



## Notat

Til Teknik- og Miljøudvalget

### Orientering om ny kvartalsvis afrapportering for sagsbehandlingen på byggesagsområdet

På udvalgsrådet den 15. marts 2021 besluttede Teknik- og Miljøudvalget, at forvaltningen månedligt skal orientere udvalget om status på byggesagsbehandlingen og "Styrket handleplan for byggesagsområdet 2021-2022". Første status var for juni 2021.

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. Udvalget tog initiativerne til efterretning.

Udover de indsats, der allerede var sat i gang forud for den opdaterede prognose, er der iværksat en række nye initiativer efter maj 2022. De nye initiativer er opdelt i tre strategiske pejlemærker; forbedret sagsbehandlingstid, forbedret kundeoplevelse og attraktiv arbejdsplads.

Fremadrettet laver forvaltningen to afrapporteringer til udvalget:

1. en månedlig status for sagsbeholdningen for sager med servicemål.
2. en kvartalsvis afrapportering for sagsbehandlingen på byggesagsområdet på de vigtigste forudsætninger for den opdaterede prognose fra juni 2022.

Dette notat orienterer om format og indhold i de kommende kvartalsvise afrapporteringer. Vedlagt findes en illustration af de kommende afrapporteringer (bilag 1). Bilaget indeholder eksempler på, hvordan afrapporteringerne vil se ud og grafer mm. er således udelukkende baseret på fiktive tal, ligesom indholdsfortegnelsen ikke er gengivet til fulde i eksemplet.

Forvaltningen orienterede den 6. september 2022 Teknik- og Miljøudvalget om, at de månedlige afrapporteringer alene indeholder en status på sagsbeholdningen på sager med servicemål. De månedlige afrapporteringer er derfor ikke omtalt i indeværende notat.

#### Kvartalsvise afrapporteringer

De kommende kvartalsvise afrapporteringer vil være baseret på de tre strategiske pejlemærker, herunder de vigtigste forudsætninger for den opdaterede prognose som fx gennemløbstid for afgjorte sager, andelen

21-09-2022

Sagsnummer i F2  
2022 - 13274

Dokumentnummer i F2  
1893809

Sagsnummer i eDoc  
2022-0278286

Bygge-, Parkerings- og Miljømyndighed

Njalsgade 13  
2300 København S

EAN-nummer  
5798009809452

af fyldestgørende ansøgninger, antallet af indkomne sager i forhold til forudsat, personaleomsætning og tilgængelighed for kunderne.

Afrapporteringerne indledes for hvert strategiske pejlemærke med en oversigt over de vigtigste forudsætninger fra prognosen ift. det specifikke strategiske pejlemærke. På oversigtssiden beskrives de enkelte forudsætninger kort, og der gives status over, hvorvidt udviklingen følger forudsætningerne i prognosen eller ej. Status for de enkelte parametre vægtes ud fra en afvejning af, hvor væsentlig faktoren vurderes at være ift. den opdaterede prognose, og hvorvidt udviklingen følger prognosen juni 2022 (herefter betegnet som prognosen).

Efter den overordnede oversigt og status følger detaljerede figurer og grafer, der giver en mere detaljeret status for de enkelte parametre.

Afrapporteringen er således bygget op som følger:

### **Oversigt og status: Forbedret sagsbehandlingstid**

Detaljerede grafer for følgende pejlemærker:

1. Igangværende sager:
  - 1.1. Sagsbunke (sager med servicemål)  
Forudsætning i prognosen: sagsbunken nedbringes til ca. 500 sager per 1. juli 2023.
  - 1.2. Sagsbunkens alder  
Forudsætning i prognosen: antallet af ældre sager nedbringes.
  - 1.3. Indkomne sager  
Forudsætning i prognosen: antallet af indkomne sager udgør omkring årligt 2.000 sager.
  - 1.4. Fyldestgørende ansøgninger  
Forudsætning i prognosen: andelen af fyldestgørende ansøgninger skal være stigende. Målsætning per 1. juli 2023: 30-40 % fyldestgørende ansøgninger.
2. Afgjorte sager:
  - 2.1. Gennemløbstid (inkl. ventetid hos ansøger)  
Forudsætning i prognosen: gennemløbstiden skal falde. Per 1. juli 2023 er målsætningen at den gennemsnitlige gennemløbstid er under 100 dage.
  - 2.2. Sagsbehandlingstid (ekskl. ventetid hos ansøger)  
Forudsætning i prognosen: sagsbehandlingstiden skal falde således, at ansøgninger søgt efter 1. juli 2023 i gennemsnit overholder de nationale servicemål.
  - 2.3. Fordeling af sager, der overholder servicemålene  
Forudsætning i prognosen: andelen af sager, der overholder servicemålene skal være stigende. Målsætningen er, at de nationale servicemål – i gennemsnit – vil være overholdt for sager søgt efter 1. juli 2023.
  - 2.4. Tidsforbrug pr. sag  
Forudsætning i prognosen: tidsforbruget per sag nedbringes.

**Oversigt og status: Forbedret kundeoplevelse**

Detaljerede grafer for følgende pejlemærker:

3.1. Tilgængelighed ift. kunderne

3.2. Øvrige tiltag for bedre kundeservice

Målsætning jf. prognosen: Fokus på bedre kundeservice, herunder vejledning til ansøgere, så det er let gennemskueligt, hvordan en sag er oplyst fyldestgørende.

**Oversigt og status: Attraktiv arbejdsplads**

Detaljerede grafer for følgende pejlemærker:

4.1 Sygefravær

Forudsætning i prognosen: Sygefraværet skal som minimum holdes på samme niveau som i 2021.

4.2. Personaleomsætning og anciennitet for fratrådte

Fokus i prognosen: Fastholdelse af medarbejdere bl.a. for at undgå kompetencetab. Derudover fokus på rekruttering, især medarbejdere med byggefaglige kompetencer.

**Videre proces**

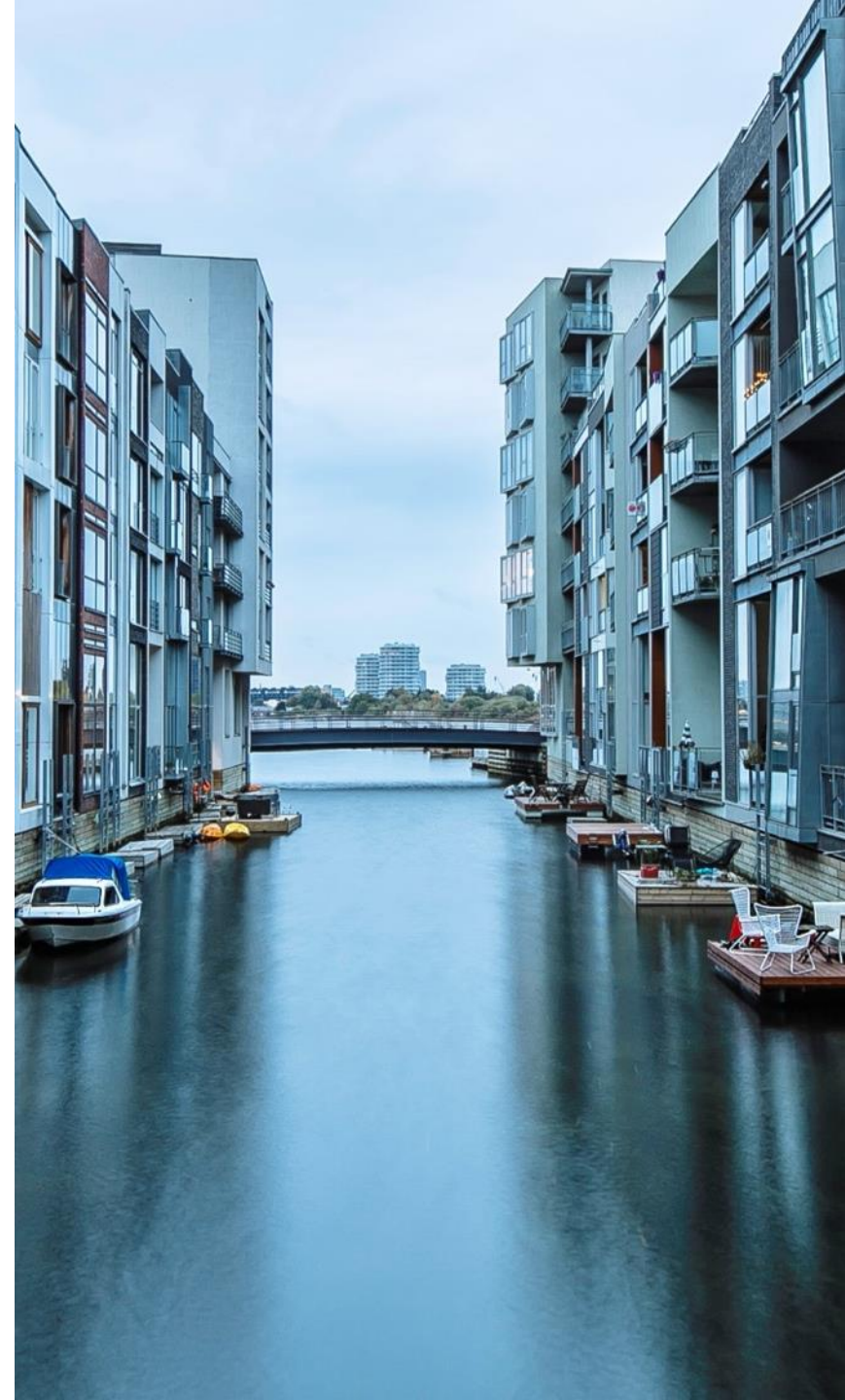
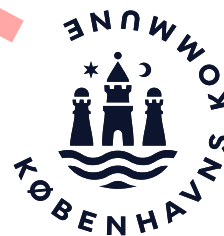
Den første kvartalsvise afrapportering vil dække 3. kvartal 2022 og forventes at blive forelagt Teknik- og Miljøudvalget på mødet den 31. oktober 2022. De efterfølgende afrapporteringer forventes at blive forelagt udvalget hhv. januar, april, august (grundet sommerferie) og oktober 2023. De første afrapporteringer forventes at blive gennemgået mundtligt på udvalgmøderne.

Lena Kongsbach  
Vicedirektør

**Eksempel på ny afrapportering:**  
**Status for**  
**byggesagsområdet**

**Kadence: Kvartalsvis**

Udkast



# 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
- 1.4. Fuldstændte ansøgninger

### 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








## 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

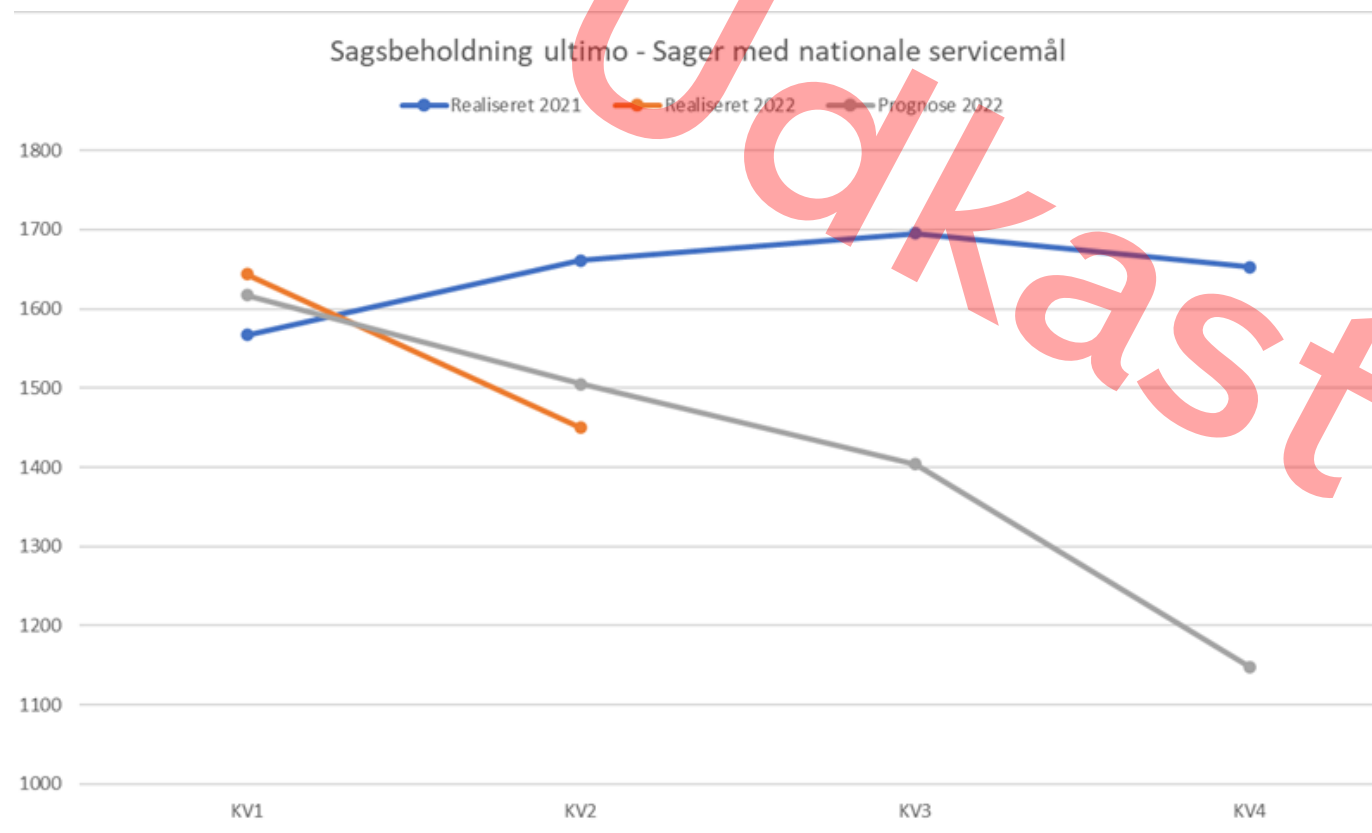
# Forbedret sagsbehandlingstid

Pejlemærke	Status for 3. kvartal 2022	Udvikling
Sagsbunke	Forvaltningen har lykkedes med at behandle flere byggesager end estimeret i prognosen og sagsbeholdningen er nedadgående. Antal indkomne sager er som estimeret ift. prognose juni 2022.	
Sagsbunkens alder	Sagsbunkens gennemsnitlige alder er faldende/stigende.	
Fyldestgørende ansøgninger	Der sendes mangelbreve i X % af sagerne, hvilket er stigende/faldende.	
Gennemløbstid	Gennemløbstiden er faldet/steget fra 1. til 2. kvartal 2022.	
Sagsbehandlingstid	Sagsbehandlingstiden for afgjorte sager er faldende/stigende.	
Nationale servicemål	Procentdelen af sager, der overholder servicemålene har haft en stigende tendens i juni og juli sammenholdt med tidligere.	
Tidsforbrug pr. sag	Tidsforbruget er faldende.	

# 1. Igangværende sager

## 1.1. Sagsbunke

Sagsbeholdning og prognose for sagsbeholdning

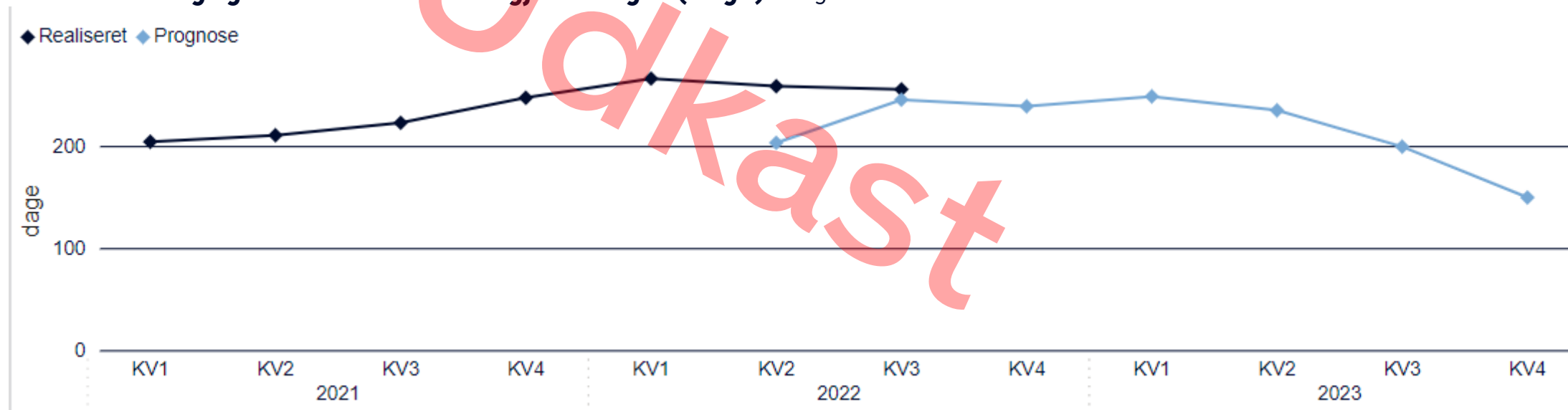


## 2. Afgjorte sager

### 2.1. Gennemløbstid (gennemsnit)

- Gennemløbstiden er tiden, der går fra forvaltningen modtager en ansøgning til ansøger får en afgørelse.
- Forvaltningens målsætning jf. prognose juni 2022 er en gennemsnitlig gennemløbstid på under 100 dage.






#### Gennemsnitlig gennemløbstid for afgjorte sager (dage) - sager med nationale servicemål



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).



# Forbedret kundeoplevelse

Pejlemærke	Status for 3. kvartal 2022	Udvikling
Besøgende i kundecenteret	Det senest kvartal har forvaltningen betjent @@ antal kunder i kundecenteret.	
Opkald til TMF's kontaktcenter	Flere/færre opkald til TMF's kontaktcenter om byggesager og BBR. @ % af opkaldende kan straksafklares. Tendensen er, at antallet af opkald siden 1. januar 2022 har været faldende. Antal der straksafklares er stigende / faldende.	
Antal kundemøder	Forvaltningen har afholdt @@ antal kundemøder i 3. kvartal 2022.	
Forhåndsdialog	Forvaltningen har modtaget @@ anmodninger om forhåndsdialog i 3. kvartal 2022. Af disse har forvaltningen oprettet @@ forhåndsdialoger.	
Nyhedsbrev	Nyhedsbrev nr. 5 udkom i september måned (jf. bilag @). Næste nummer er planlagt til at udkomme i @@.	

# 3. Kundedialog

## 3.1. Tilgængelighed ift. kunderne

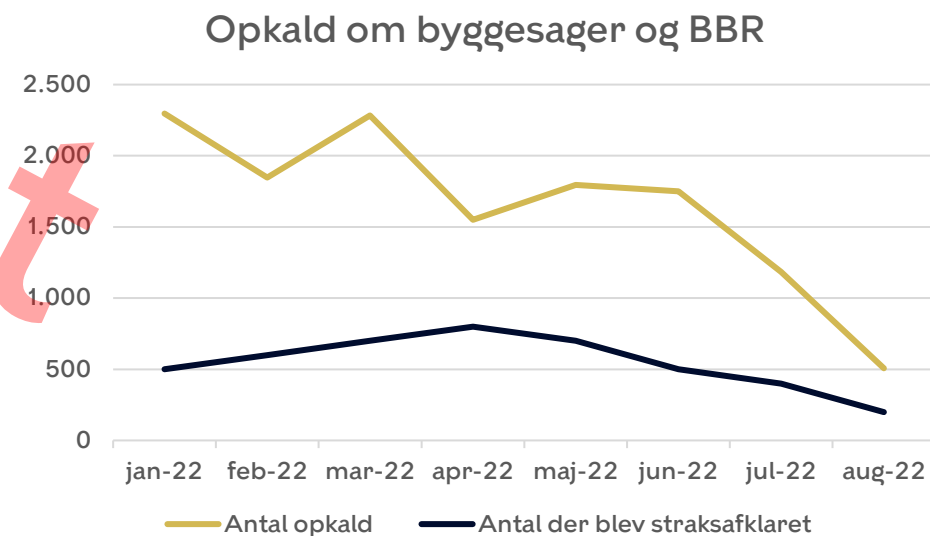
### Kundecenter

Antal kunder og antal kunder, der fik assistance fra en byggesagsbehandler



### Kontaktcenter

Antal opkald, samt antal opkald der blev straksafklaret (eksempel afventer data) (pr. 24. august 2022).



# 3. Kundedialog

## 3.2. Øvrige tiltag for bedre kundeservice

### Kundemøder

Antal afholdte kundemøder i 2022.

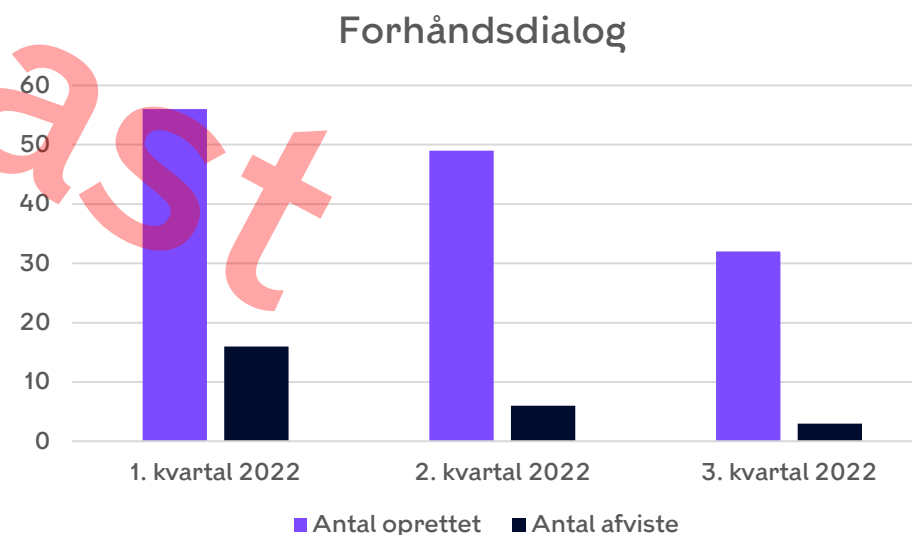
1. kvartal 2022	2. kvartal 2022	3. kvartal 2022
11	6	3

Der er planlagt 9 kundemøder i september og oktober, bl.a. med Rambøll, DI, altanfirmaer og brandrådgivere




### Forhåndsdialog

Antal oprettet og antal afviste det seneste kvartal.

I alt er der oprettet 127 forhåndsdialoger per d.d. Sidste år på samme tid var tallet 134.



# Attraktiv arbejdsplads

Pejlemærke	Status for 3. kvartal 2022	Udvikling
Sygefravær - TMF	Sygefraværet er højere end sidste år og højere end måltallet. Prognosen efter juni 2022 viser, at sygefraværet forventes at blive på 14,8 fraværsdagsværk pr. medarbejder i 2022.	 eksempel
Sygefravær - prognose for sagsbehandlingstid	Sygefraværet er højere end estimeret i prognosen.	
Personaleomsætning og anciennitet	Personaleomsætningen er som forventet ift. prognose juni 2022. Ancienniteten på medarbejderne der forlader arbejdspladsen er...	

## 4. Attraktiv arbejdsplads

### 4.2. Personaleomsætning og anciennitet for fratrådte

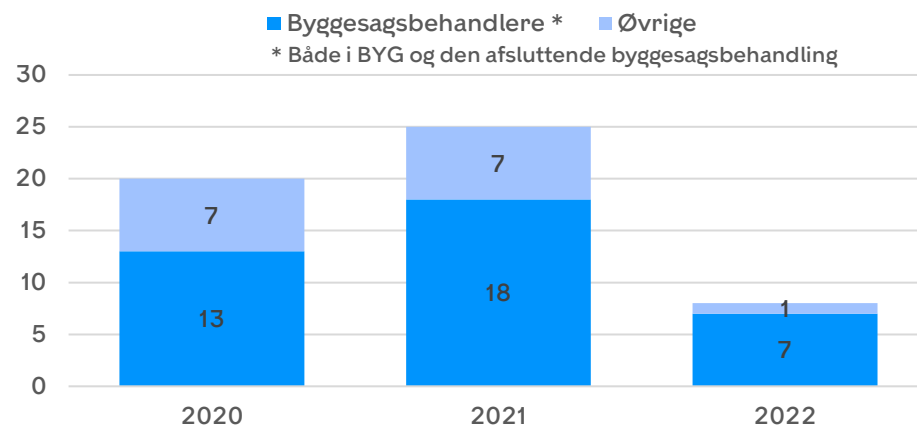
Antal medarbejdere, der har forladt Område for Bygninger

År	2020 (jan-dec)	2021 (jan-dec)	2022 (jan-maj)
Ekstern afgang/ personaleomsætning	<b>9,4%</b> (-20 personer)	<b>11,8%</b> (-25 personer)	<b>3,7%</b> (-8 personer)

Ancienniteten på de medarbejdere, der har forladt arbejdspladsen

Anciennitetsår	2022
0-1	2
1-3	0
3-5	2
6-10	2
Over 10	2
<b>Total</b>	<b>8</b>

Fratrædelser i 2020-2022 fordelt på faggrupper



Der opleves fortsat udfordringer med at rekruttere erfarne byggesagsbehandlere. Forvaltningen har derfor fokus på at medarbejderomsætningen holdes på niveau eller lavere end i første halvår i 2022



## Notat

Til Teknik- og Miljøudvalget

### August måneds status på sagsbeholdningen for byggesager med servicemål

På udvalgs mødet den 15. marts 2021 besluttede Teknik- og Miljøudvalget, at forvaltningen månedligt skal orientere udvalget om status på byggesagsbehandlingen og "Styrket handleplan for byggesagsområdet 2021-2022". Første status var for juni 2021.

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. Udvalget tog initiativerne til efterretning.

Fremadrettet laver forvaltningen to afrapporteringer til udvalget:

1. En månedlig status for sagsbeholdningen for sager med servicemål.
2. En kvartalsvis afrapportering på de vigtigste forudsætninger for den opdaterede prognose.

Dette notat er første månedlige afrapportering ift. sagsbeholdningen.

#### Sagsbeholdningen

Teknik- og Miljøforvaltningen havde, da den ophobede bunke af byggesager med nationale servicemål var størst i 2021, ca. 1.700 sager, der afventede afgørelse.

Prognosen fra juni 2022 viser, at sagsbunken er afviklet per 1. juli 2023. Sagsbunken anses for afviklet, når der er ca. 500 sager i sagsbeholdningen.

#### Status for august måned 2022

Data for byggesagsbehandlingen opdateres hver mandag, og data for sagsbeholdningen (sager med servicemål) vil derfor blive trukket den første mandag i hver måned. I uge 36 var der i alt 1.382 sager med servicemål i sagsbeholdningen og tallet er nedadgående jf. fig. 1. Til sammenligning var der 1.460 sager i beholdningen mandag i uge 31. Sagsbeholdningen er således nedbragt med 78 sager i løbet af august måned.

19-09-2022

Sagsnummer i F2  
2022 - 13232

Dokumentnummer i F2  
1890361

Sagsnummer i eDoc  
2022-0277860

Bygge-, Parkerings- og Miljømyndighed

Njalsgade 13  
2300 København S

EAN-nummer  
5798009809452

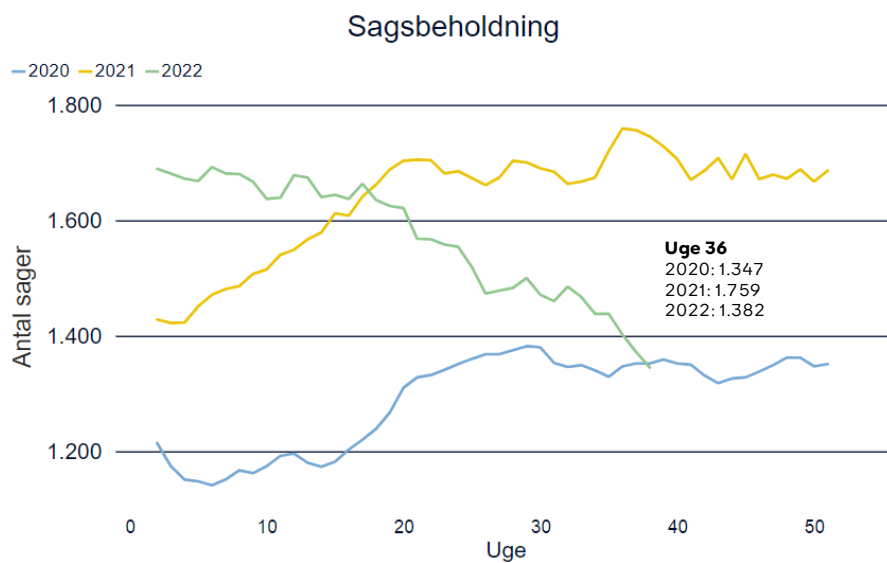


Fig. 1. Sagsbeholdningen i uge 36 2022 er på 1.382 sager mod 1.759 sager året før.

Målsætningen i henhold til prognosen er, at sagsbeholdningen skal være på ca. 1.400 sager ved udgangen af 3. kvartal 2022. Den seneste status viser, at forvaltningen realiserede denne målsætning primo september 2022.

Lena Kongsbach

Vicedirektør