



Notat

Status for byggesagsområdet – 3. kvartal 2025

Resume

På baggrund af prognose og initiativer, der skal nedbringe sagsbehandlingstid og sagsbunker på byggesagsområdet, orienteres Teknik- og Miljøudvalget kvartalsvist om udviklingen på området. I 3. kvartal ses en stigning i andelen af afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål og forvaltningen forventer at kunne overholde servicemålene i fire ud af fem servicemålskategorier i 2025. Afrapporteringen indeholder en særskilt status for telefonisk kontakt på byggesagsområdet, hvor måltallet for kundetilfredshed realiseres.

19-11-2025

Sagsnummer I F2
2025 - 17587

Dokumentnummer i F2
214568

Sagsnummer eDoc
2025-0265409

Sagsfremstilling

Servicemålene overholdes p.t. i fire ud af fem kategorier jf. tabel 1 på side 2. Andelen af igangværende sager, der overholder de nationale servicemål er steget en smule og forvaltningen forventer at kunne indfri målsætningen om gennemsnitlig servicemålsoverholdelse for hele 2025, ved en servicemålsoverholdelse i fire ud af fem servicemålskategorier. Det forventes ikke, at målsætningen kan indfris for kategorien enfamiliehuse, hvor servicemåltallet er 40 dage, men sagsbehandlingstiden p.t. er på 50 dage. Afrapporteringen for 3. kvartal indeholder en særskilt status for den telefoniske kontakt på byggesagsområdet. Den samlede kundetilfredshed ligger højt (7,5 af 9) og dermed er kontaktcenterets servicemåltal realiseret for de første tre kvartaler af 2025.

Servicemålsoverholdelsen for nye sager (modtaget efter 1. juli 2023) ligger på ca. 74 % for afgjorte sager. Forvaltningen har fokus på at øge servicemålsoverholdelsen og anvender bl.a. ekstern bistand til det sagsforberedende arbejde for at nedbringe andelen af overskredne sager.

Sagsbeholdningen for sager med servicemål består ultimo 3. kvartal 2025 af 480 sager, hvilket er på niveau med første halvår af 2025. Forvaltningen arbejder på at fastlægge et nyt niveau for et stabilt driftsleje, bl.a. baseret på afviklingen ældre, komplekse sager i byudviklingsområderne og med fokus på den gennemsnitlige servicemålsoverholdelse.

Gennemløbstiden (sagsbehandlingstid inkl. ventetid hos ansøger for afgjorte sager) ligger på 66 dage i 3. kvartal 2025, hvilket er langt under målsætningen om en gennemløbstid på max 100 dage i gennemsnit.

Andelen af afgjorte sager (alle sager), der overholder de nationale servicemål ligger på 69 %, og er en stigning fra ca. 65 % i 2. kvartal 2025. Forvaltningen har fokus på at andelen af sager, der overholder servicemålene øges på sigt bl.a. ved optimering af:

- screeningsprocessen, hvor ufuldstændige sager afvises
- anvendelse af robotter til administrative processer, der frigiver tid til sagsbehandling
- løbende optimering af processer for sagsbehandlingen.

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

EAN-nummer
5798009809452

Servicemålene overholdes i fire ud af fem kategorier for sager afgjort i 2025

Tabel 1 Sagsbehandlingstider, for sager med nationale servicemål pr. 5. november 2025

Sagstype (servicemåltallet for sagstypen)	Alle sager afgjort i 2025
Simple konstruktioner (40 dage)	37
Enfamiliehuse (40 dage)	51
Industri- og lagerbygninger (50 dage)	44
Etagebyggeri, erhverv (55 dage)	54
Etagebyggeri, bolig (60 dage)	42

Den længere sagsbehandlingstid for kategorien enfamiliehuse er udtryk for, at forvaltningen har afsluttet flere ældre sager, hvilket påvirker den gennemsnitlige sagsbehandlingstid negativt. Det skyldes, at en byggesag først tæller med i servicemålsstatistikken, når den bliver afsluttet. I løbet af 2025 er der afsluttet 447 enfamiliehussager mod 335 sager i 2024. Hvis man fratrækker de 30 ældste sager i kategorien og alene ser på de resterende sager, så er sagsbehandlingstiden gennemsnitligt set under servicemåltallet på 40 dage.

De seneste to måneder har forvaltningen overholdt servicemålet for enfamiliehussager, men der er fortsat enkelte ældre sager, der forventes afsluttet inden for den nærmeste fremtid. Forvaltningen forventer dog at kunne overholde servicemålene i alle fem kategorier i 2026.

Den samlede sagsbeholdning af igangværende sager er faldet med ca. 500 sager og består pt. af ca. 6.000 igangværende sager. Det største fald ses i antal færdigmeldinger, der er faldet med ca. 200 sager og der er p.t. under 500 igangværende sager. I 3. kvartal er antal lovliggørelsessager nedbragt med 28. Samlet er antal lovliggørelsessager nedbragt med 84 sager i 2025.

Politisk handlerum

Et eller flere udvalgsmedlemmer kan hæve sagen til en beslutningssag, så den behandles på et kommende møde i Teknik- og Miljøudvalget. Det kan fx gøres med henblik på at vedtage yderligere initiativer på området.

Videre proces

Når Teknik- og Miljøudvalget er orienteret, vil forvaltningen fortsat følge udviklingen på byggesagsområdet tæt, især med fokus på gennemsnitlig servicemålsoverholdelse, samt på at nedbringe den samlede sagsbeholdning. Teknik- og Miljøudvalget orienteres forventeligt om status for 4. kvartal 2025 i februar 2026.

Lena Kongsbach
Vicedirektør

Bilag

- Bilag 1 Status for byggesagsområdet 3. kvartal 2025

Oktober 2025

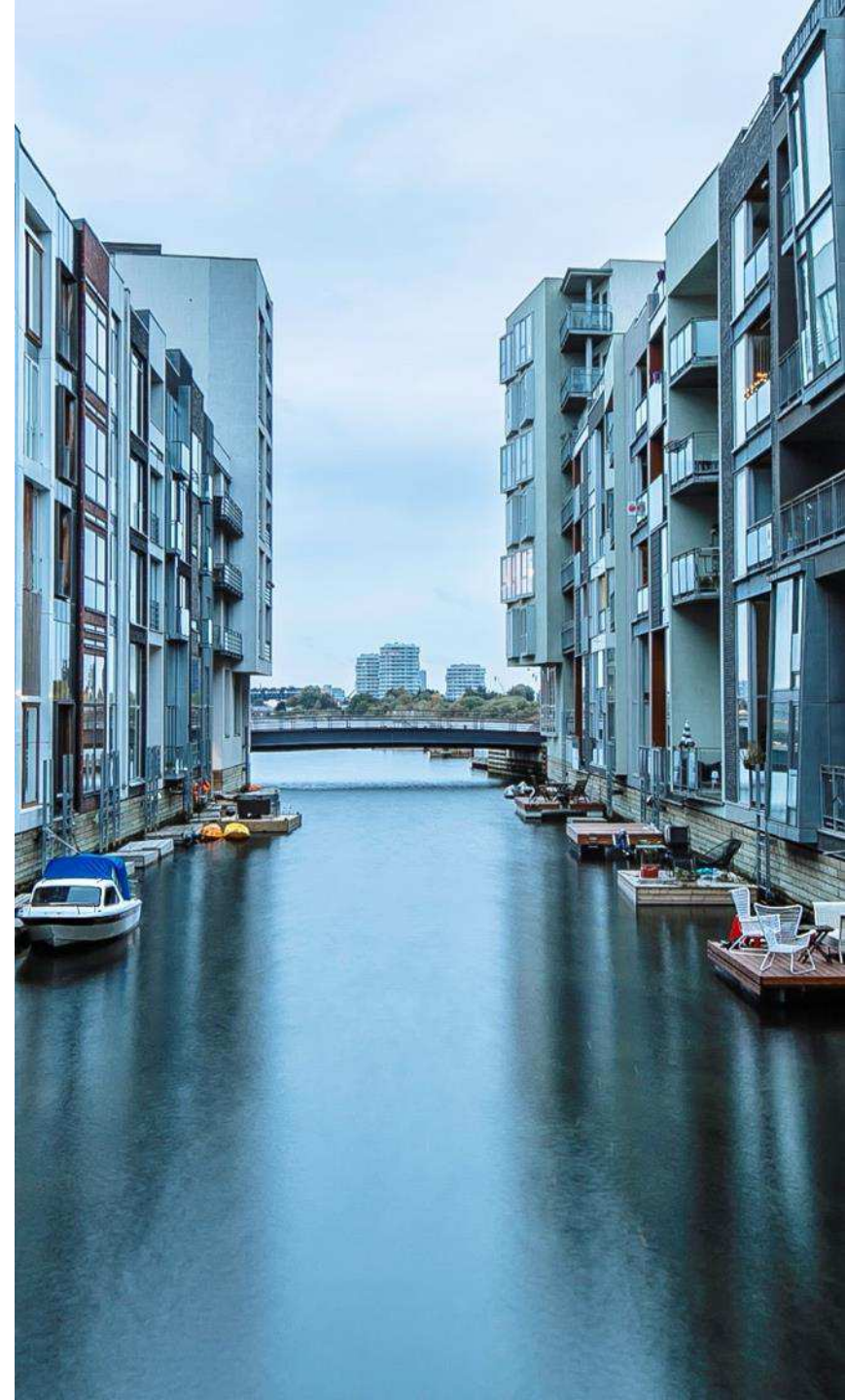
Teknik- og Miljøforvaltningen
Bygge-, Parkerings- og Miljømyndigheden

Status for byggesagsområdet

3. kvartal 2025

Bilag 1

Orientering med status for byggesagsområdet - 3. kvartal 2025
Teknik- og Miljøudvalgets møde den 24. november 2025



Indholdsfortegnelse

Afrapporteringen er baseret på følgende 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

Status på telefoner og kontaktcenter

[**nyt** og kun i denne afrapportering]

5.1. Opkald og løsningsniveauer

5.2. Tilfredshedsmålinger

Forbedret sagsbehandlingstid

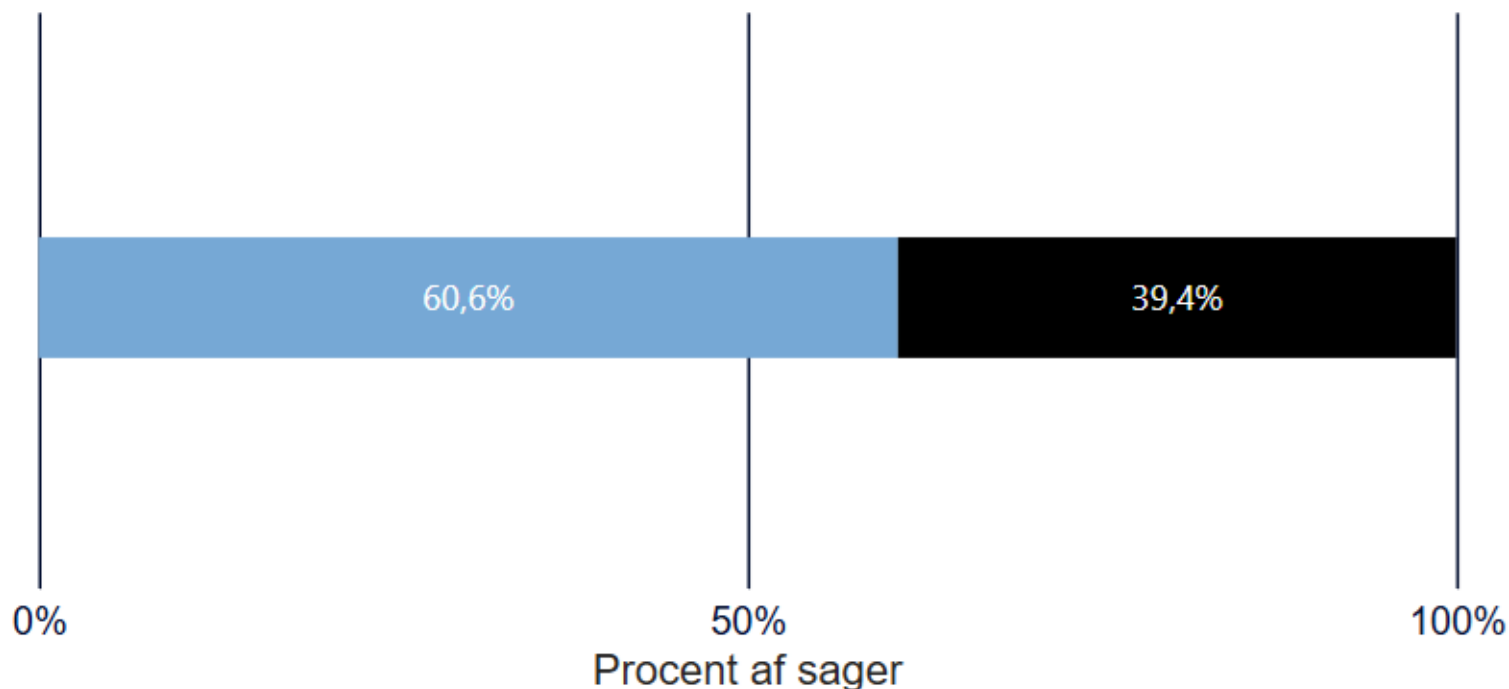
Pejlemærke	Status for 3. kvartal 2025	Status
Servicemålsoverholdelse - nye sager	Servicemålene overholdes i fire ud af fem kategorier.	
Servicemålssager - sagsbeholdning	Sagsbeholdningen for sager med servicemål er stabil.	
Servicemålssager - gennemløbstid	Gennemløbstiden er steget en smule til 66 dage, hvilket dog fortsat er lavere end målsætningen på 100 dage.	
Servicemålsoverholdelse - alle sager	Andelen af afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål er steget til 69 %.	
Alle sager - sagsbeholdning	Den samlede sagsbeholdning er faldet.	
Alle sager - modtagne og afsluttede	Antal modtagne og afgjorte sager er lavere end i de foregående kvartaler.	

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



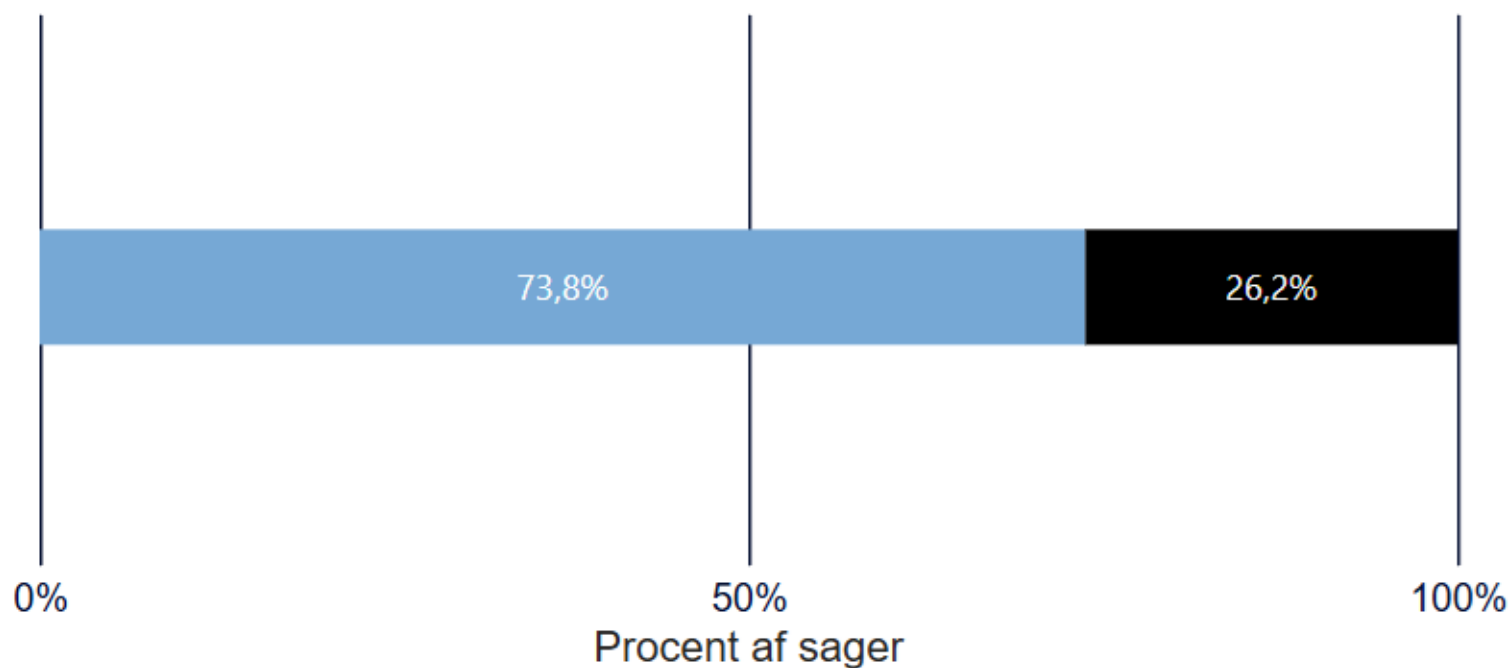
Knap 61 % af igangværende sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder de nationale servicemål. Dette er en stigning fra 58,5 % i 2. kvartal 2025.

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

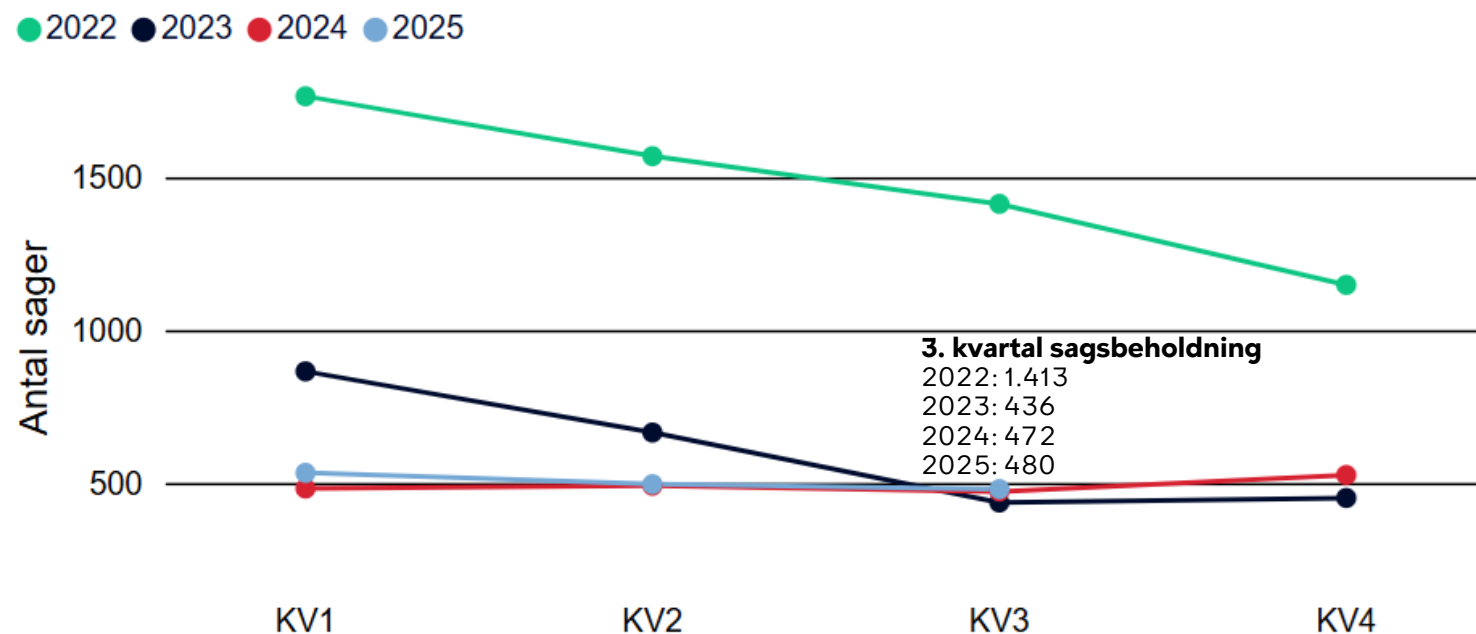


Knap 74 % af de afgjorte sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder de nationale servicemål, hvilket er et mindre fald fra knap 75 % i 2. kvartal 2025.

Forvaltningen har fokus på at øge andelen af sager, der overholder de nationale servicemål. Forventningen er, at servicemålsoverholdelsen vil kunne overholdes for fire ud af de fem kategorier i 2025.

2. Igangværende sager med servicemål

2.1. Sagsbeholdning



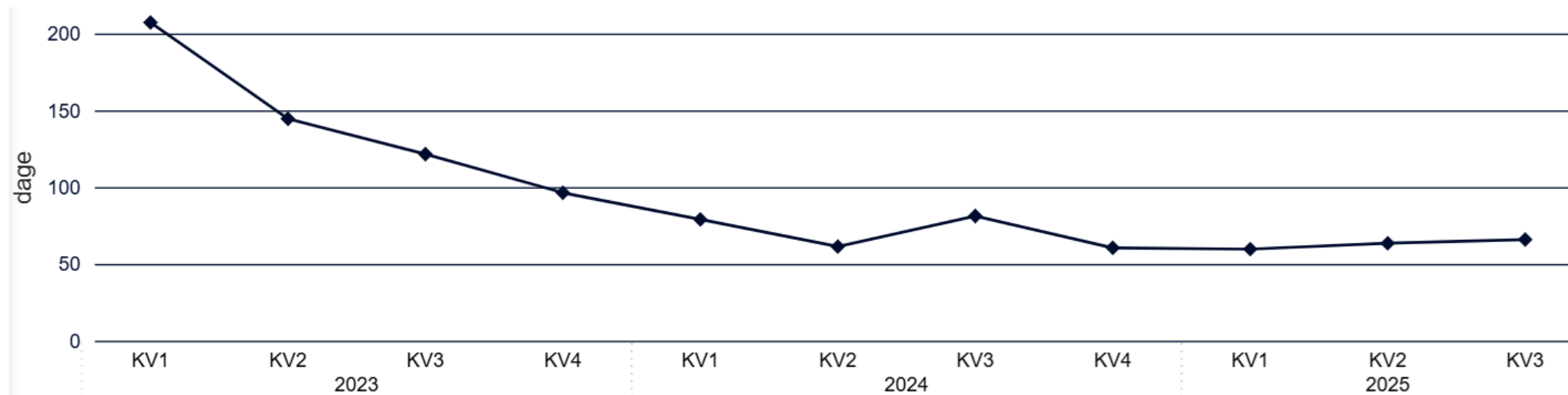
Beholdningen af servicemålssager inkluderer per 1.1.2025 også byggesager i byudviklingsområder. Sagsbeholdningen er derfor højere end i 2024.

Efter 3. kvartal 2025 er beholdningen på 480 sager, hvilket er på niveau med første halvår af 2025. Forvaltningen vil på sigt fastlægge et nyt niveau for et stabilt driftsleje, bl.a. baseret på sagsafviklingen og med fokus på servicemålsoverholdelse.

3. Afgjorte sager med servicemål

3.1. Gennemløbstid - fra ansøgning til afgørelse

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

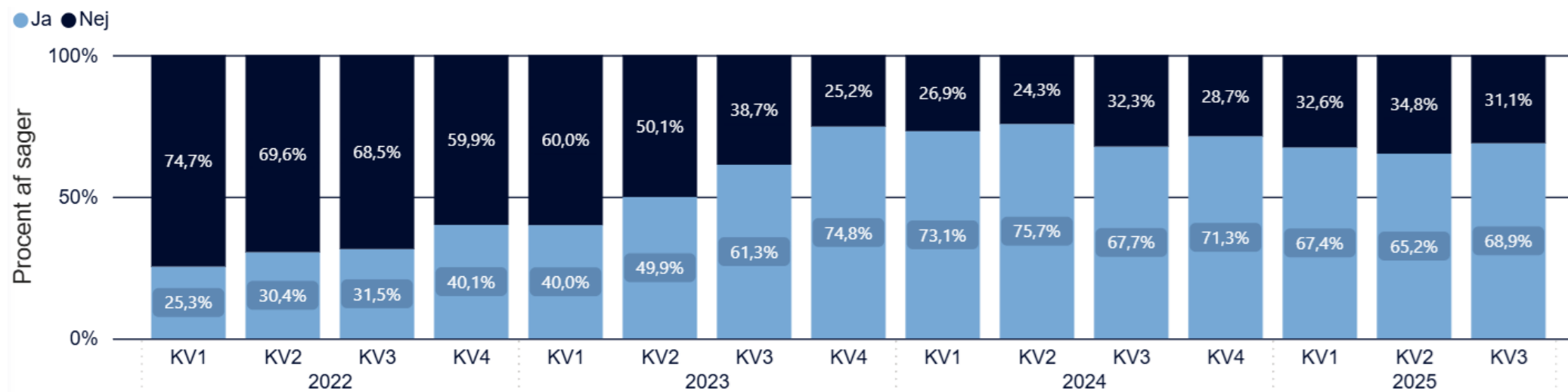


Gennemløbstiden er den samlede tid, fra forvaltningen modtager en ansøgning, til ansøger får en afgørelse. I 3. kvartal 2025 lå gennemløbstiden på ca. 66 dage i gennemsnit, hvilket er en smule højere end i 2. kvartal. Målsætningen om en gennemløbstid på under 100 dage i gennemsnit overholdes således fortsat.

3. Afgjorte sager med servicemål

3.2. Overholdelse af nationale servicemål

Procent af alle afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål

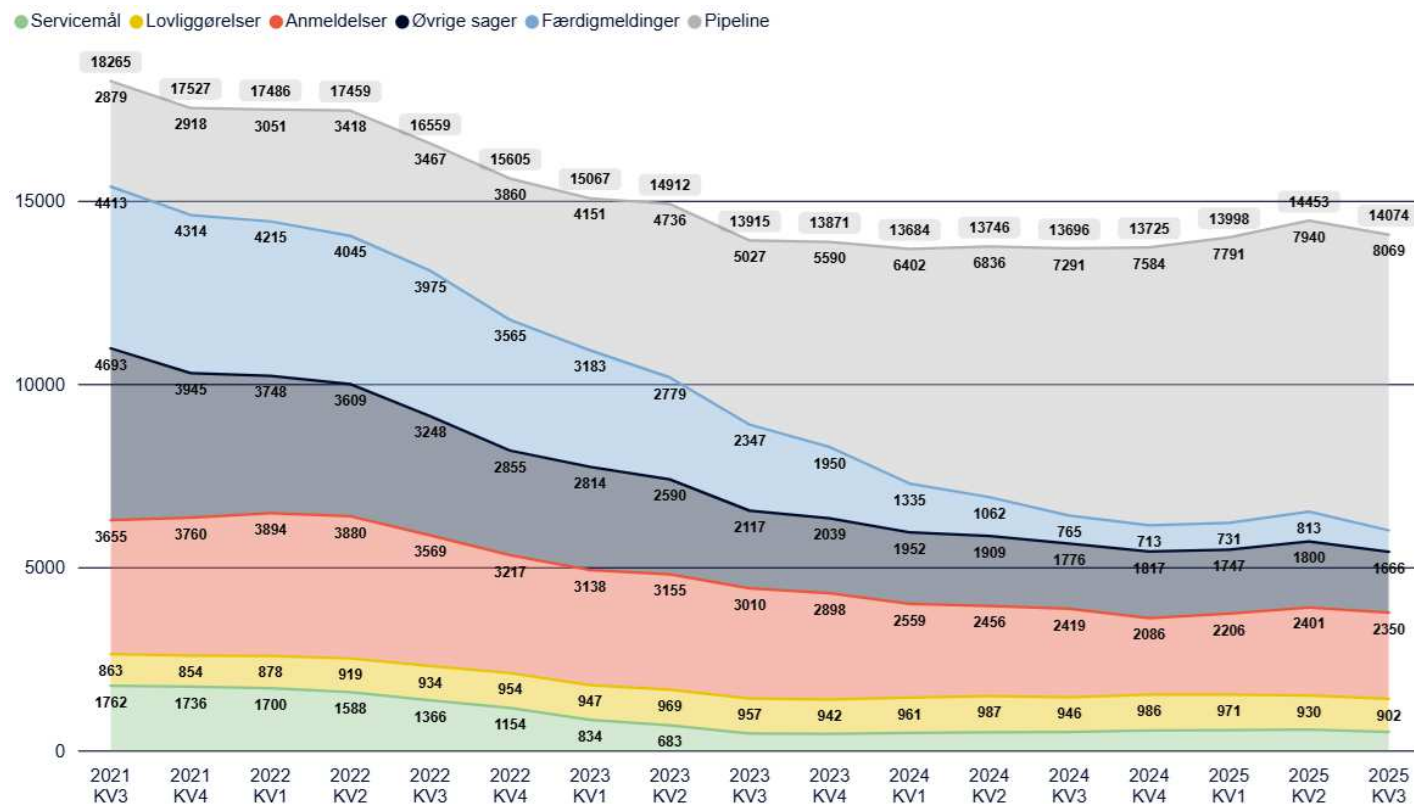


Andelen af afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål ligger på ca. 69 % i 3. kvartal 2025, hvilket er en stigning fra ca. 65 % i 1. kvartal 2025. Forvaltningen har fokus at andelen af sager, der overholder servicemålene øges på sigt.

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



Sagsbeholdningens sammensætning

Den samlede sagsbeholdning består af ca. 6.000 igangværende sager, et fald på ca. 500 sager ift. 2. kvartal 2025.

Den største sagskategori er fortsat "Anmeldelsessager" (rød graf) med ca. 2.350 sager. Den mindste kategori er sager med servicemål (grøn graf).

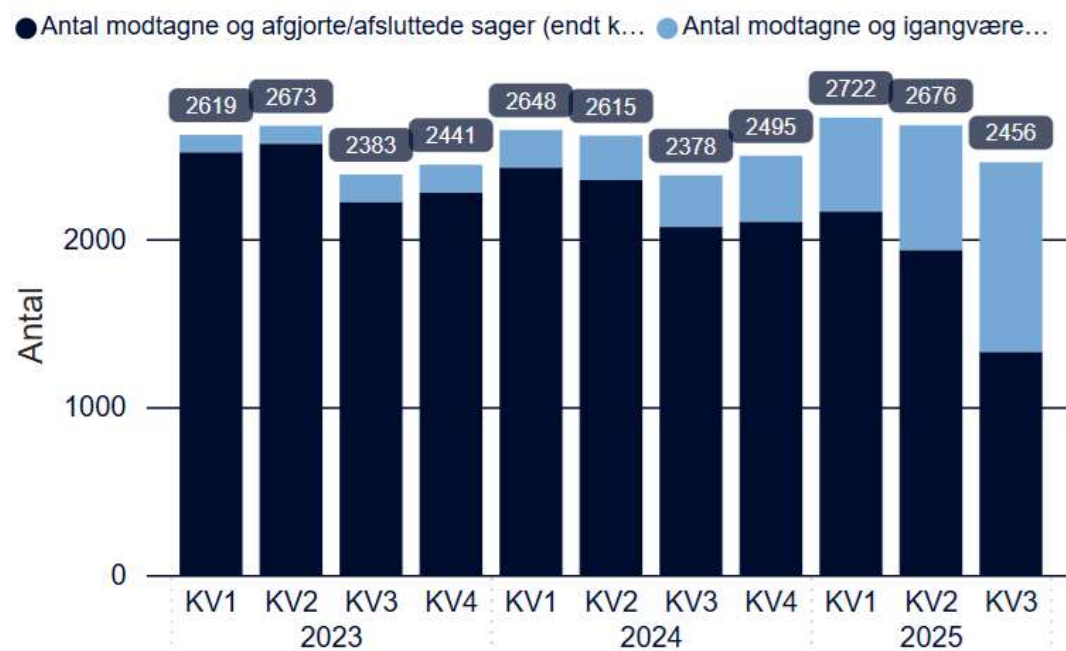
Udover de igangværende sager, er der ca. 8.000 sager, der afventer færdigmelding (lysegrå graf).

Inkluderes disse, er beholdningen på ca. 14.000 sager.

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.

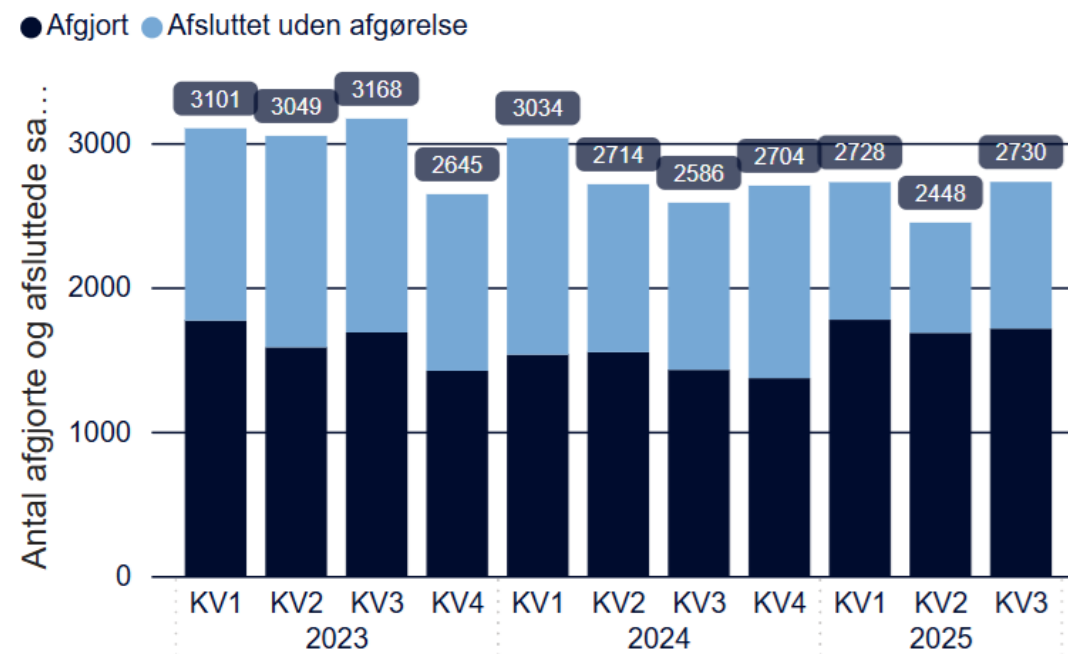
4. Igangværende sager - alle sager

4.2. Modtagne og afgjorte sager



I 3. kvartal 2025 er der modtaget ca. 2.500 sager, hvilket færre end i 1. halvår 2025, men på niveau med 3. og 4. kvartal 2024.

Data er trukket uge 40 2025

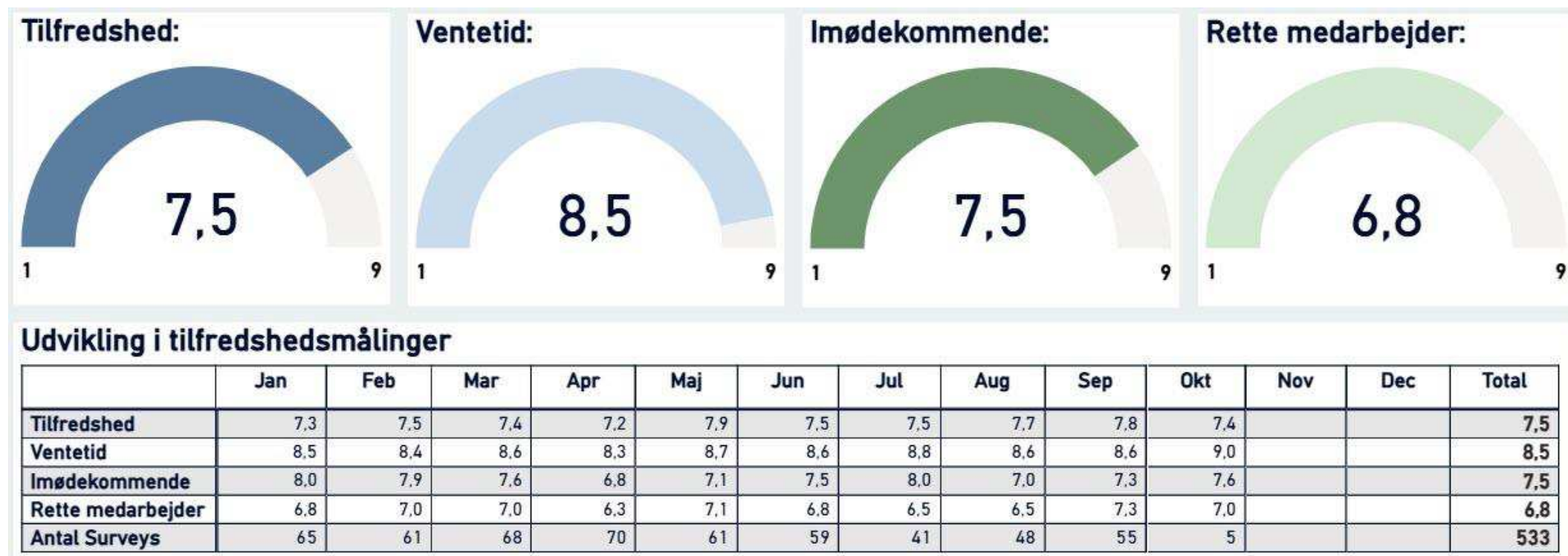


I 3. kvartal 2025 er der afgjort og afsluttet ca. 2.700 sager, hvilket er flere end i 2. kvartal 2025, men på niveau med 4. kvartal 2024 og 1. kvartal 2025.

* Afsluttede sager kan fx være anmeldelsessager, der lukkes og oprettes som lovliggørelsessag i stedet eller hørings svar.

5. Status på telefoner og kontaktcenter

5.2. Tilfredshedsmålinger



I de første tre kvartaler af 2025 ligger den samlede tilfredshed på 7,5 på en skala fra 1-9, hvor 7,5 er kontaktcenterets servicemåltal.