



Notat

Til Teknik- og Miljøudvalget

Status for byggesagsområdet 4. 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 kvartalsvise afrapporteringer for byggesagsbehandlingen og de vigtigste forudsætninger i prognosen (bilag 1).

Da prognosen alene omfatter de sager, der behandles i Område for Bygninger (Bygge-, Parkerings- og Miljømyndighed), indeholder afrapporteringen ikke byggesager, der behandles i Klima- og Byudvikling.

Status per 4. kvartal 2022

Afrapporteringen for 4. kvartal 2022 viser, at udviklingen følger prognosen på de fleste parametre.

Sagsbeholdningen for sager med servicemål er nedadgående og udgjorde ved udgangen af 4. kvartal ca. 1.040 igangværende sager med servicemål. I alt er sagsbeholdningen for sager med servicemål nedbragt med ca. 600 sager i 2022 og nærmer sig 2019-niveauet.

Medio januar 2023 er det lykkedes at få nedbragt sagsbunken yderligere, så der nu er under 1.000 byggesager med servicemål i sagsbeholdningen.

Gennemløbstiden (sagsbehandlingstid inkl. ventetid hos ansøger for afgjorte sager) følger prognosen og er gået fra ca. 250 dage i 3. kvartal 2022 til ca. 220 dage i 4. kvartal 2022. Forvaltningens målsætning er en gennemsnitlig gennemløbstid på under 100 dage efter 1. juli 2023, jf. prognosen juni 2022 (TMU 20.06.2022, pkt. 2, bilag 3).

I 4. kvartal 2022 ses et mindre fald i den gennemsnitlige alder for igangværende sager, der ellers har været stigende siden 1. kvartal 2021, hvilket er et udtryk for, at forvaltningen er lykkedes med at få afsluttet flere ældre sager. Der er et løbende fokus på at få afsluttet de ældre sager, og forventningen er, at den gennemsnitlige alder fortsat vil være faldende i 2023. En lavere gennemsnitlig alder for igangværende sager

17-01-2023

Sagsnummer i F2
2022 - 13274

Dokumentnummer i F2
69801

Sagsnummer i eDoc
2022-0278286

Bygge-, Parkerings- og Miljømyndighed

Njalsgade 13
2300 København S

EAN-nummer
5798009809452

er en forudsætning for at overholde de nationale servicemål for sager indkommet efter 1. juli 2023 i gennemsnit.

Udviklingen i 4. kvartal 2022 tydeliggør også de parametre, som forvaltningen skal følge tæt for at nå målsætningen i prognosen. Det gælder primært sygefravær, hvor der er ledelsesmæssigt fokus på opfølgning med medarbejderne m.v.

På baggrund af udviklingen i 4. 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.

Afrapportering på indsatser i 2022

Overordnet set er forvaltningen lykkedes med at komme i mål ift. de fleste af de initiativer, der blev iværksat i 2022. Forvaltningen har udarbejdet en samlet afrapportering for alle indsatserne, samt en introduktion til de områder og aktiviteter, der vil være fokus på i 2023 (bilag 3).

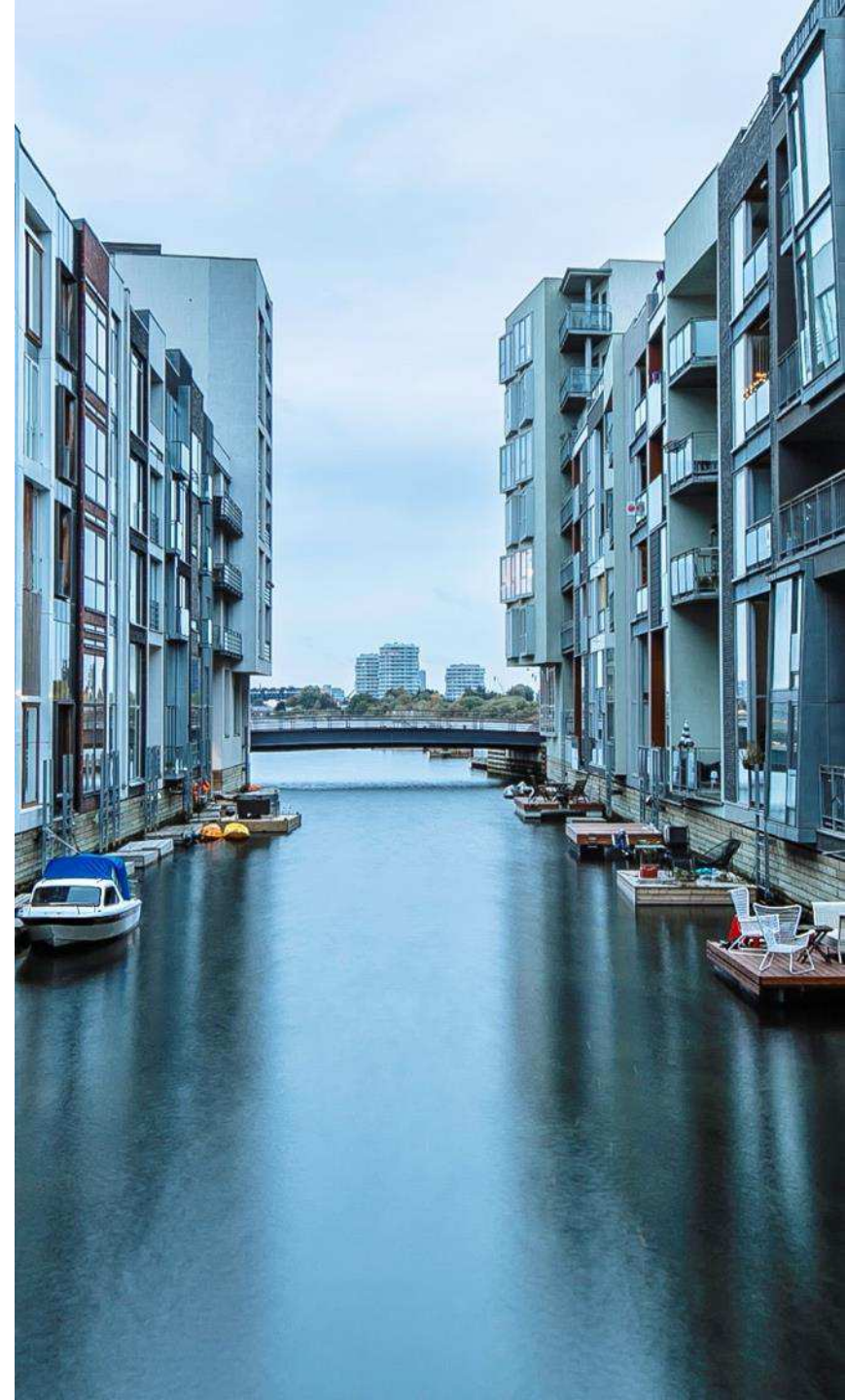
Lena Kongsbach
Vicedirektør

Januar 2023

Teknik- og Miljøforvaltningen
Bygge-, Parkerings- og Miljømyndigheden

Status for byggesagsområdet

4. kvartal 2022



Indholdsfortegnelse

Afrapporteringen er baseret på de tre strategiske pejlemærker:

Forbedret sagsbehandlingstid

1. Igangværende sager:

- 1.1. Sagsbunke sager med servicemål og øvrige
- 1.2. Sagsbunkens alder – sager med servicemål
- 1.3. Indkomne sager med servicemål

2. Afgjorte sager med servicemål:

- 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 med servicemål
- 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 4. kvartal 2022	Udvikling
Sagsbunke (sager m. servicemål)	Sagsbeholdningen for sager med servicemål er nedadgående og ligger inden for et acceptabelt niveau med et marginalt højere antal sager end forudsat i prognosen. Antal indkomne sager i 2022 er lidt højere end forudsat i prognosen.	
Sagsbunkens alder (sager m. servicemål)	Der ses et mindre fald i sagsbunkens gennemsnitlige alder.	
Gennemløbstid (inkl. ventetid hos ansøger)	Gennemløbstiden i 4. kvartal er lavere end forudsat i prognosen 2022.	
Sagsbehandlingstid (ekskl. ventetid hos ansøger)	Der ses et fald i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgjorte sager pr. 4. kvartal 2022.	
Nationale servicemål	I 4. kvartal 2022 ses en stigning i andelen af sager, der overholdt de nationale servicemål.	
Tidsforbrug pr. sag	Tidsforbruget pr. sag ligger lavere end forudsat i prognosen.	
Fyldestgørende ansøgninger	Der er sendt mangelbreve i 74 % af de afgjorte sager det seneste år. Målsætningen er, at der sendes mangelbreve i under 60 % af sagerne per 1. juli 2023.	

1. Igangværende sager med servicemål og øvrige

1.1. Sagsbunke

Sagsbeholdning - realiseret og prognose

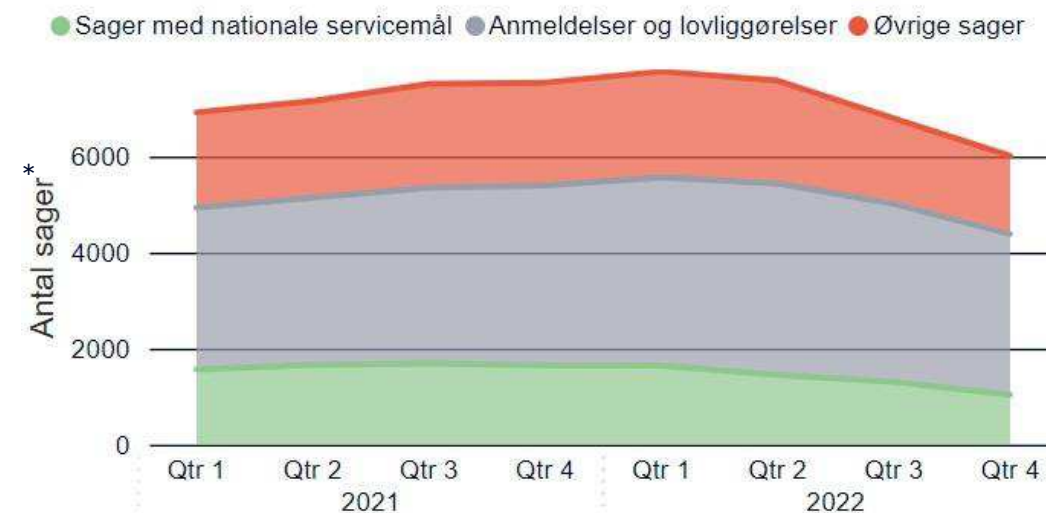
Sagsbeholdningen for sager med servicemål ligger lidt højere sammenholdt med prognosen, da sagsbunken udgør ca. 1.040 sager mod forudsat ca. 1.016 sager. Afvigelsen vurderes at være inden for et acceptabelt niveau og kan kobles til det højere antal indkomne sager jf. punkt 1.3. I alt er sagsbeholdningen for sager med servicemål nedbragt med ca. 600 sager i 2022 og nærmer sig 2019-niveauet.



Data er trukket primo uge 1 2023.

Sagsbeholdnings sammensætning

Sagsbeholdningen for alle overordnede sagskategorier er generelt nedadgående, og alle kategorier er mindsket i løbet af 4. kvartal 2022. Sager med nationale servicemål er i 4. kvartal mindsket med 269 sager, Anmeldelser og lovliggørelser med 359 sager og Øvrige sager med 146 sager.

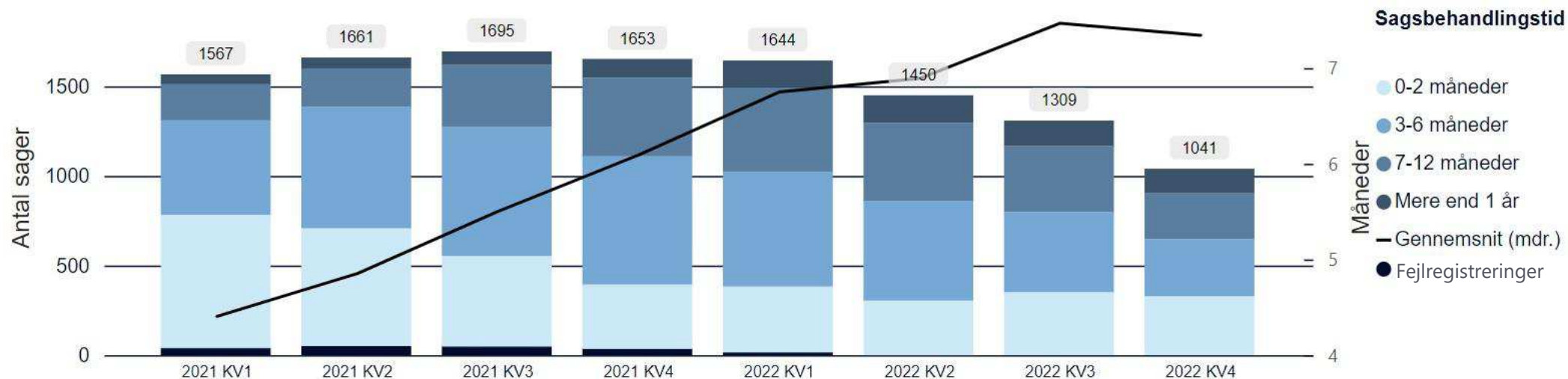


* P.t. pågår arbejde med opdatering af data i fagsystemet KMD Structura Byggesag, for også at vise sager der er afgjort, men ikke endeligt afsluttet. Denne graf opdateres eller suppleres med ny graf, når data er klar.

1. Igangværende sager med servicemål

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 4. kvartal 2022 ses et mindre fald i den gennemsnitlige alder, der ellers har været stigende siden 1. kvartal 2021. Der er fokus på at få afsluttet de ældre sager, og forventningen er, at den gennemsnitlige alder fortsat vil være faldende i 2023.

1. Igangværende sager med servicemål

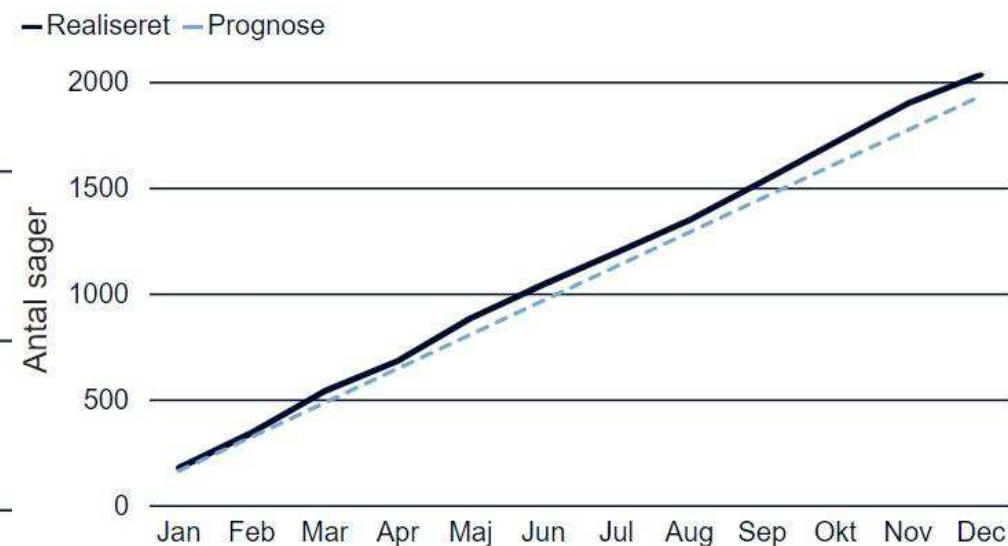
1.3. Indkomne sager

Antal modtagne sager med nationale servicemål

Antallet af indkomne sager i 4. kvartal 2022 er en smule højere end forudsat i prognosen.

I 2022 er der i alt indkommet 2.033 sager med servicemål, hvor det forudsatte i prognosen var 1.932 sager.

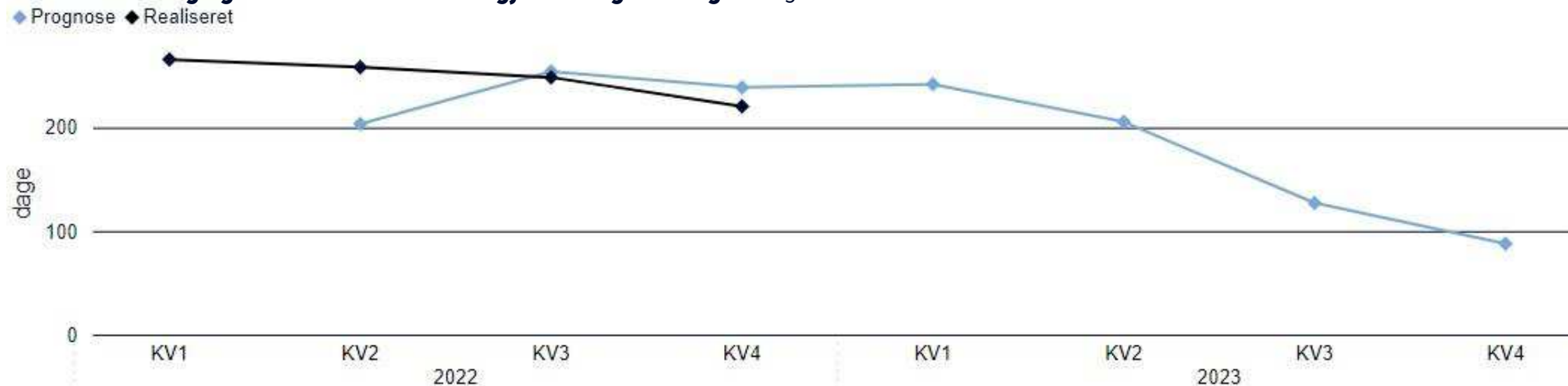
● Realiseret ● Prognose



2. Afgjorte sager med servicemål

2.1. Gennemløbstid - inkl. ventetid hos ansøger

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



* 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. I 4. kvartal 2022 er gennemløbstiden lavere end forudsat i prognosen, hvilket er en positiv tendens. Gennemløbstiden er gået fra ca. 260 dage i 2. kvartal 2022 til ca. 220 dage i 4. kvartal 2022.

Per 1. januar 2023 får ansøgere et kvitteringsbrev, hvoraf det fremgår, at de kan forvente, at der går **7 måneder** fra vi modtager en ansøgning, til de får en afgørelse (byggetilladelse eller et afslag). I andet halvår af 2022 var den forventede gennemløbstid 9 måneder.

Data er trukket primo uge 1 2023.

2. Afgjorte sager med servicemål

2.2. Sagsbehandlingstid - ekskl. ventetid hos ansøger

Afgjorte sager efter sagsbehandlingstid i måneder

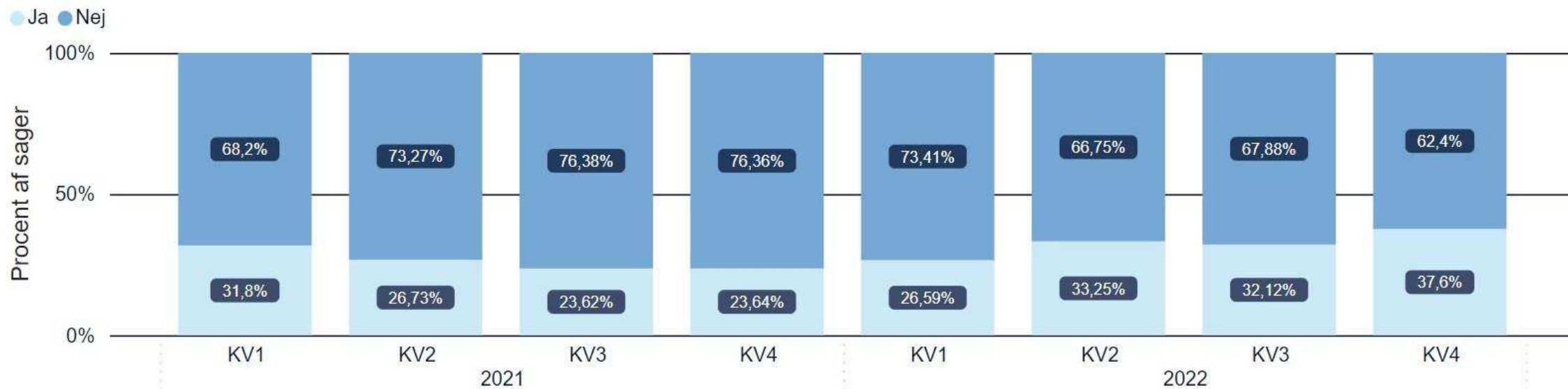


Ifølge prognosen skal sagsbehandlingstiden (ekskl. den tid, hvor sagen afventer ansøger, fx hvis der mangler materiale i sagen), på sigt blive kortere. Målsætningen er således, at sager indkommet efter 1. juli 2023 i gennemsnit skal overholde de nationale servicemål. Der ses et fald i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgjorte sager, der i 4. kvartal 2022 udgjorde 5,2 måneder mod 6,4 måneder i 3. kvartal 2022. I 4. kvartal er der relativt mange sager i kategorien "0-2 måneder", hvilket kan være medvirkende til det lave gennemsnit. Så længe der afvikles ældre sager, kan der forventeligt ske en stigning i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

2. Afgjorte sager med servicemål

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 4. kvartal 2022 ses en stigning i andelen af sager, der overholdt de nationale servicemål, hvilket er en positiv tendens.

2. Afgjorte sager med servicemål

2.4. Tidsforbrug pr. sag

Timeforbrug pr. sag omregnet til indekstal

Timeforbrug pr. afgjort/afsluttet sag	
100 Prognose 2022	93,9 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).

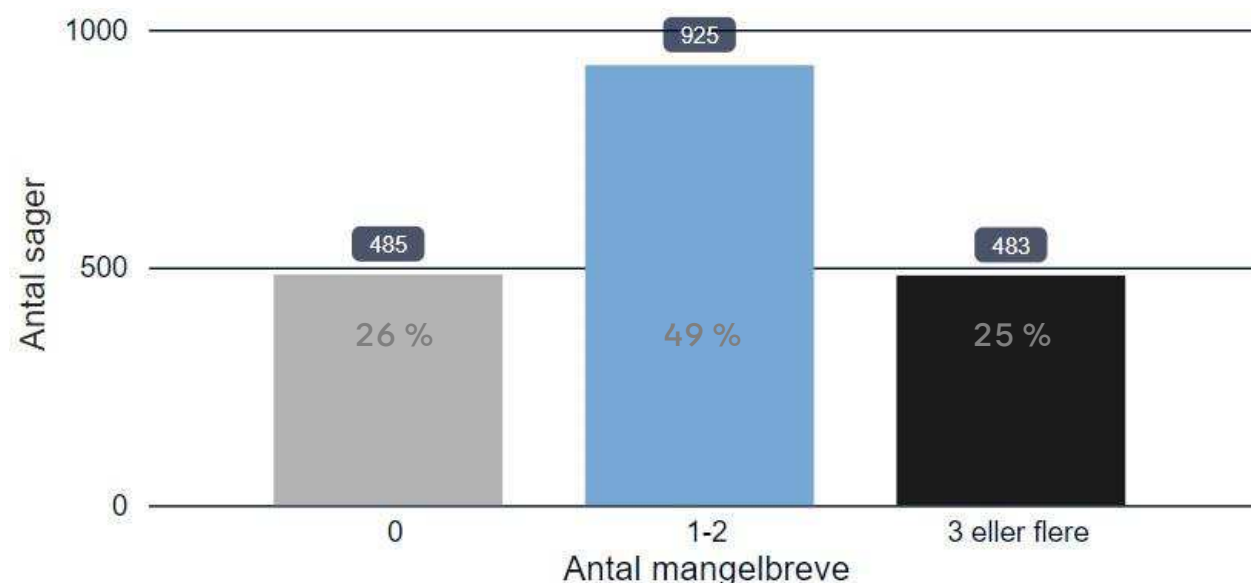
*** Den tid, der benyttes hos eksterne til sagsforberedelse, er trukket ud i prognosen og i de realiserede tal. Det er derimod ikke muligt at tage højde for prognosen og i de realiserede tal, at en andel af sagsprocessen i en andel af sagerne løses via sagsunderstøttende forberedelse, ligesom det ikke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

Tidsforbruget for 4. kvartal 2022 ligger lavere end prognosen (indeks 100). Dette skyldes til dels, at der 2. halvår af 2022 blev afsluttet en række 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 forvaltningen kan behandle dem.

2. Afgjorte sager med servicemål

2.5. Fyldestgørende 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	3,6	30-40%
1-2	5,7	7,7	50-60%
3 eller flere	9,2	14,1	< 10%
Total	6,0	8,3	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.

I 2022 har forvaltningen sendt mangelbreve i 74 % af de afgjorte sager og udviklingen viser en nedadgående tendens. 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 relativ høj, så længe der afgøres ældre sager.

Forbedret kundeoplevelse

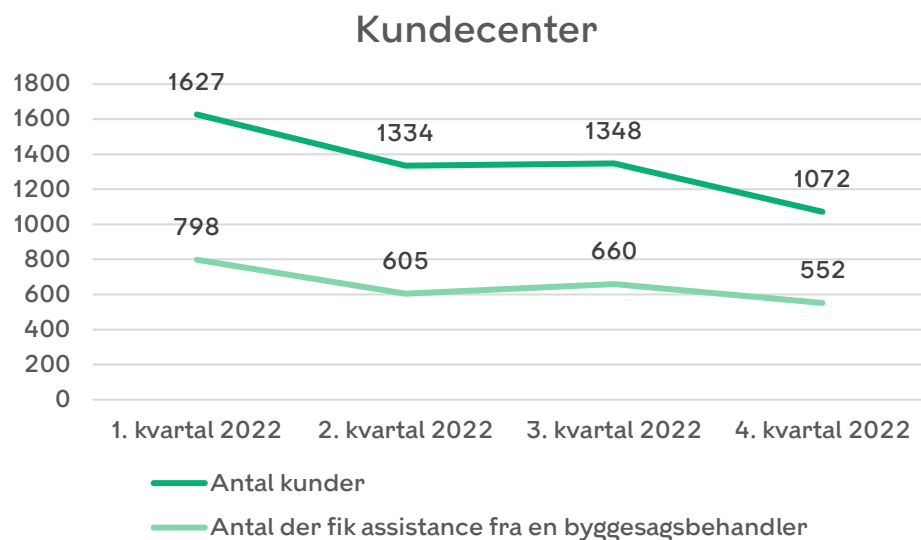
Pejlemærke	Status for 4. kvartal 2022	Udvikling
Besøgende i Kundecenteret	I 4. kvartal 2022 ses et fald i antal besøgende i Kundecenteret med 1.072 kunder mod 1.348 i 3. kvartal 2022.	
Opkald til TMF's kontaktcenter	Antal opkald var faldende i første halvår af 2022, men ligger stabilt i andet halvår af 2022. Procentdelen af opkald, der straksafklares lå på 56 % i 4. kvartal 2022 mod 53 % i 3. kvartal 2022.	
Antal kundemøder	Forvaltningen har i alt afholdt 36 kundemøder i 2022, 11 af disse lå i 4. kvartal.	
Forhåndsdialog	Forvaltningen har modtaget 56 anmodninger om forhåndsdialog i 4. kvartal 2022. Af disse har forvaltningen oprettet 42 forhåndsdialoger, hvilket er en stigning ift. 3. kvartal 2022.	
Nyhedsbrev	Nyhedsbrev nr. 6 udkommer ultimo januar 2023 (se bilag 2). Næste nyhedsbrev er planlagt til at udkomme i april 2023 ifm. kvartalsrapporteringen for 1. kvartal 2023.	

3. Kundedialog

3.1. Tilgængelighed ift. kunderne

Kundecenter

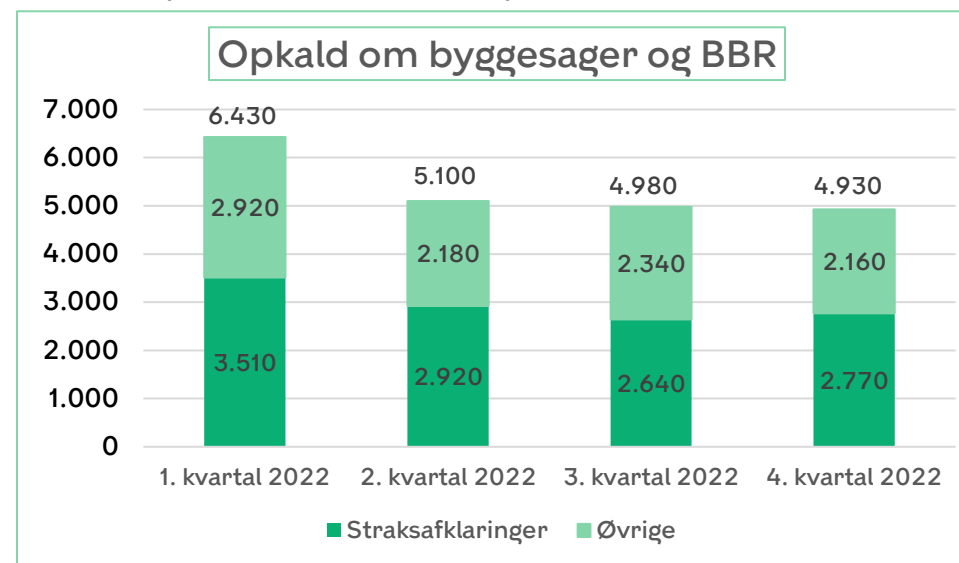
Antal kunder i forvaltningens kundecenter.



I 4. kvartal 2022 ses et fald i antal kunder og 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 blev fx enten henvist til kundecenteret eller viderestillet.

I 4. kvartal 2022 var andelen af straksafklaringer på 56 % mod 53 % i 3. kvartal 2022.

3. Kundedialog

3.2. Øvrige tiltag for bedre kundeservice

Kundemøder

Antal afholdte kundemøder i 2022.

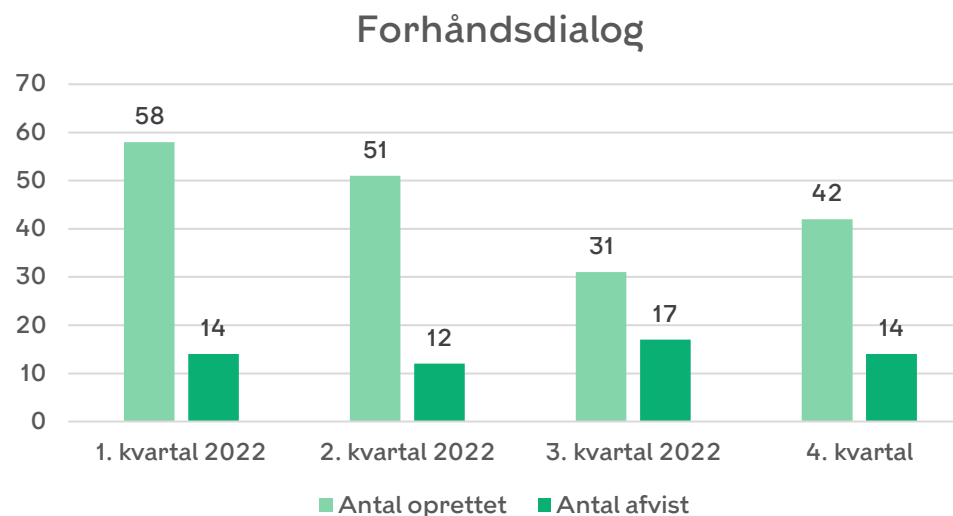
1. kvartal 2022	2. kvartal 2022	3. kvartal 2022	4. kvartal 2022
11	6	8	11

Der har i alt været afholdt 36 kundemøder i 2022.

Der er p.t. planer om at afholde flere kundemøder i 1. kvartal 2023 bl.a. om brandmæssige forhold, STRAKS-behandling af enfamiliehuse, samt med byfornyelsesrådgivere om den gode ansøgning.




Forhåndsdialog

Antal oprettet og afvist i 2022.



I alt er der oprettet 182 forhåndsdialoger i 2022 og 57 anmodninger blev afvist. I 2021 blev der oprettet 203 forhåndsdialoger og 51 anmodninger blev afvist.

Attraktiv arbejdsplads

Pejlemærke	Status for 4. kvartal 2022	Udvikling
Sygefravær - prognose for sagsbehandlingstid 2022	Sygefraværet er højere end i 2021 og højere end estimeret i prognosen.	
Personaleomsætning og anciennitet	Personaleomsætningen er som forventet ift. prognose juni 2022 (marginalt lavere). Ancienniteten på størsteparten af de medarbejdere, der forlader arbejdspladsen, er 3-5 år.	
Kompetenceudvikling	Der ses et mindre fald i procentdelen af tid, der registreres på kompetenceudvikling.	

4. Attraktiv arbejdsplads

4.1. Sygefravær

Sygefraværet opgjort som fraværsdagsværk pr. medarbejder.

	Prognose (på årsbasis)	Realiseret (2022)
Hele OBY	14,4	18,5
BYG	14,5	18,1

* Sygefraværet er opgjort som et vægtet gennemsnit

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

Sygefraværet ligger højere end forudsat i prognosen fra juni 2022. Dette både når det gælder hele Område for Bygninger (OBY), og når det gælder de fire byggesagsbehandlende enheder.

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

4. Attraktiv arbejdsplads

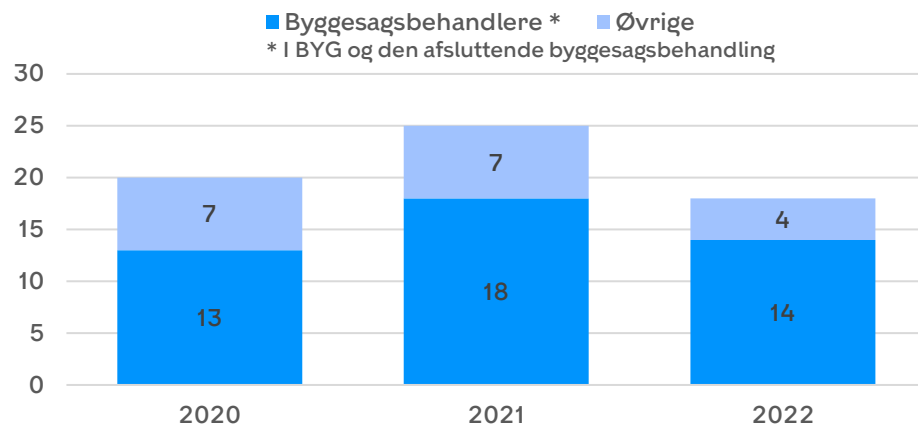
4.2. Personaleomsætning og anciennitet for fratrådte

Antal medarbejdere, der har forladt Område for Bygninger

År	2020 (jan-dec.)	2021 (jan-dec.)	2022 (jan-dec.*)
Ekstern afgang/ personaleomsætning	9,4% (-20 personer)	11,8% (-25 personer)	8,3% (-18 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	3
3-5	7
6-10	4
Over 10	2
Total	18

* Anciennitet ift. seneste ansættelse i Område for Bygninger

Antallet af personer, der har opsagt deres stilling, har i 2022 udgjort 8,3 %, hvilket følger det forudsatte i prognosen (marginalt lavere). 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
Tidsregistreringer på kategorien "Kompetenceudvikling" - hele OBY	3,4 %	4,6 %**	3,9 %
Tidsregistreringer på kategorien "Kompetenceudvikling" - BYG*	5,1 %	7,3 %	7,2 %

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

** I afrapporteringen for 3. kvartal var dette tal 5,7 %, hvilket ikke var korrekt.

Der ses et mindre fald i procentdelen af tid, der er registreret på kompetenceudvikling i de fire byggesagsbehandlende enheder, samt et større fald ift. hele Område for Bygninger. Der skal tages forbehold for mulig divergens ift. tidsregistrering på kategorien "Kompetenceudvikling" på tværs af OBY.

Det er forventningen, at kompetenceudviklingen i 2023 som minimum fastholder niveauet fra 2022 på årsbasis.



Nyt om byggesager

Januar 2023

Godt nytår!

Samtidig med vi alle hoppede ind i det nye år kl. 00.00 den 1. januar 2023, trådte BR18's nye krav til klimaberegninger i kraft. Dem kan du læse mere om i årets første nyhedsbrev, hvor vi også har godt nyt om sagsbehandlingstider, et hackathon og et indblik i en byggesagsbehandlers arbejde.



Nye klimakrav til nybyggeri

Den 1. januar 2023 blev BR18 endnu engang opdateret. Nu skal alt nybyggeri (der søger om byggetilladelse efter 1.1.2023) kunne dokumentere bygningens klimapåvirkning med en LCA-beregning i forbindelse med færdigmelding af byggeriet. Disse klimaberegninger skal være med til at begrænse CO₂-udledningen og gøre byggeriet mere bæredygtigt.

Mange i byggebranchen har vidst, de nye krav om klimaberegninger var på vej, men har været usikre på, hvad de præcist indebærer, og hvad det betyder for ansøgningsprocessen.

Hos [Videncenter om Bygningers Klimapåvirkninger](#) kan du få svar på mange spørgsmål om de nye bestemmelser, finde undervisningsmateriale og quizze om klimakravene. Og på byggningsreglementet.dk kan du blive vejledt i, hvordan du leverer

den rette dokumentation, der opfylder kravene, når du skal færdigmelde byggeriet.

I lighed med øvrige tekniske krav i BR18 skal dokumentationen først medsendes, når byggeriet færdigmeldes, men det er en god idé at gå i gang med beregningerne allerede i designfasen, da de så kan bruges mere aktivt, når vigtige beslutninger skal tages. På vores hjemmeside kan du læse mere om de nye krav og finde link til beregningsværktøj.

Læs mere om de nye klimakrav og find værktøj til beregning



Vores sagsbehandlingstider nedjusteres

Mange af de indsatser, vi har iværksat for at optimere sagsbehandlingen, har båret frugt, og vi har nu nedjusteret den gennemsnitlige gennemløbstid fra ansøgning til afgørelse fra 9 til 7 måneder.

Det skyldes blandt andet, at vi nu har etableret en mere fokuseret og hurtig screening af indkomne ansøgninger, at vi har forkortet fristen for at indsende manglende materiale, så sagerne holdes aktive, at vi har arbejdet mere målrettet med en god kundediolog for at skabe større forståelse og forventningsafstemning fx gennem kundemøder.

Vi modtager også flere fyldestgørende ansøgninger. Det betyder, at vi skal sende færre mangelbreve og derfor kan afgøre sagen hurtigere. Derudover har vi fået nedbragt vores bunke af sager med servicemål med ca. 600 sager i 2022, så vi nu er nede på omkring 1000 igangværende sager. Og vi fortsætter ihærdigt med at nedbringe bunken frem til sommer.

Se de aktuelle sagsbehandlingstider



Hackathon 2022 - et skridt mod hurtigere byggetilladelser

Det kan være meget svært navigere i den digitale ansøgningsportal *Byg og Miljø*, når man skal søge om byggetilladelse. Det kan både kommuner og ansøgere landet over skrive under på. Det resulterer i mange fejl og forlænger sagsbehandlingstiden.

Derfor inviterede Teknik- og Miljøforvaltningen i november 2022 nogle af de skarpeste hjerner i IT-branchen til et hackathon. Under parolen "fri leg" skulle de 'hacke' sig til færre fejl i byggeansøgninger. Formålet var at få alternative bud på løsninger, der kan gøre det lettere for borgere og virksomheder at ansøge om en byggetilladelse i *Byg og Miljø*.

Hackathonet blev afholdt i samarbejde med Kommunernes IT-fællesskab KOMBIT, og det blev to dage med kreative, sjove, skæve, imponerende og ikke mindst lovende idéer.

Vi arbejder videre mod en god løsning

Siden november har vi allerede holdt flere opfølgende møder med flere af de deltagende konsulenthuse for at finde ud af, hvordan vi bedst kan få udviklet en konkret løsning, som kan give færre ansøgninger med fejl.

Der er stor vilje og fokus fra alle parter på at komme hurtigt i gang, og vi arbejder på at kunne se resultater allerede i 2023. Det bliver spændende at følge.

[Læs mere om Hackathon 2022](#)

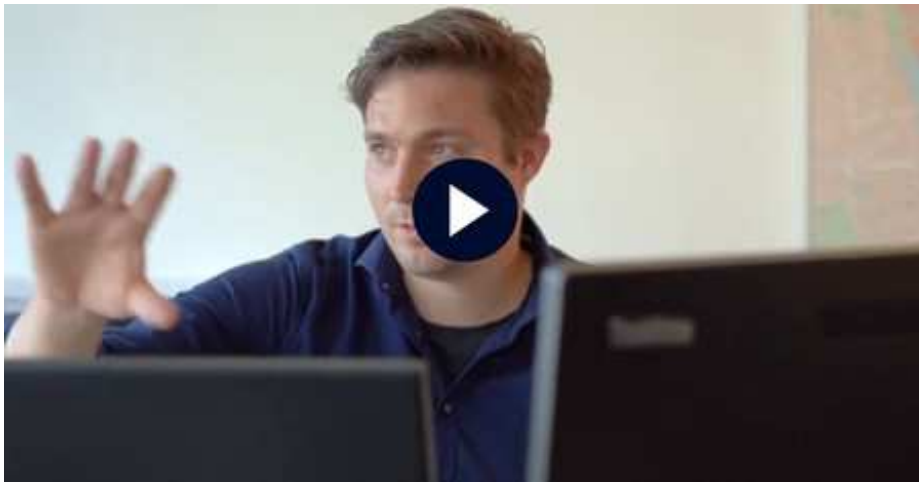
Sådan arbejder en byggesagsbehandler

I København har vi et højt tempo inden for byggeri, og variationen i byggesagerne er stor. Så i Teknik- og Miljøforvaltningen har vi brug for både ingeniører, arkitekter og bygningskonstruktører og andre fagligheder, der kan hjælpe med at nedbringe sagsbunken på byggesagsområdet.

Men vi vil gerne være flere. Derfor har vi på sociale medier gjort reklame for, hvad jobbet som byggesagsbehandler også kan byde på.

Nu er dette nyhedsbrev ikke en rekrutteringsportal, men I skal ikke snydes for dette indblik i byggesagsbehandling set fra vores side. Se videoen, og hør hvordan en arbejdsdag og den faglige opgaveløsning

kan se ud for en byggesagsbehandler.



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](#)



Notat

Status for 2022 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.

Status var den 20. juni 2022, at sagsbeholdningen er faldende og udgjorde 1.563 sager med nationale servicemål. Byggesagsbunken anses for afviklet, når beholdningen er på ca. 500 sager, hvilket jf. prognosen forventes imødekommet ved sommeren 2023.

Status ved årsskiftet 2022/2023 er fortsat, at prognosen for afviklingen af sager med nationale servicemål følges, og at antallet af sager er nedadgående. Antal igangværende sager med nationale servicemål udgjorde ca. 1.040 sager ved udgangen af 2022. Målsætningen for prognosen var ca. 1.016 igangværende sager ved udgangen af året. I forhold til prognosen har der både vist sig en lidt større mængde indkomne sager (ca. 100 højere end forudsat for 2022) og et lidt højere antal afgjort og afsluttede sager (ca. 60 sager højere end forudsat for 2022).

I alt er sagsbeholdningen for sager med servicemål nedbragt med ca. 600 sager i 2022 og nærmer sig 2019-niveauet, jf. kvartalsrapporteringen for 4. kvartal 2022.

Indeværende notat gennemgår status på de initiativer, som er iværksat i 2022 og som ligger til grund for prognosen fra juni 2022. Initiativerne hører under de tre fokusområder: 1) forbedret sagsbehandlingstid, 2) forbedret kundeoplevelse og 3) attraktiv arbejdsplads. Derudover indeholder indeværende notat en gennemgang af nogle af de initiativer, der forventes iværksat for 2023 for dels fortsat at nedbringe bunken af sager med nationale servicemål til de ca. 500, dels for at kunne overholde servicemål i gennemsnit for sager ansøgt efter 1. juli 2023.

Fokusområde 1: Forbedret sagsbehandlingstid

Ekstern sagsbehandling af byggesager.

Den eksterne bistand, der leveres på byggesagsområdet, blev i forbindelse med behandlingen af prognosen opjusteret fra 522 sager til ca. 1.000 sager i 2022 og 500 sager i 2023. Derudover blev prioriteringen ændret, så det hovedsageligt er sager med nationale servicemål, der prioriteres i den eksterne bistand. Den eksterne bistand er leveret i

17-01-2023

Sagsnummer i F2
2022 - 13274

Dokumentnummer i F2
69801

Sagsnummer i eDoc
2022-0278286

Bygge-, Parkerings- og Miljømyndighed

Njalsgade 13
2300 København S

EAN-nummer
5798009809452

2022, og det er en vigtig forudsætning fortsat at få ekstern bistand i 2023 for at komme i mål med bunkeafviklingen. Derudover er det vigtigt samtidigt at klargøre forvaltningen til selv at kunne afgøre sagerne tilpas effektivt til, at der ikke opstår nye bunker, når den eksterne bistand neddrøses.

Straksafklaring (enfamiliehuse)

Straksafklaring af ansøgninger i kategorien enfamiliehuse blev implementeret i 2022. Formålet er hurtigere afklaring og sagsbehandling af ukomplicerede enfamiliehusansøgninger, samt at skabe en bedre forventningsafstemning med ansøgere ift., hvad der skal til for at få en hurtig sagsbehandling. Forventningen var, at mindre andel af sager - ca. 60 sager - kunne straksafklares på årsbasis. I 2022 blev fem sager straksafklaret.

Forvaltningen vurderer ikke, at den fulde effekt af initiativet ikke er nået, fordi det først trådte i kraft i sommeren 2022, og fordi det kræver et større fokus på den kommunikative indsats, som vil blive styrket i 2023. Konceptet danner samtidigt grundlag for det videre arbejde med at etablere en sagsbehandlingsproces vedrørende enfamiliehusagerne, der kan sikre, at servicemålet på 40 dage inkl. weekender, helligdage m.v. kan overholdes. Enfamiliehusagerne er den sagstype, der har det korteste servicemål.

Brandmæssige forhold

Der er i 2022 arbejdet med, at sagsbehandling vedrørende brandmæssige forhold skulle optimeres og standardiseres, ligesom der er arbejdet med en bedre forventningsafstemning med kunderne. Det var forventningen i 2022, at denne indsats ville medføre et mindre tidsforbrug pr. sag svarende til en besparelse på to timer pr. sag med nationale servicemål. Det gennemsnitlige tidsforbrug per afsluttet sag med nationale servicemål er faldet med 17 % i andet halvår af 2022, hvilket er en besparelse på mere end to timer pr. sag. Dog er der ikke registreringer på, om det alene er de brandmæssige forhold eller også er andre ændringer i sagsbehandlingen, der medfører tidsbesparelsen pr. sag.

De brandmæssige forhold vil være fortsat genstand for opmærksomhed i 2023, da det ud fra dialog med bl.a. certificerede rådgivere, interesseorganisationer, bygherrer og certificeringsorganet kan konstateres, at der er behov for forventningsafstemning med By- og Planstyrelsen vedrørende vejledningerne i sammenlægningsager og de ældre bygninger i byen.

Fast track af ansøgninger på socialområdet

Fra 1. september 2022 har forvaltningen etableret et setup for fast tracket byggesager på socialområdet. Byggesager på socialområdet spænder fra bl.a. botilbud, herberg, døgninstitutioner og andre sociale institutioner. Fast track af byggesager på socialområdet gælder for både offentlige og private ansøgere. Der har ikke været behov for fast track af nogle sager på socialområdet i 2022.

Screening af nye ansøgninger

I 2022 har forvaltningen haft fokus på at få startet nye sager rigtigt op bl.a. for at afklare mangler i ansøgningerne tidligt i forløbet og dermed sikre en hurtigere sagsbehandling og en hurtig forventningsafstemning med kunden. Initiativet indbefatter en hurtig screening af sagerne inden for 21 dage, hvilket som udgangspunkt nu sker for alle ansøgninger

med servicemål. Det kan således ses af data, at vi lykkes med at møde kunder langt hurtigere i sager med servicemål end tidligere, hvor screeningsprocessen ikke var etableret.

Kortere frister

I maj 2022 implementerede forvaltningen kortere frister for at kunne sikre en kortere sagsbehandlingstid. Fristerne blev forlænget, da der efter Bygningsreglementet 2018 viste sig at være udfordringer med at få certificerede rådgivere. Dette vurderes som udgangspunkt ikke længere at være en udfordring, hvorfor fristerne er forkortet i 2022, ligesom det vurderes nødvendigt for en effektiv sagsbehandling, at sagerne hurtigt bliver fyldestgørende oplyst.

Bunkeafvikling af ældre anmeldelsessager

Der er i 2. halvår af 2022 gennemført en ekstraordinær indsats ift. at få afsluttet ældre anmeldelsessager. Målsætningen var at afslutte ca. 800 ældre sager, og sagsbunken for anmeldelses- og lovliggørelsessager er nedbragt med knap 650 sager fra 2. til 4. kvartal 2022. Da der i samme tidsrum også er modtaget nye anmeldelser, vurderes det, at målsætningen er realiseret.

Udlån af medarbejdere

For at forstærke kapaciteten i byggesagsbehandlingen var det planlagt, at der skulle udlånes tre årsværk fra enheden "afslutningen af byggesager" til byggesagsbehandlingen i et år. Dette for at bidrage til sagsbehandling af flere byggesager med nationale servicemål. Det blev dog vurderet, at det var nødvendigt at få etableret et samlet sagsoverblik – og dermed udgangspunkt vurderingen af ressourcebehovet på tværs af Området for Bygninger – inden udlån af medarbejderne blev udmøntet. Dette henset til, at der ligeledes i den afsluttende del af byggesagsbehandlingen er oparbejdet bunker. Forvaltningen forventer løbende at se på ressourcefordelingen som en del af arbejdet med at realisere målsætningerne i prognosen fra juni 2022 samt nedbringelse af bunker generelt i byggesagsbehandlingen.

Nyt fagsystem

Der skal ske en overgang til nyt fagsystem, da nuværende fagsystem udløber. Det er fortsat uklart, hvornår overgangen kommer til at ske. Det bemærkes, at der i forbindelse med tilrettelæggelse af udskiftning af et fagsystem ligeledes bør være en bevågenhed på, at produktivitet vil falde i en periode som følge af behov for oplæring m.v.

Fortsat fokus på driftsstyring/driftsledelse

For at sikre bedre driftsstyring og etablering af driftsoverblik har forvaltningen i 2022 fortsat med tæt driftsstyring og -ledelse herunder: tavlemøder og systematiske 1:1-møder med medarbejdere om sagsafvikling og mulighederne for at bruge kortere tid pr sag samt fokus på optimering af processer, herunder nedbringelse af antallet af mangelbreve. Der er behov for, at der fortsat i 2023 arbejdes videre med etablering af relevant styringssetup for dels at kunne overholde servicemålene for ansøgninger efter 1. juli 2023 i gennemsnit, dels for at sikre nedbringelse af øvrige bunker på byggesagsområdet.

Digitalisering/Automatisering

Som en del af arbejdet med kortere sagsbehandlingstider indgik det som en af forudsætningerne for prognosen, at indsats for højere grad at sikre digitalisering og automatisering bl.a. ved at implementere flere sagsunderstøttende robotter skulle fortsætte i 2022. Mangelbrevsrobot og robot til lukning af sager med overskredet tidsfrist samt udvikling af

robot til den sidste del af afsendelsesprocessen er sat i drift i efteråret 2022.

Finansieringen til det digitaliseringsprojekt, der har været i Området for bygninger de sidste par, er opbrugt i 2022, men der ses fortsat et potentiale i at arbejde videre med yderligere digitalisering/automatisering. Forvaltningen forventer således at fremsætte forslag om en investeringscase i 2023 med henblik på at sikre finansiering til fortsat arbejde med yderligere digitaliseringsinitiativer.

Forhåndsdialog

Forhåndsdialog er en vigtig forudsætning for at sikre fuldt oplyste ansøgninger, og forvaltningen har fokus på at forbedre kundeoplevelsen og de ansøgninger, som modtages. I sommeren 2022 er der etableret hurtigere visitering til forhåndsdialog, og primo 2023 implementeres nyt system til online booking. I forhold til 2023 vil der arbejdes videre med en mulig udvidelse af de sager, der tilbydes forhåndsdialog, da kunderne efterspørger yderligere forhåndsdialog. Derudover skal der arbejdes videre med konceptet for forhåndsdialog, så der sikres en mere entydig forventning med kunderne.

Fokusområde 2: Forbedret Kundeoplevelse

Tydligere forventningsafstemning om sagsbehandlingstid

For at sikre en bedre forventningsafstemning med ansøgere om sagsbehandlingstid har forvaltningen ændret tekst på hjemmeside og kvitteringsmails, så der fremgår, hvornår man kan forvente at modtage en afgørelse. Hjemmeside og kvitteringsmails er senest opdateret i januar 2023, og det er således nu forventningen, at kunderne skal forvente, at der går 7 måneder, fra forvaltningen modtager ansøgningen, til kunden får en afgørelse i form af en byggetilladelse eller et afslag. I 2022 tog det 9 måneder.

It-løsning med sagsoverblik til ansøger

For at sikre en bedre kundeoplevelse har forvaltningen i Budget 2023 fået midler til en it-løsning, som kan skabe transparens og styrke ansøgernes indblik i, hvor deres sag er i sagsprocessen, og hvornår der kan forventes afgørelse i sagen. Dette vedrører sager med nationale service-mål. For at kunne etablere en it-løsning skal der i 2023 ligeledes arbejdes med proceskortlægning i forbindelse med sagsbehandlingen samt etablering af relevante datapunkter til brug for forventningsafstemning mod kunden.

Kundemøder

Forvaltningen har i 2022 afholdt 36 kundemøder med interessenter fra erhvervslivet, ligesom der udsendes kvartalsvise interessentnyhedsbreve. Dette arbejde fortsætter i 2023.

Vejledningsmateriale

For at forbedre kundeoplevelse med en målsætning om, at antallet af mangelfulde ansøgninger på sigt vil falde, har forvaltningen i 2022 haft fokus på vejledning til ansøgeren med samlet materiale på hjemmeside/brochure med tjekliste og link til relevant dokumentation, der skal gøre det let gennemskueligt, hvordan en sag er oplyst fyldestgørende. Dette fokus er vedvarende og fortsætter i 2023.

Fokusområde 3: Attraktiv arbejdsplads

Fastholdelse

Forvaltningen har identificeret og udrullet flere fastholdelsesinitiativer, herunder fokus i MUS-samtaler og brug af fratrædelsessamtaler. Derudover fokus på at give medarbejderne bedre gennemsigtighed i forhold til interne udviklingsmuligheder, herunder kompetenceudviklingsønsker og -behov generelt set. Dette initiativ er der løbende fokus på i 2023 også.

Fleksibel arbejdsplads

I 2022 har forvaltningen øget muligheden for hjemmearbejde, både ad hoc og faste hjemmearbejdsdage. Målet har været at forbedre fastholdelse og øge produktionen.

Øget rekrutteringsgrundlag

Forvaltningen har været i dialog med forskellige uddannelsesinstitutioner ift. samarbejde om øget og bedre rekruttering fra disse. Derudover er der arbejdet med stillingsopslag samt med branding-video vedrørende Område for Bygninger som arbejdsplads. Rekrutteringsmæssigt har de største udfordringer vist sig i forbindelse med medarbejdere til arbejdet med data, ligesom de erfarne byggesagsbehandlere har været sværere at rekruttere.

Fokus for 2023

Udviklingen i 2022 viser, at prognosens målsætninger følges på langt de fleste parametre. En af de store udfordringer i 2023 bliver at nå den overordnede ambition om at overholde de nationale servicemål i gennemsnit for ansøgninger modtager efter 1. juli 2023. Det kræver fortsat stor opmærksomhed, engagement og dedikeret fokus at nå denne målsætning.

For at finde løsninger og nå i mål med denne overordnede ambition er forvaltningen ved at kigge ind i de nødvendige processkridt. I 2022 har den eksterne bistand leveret hhv. 1.000 sager med nationale servicemål, og i 2023 skal de løse 500 sager. I 2024 kommer tallet forventeligt ned på 150 sager, og der skal derfor findes en permanent løsning ift., at sagerne på sigt skal sagsbehandles internt i forvaltningen uden, at der samtidigt opbygges nye bunker.

I afviklingen af sager med servicemål i 1. halvår 2023 skal der tages hensyn til, at der i forbindelse med kortlægningen og implementeringen af processer vil være et ressourcetræk på byggesagsbehandlere, herunder også i forhold til at sikre organisatorisk implementering af de vedtagne processer. Derfor er den eksterne bistand vigtig også i 2023, ligesom den tid, den enkelte sagsbehandler bruger på sagerne på sigt skal nedbringes.

Konkrete udfordringer

Forvaltningen oplever flere kunder, der føler det utilfredsstillende at få annulleret deres sager. Sagerne annulleres, fordi forvaltningen ikke modtager det materiale fra ansøger, som er nødvendigt for, at de kan behandles. Det resulterer i flere lukkede sager, hvor kunderne skal starte forfra med en ny ansøgning. Det kan ikke lade sig gøre at overholde servicemål på sager, såfremt kunderne ikke lykkes bedre med at sende fyldestgørende materiale ind på sagerne. Derfor bør der samtidigt arbejdes med, at på sigt sker en bedre forventningsafstemning med kunden, således denne via ansøgningsportalen BOM ikke får indsendt ansøgninger, der ikke er klar til sagsbehandling.

Forvaltningens arbejde i 2023 vil fortsat følge de tre pejlemærker, Forbedret sagsbehandlingstid, Forbedret kundeoplevelser og Attraktiv arbejdsplads.

Forbedret sagsbehandlingstid

Udover den overordnede ambition om at overholde servicemålene i gennemsnit per 1. juli 2023 er der følgende pejlemærker for forvaltningens indsats i 2023:

- Kortere sagsbehandlingstid for ibrugtagningstilladelser og anmeldelsessager
- Etablering af digital og datadrevet understøttelse i sagsbehandlingen, herunder forsimplicering af processer
- For at sikre, at forvaltningen når de overordnede ambitioner vil forvaltningen arbejde med følgende fem centrale indsats:
 1. Tavlestyring anvendes som et værktøj for alle enheder, og bruges i - og på tværs af enhederne i Område for Bygninger, herunder med henblik på at sikre identifikation af eventuelle flaskehalse eller prioritering af ressourcer på tværs.
 2. Processerne for sagstyperne inden for servicemål kortlægges i 1. halvår 2023, og der udvikles og ibrugtages rapporter, der understøtter de enkelte processkridt.
 3. Der arbejdes efter en etableret afviklingsplan for sagsbunkerne vedrørende ibrugtagnings- og anmeldelsessager, så sagsbehandlingstiderne for 2024 udgør 1-2 mdr. i gennemsnit.
 4. Øvrige sagsbunker kortlægges, ligesom relevante styringsrapporter er opdateret med oplysningerne om øvrige sagsbunker.
 5. Yderligere digitaliseringsinitiativer kortlægges, ligesom der etableres nødvendig finansiering til det videre arbejde hermed.

Forbedret kundeoplevelse

Ambitionen ift. at forbedre kundeoplevelsen er at styrke ansøgerens indblik i, hvor deres sag er i sagsprocessen, og hvornår der kan forventes afgørelse i sagen. Den samlede kundeoplevelse skal styrkes ved etablering af setup for feedback fra kunderne, via løbende kundemøder samt via bedre og mere telefonisk kontakt til forvaltningen. Vejledningen i forhåndsdialogen udvides til en større målgruppe og fokuseres til i højere grad at tage udgangspunkt i kundernes behov.

For at indfri disse ambitioner arbejdes der med følgende fem centrale indsats:

1. IT-løsningen "MinByggesag" udvikles og idriftsættes, så kunderne oplever en større detaljering og præcisering ift. sagsbehandlingen af deres byggesag.
2. Der etableres setup for feedback i forhold til kunderne i gentagne målinger, så udviklingen kan følges. Samtidigt indarbejdes læring/tilpasning som følge af kundernes behov løbende.
3. Forankringen af den gode servicekultur fortsættes.
4. Tilbuddet om forhåndsdialog udvides til en større målgruppe, ligesom forhåndsdialogkonceptet genbesøges, så der sikres en bedre forventningsafstemning med kunderne om deres mulighedsrum, inden kunderne igangsætter selve ansøgningen.
5. Der etableres bedre og mere telefonisk kontakt for kunderne. Derudover afholdes fortsat løbende kundemøder med relevante interessenter.

Attraktiv arbejdsplads

I 2023 skal pejlemærket attraktiv arbejdsplads styrkes med henblik på at sikre empowerment af medarbejdere, tiltrække nye kompetente ansatte og en styrket strategisk tilgang til kompetenceudvikling.

Dette udmøntes i 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.
- Empowerment og 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 ansatte fokuseres på fremtidige behov for kerneopgaven og behovet for hurtig return of investment fra nye medarbejdere.

Forvaltningen følger udviklingen tæt og vil løbende afrapportere på de tre pejlemærker, de igangsatte tiltag, samt den løbende udvikling ift. at indfri målsætningerne iht. prognosen fra juni 2022.

Lena Kongsbach
Vicedirektør