



Notat

Status for byggesagsområdet 2. kvartal 2024

Resume

Teknik- og Miljøforvaltningen har implementeret en række initiativer for at afvikle puklen af byggesager og nedbringe sagsbehandlingstiden. Forvaltningen laver kvartalsvise afrapporteringer med status for byggesagsbehandlingen (bilag 1). Afrapporteringen for 2. kvartal 2024 viser, at udviklingen følger prognosen på langt de fleste parametre.

Afrapporteringerne omfatter alene sager, der behandles i Område for Bygninger (Bygge-, Parkerings- og Miljømyndighed).

Sagsfremstilling

I 2. kvartal 2024 realiserer forvaltningen fortsat målsætningen om, at afgjorte ansøgninger modtaget efter 1. juli 2023 i gennemsnit overholder de nationale servicemål i henhold til prognosen fra juni 2022 (TMU 20.06.2022). Servicemålssagerne er fortsat på et stabilt driftsleje og den samlede sagsbunke er nedadgående.

Servicemålsoverholdelsen for nye sager (modtaget efter 1. juli 2023) ligger på 75 % af de igangværende og 84 % af de afgjorte sager de nationale servicemål. Målsætningen er en servicemålsoverholdelse på mindst 80-90 % for afgjorte sager. Dermed lykkedes det fortsat at realisere målsætningen om, at afgjorte ansøgninger modtaget efter 1. juli 2023 i gennemsnit overholder de nationale servicemål. Generelt vil der være sager, der ikke kan overholde servicemålene - f.eks. pga. høringer, komplicerede forløb m.v. Forventningen er dog, at dette kan indeholdes inden for gennemsnittet af servicemålene.

Sagsbeholdningen for sager med servicemål består ultimo 2. kvartal 2024 af 399 sager, hvilket er højere end forudsat i prognosen. Dette skyldes primært, at der i første halvår 2024 er indkommet 40 % flere sager med servicemål end forventet. Stigningen ses på tværs af alle sags typer, men har ikke påvirket servicemålsoverholdelsen jf. ovenstående. Forvaltningen følger udviklingen tæt, da en fortsat stigende mængde indkomne sager kan påvirke servicemålsoverholdelsen på sigt. Bunken af servicemålssager er fortsat nede på et stabilt driftsleje. I alt er sagsbeholdningen for servicemålssager nedbragt med ca. 200 sager siden 2. kvartal 2023.

Gennemløbstiden (sagsbehandlingstid inkl. ventetid hos ansøger for afgjorte sager) er fortsat faldende og er nede på 53 dage i 2. kvartal

09-08-2024

Sagsnummer i F2
2024 - 5314

Dokumentnummer i F2
140934

Sagsnummer i eDoc
2024-0088828

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

EAN-nummer
5798009809452

2024 i gennemsnit. Målsætningen er en gennemløbstid på omkring 100 dage i gennemsnit.

Andelen af afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål, er på 76 % i 2. kvartal 2024, hvilket er en mindre stigning fra 74 % i 1. kvartal. Forvaltningen har fokus på at andelen af sager, der overholder servicemålene øges til 80-90 % på sigt.

Den samlede sagsbeholdning er fortsat faldende og består af ca. 5.200 igangværende sager, hertil kommer ca. 1.000 igangværende færdigmeldingssager og knap 8.000 sager, der afventer færdigmelding. Inkluderer disse, er sagsbeholdningen i alt på ca. 14.200 sager, jf. bilag 2.

Pejlemærke 2 "Kundetilfredshed" fokuserer på nye, databaserede målinger af kundetilfredshed om byggesagsbehandlingen. Målingerne blev implementeret medio januar 2024, men datagrundlaget er endnu for spinkelt til, at det er muligt at sammenfatte eller konkludere noget på den baggrund. Når datagrundlaget er tilstrækkeligt, vil det indgå i den kvartalsvise afrapportering.

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 for nye sager, samt på at nedbringe den samlede sagsbeholdning. Teknik- og Miljøudvalget orienteres om status for 3. kvartal 2024 i november 2024.

Lena Kongsbach
Vicedirektør

Juli 2024

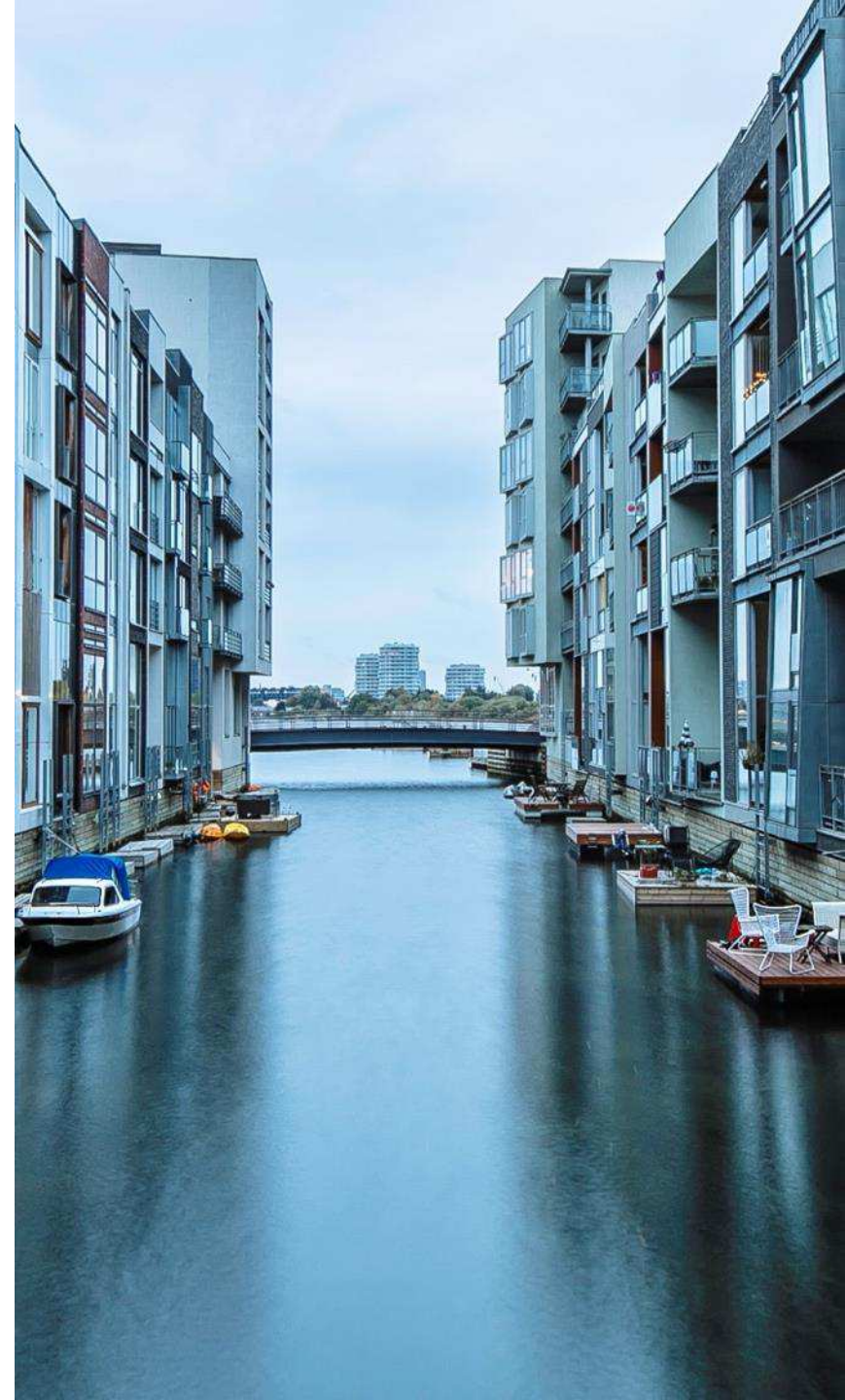
Teknik- og Miljøforvaltningen
Bygge-, Parkerings- og Miljømyndigheden

Status for byggesagsområdet

2. kvartal 2024

Bilag 1

Orientering med status for byggesagsområdet - 2. kvartal 2024
Teknik- og Miljøudvalgets møde den 26. august 2024



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. Kundetilfredshed

Forbedret sagsbehandlingstid

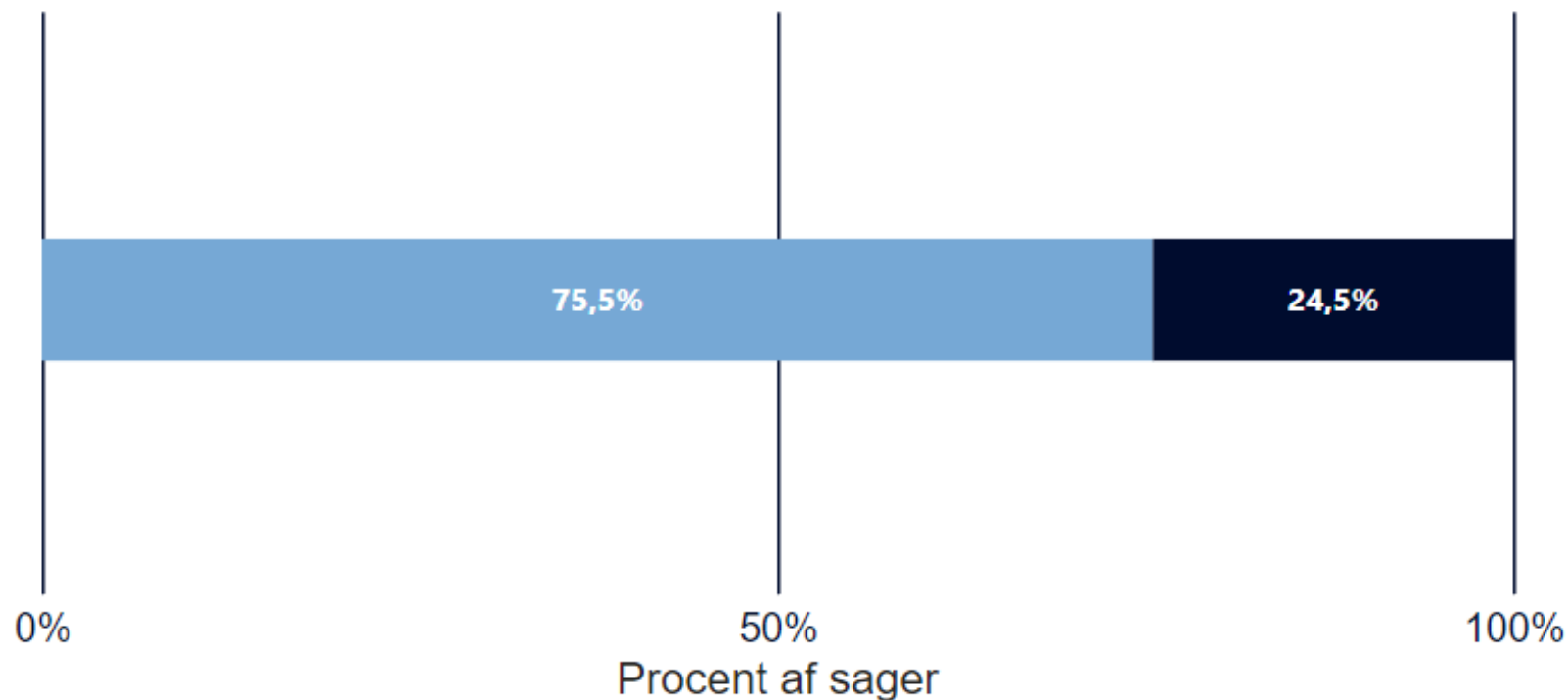
Pejlemærke	Status for 2. kvartal 2024	Udvikling
Servicemåloverholdelse - nye sager	Afgjorte sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder fortsat i gennemsnit de nationale servicemål.	
Servicemålsager - sagsbeholdning	Sagsbeholdningen for sager med servicemål er fortsat på et stabilt driftsleje.	
Servicemålsager - gennemløbstid	Gennemløbstiden er nede på 53 dage i gennemsnit.	
Servicemåloverholdelse - alle sager	Andelen af afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål ligger på 76 % i 2. kvartal.	
Alle sager - sagsbeholdning	Den samlede sagsbeholdning er fortsat faldende.	
Alle sager - modtagne og afsluttede	Antal modtagne og afgjorte sager ligger lidt lavere end i 1. kvartal 2024, men der er kommet flere sager med servicemål end forudsat.	

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



75 % af igangværende sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder de nationale servicemål. Dette er et mindre fald ift. 1. kvartal 2024, hvor tallet var knap 78 %.

Udviklingen er forventelig, da der fortsat afsluttes ældre sager.

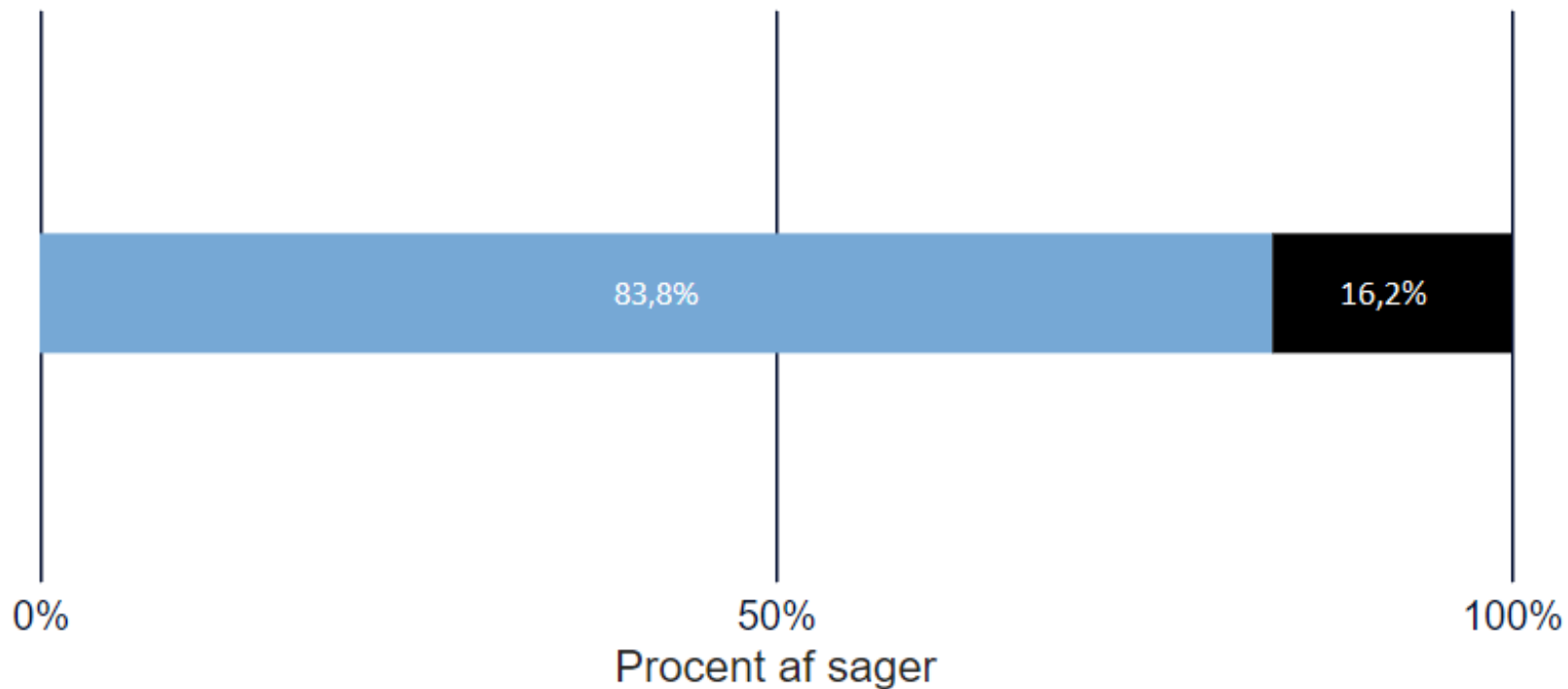
Det vurderes fortsat muligt sikre en servicemålsoverholdelse i 80-90 pct. af sagerne på sigt.

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



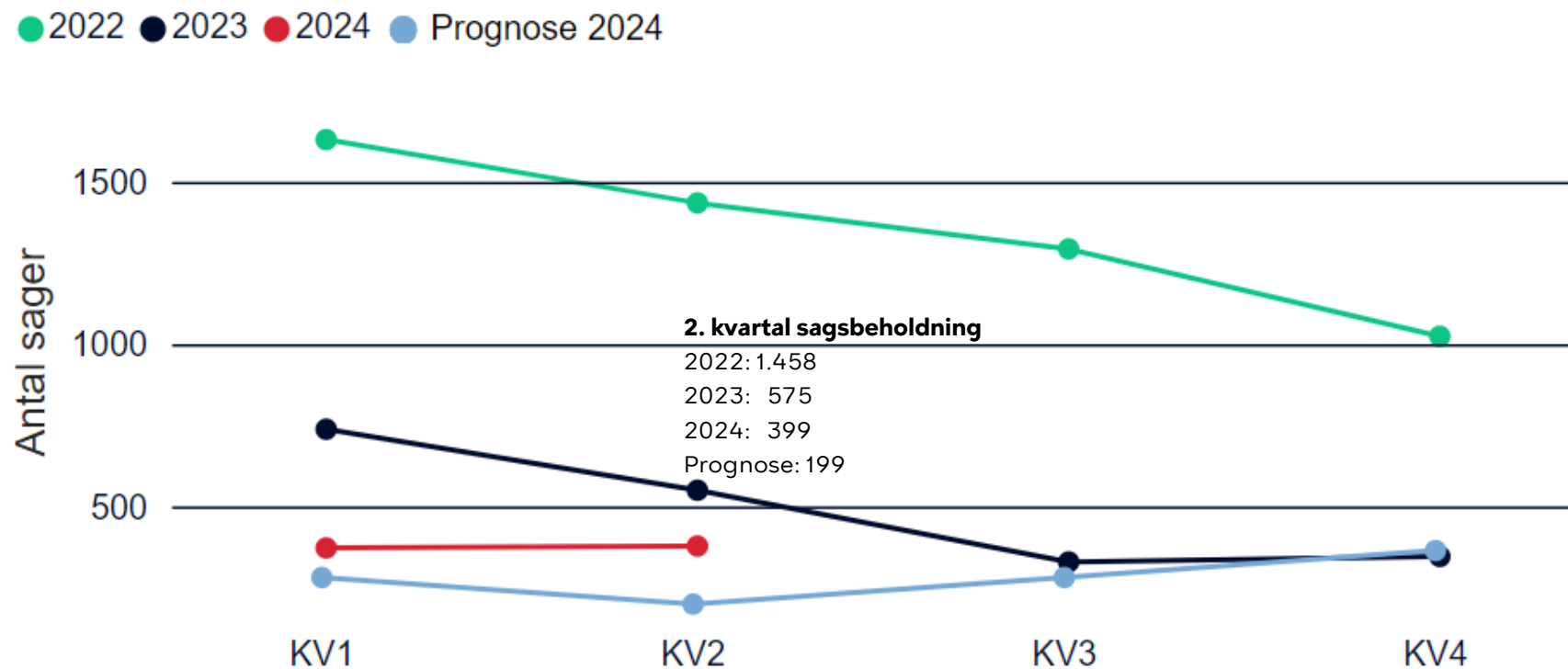
Knap 84 % af de afgjorte sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder de nationale servicemål. Dette er et mindre fald fra 86 % i 1. kvartal 2024.

I 16,2 % af de afgjorte sager, er servicemålene overskredet, en stigning fra 13,6 % i 1. kvartal 2024.

Målsætningen om en servicemålsoverholdelse på 80-90 % for afgjorte sager er således fortsat opfyldt.

2. Igangværende sager med servicemål

2.1. Sagsbeholdning



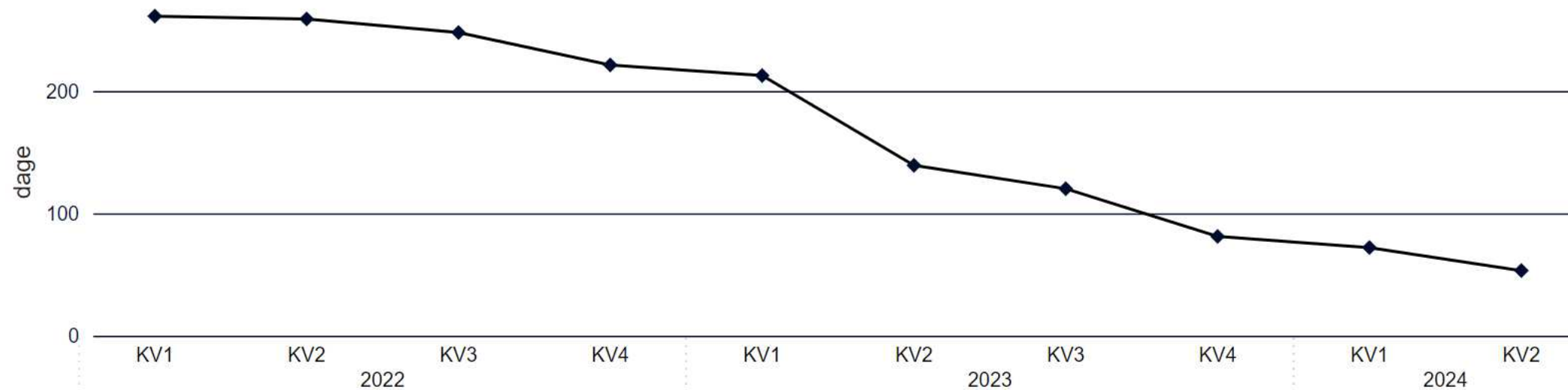
Beholdningen af servicemålssager er fortsat på et stabilt driftsleje.

Efter 2. kvartal 2024 er beholdningen nede på 399 sager, hvilket er højere end forudsat i prognosen. Dette skyldes primært, at der er modtaget flere sager end forventet.

3. Afgjorte sager med servicemål

3.1. Gennemløbstid - fra ansøgning til afgørelse

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



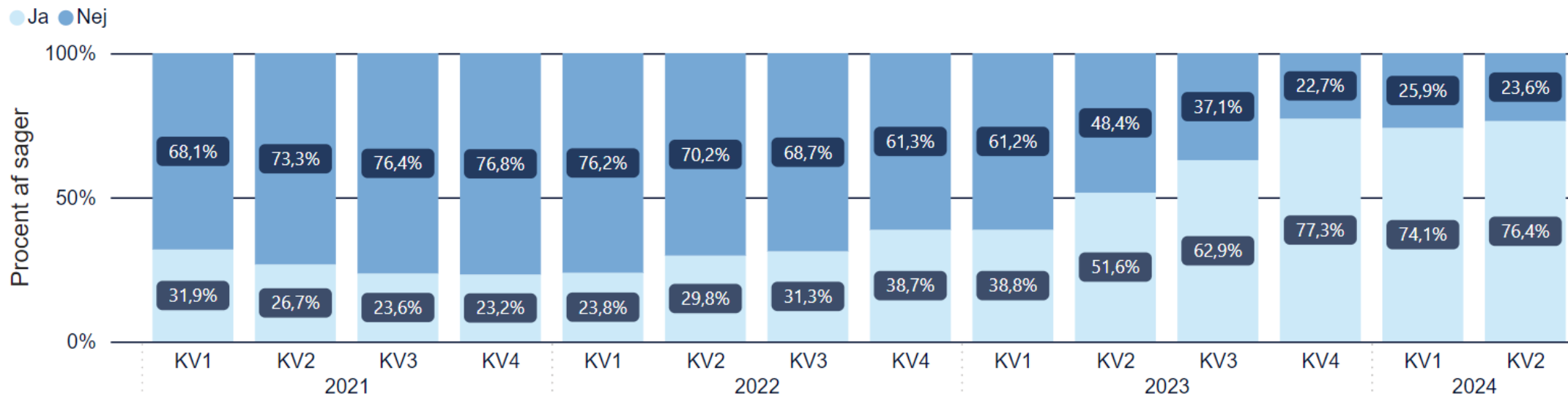
Gennemløbstiden er den samlede tid, fra forvaltningen modtager en ansøgning, til ansøger får en afgørelse.

Gennemløbstiden er fortsat faldende og er nede på 53 dage i 2. kvartal 2024 i gennemsnit, et fald fra 72 dage i 1. kvartal 2024. Målsætningen er en gennemløbstid på omkring 100 dage i gennemsnit.

3. Afgjorte sager med servicemål

3.2. Overholdelse af nationale servicemål

Procent af alle afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål

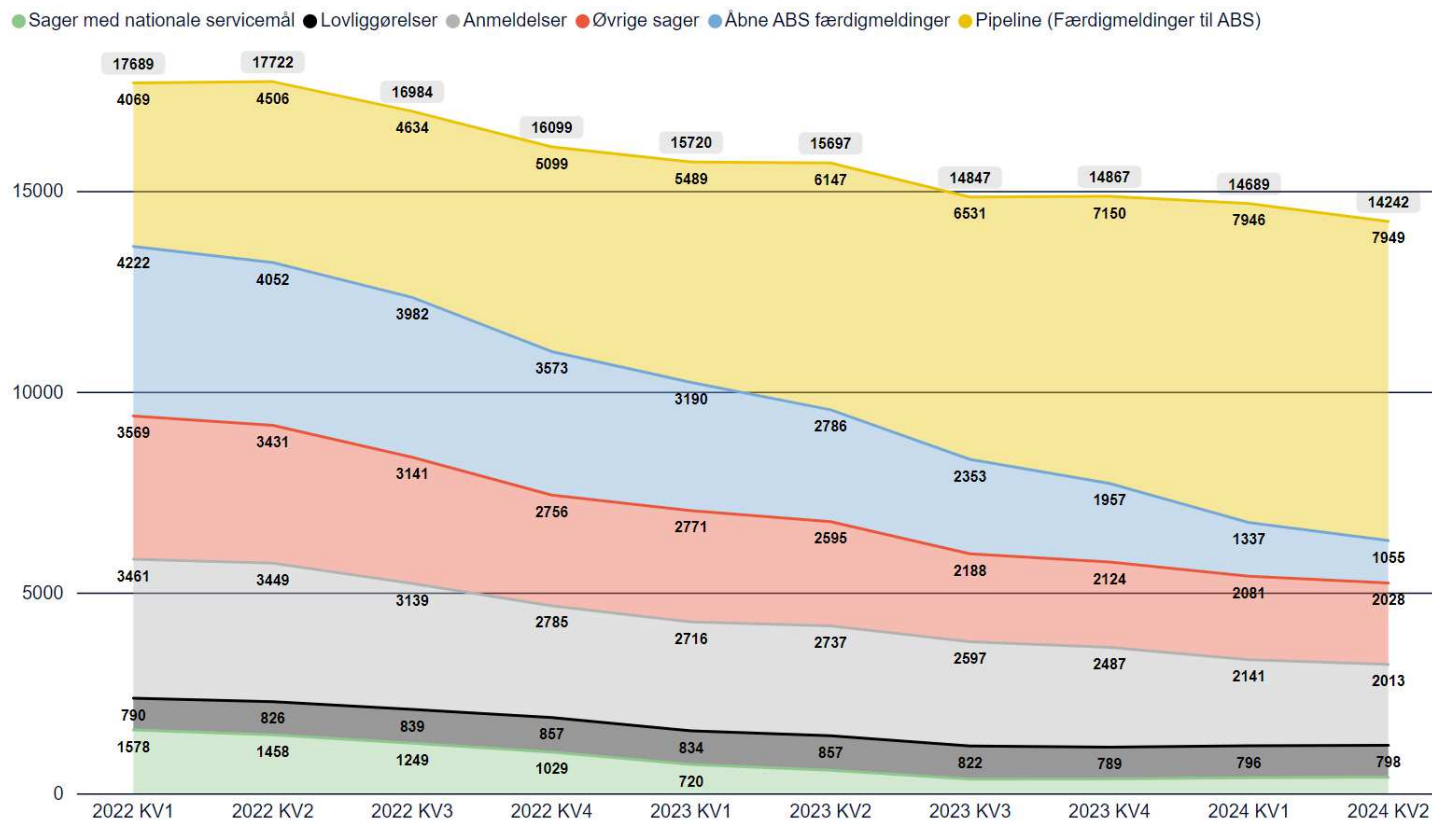


Andelen af afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål ligger på 76 % i 2. kvartal 2024. Forvaltningen har fokus at andelen af sager, der overholder servicemålene øges til 80-90 % på sigt.

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



Sagsbeholdningens sammensætning

Den samlede sagsbeholdning består af ca. 5.200 igangværende sager.

Udover igangværende sager er der ca. 1.000 færdigmeldte sager (lyseblå graf) og knap 8.000 sager, der afventer færdigmelding (gul graf). Inkluderes disse, er beholdningen på ca. 14.200 sager et mindre fald.

Den samlede sagsbeholdning er nedbragt med knap 1.500 sager siden 2. kvartal 2023.

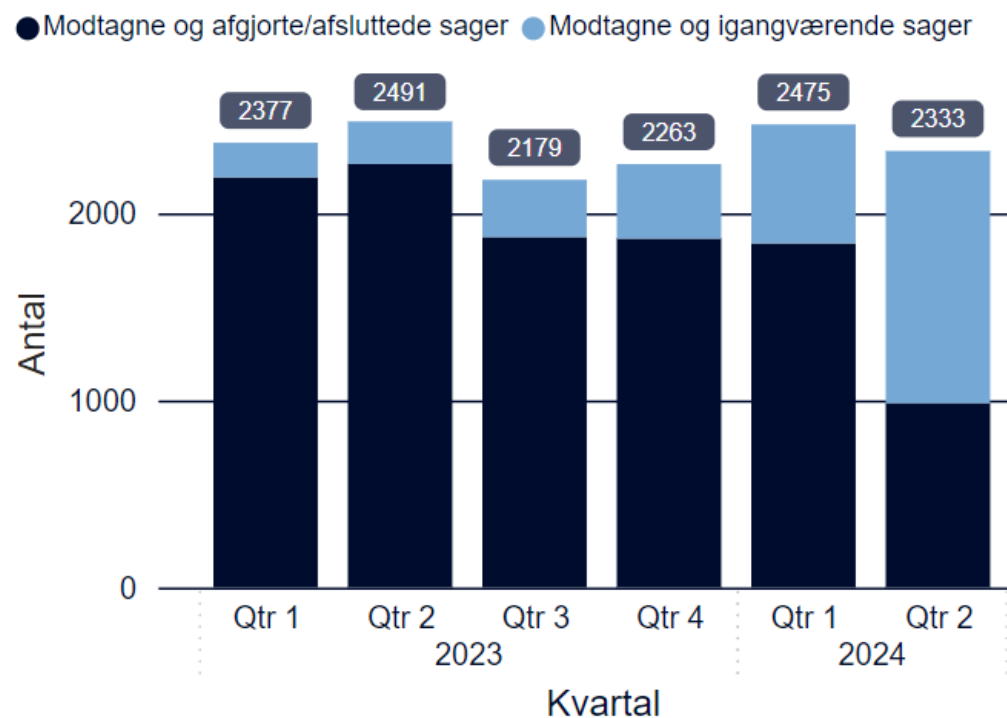
Se bilag 2 for yderligere uddybning af sagsbeholdningen.

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.

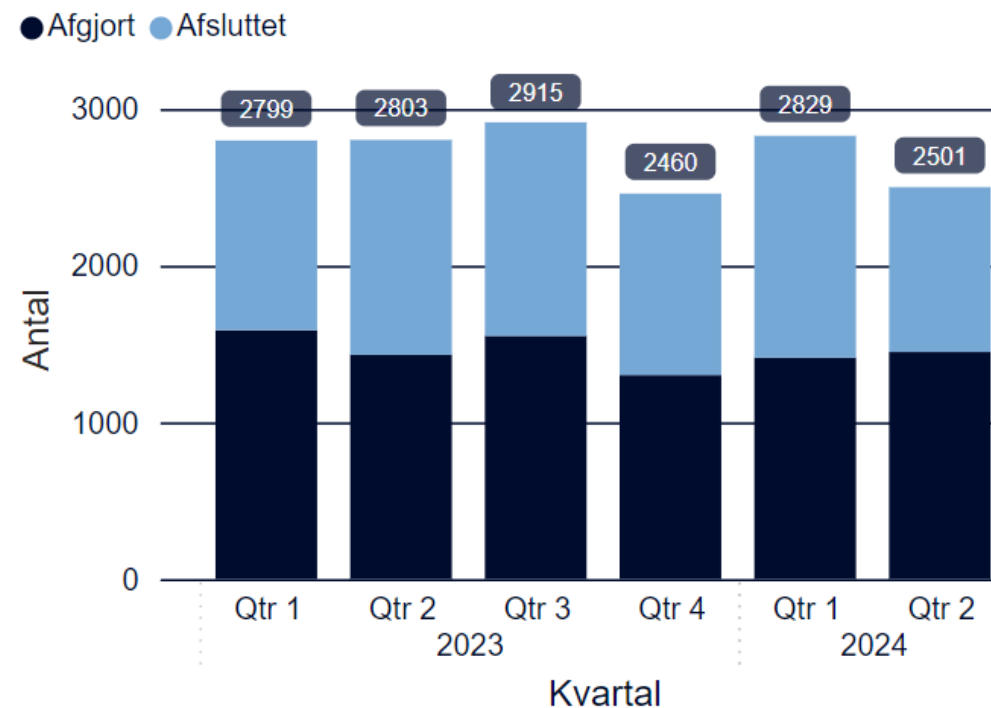
Data er trukket uge 27 2024.

4. Igangværende sager - alle sager

4.2. Modtagne og afgjorte sager



I 2. kvartal 2024 er der modtaget ca. 2.300 sager, hvilket er lidt lavere end i 1. kvartal 2024. Der er dog kommet flere sager med servicemål end prognosen forskriver.



I 2. kvartal 2024 er der afgjort og afsluttet 2.500 sager, hvilket er lidt lavere end i 1. kvartal 2024.

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

Forbedret kundeoplevelse

Pejlemærke	Status for 2. kvartal 2024	Udvikling
Kundetilfredshed	Databaserede målinger af kundetilfredsheden er påbegyndt i januar 2024. Datagrundlager fortsat for spinkelt til at man kan sammenfatte/konkludere.	n/a

5. Kundetilfredshed

1.1. Kundetilfredshedsmåling

Kundetilfredshedsmålinger

- Siden januar 2024 har kunder modtaget et link til et spørgeskema, når de har modtaget en byggetilladelse.
- Indsamling af feedback fra kunderne er et led i arbejdet med at højne forvaltningens servicekultur.
- Formålet er at sætte fokus på kundens oplevelse af den service forvaltningen leverer, bl.a. i byggesagsbehandlingen.
- Datagrundlaget gør det endnu ikke muligt at foretage analyser eller drage konklusioner.
- Når datagrundlaget er tilstrækkeligt, vil det indgå i den kvartalsvise afrapportering.

Spørgeskemaet fokuserer på kundernes oplevelse af mødet med forvaltningen, herunder:

1. Kontakten med forvaltningen
2. Forvaltningens vejledning
3. Imødekommenhed hos medarbejdere

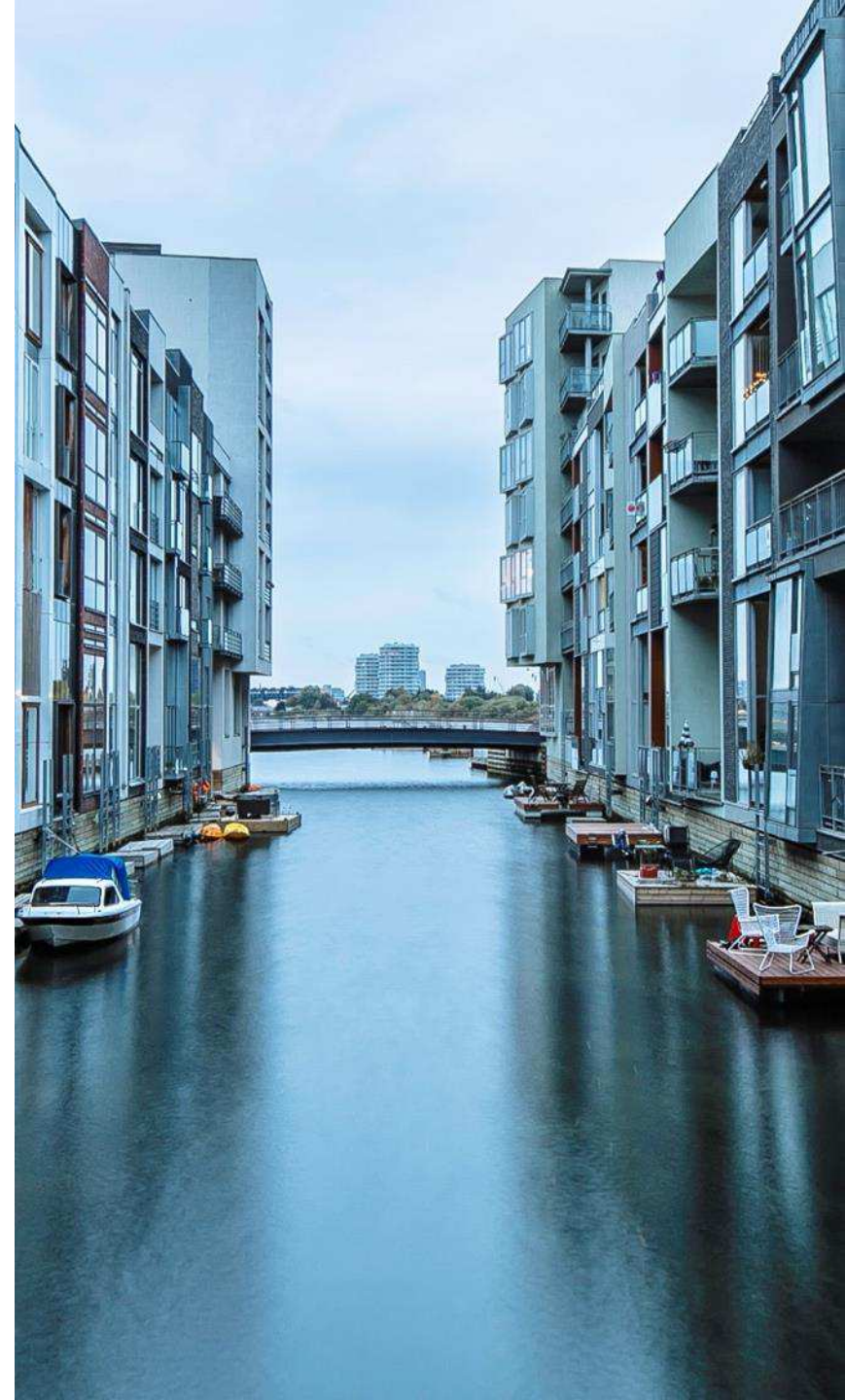
Juli 2024

Teknik- og Miljøforvaltningen
Bygge-, Parkerings- og Miljømyndigheden

Sagsbeholdning byggesagsområdet

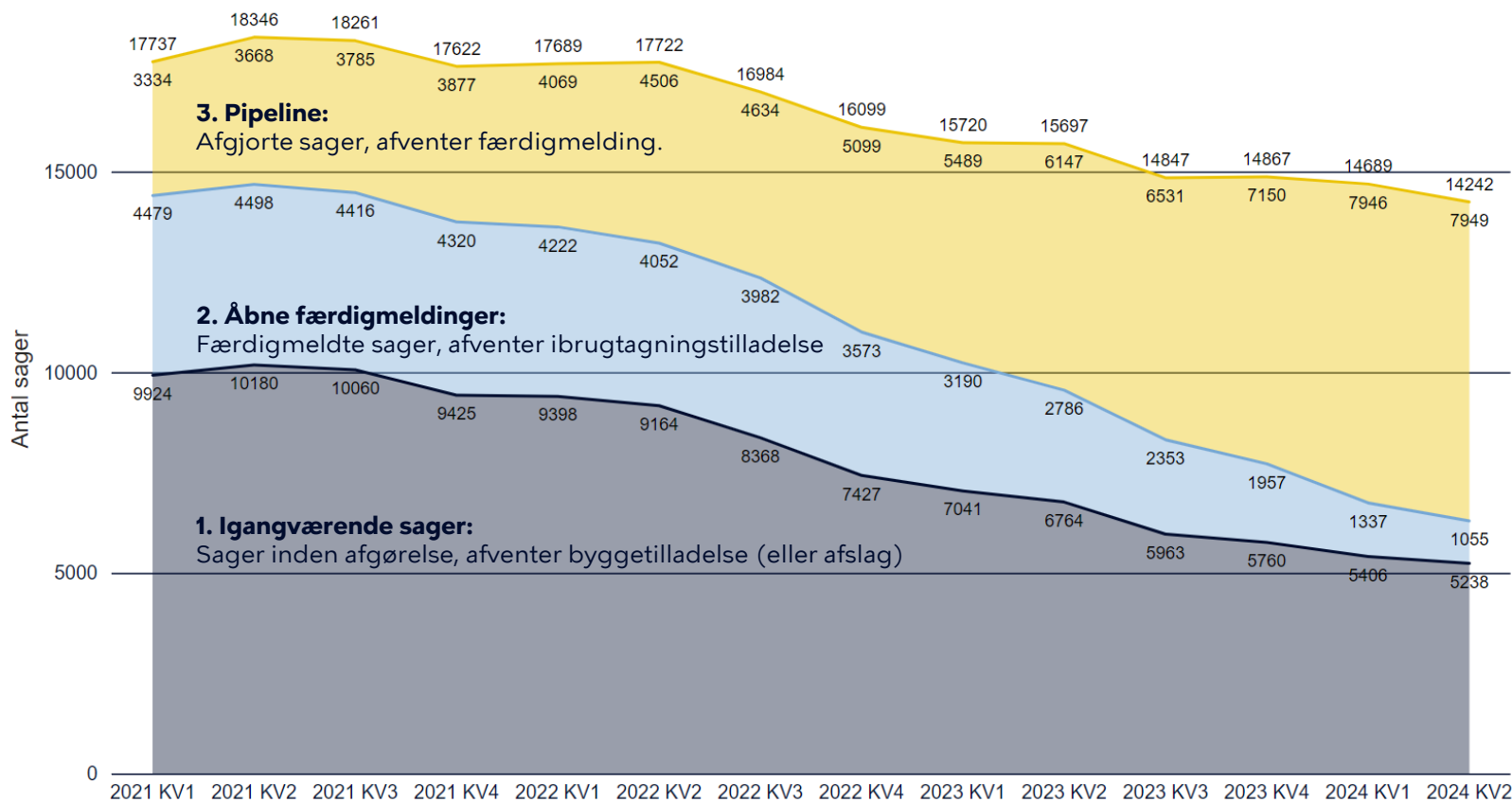
Bilag 2

Orientering med status for byggesagsområdet - 2. kvartal 2024
Teknik- og Miljøudvalgets møde den 26. august 2024



1. Sagsbeholdning - alle sager

— Igangværende sager (kun BPM) — Åbne ABS færdigmeldinger — Pipeline (Færdigmeldinger til ABS)



Den samlede sagsbeholdning består af i alt 14.242 sager, heraf igangværende byggesager, sager, hvor byggeriet er meldt påbegyndt, og sager, hvor byggeriet er færdigmeldt.

1. Igangværende sager

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

2. Åbne færdigmeldinger

11.055 sager er byggeriet færdigmeldt, og ansøger afventer ibrugtagningstilladelse.

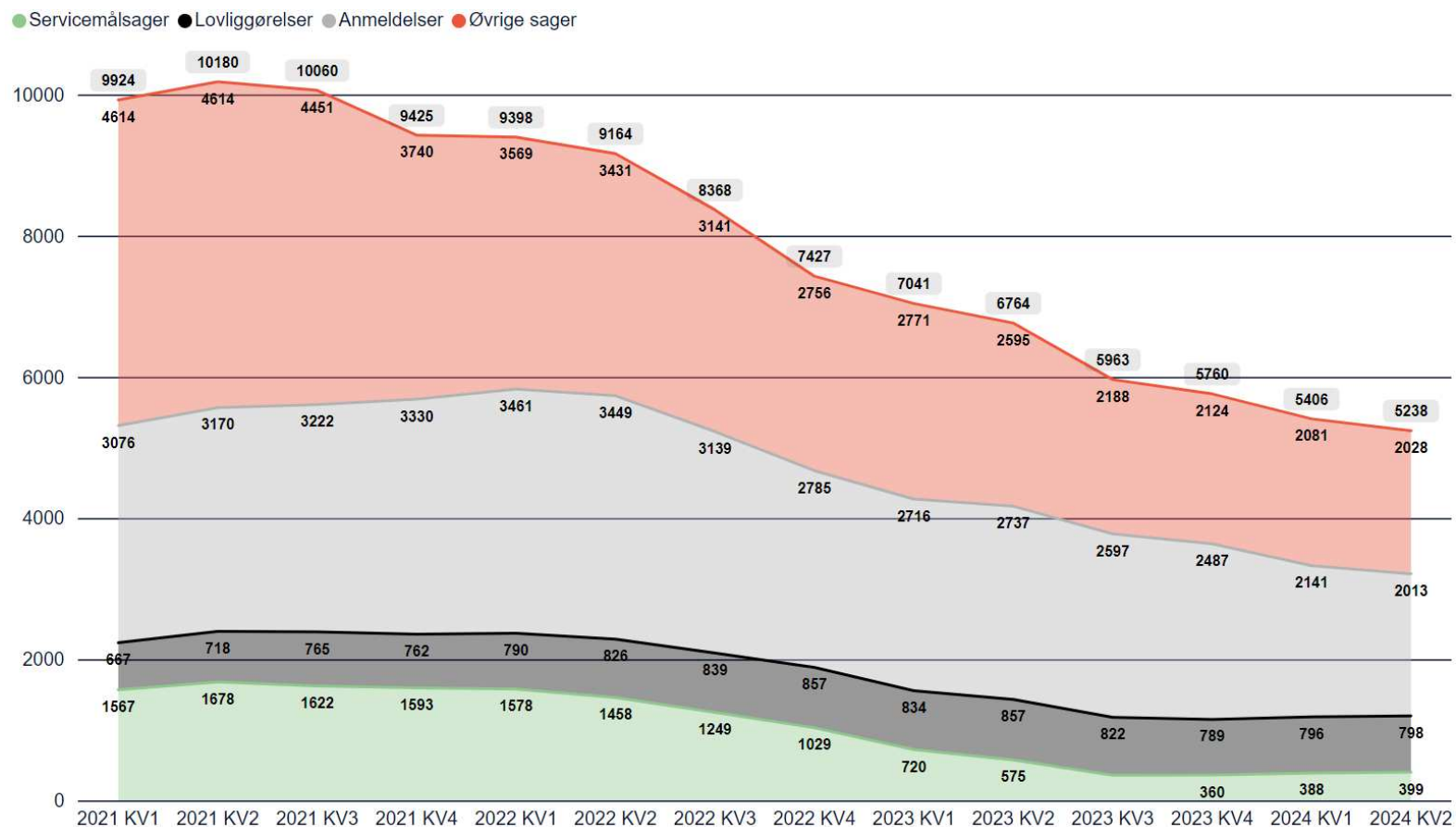
3. Pipeline

Endelig er der 7.949 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 5.238 igangværende sager er de største kategorier "Øvrige sager" (2.028 sager) og "Anmeldelsessager" (2.113 sager).

Derudover er der 798 lovliggørelsessager i sagsbeholdningen.

Den mindste kategori er servicemålsager med 399 sager.