



Notat

Status for byggesagsområdet 4. kvartal 2024

20-01-2025

Resume

På baggrund af prognose og en række igangsatte initiativer, der skal nedbringe sagsbehandlingstid og sagsbunker på byggesagsområdet, orienteres Teknik- og Miljøudvalget kvartalsvist om udviklingen på området. Status for 4. kvartal 2024 viser, at udviklingen følger prognosen på langt de fleste parametre og at nye sager fortsat overholder de nationale servicemål i gennemsnit.

Sagsnummer I F2
2024 - 26086

Dokumentnummer i F2
174965

Sagsnummer eDoc
2024-0438099

Sagsfremstilling

I 4. 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 knap 67 % for igangværende og ca. 80 % for afgjorte sager. Et mindre fald fra hhv. 70 % og 81,4 % i 3. kvartal 2024. Målsætningen om en servicemålsoverholdelse på mindst 80 % for afgjorte sager er dermed fortsat opfyldt. Forvaltningen har fokus på servicemålsoverholdelsen og har bl.a. anvendt mindreforbrug på løn i 2024 til at opjustere den eksterne bistand, der leveres på byggesagsområdet, for at sikre dette. Generelt vil der altid være sager, der ikke kan overholde servicemålene - fx pga. høringer, komplicerede forløb m.v. Forventningen er dog, at dette kan indeholdes inden for gennemsnittet af servicemålene og at servicemålsoverholdelsen kan bibeholdes på 80 % for afgjorte sager.

Sagsbeholdningen for sager med servicemål består ultimo 4. kvartal 2024 af 443 sager, hvilket er højere end forudsat i prognosen, men fortsat på et stabilt leje. Stigningen i sagsbeholdningen skyldes primært, at der er indkommet flere sager med servicemål i 4. kvartal, samt at produktiviteten er påvirket ifm. implementeringen af nyt fagsystem per 1. oktober 2024. Forvaltningen følger udviklingen tæt.

Gennemløbstiden (sagsbehandlingstid inkl. ventetid hos ansøger for afgjorte sager) er faldet fra 59 dage i 3. kvartal til 55 dage i 4. kvartal 2024. Målsætningen om en gennemløbstid på max 100 dage i gennemsnit overholdes således fortsat.

Andelen af afgjorte sager (alle sager), der overholder de nationale servicemål, er steget fra 71 % i 3. kvartal 2024 til 73 % i 4. kvartal 2024. Forvaltningen har fokus på at andelen af sager, der overholder

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

EAN-nummer
5798009809452

servicemålene øges til 80-90 % på sigt, bl.a. ved optimering af screeningsprocessen, hvor ufuldstændige sager afvises, anvendelse af robotter til administrative processer, der frigiver tid til sagsbehandlingen, samt løbende optimering af processer for sagsbehandlingen.

Fordelt på sagstyper ser sagsbehandlingstiden for Københavns Kommune de seneste fem år ud som følger:

Sagsbehandlingstid for byggesager med nationale servicemål

Sagstype (dage)	2020	2021	2022	2023	2024	Sager modtaget efter 1. juli 2023
Simple konstruktioner (40 dage)	136	160	189	95	56	34
Enfamiliehuse (40 dage)	123	163	212	131	41	40
Industri- og lagerbygninger (50 dage)	66	73	203	188	41	41
Etagebyggeri, erhverv (55 dage)	157	171	197	124	65	51
Etagebyggeri, bolig (60 dage)	101	152	161	86	41	35

Note: Tallene i parentes er servicemåltallet for sagstypen.

Forskellen på tal for 2024 og tal for sager modtaget efter 1. juli 2023 skyldes, at der i 2024 er afsluttet 52 ældre sager modtaget før 1. juli 2023, hvilket påvirker den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2024 negativt. Af ældre sager afviklet i 2024 kan bl.a. nævnes parkeringskælder under Dantes Plads (søgt i 2019), etageejendomme, Peter Bangs Vej 279 (søgt i 2021) og 14 ungdomsboliger, Frederiksborgvej 181 (søgt i 2022).

Den samlede sagsbeholdning er fortsat faldende og består af ca. 5.000 igangværende sager, hertil kommer ca. 770 igangværende færdigmeldingssager og knap 7.900 sager, der afventer færdigmelding. Inkluderer disse, er sagsbeholdningen i alt på ca. 13.700 sager, hvilket er et fald på ca. 600 sager ift. 4. kvartal 2023.

Pejlemærke 2 "Kundetilfredshed" fokuserer på nye, databaserede målinger af kundetilfredshed om byggesagsbehandlingen. Målingerne blev implementeret medio januar 2024, men datagrundlaget er fortsat for spinkelt til, at det er muligt at sammenfatte eller konkludere noget på den baggrund. Pejlemærket udgår derfor fra de kvartalsvise

afrapporteringer fremadrettet, indtil der foreligger retvisende målinger af kundetilfredsheden.

Politisk handlerum

Et eller flere udvalgsmedlemmer kan hæve sagen til en beslutnings sag, 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 forventeligt om status for 1. kvartal 2025 i maj 2025.

Lena Kongsbach
Vicedirektør

Bilag

- Bilag 1 Status for byggesagsområdet 4. kvartal 2024

Januar 2025

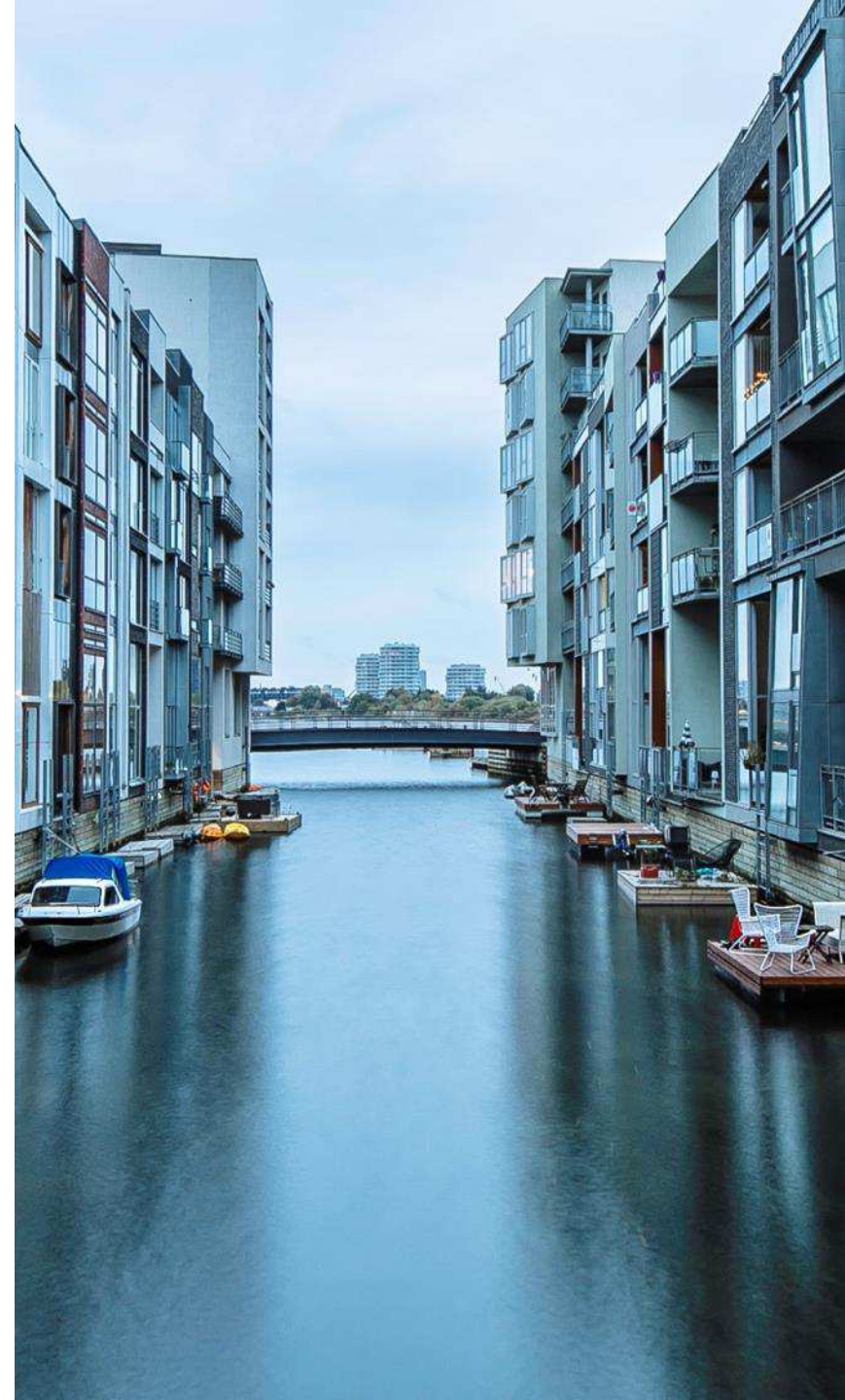
Teknik- og Miljøforvaltningen
Bygge-, Parkerings- og Miljømyndigheden

Status for byggesagsområdet

4. kvartal 2024

Bilag 1

Orientering med status for byggesagsområdet - 4. kvartal 2024
Teknik- og Miljøudvalgets møde den 3. februar 2025



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. Kundetilfredshed

- 5.1 Kundetilfredshedsmåling

Forbedret sagsbehandlingstid

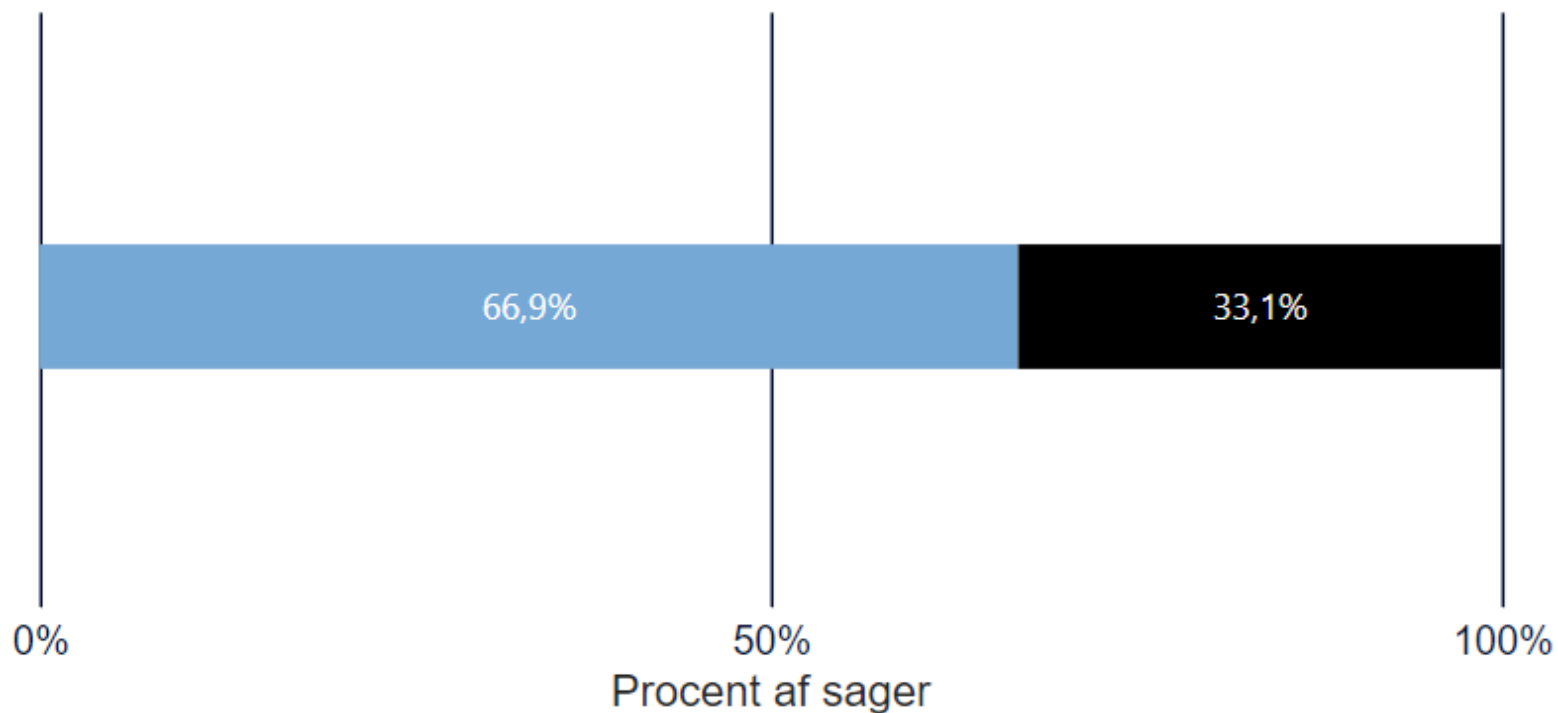
Pejlemærke	Status for 4. kvartal 2024	Status
Servicemåloverholdelse - nye sager	Afgjorte sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder fortsat i gennemsnit de nationale servicemål.	
Servicemålsager - sagsbeholdning	Sagsbeholdningen for sager med servicemål er steget en smule, men er fortsat på et stabilt driftsleje.	
Servicemålsager - gennemløbstid	Gennemløbstiden er faldet til 55 dage i gennemsnit.	
Servicemåloverholdelse - alle sager	Andelen af afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål er steget til 73 % i 4. kvartal.	
Alle sager - sagsbeholdning	Den samlede sagsbeholdning er fortsat faldende.	
Alle sager - modtagne og afsluttede	Antal modtagne og afgjorte sager er højere end i 3. kvartal 2024.	

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 67 % af igangværende sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder de nationale servicemål. Dette er et mindre fald fra 70 % i 3. kvartal 2024.

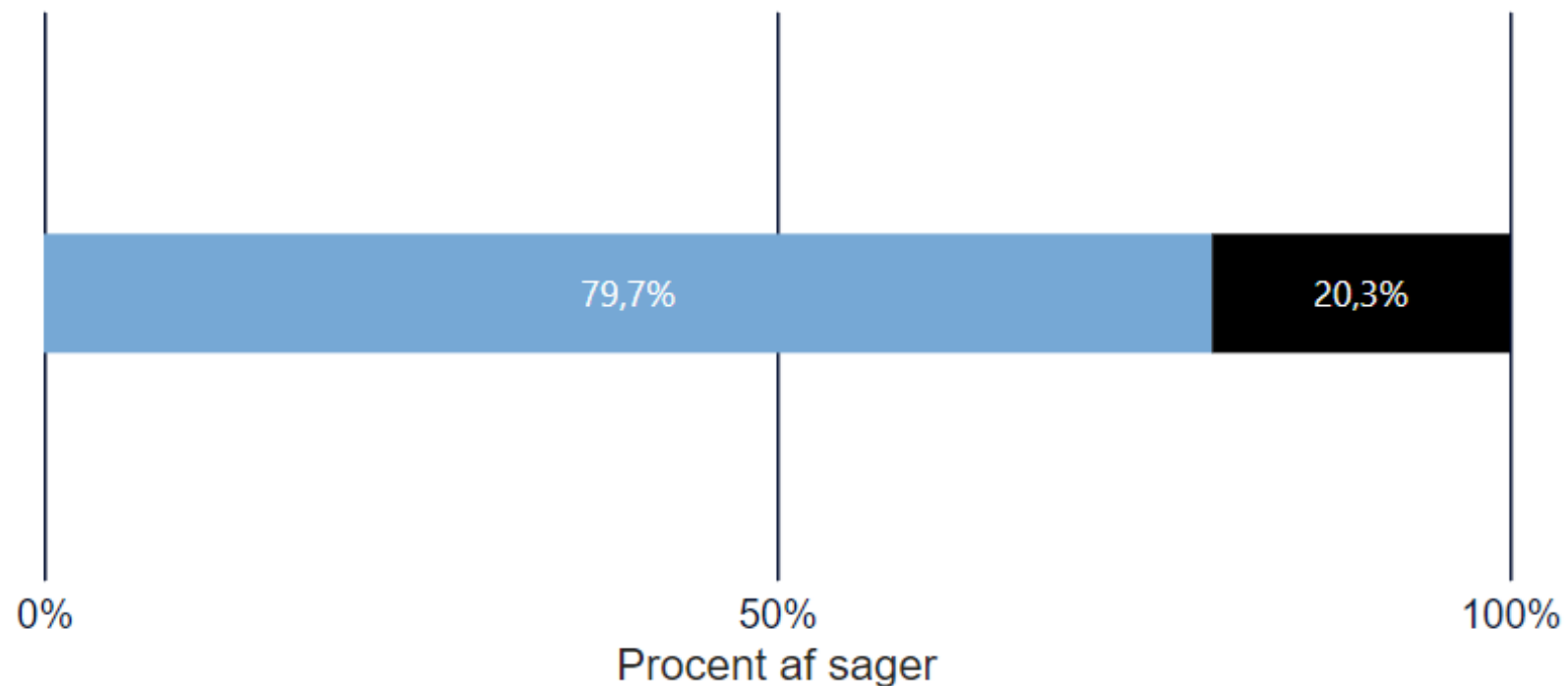
Udviklingen er forventelig, da der fortsat afsluttes ældre sager. Derudover har produktiviteten været påvirket af implementeringen af nyt fagsystem.

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

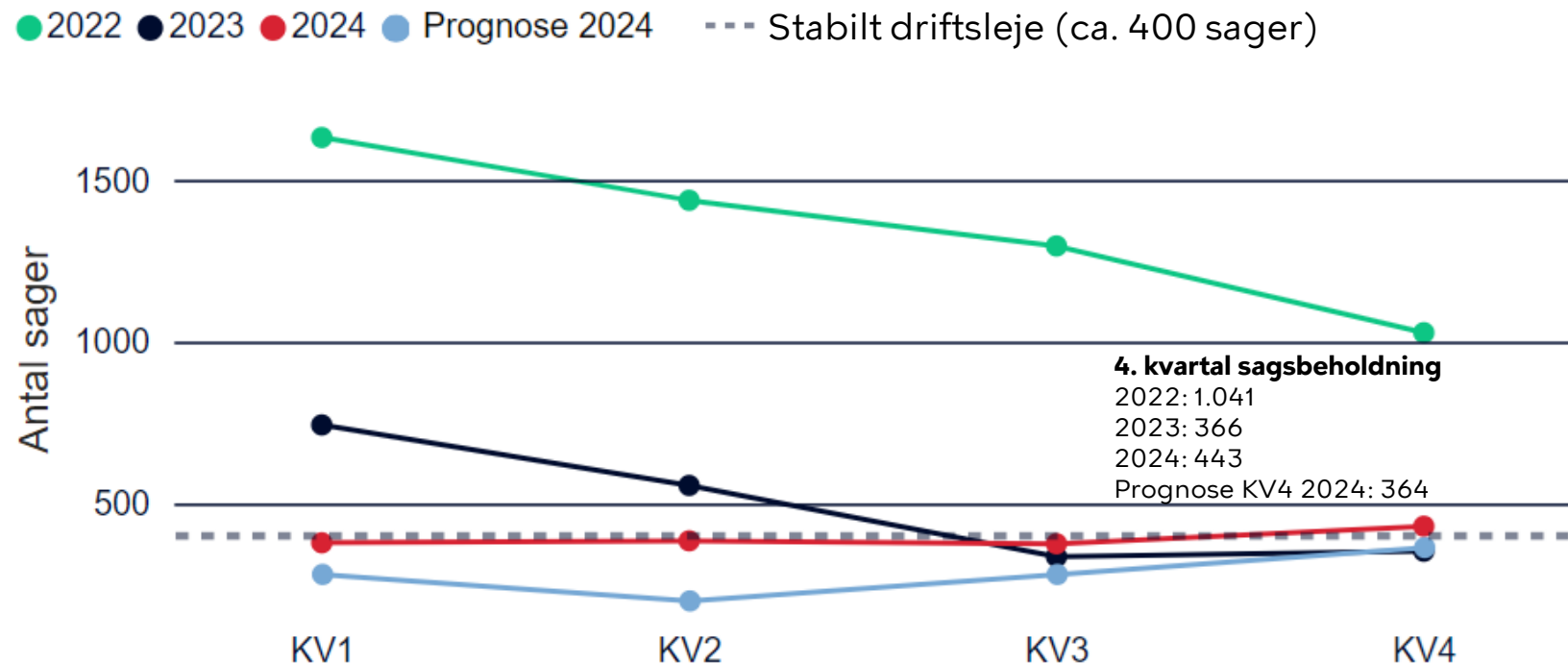


Knap 80 % af de afgjorte sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder de nationale servicemål. Dette er et mindre fald fra 81,4 % i 3. kvartal 2024.

Forvaltningen har opjusteret den eksterne bistand, der leveres på byggesagsområdet bl.a. for at sikre at målsætningen om en servicemålsoverholdelse på 80-90 % for afgjorte sager fortsat kan opfyldes.

2. Igangværende sager med servicemål

2.1. Sagsbeholdning



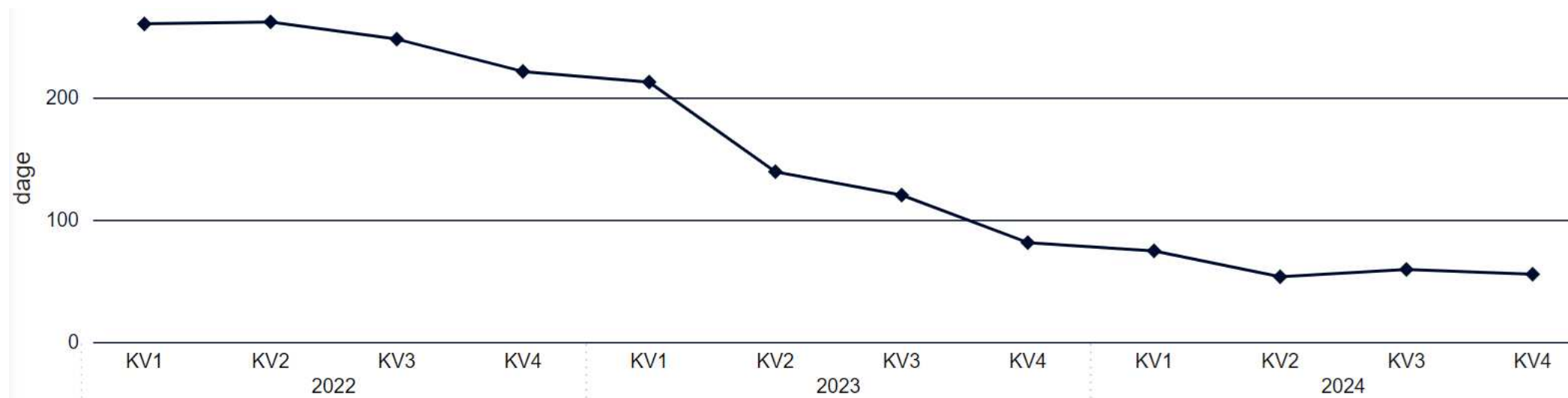
Beholdningen af servicemålssager er stigende og ligger p.t. lidt højere end 400 sager.

Efter 4. kvartal 2024 er beholdningen oppe på 443 sager, hvilket er højere end forudsat i prognosen. Dette skyldes primært, at der er modtaget flere sager end forventet, samt implementeringen af nyt fagsystem.

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.

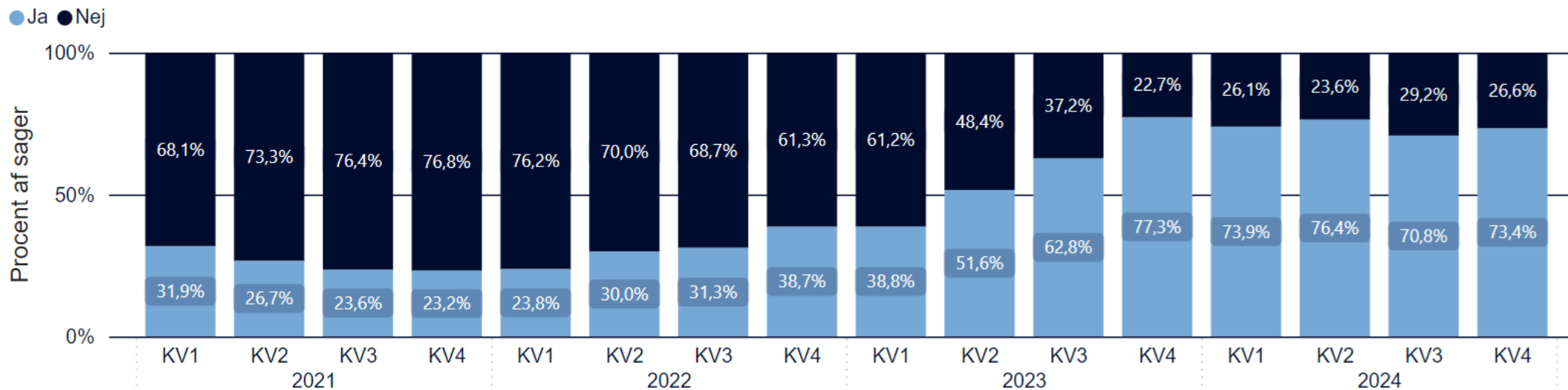
I 4. kvartal 2024 er gennemløbstiden faldet fra 59 dage i 3. kvartal 2024 til 55 dage i gennemsnit.

Målsætningen er en gennemløbstid på under 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

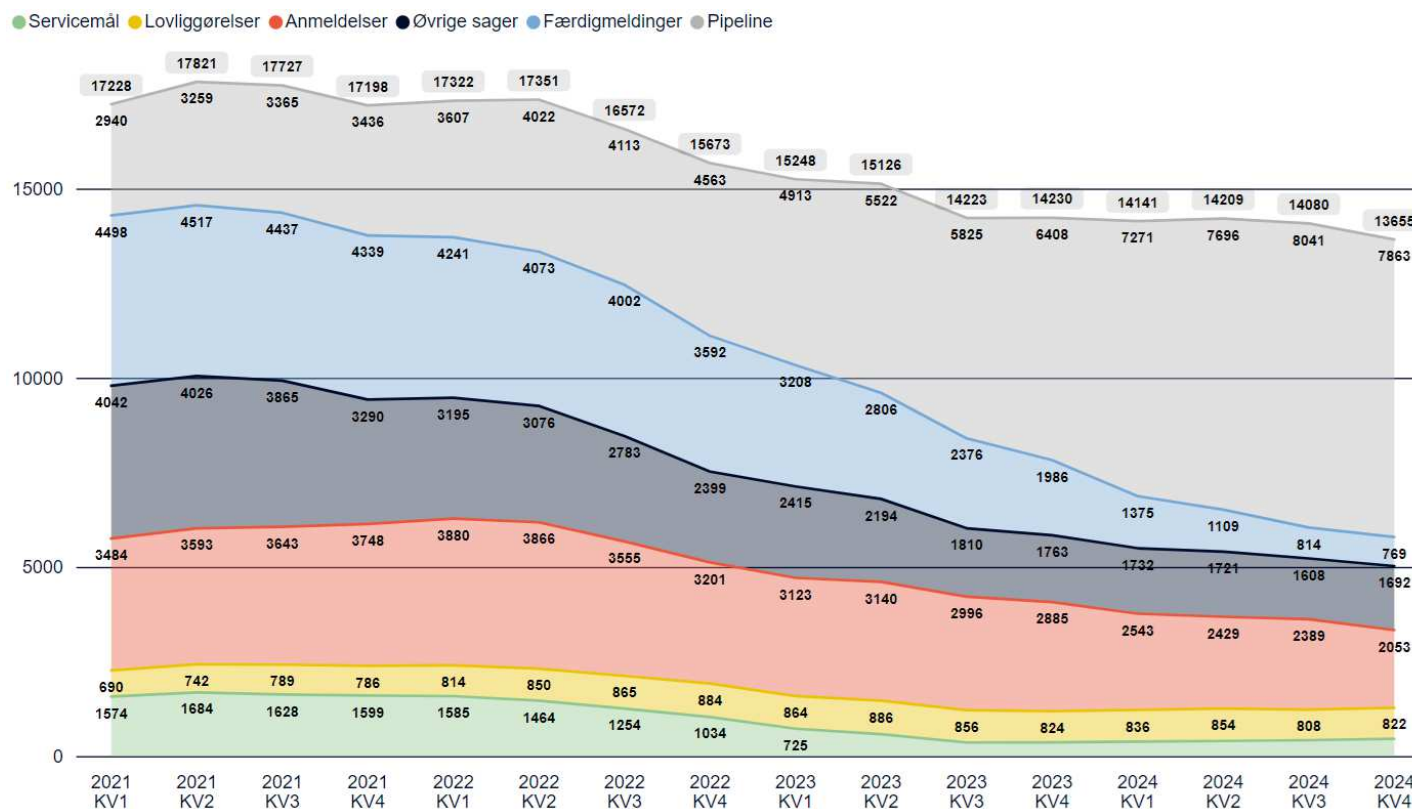


Andelen af afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål ligger på ca. 73 % i 4. kvartal 2024, hvilket er en mindre stigning fra ca. 71 % i 3. kvartal. Forvaltningen har fokus at andelen af sager, der overholder servicemålene øges til 80-90 % på sigt.

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. 5.000 igangværende sager. De største kategorier er "Anmeldelsessager" (2.053 sager) og "Øvrige sager" (1.692 sager). Den mindste kategori er sager med servicemål (grøn graf).

Udover igangværende sager, er der ca. 770 færdigmeldte sager, der afventer ibrugtagningstilladelse (lyseblå graf), og knap 7.900 sager, der afventer færdigmelding (lysegrå graf).

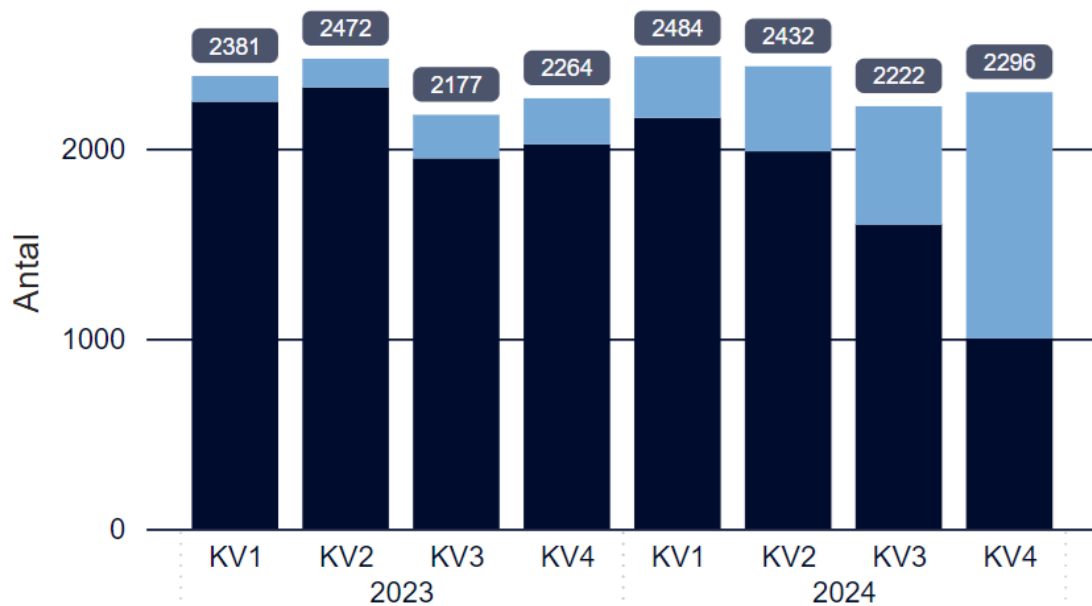
Inkluderes disse, er beholdningen på ca. 13.700 sager, et fald på ca. 350 sager siden 3. kvartal 2024.

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

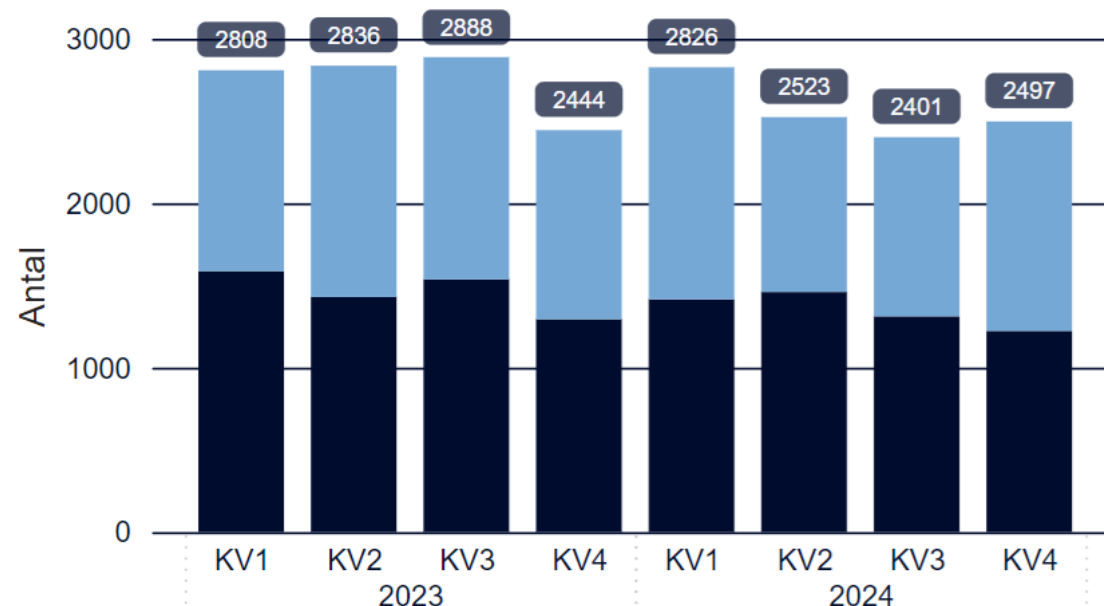
4.2. Modtagne og afgjorte sager

● Antal modtagne og afgjorte/afsluttede sager (endt k... ● Antal modtagne og igangvære...



I 4. kvartal 2024 er der modtaget ca. 2.300 sager, hvilket er flere end i 3. kvartal.

● Afgjort ● Afsluttet uden afgørelse



I 4. kvartal 2024 er der afgjort og afsluttet knap 2.500 sager, hvilket er højere end 3. kvartal.

Forbedret kundeoplevelse

Pejlemærke	Status for 4. kvartal 2024	Status
Kundetilfredshed	Databaserede kundetilfredshedsmålinger påbegyndt i januar 2024. Datagrundlag er dog stadig spinkelt.	n/a

5. Kundetilfredshed

5.1. 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.
- Dette pejlemærke udgår fra de kvartalsvise afrapporteringer indtil der foreligger retvisende målinger af kundetilfredsheden.

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

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