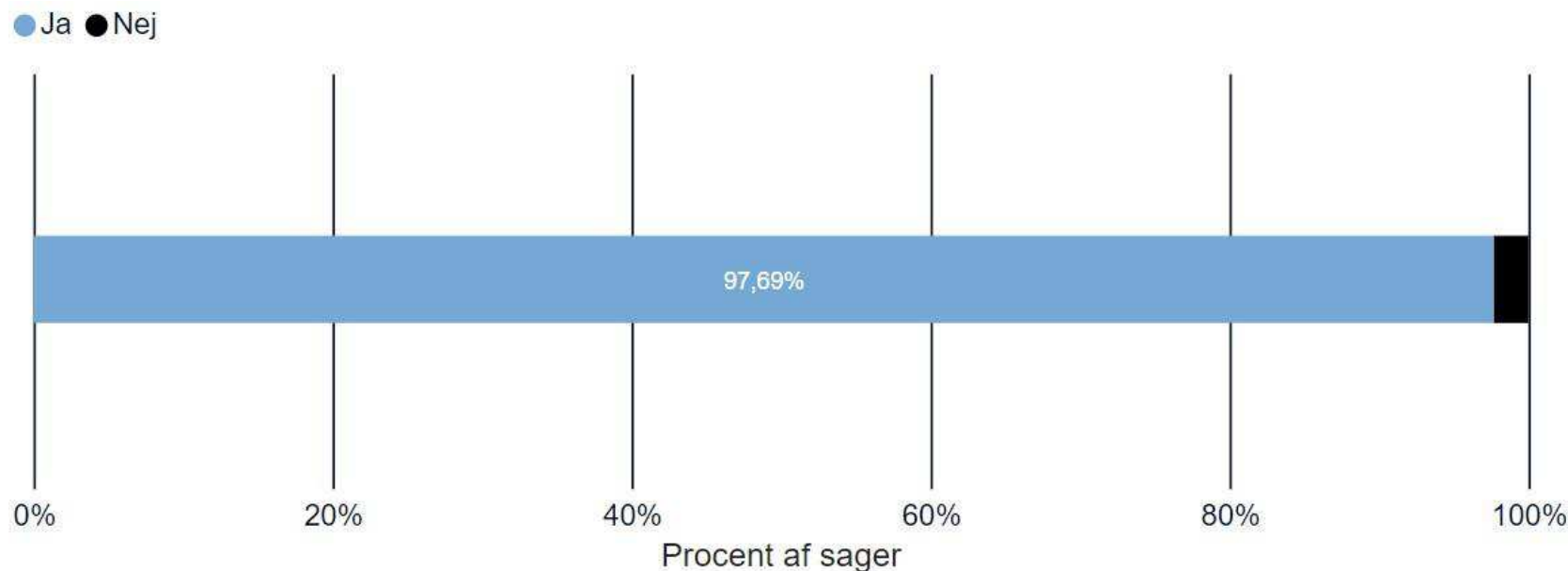
95 % af de igangværende sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder de nationale servicemål.

I knap 5 % af de igangværende sager, er servicemålene overskredet.

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

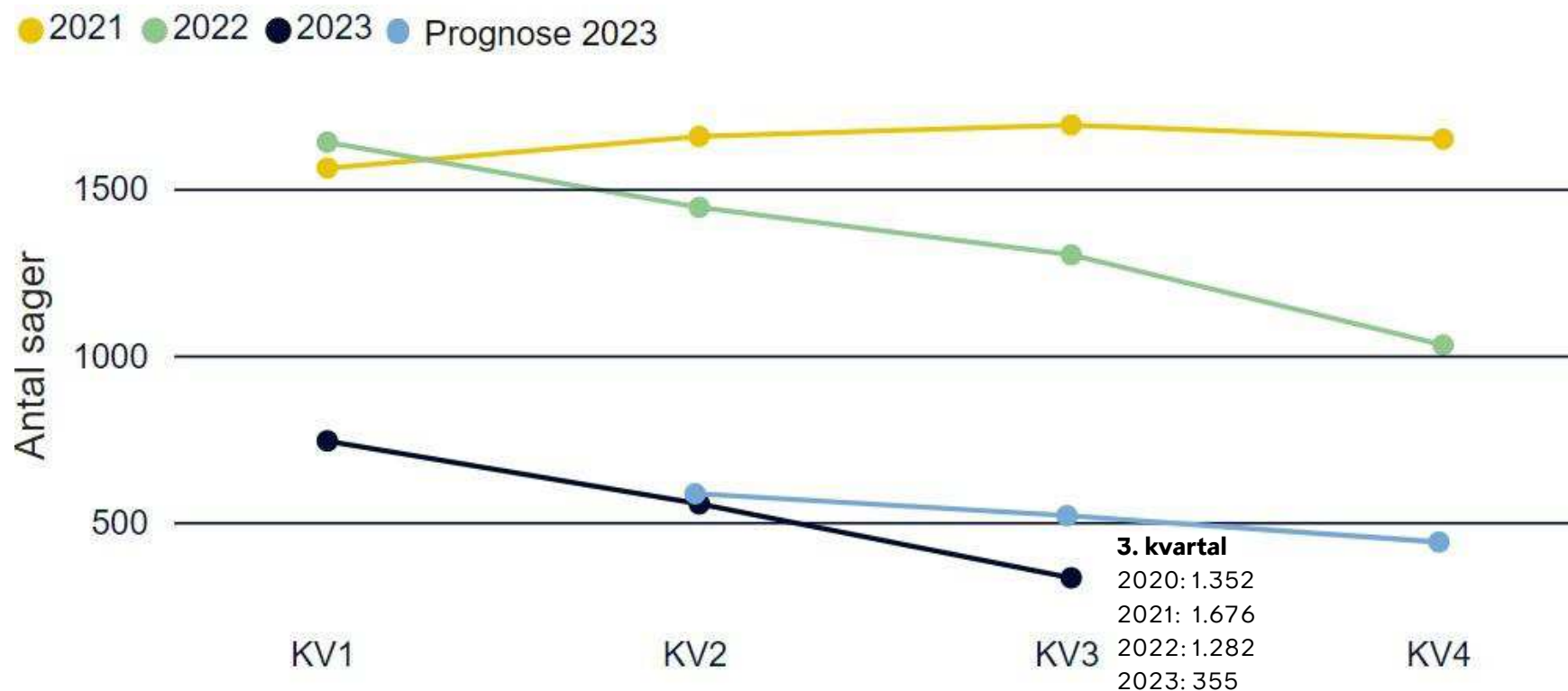


Knap 98 % af de afgjorte sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder de nationale servicemål. I lidt over 2 % af de afgjorte sager, er servicemålene overskredet.

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

2. Igangværende sager med servicemål

2.1. Sagsbeholdning



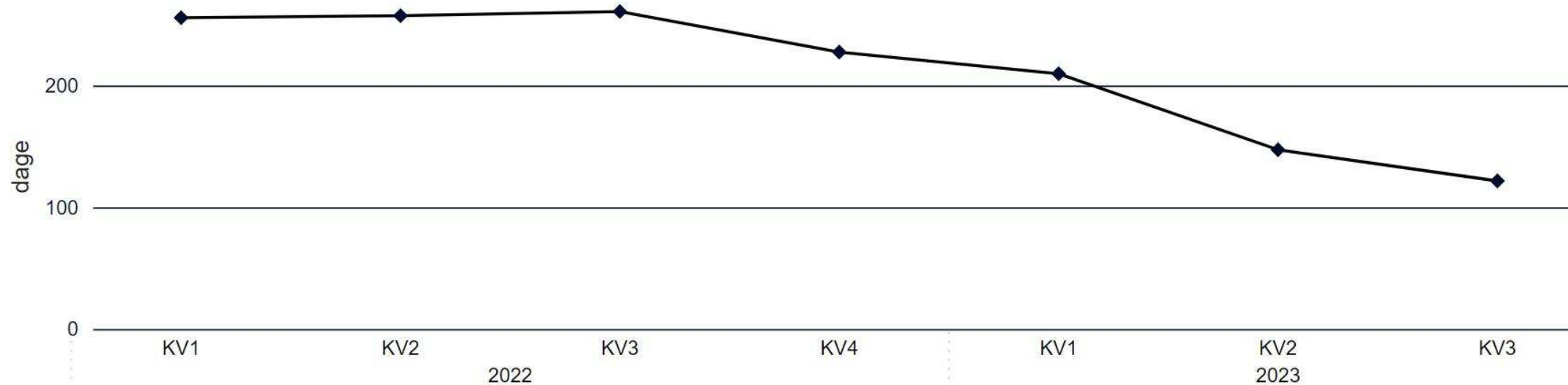
Beholdningen af servicemålssager har fulgt prognosen og er nedbragt til et stabilt driftsleje.

Efter 3. kvartal 2023 er beholdningen nede på 355 sager mod 519 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 3. kvartal 2023 er gennemløbstiden fortsat faldende. Gennemløbstiden er gået fra ca. 214 dage i 1. kvartal 2023 til 122 dage i 3. kvartal 2023 i gennemsnit. Målsætningen er en gennemsnitlig gennemløbstid på 100 dage.

3. Afgjorte sager med servicemål

3.2. Overholdelse af nationale servicemål

Procent af alle afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål

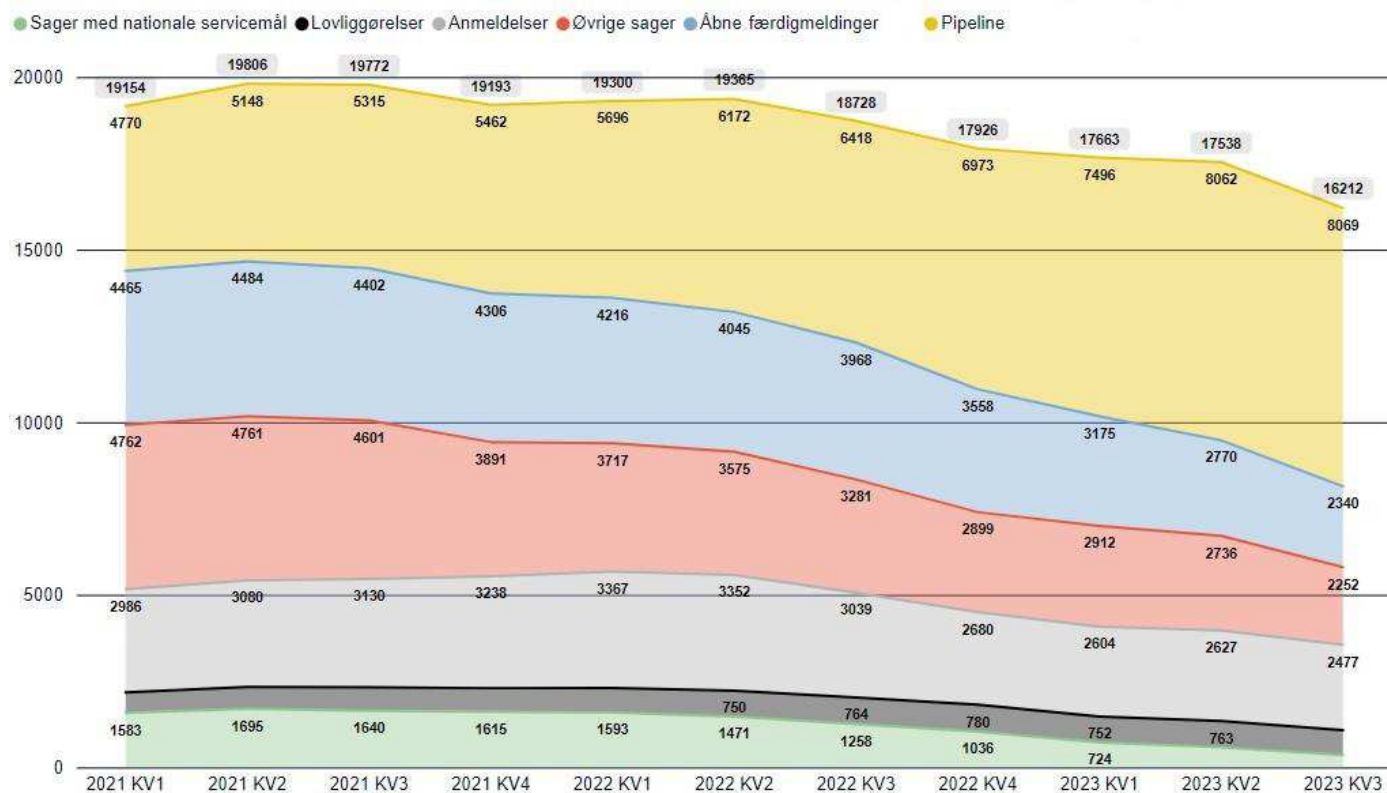


I 3. kvartal 2023 ses en stigning i andelen af sager, der overholdt de nationale servicemål, hvilket er en positiv tendens. Forvaltningen har fokus på at øge andelen af sager, der overholder servicemålene - forventeligt til op mod 80-90 % på sigt.

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 40 2023.

Sagsbeholdningens sammensætning

Den samlede sagsbeholdning består af 5.800 igangværende sager, heraf 355 sager med servicemål. Derudover er der ca. 2.300 færdigmeldte sager.

Der ses et fald på knap 1.000 igangværende sager fra 2. til 3. kvartal. Alle sagstyper er faldende, det mindste fald ses for lovliggørelsessager. Forvaltningen vil have særligt fokus på denne sagstype fra 2024.

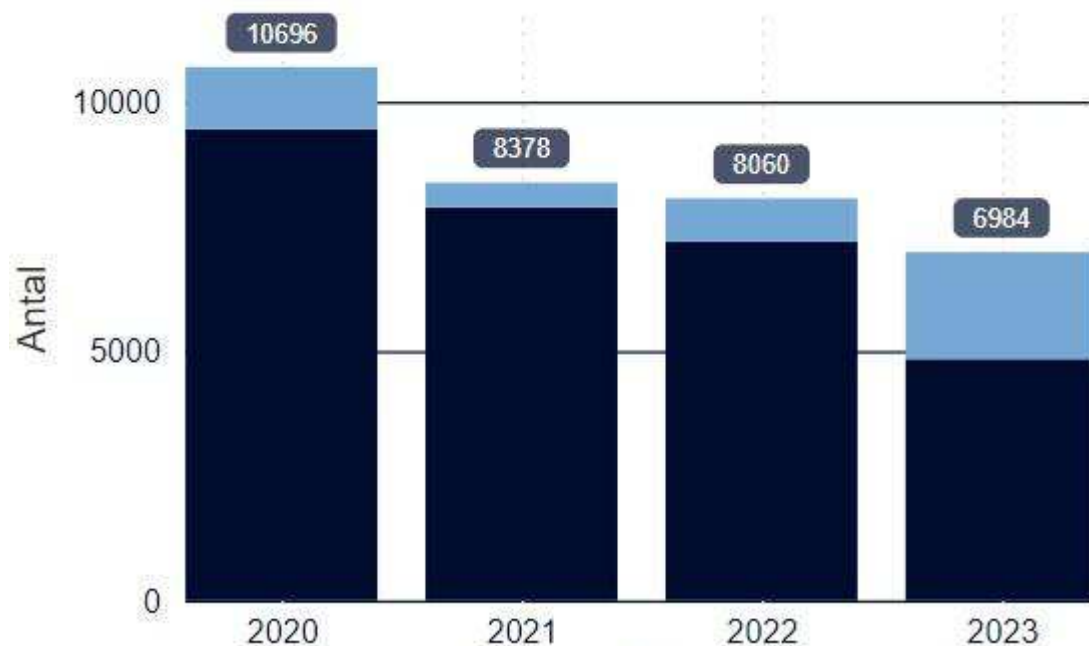
Det seneste år er sagsbeholdningen nedbragt med mere end 4.000 sager, heraf mere end 1.600 færdigmeldinger.

Udover igangværende og færdigmeldte sager, er der 8.000 sager, der afventer færdigmelding (gul graf). Inkluderes disse, er beholdningen på i alt ca. 16.200 sager. Se bilag 2 for yderligere uddybning af sagsbeholdningen.

4. Igangværende sager - alle sager

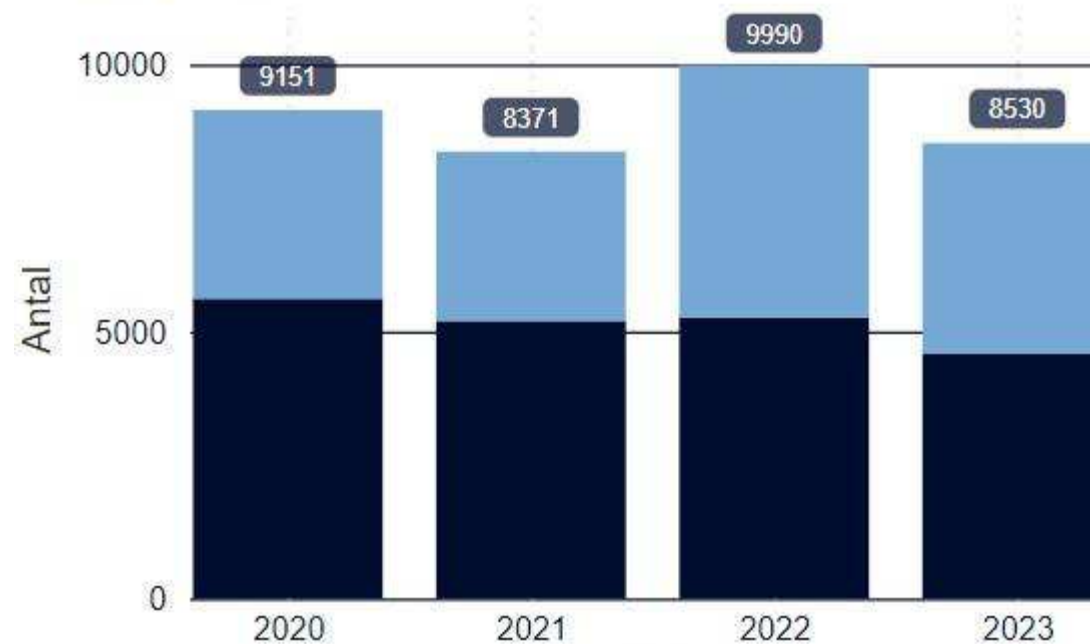
4.2. Modtagne og afgjorte sager

● Modtagne og afgjorte/afsluttede sager ● Modtagne og igangværende sager








I 2023 er der modtaget knap 7.000 sager. Hvis udviklingen fortsætter i 4. kvartal 2023, vil antal indkomne sager ligge en del højere end i 2022.

● Afgjort ● Afsluttet



I 2023 er der afgjort og afsluttet knap 8.500 sager. Hvis udviklingen fortsætter i 4. kvartal 2023, vil antal afgjorte og afsluttede sager ligge en del højere end i 2022. Afsluttede sager kan fx være anmeldelsessager, der lukkes og oprettes som lovliggørelsessag i stedet eller høringsvar.

Forbedret kundeoplevelse

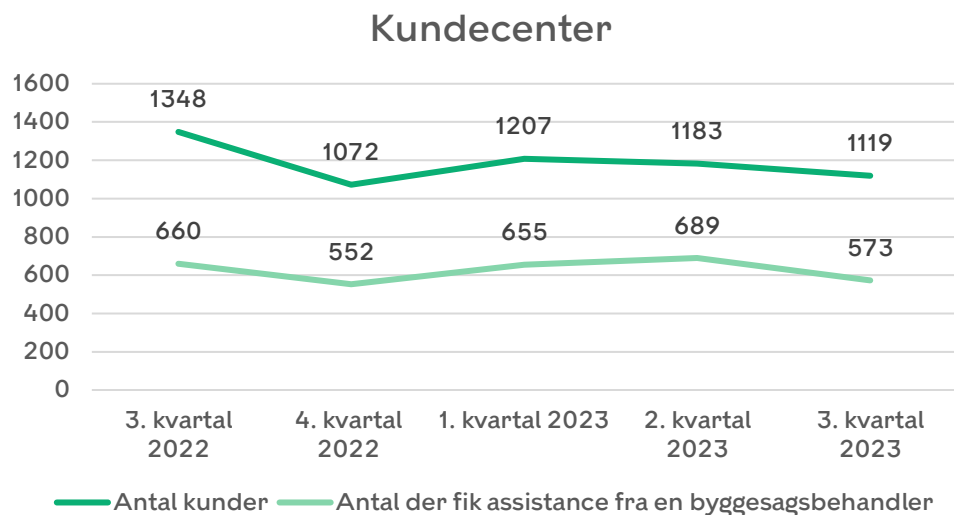
| Pejlemærke | Status for 3. kvartal 2023 | Udvikling |
|--------------------------------|---|---|
| Besøgende i Kundecenteret | I 3. kvartal 2023 er antal besøgende i Kundecenteret stabilt. |  |
| Opkald til TMF's kontaktcenter | I 3. kvartal 2023 er der et fald i antal opkald om byggesager. Procentdelen af opkald, der straksafklares er på niveau med 1. og 2. kvartal 2023. |  |
| Antal kundemøder | Forvaltningen har i alt afholdt syv kundemøder i 3. kvartal 2023, hvilket er på niveau med antallet af møder i 1. og 2. kvartal. |  |
| Forhåndsdialog | Forvaltningen har modtaget 45 anmodninger om forhåndsdialog i 3. kvartal 2023. Af disse er der oprettet 40, hvilket er på niveau med 1. og 2. kvartal 2023. |  |
| Nyhedsbrev | Nyhedsbrev nr. 9 udkommer i november 2023 (se bilag 3). Næste nyhedsbrev er planlagt til at udkomme i februar ifm. afrapporteringen for 4. kvartal 2023. |  |

5. Kundedialog

1.1. Tilgængelighed ift. kunderne

Kundecenter

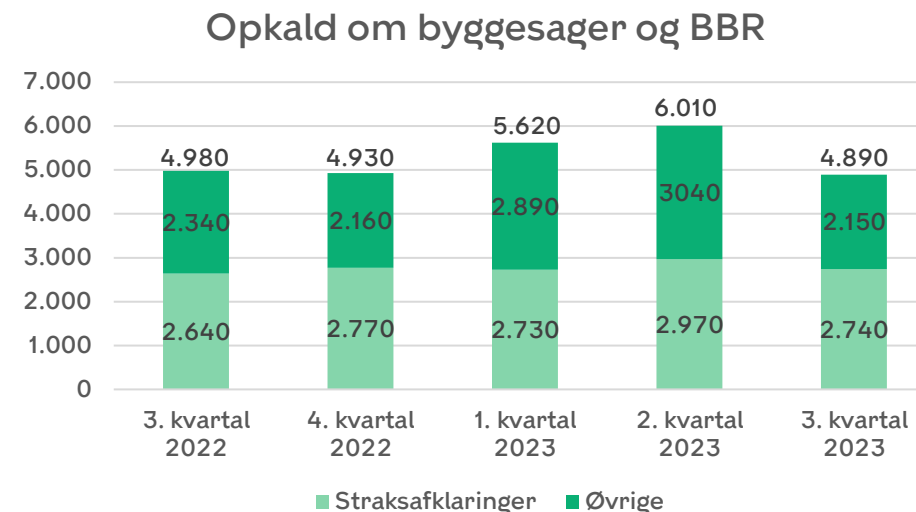
Antal kunder i forvaltningens kundecenter.



I 3. kvartal 2023 er antal kunder nogenlunde stabilt mens der ses et fald i antal kunder, der efterspurgte og fik assistance fra en byggesagsbehandler.

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 3. kvartal 2023 ses et fald i antal opkald og andelen af straksafklaringer er på niveau med 1. og 2. kvartal 2023. Udviklingen følges tæt, så der sikres tilfredsstillende vejledning af kunderne.

5. Kundedialog

5.2. Øvrige tiltag for bedre kundeservice

Kundemøder

Antal afholdte kundemøder i 2022 og 2023.

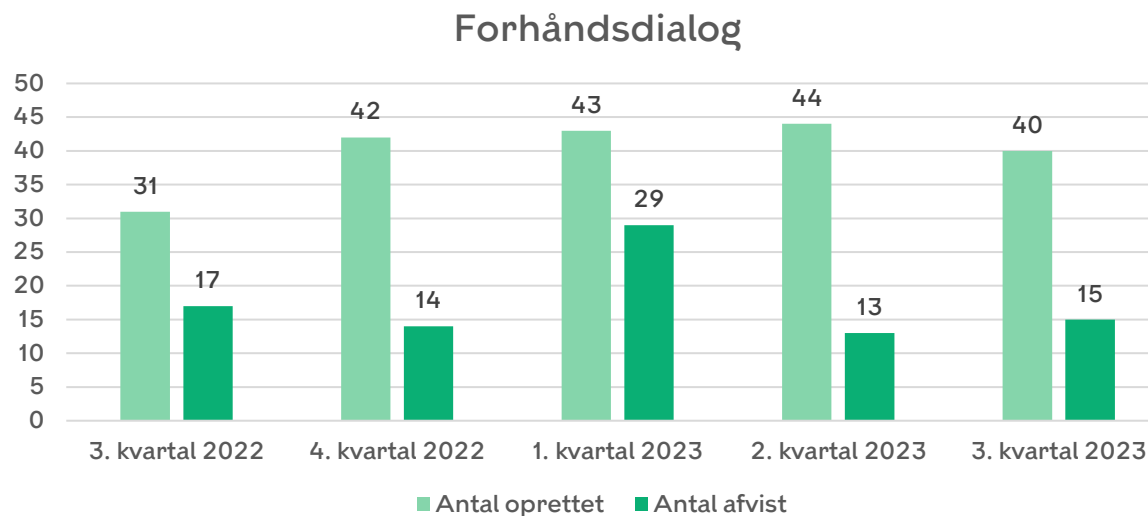
| 2. kvartal 2022 | 3. kvartal 2022 | 4. kvartal 2022 | 1. kvartal 2023 | 2. kvartal 2023 | 3. kvartal 2023 |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 6 | 8 | 11 | 6 | 9 | 7 |

Der har været afholdt syv kundemøder i 3. kvartal 2023.

Der er planer om at afholde flere kundemøder i 4. kvartal 2023 bl.a. om BR18 roller og processer med Bygherreforeningen og om den gode ansøgning med byfornyelsesrådgivere.




Forhåndsdialog

Antal oprettet og afvist i 2022 og 2023.



I 3. kvartal 2023 blev der oprettet 40 forhåndsdialoger og 15 blev afvist. Antal oprettet er på samme niveau som i resten af 2023, antal afviste er på niveau med 2. kvartal 2023. Der arbejdes på, at antallet af forhåndsdialoger udvides.

Attraktiv arbejdsplads

| Pejlemærke | Status for 3. kvartal 2023 | Udvikling |
|---|---|---|
| Sygefravær - prognose for sagsbehandlingstid 2022 | Sygefraværet er fortsat relativt højt. |  |
| Personaleomsætning og anciennitet | Antallet af medarbejdere, der er fratrukket deres stilling i 2023 udgør 9,9 %. Ancienniteten på størsteparten af de medarbejdere, der forlader arbejdspladsen, er seks år eller mere. |  |
| Kompetenceudvikling | Der ses et mindre fald i procentdelen af tid, der registreres på kompetenceudvikling. |  |

6. Attraktiv arbejdsplads

6.1. Sygefravær

Sygefraværet opgjort som fraværsdagsværk pr. medarbejder.

| | Prognose (på årsbasis) | Realiseret (3. kvartal 2023) |
|----------|------------------------|------------------------------|
| Hele OBY | 13,9 | 13,2 |
| BYG* | 15,8 | 15,1 |

* 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 3. kvartal 2023, og såfremt udviklingen fortsætter tilsvarende resten af året, vil sygefraværet på årsbasis overstige prognosen.

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

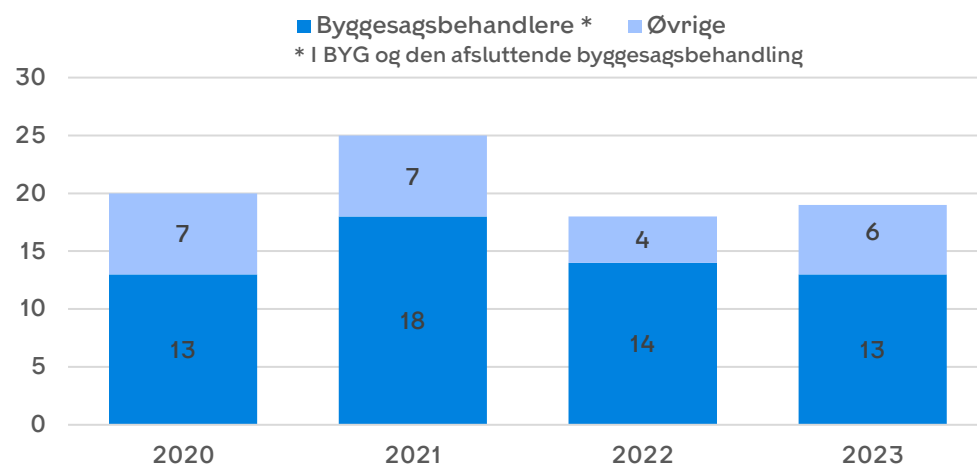
6. Attraktiv arbejdsplads

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.-sept.) |
|---------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Ekstern afgang/ personaleomsætning | 9,4 % (-20 personer) | 11,8 % (-25 personer) | 8,3 % (-18 personer) | 9,9 % (-19 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 | 4 |
| 3-5 | 7 | 1 |
| 6-9 | 4 | 6 |
| 10 og over | 2 | 7 |
| Total | 18 | 19 |

* Anciennitet ift. seneste ansættelse i Område for Bygninger

Antallet af medarbejdere, der er fratrådt deres stilling i 2023 udgør 9,9 %. 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 (ÅTD) |
|---|-------|-------|-------|------------|
| 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 % | 3,9 % |

* 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 ses et fald. Medtages den afsluttende del af byggesagsbehandlingen er procentdelen en smule højere (4,3 %).

Generelt følger udviklingen tendens fra 2022, idet der typisk bruges mere tid på kompetenceudvikling senere på året. Det er forventningen, at kompetenceudviklingen i fastholder niveauet fra 2022 på årsbasis.

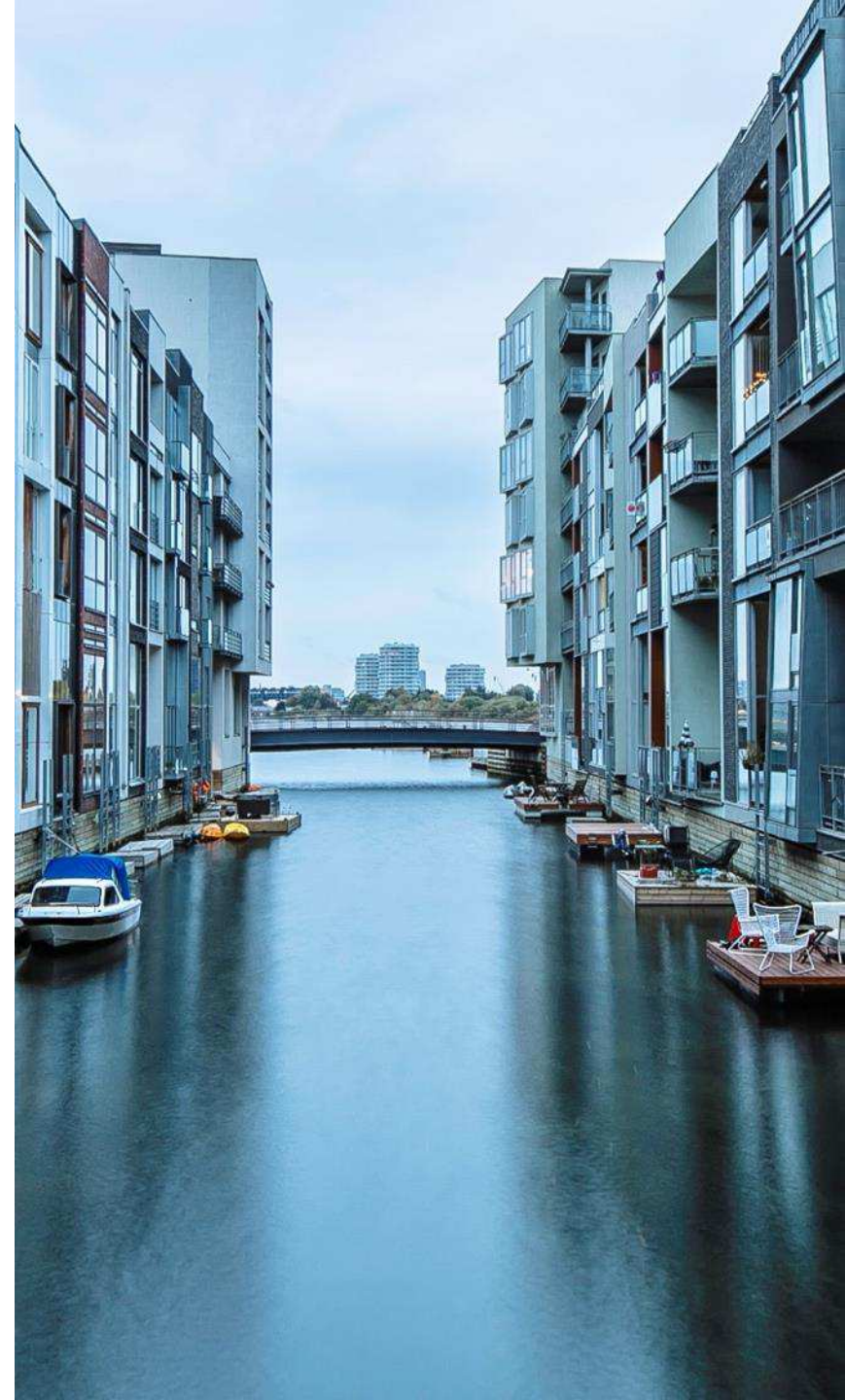
November 2023

Teknik- og Miljøforvaltningen
Bygge-, Parkerings- og Miljømyndigheden

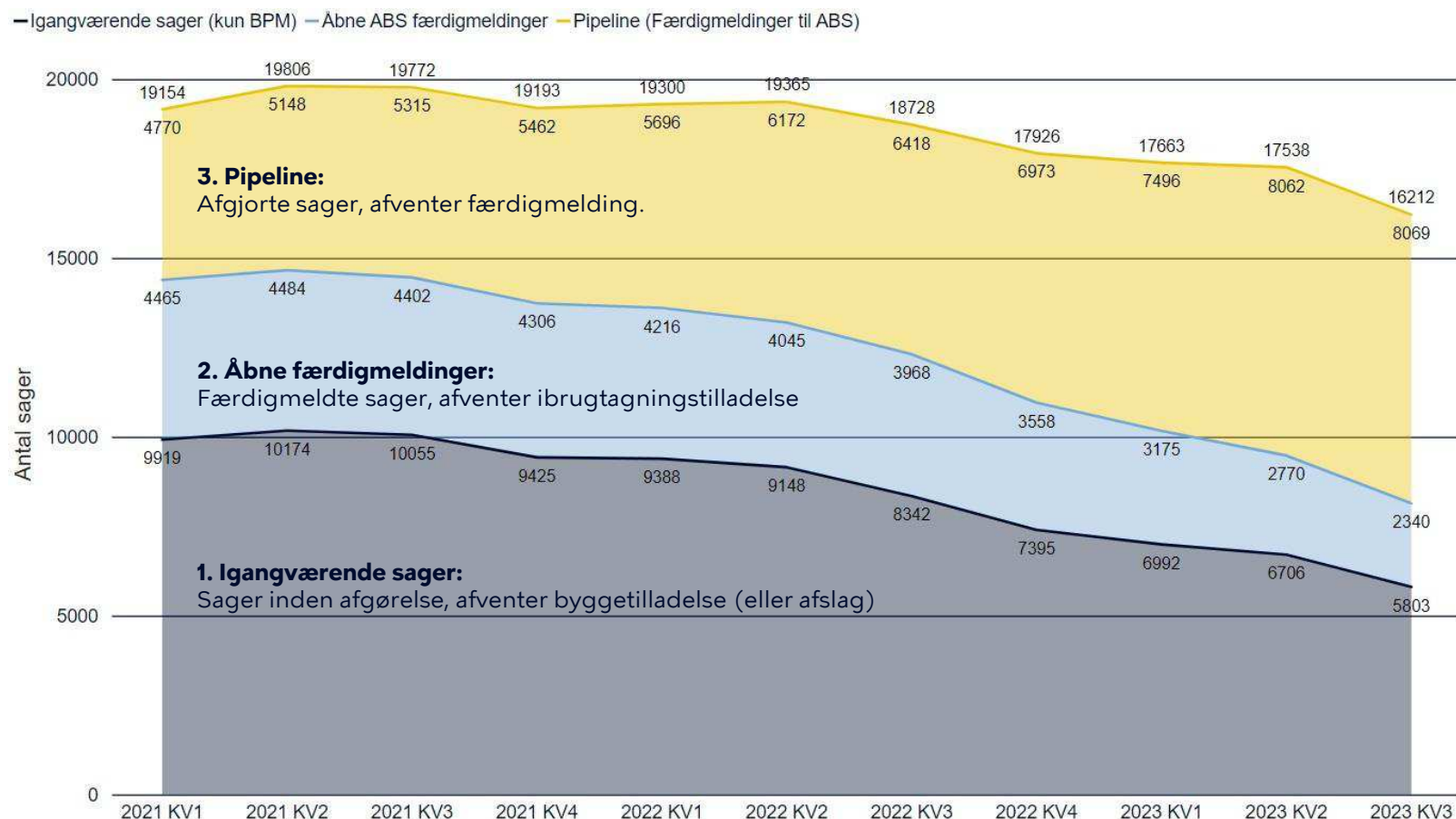
Sagsbeholdning byggesagsområdet

Bilag 2

Orientering med status for byggesagsområdet - 3. kvartal 2023
Teknik- og Miljøudvalgets møde den 6. november 2023



1. Sagsbeholdning - alle sager



Den samlede sagsbeholdning består af i alt 16.212 sager, heraf igangværende byggesager, sager, hvor byggeriet er meldt påbegyndt, og sager, hvor byggeriet er færdigmeldt.

1. Igangværende sager

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

2. Åbne færdigmeldinger

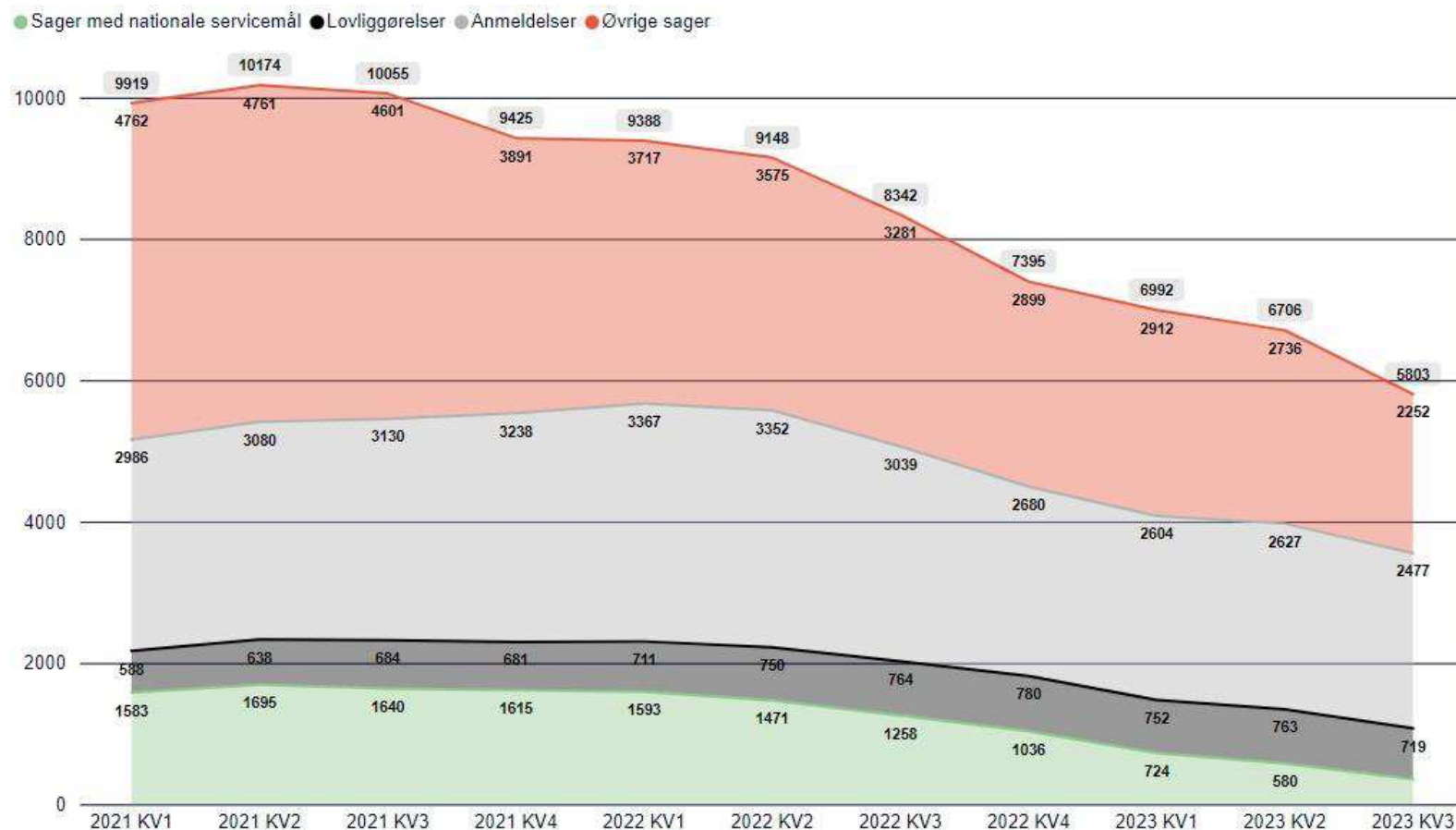
I 2.340 sager er byggeriet færdigmeldt, og ansøger afventer ibrugtagningstilladelse.

3. Pipeline

Endelig er der 8.069 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 5.800 igangværende sager er den største kategori anmeldelsessager med 2.477 sager.

Den næststørste kategori er øvrige sager med 2.252 sager.

Derudover er der 719 lovliggørelsessager i sagsbeholdningen.

Den mindste kategori er servicemålsager med 355 sager.

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



Nyt om byggesager

November 2023

At det er komplekst at søge en byggetilladelse efter BR18, er ingen hemmelighed. I Københavns Kommune arbejder vi løbende på at gøre den proces nemmere for dig som ansøger.

Det gør vi blandt andet med bedre dialog – både om det enkelte byggeprojekt og i det generelle samarbejde med Københavns Kommune. Bedre dialog udadtil og i egne rækker.

Dialog er nøgleordet for dette nummer af Nyt om byggesager.



God dialog er guld værd. Kom til dialogmøde 29. november

I Københavns Kommune har vi en ambition om, det skal være nemmere at drive byggevirksomhed i København. Vi arbejder selv med forskellige forbedringstiltag, men vi har brug for jeres input for bedre at forstå, hvad der virker og ikke virker for jer i byggebranchen. Med godt samarbejde og god dialog kommer vi længst.

Derfor inviterer vi nu indenfor til dialogmøder to gange om året for at

blive klogere på, hvordan vi kan gøre tingene på en smartere måde.

Kom til det første dialogmøde onsdag den 29. november kl. 15-17

Her kan du blandt andet høre mere om vigtigheden af den gode forhåndsdialog og komme til 'snigpremiere' på en ny digital løsning, der skal give ansøgere og rådgivere bedre mulighed for at følge deres byggesag gennem sagsprocessen.

Mødet afholdes hos Teknik- og Miljøforvaltningen, Njalsgade 13, 2300 København S

Tilmeld dig her senest den 22. november



Nu er det nemmere at få en forhåndsdialog om din byggesag

Et godt greb til en nemmere ansøgningsproces er forhåndsdialog, der hjælper med at afklare rammerne, komme godt fra start og hurtigere i mål med din ansøgning. Vi arbejder derfor løbende på at udvide konceptet og tilbyde forhåndsdialog i flere og flere typer byggesager end tidligere.

Bredt samarbejde om ny guide til forhåndsdialog

En god forhåndsdialog er win-win for alle parter i en byggesag. Derfor lancerede vi i slutningen af august 2023 "[En guide til den gode forhåndsdialog](#)" i tæt samarbejde med en række parter på tværs af byggebranchen.

Guiden giver godt overblik og hjælper dig som ansøger med at forberede forhåndsdialogen. Den sikrer også, at alle vigtige spørgsmål bliver afklaret tidligt i processen.

Guiden er blevet godt modtaget i København og er allerede i fuld gang med at blive udbredt i landets øvrige kommuner. Det har ikke været målet at standardisere forhåndsdialoger på tværs af kommuner, men vi håber, at guiden kan hjælpe med at skabe mere genkendelige og effektive processer over hele landet.

Book tid til forhåndsdialog direkte i vores kalender

Derudover har vi lanceret et nyt bookingsystem, så du nu kan booke en tid til en forhåndsdialog direkte i vores kalender. Det er muligt både at booke fysisk møde og møde over Teams.

Husk at vedhæfte relevant materiale. Jo bedre materiale, du vedhæfter bookingen, jo mere præcis og effektiv kan forhåndsdialogen blive.

Vi screener alle bookinger og kontakter dig, hvis vi vurderer, der er behov for mere tid end det, du har booket.

Læs mere om forhåndsdialog og book en tid



Mere effektiv afslutning af byggesager

Når dit byggeri står færdigt, skal byggesagen gerne afsluttes så hurtigt som muligt, så du kan tage byggeriet i brug.

For at gøre den proces mere effektiv og stabil, har vi været i gang med en større omorganisering i Område for Bygninger.

Tidligere har hver sagsbehandler, der arbejder med afslutning af byggesager, siddet med ansvar for hver deres geografiske område i byen. Det kunne betyde en meget ulige fordeling af sager, og dermed forskel i sagsbehandlingstiden, alt efter hvor i København du skulle bygge.

Ny organisering er en fordel for dig

Nu fordeler vi i stedet byggesagerne på forskellige teams, som dækker hver deres område af København. På den måde får du som ansøger en mere ensartet og grundig sagsbehandling, uanset hvor i byen dit byggeri er:

- Du får en *mere effektiv og hurtigere* sagsbehandling, fordi flere medarbejdere kan arbejde på din byggesag samtidig.
- Du får en *grundigere* sagsbehandling, fordi medarbejderne får større mulighed for at sparre i teamet om konkrete problemstillinger i sagerne.
- Du får en *mere ensartet og stabil* sagsbehandling, fordi sparring på tværs af fagligheder i teamet højner kompetencerne hos alle.



Vidste du...?

- at en byggetilladelse kun gælder ét år, og at den ikke kan forlænges? Det er derfor vigtigt, du går i gang med dit byggeri og melder det påbegyndt til os, inden din tilladelse udløber. Ellers vil byggetilladelsen være ugyldig, og du skal starte forfra med en ny ansøgning.
- at du i vores Kundecenter kan få teknisk hjælp til din byggesag alle hverdage. Du behøver ikke bestille tid, du kan bare møde op. Se åbningstider og læs mere på kk.dk/kundecenter-byggeri

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](#)