



## Notat

### Status for byggesagsområdet 3. kvartal 2024

#### Resumé

Teknik- og Miljøudvalget orienteres om status for byggesagsbehandlingen for 3. kvartal 2024 (bilag 1), hvor udviklingen følger prognosen på langt de fleste parametre.

Fra 1. januar 2025 samles byggesagsbehandlingen i afdelingen 'Bygge-, Parkerings- og Miljømyndighed' (BPM). Hidtil har byggesager i byudviklingsområder været placeret i afdelingen Klima og Byudvikling. Den nuværende prognose omfatter alene byggesager, der behandles i BPM, dels pga. organisering af byggesagsbehandlingen og dels fordi det er en anden type byggesager, der behandles i Klima- og Byudvikling. Af den grund har afrapporteringerne hidtil alene omhandlet byggesager i BPM. Konkret vil ændringen betyde en stigning i sagsbeholdningen af sager med servicemål på ca. 20 %, samt en stigning i andelen af komplekse byggesager generelt. Fra 1. kvartal 2025 vil sagerne indgå som en integreret del af den samlede afrapportering, hvilket vil påvirke den gennemsnitlige servicemålsoverholdelse i negativ retning.

#### Sagsfremstilling

##### Ny organisering samler byggesagsbehandlingen

Samlingen af byggesagsbehandlingen betyder, at 18 medarbejdere, der hidtil har været placeret i afdelingen Klima og Byudvikling, og som har behandlet byggesager i byudviklingsområderne, overflyttes til Bygnings-, parkerings- og miljøafdelingen (myndighedsområdet). Fra 1. kvartal 2025 vil byggesager for byudviklingsområder derfor indgå i afrapporteringerne. Dette vil medføre at sagsbeholdningen for sager med servicemål stiger med ca. 20 %. En større andel af de sager der tilgår er komplekse byggesager med længere sagsforløb, hvorfor der også er færre af disse sager, der overholder de nationale servicemål. Det vil afspejle sig i afrapporteringerne fra 1. kvartal 2025 og fremadrettet, hvor antallet af sager, der overholder de nationale servicemål, vil falde og der vil ses længere gennemsnitlig sagsbehandlingstid, da beregningerne baseres på den samlede portefølje af sager med servicemål.

Omorganiseringen i Teknik- og Miljøforvaltningen vil dog ikke have betydning for KL's opgørelser, der forventes at udkomme i marts 2025.

13-11-2024

Sagsnummer i F2  
2024 - 5314

Dokumentnummer i F2  
155630

Sagsnummer i eDoc  
2024-0088828

Bygge-, Parkerings- og  
Miljømyndighed

Njalsgade 13  
2300 København S

EAN-nummer  
5798009809452

Det skyldes at alle byggesager, dvs. også sager fra byudviklingsområderne, altid har indgået i KL's årlige opgørelser over kommunernes sagsbehandlingstid på byggesagsområdet.

Teknik- og Miljøforvaltningen har implementeret en række initiativer for at nedbringe sagsmængden og sagsbehandlingstiden på byggesagsområdet. I 3. 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 70 % for igangværende og ca. 81 % for afgjorte sager. Målsætningen om en servicemålsoverholdelse på mindst 80 % for afgjorte sager er dermed fortsat opfyldt. Forvaltningen har fokus på servicemålsoverholdelsen og har bl.a. opjusteret den eksterne bistand, der leveres på byggesagsområdet, for at sikre at målsætningen om, at nye sager modtaget efter 1. juli 2023 i gennemsnit overholder de nationale servicemål. 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 3. kvartal 2024 af 389 sager, hvilket er højere end forudsat i prognosen. Dette skyldes primært, at der er indkommet flere sager med servicemål end forventet, samt at produktiviteten er påvirket ifm. forberedelsen til implementeringen af nyt fagsystem per 1. oktober 2024. Forvaltningen følger udviklingen tæt, og har mulighed for at opjustere den eksterne bistand yderligere. Dette er en fleksibel løsning, der gør det lettere af håndtere udsving i sagsmængderne. Bunken af servicemålssager er fortsat nede på et stabilt driftsleje og ligger på samme niveau som i 3. kvartal 2023.

**Gennemløbstiden** (sagsbehandlingstid inkl. ventetid hos ansøger for afgjorte sager) er steget en smule og ligger på 59 dage i 3. kvartal 2024 i gennemsnit, men målsætningen om en gennemløbstid på max 100 dage i gennemsnit overholdes fortsat.

**Andelen af afgjorte sager (alle sager), der overholder de nationale servicemål**, er på 71 % i 3. kvartal 2024, hvilket er et fald fra 76 % i 2. kvartal. Faldet skyldes primært afvikling af ældre sager, hvoraf de fleste sager søgt før juli 2023, nu er afviklet. Forvaltningen har fokus på at andelen af sager, der overholder servicemålene øges til 80-90 % på sigt, bl.a. ved optimering af screeningsprocessen, hvor ufuldstændige sager afvises, samt løbende optimering af processer for sagsbehandlingen.

**Den samlede sagsbeholdning** er fortsat faldende og består af ca. 5.000 igangværende sager, hertil kommer ca. 770 igangværende færdigmeldingssager og mere end 8.000 sager, der afventer færdigmelding. Inkluderes disse, er sagsbeholdningen i alt på ca. 14.000 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 fortsat for spinkelt til, at det er muligt at sammenfatte eller konkludere noget på den baggrund. Forvaltningen overvejer om der skal anlægges en anden tilgang til kundetilfredshedsundersøgelserne, som p.t. sendes ud som et link i byggetilladelser, og vender tilbage herom i en kommende orientering.

#### **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 4. kvartal 2024 i starten af 2025.

Lena Kongsbach  
Vicedirektør

Oktober 2024

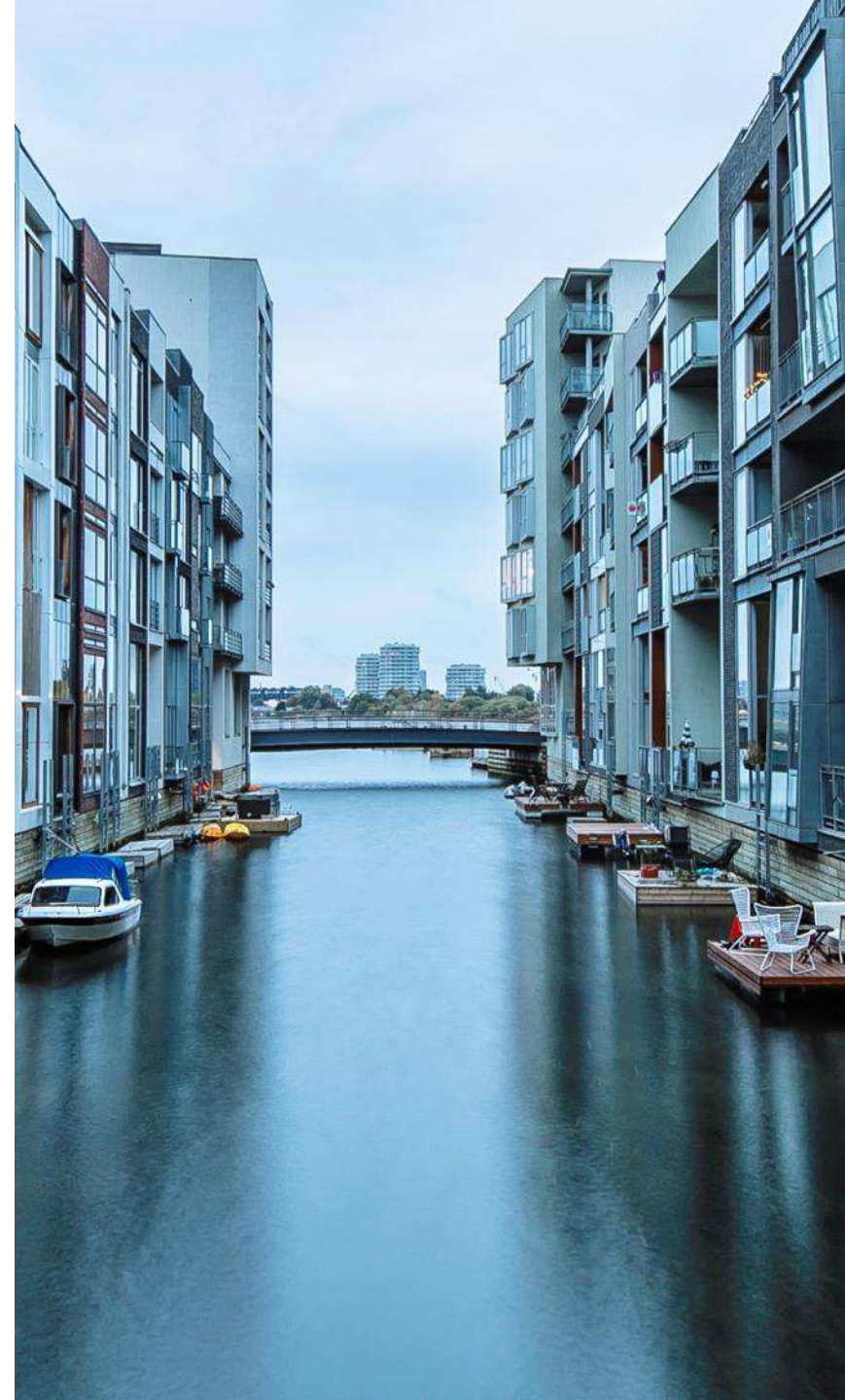
Teknik- og Miljøforvaltningen  
Bygge-, Parkerings- og Miljømyndigheden

# Status for byggesagsområdet

## 3. kvartal 2024

### Bilag 1

Orientering med status for byggesagsområdet - 3. kvartal 2024  
Teknik- og Miljøudvalgets møde den 18. november 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. Kundetilfredshed

- 5.1 Kundetilfredshedsmåling

# Forbedret sagsbehandlingstid

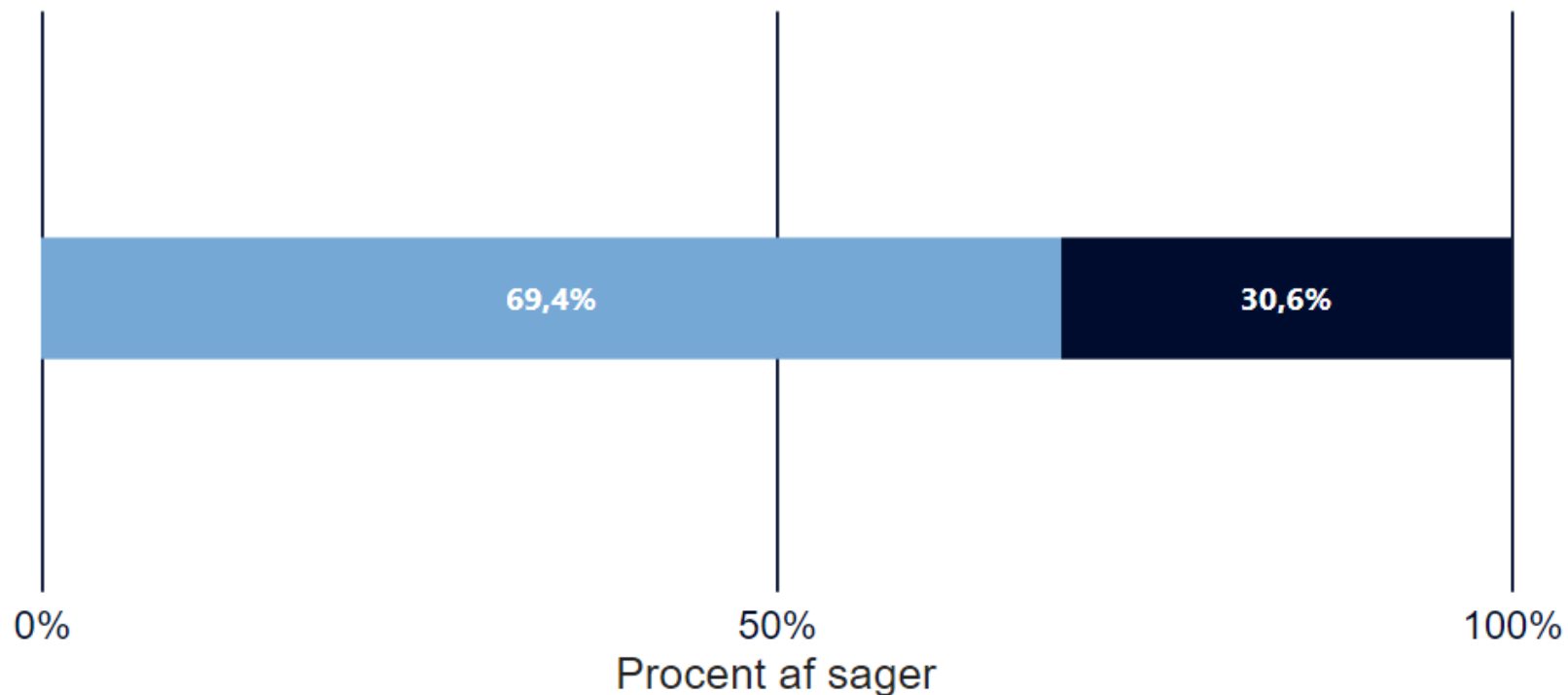
Pejlemærke	Status for 3. kvartal 2024	Status
Servicemåloverholdelse - nye sager	Afgjorte sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder fortsat i gennemsnit de nationale servicemål.	
Servicemålsager - sagsbeholdning	Sagsbeholdningen for sager med servicemål er fortsat på et stabilt driftsleje.	
Servicemålsager - gennemløbstid	Gennemløbstiden er nede på 59 dage i gennemsnit.	
Servicemåloverholdelse - alle sager	Andelen af afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål ligger på 71 % i 3. 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 2. 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 70 % af igangværende sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder de nationale servicemål. Dette er et fald ift. 2. kvartal 2024, hvor tallet var ca. 75 %.

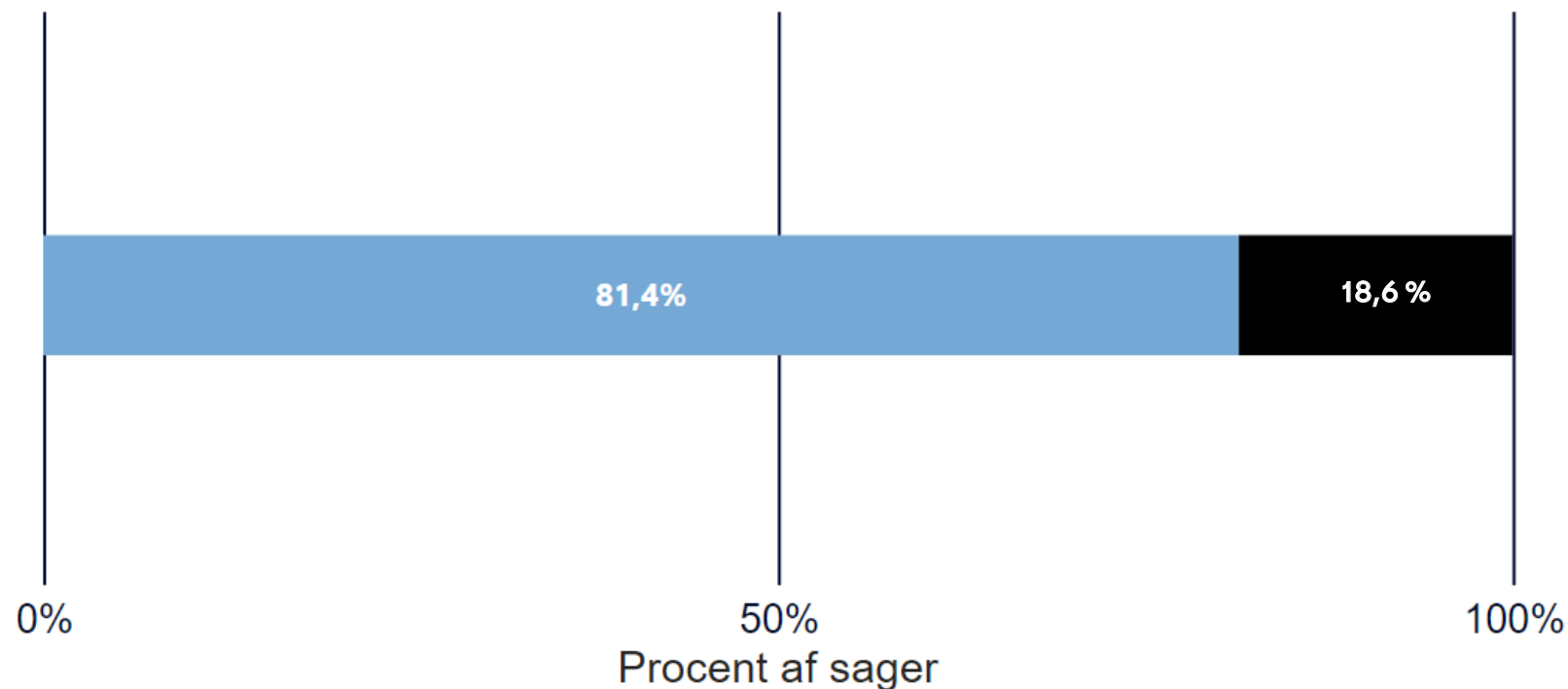
Udviklingen er forventelig, da der fortsat afsluttes ældre sager. Derudover påvirkes produktiviteten af implementeringen af nyt fagsystem.

# 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



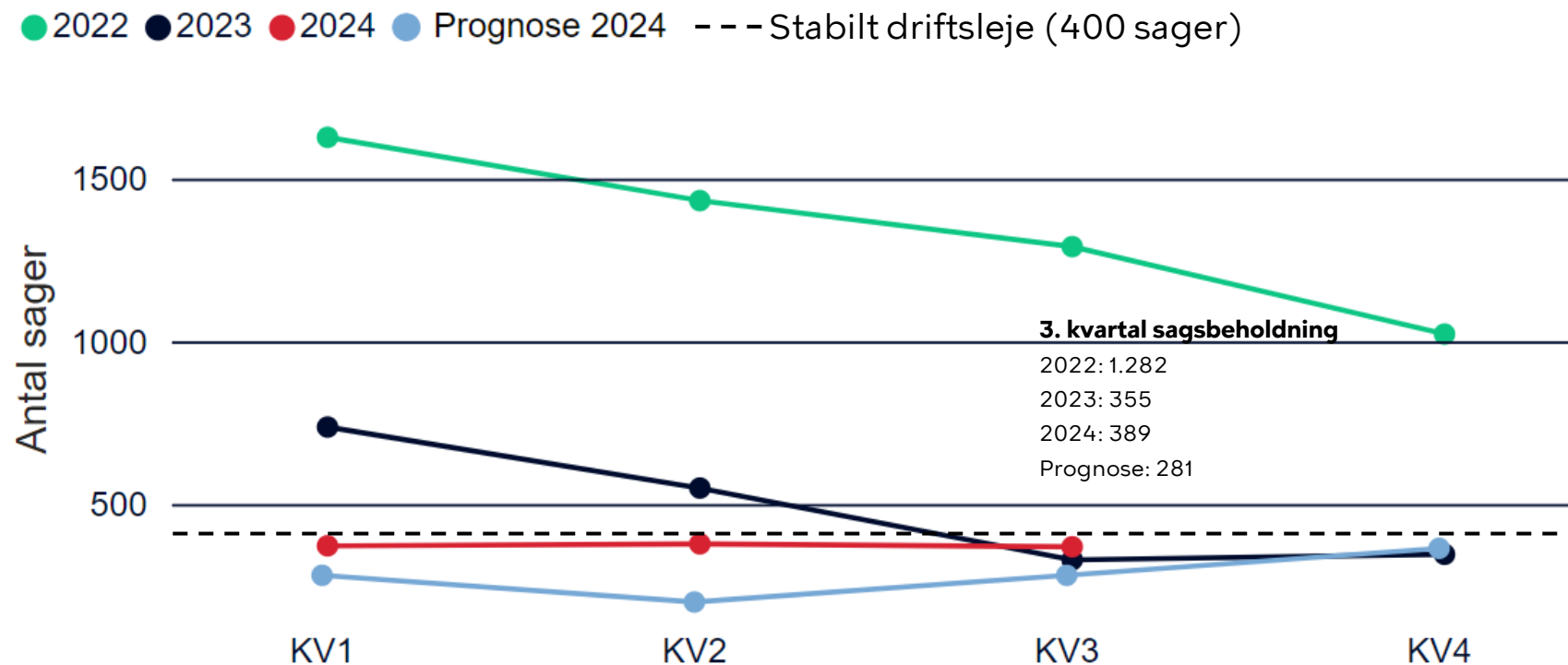
Ca. 81 % af de afgjorte sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder de nationale servicemål. Dette er et mindre fald fra 84 % i 1. kvartal 2024.

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



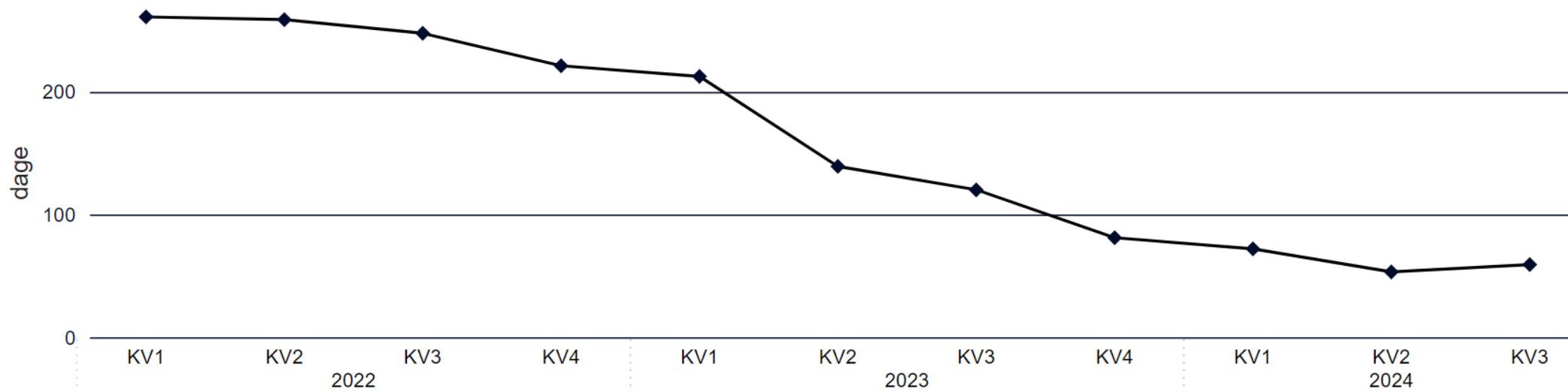
Beholdningen af servicemålssager er fortsat på et stabilt driftsleje.

Efter 3. kvartal 2024 er beholdningen nede på 389 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.

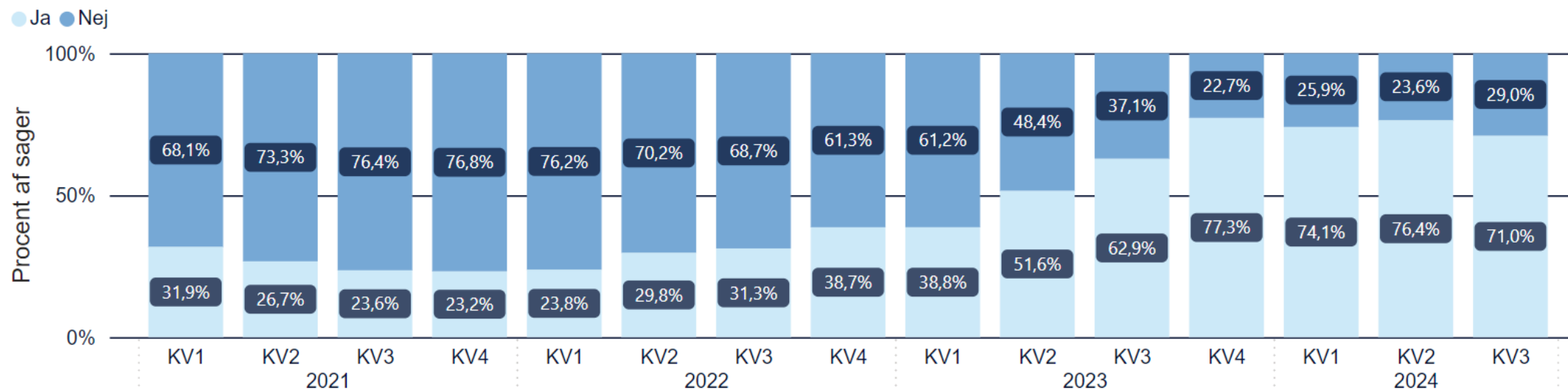
Der ses en mindre stigning fra 53 dage i 2. kvartal til 59 dage i gennemsnit i 3. kvartal 2024.

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

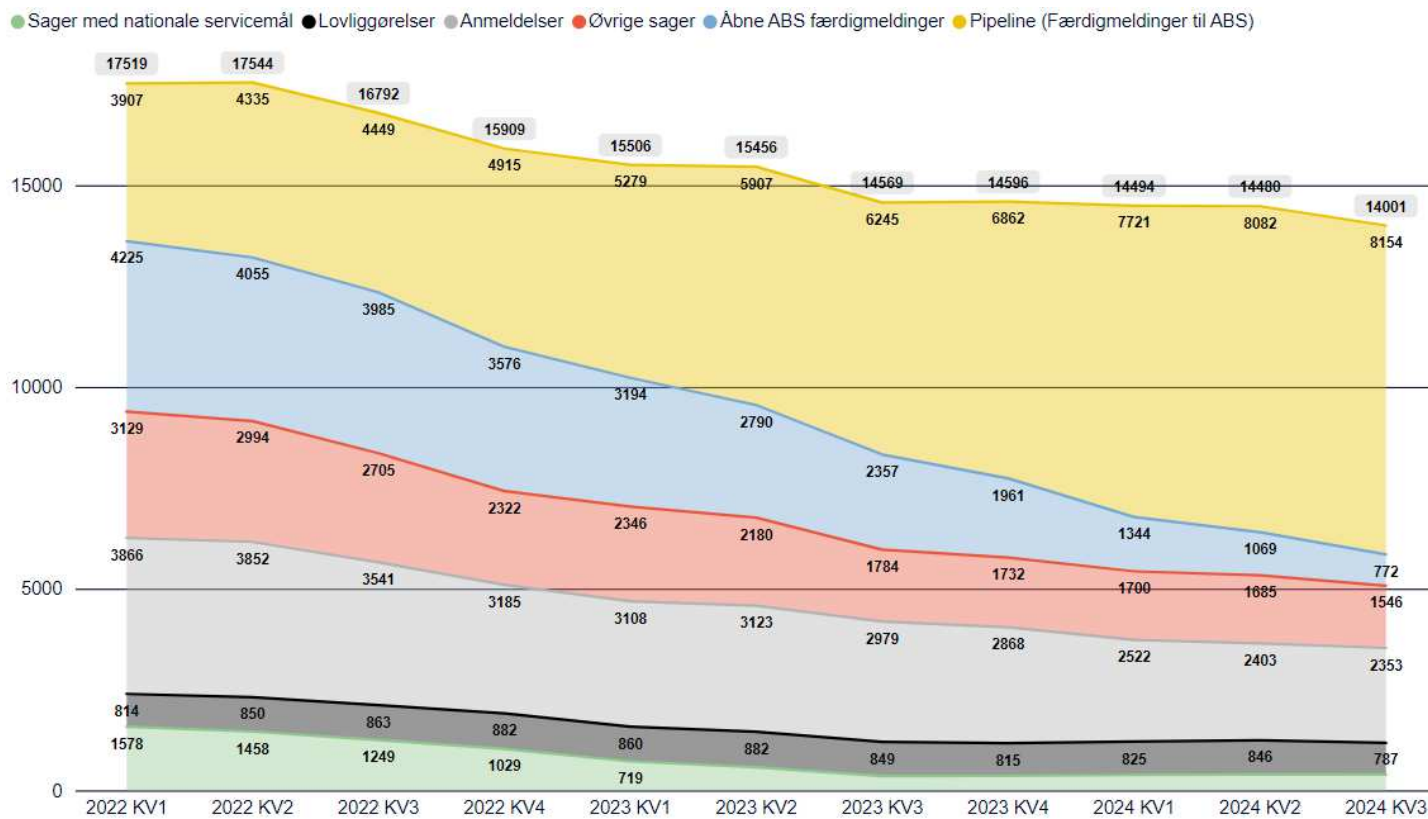


Andelen af afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål ligger på 71 % i 3. kvartal, hvilket er et mindre fald fra 76 % i 2. kvartal 2024. Forvaltningen har fokus at andelen af sager, der overholder servicemålene øges til 80-90 % på sigt.

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



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 40 2024.

### Sagsbeholdningens sammensætning

Den samlede sagsbeholdning består af ca. 5.000 igangværende sager.

Udover igangværende sager er der ca. 770 færdigmeldte sager (lyseblå graf) og ca. 8.150 sager, der afventer færdigmelding (gul graf).

Inkluderes disse, er beholdningen på ca. 14.000 sager et mindre fald ift. 2. kvartal.

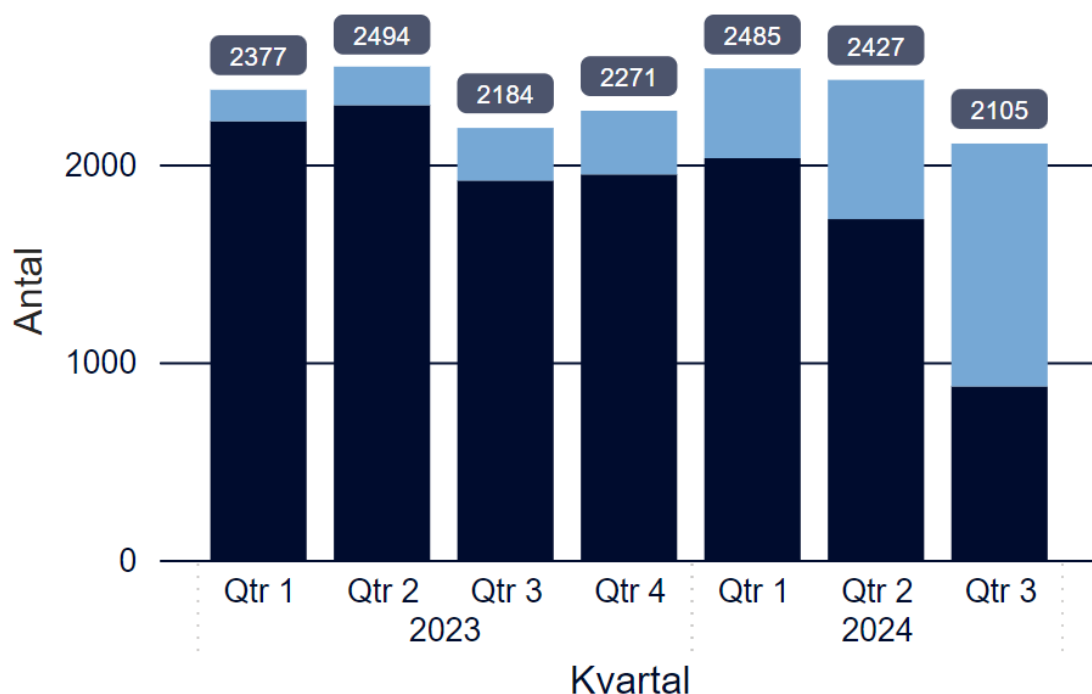
Den samlede sagsbeholdning er nedbragt med mere end 500 sager siden 3. kvartal 2023.

Se bilag 2 for yderligere uddybning af sagsbeholdningen.

## 4. Igangværende sager - alle sager

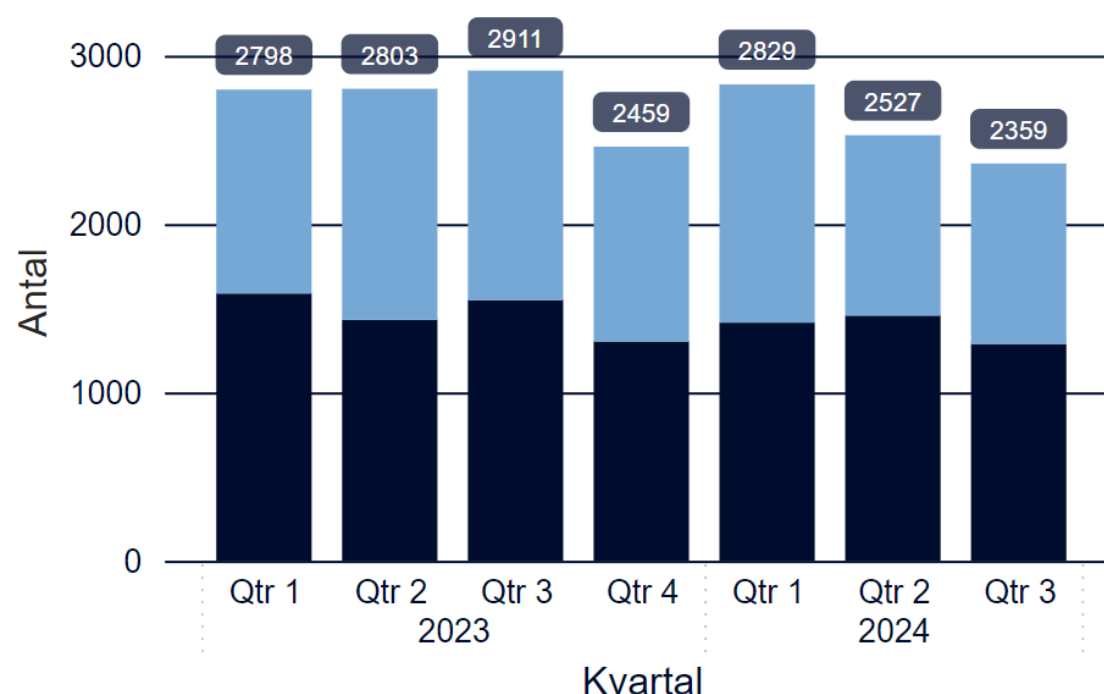
### 4.2. Modtagne og afgjorte sager

● Modtagne og afgjorte/afsluttede sager ● Modtagne og igangværende sager



I 3. kvartal 2024 er der modtaget ca. 2.100 sager, hvilket er lavere end i 1. og 2. kvartal. Der er dog kommet flere sager med servicemål end prognosen forskriver.

● Afgjort ● Afsluttet\*



I 3. kvartal 2024 er der afgjort og afsluttet 2.359 sager, hvilket er lavere end i 1. og 2. kvartal, hvilket bl.a. skyldes forventet nedsat produktivitet pga. implementering af nyt fagsystem.

# Forbedret kundeoplevelse

Pejlemærke	Status for 3. 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.
- 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

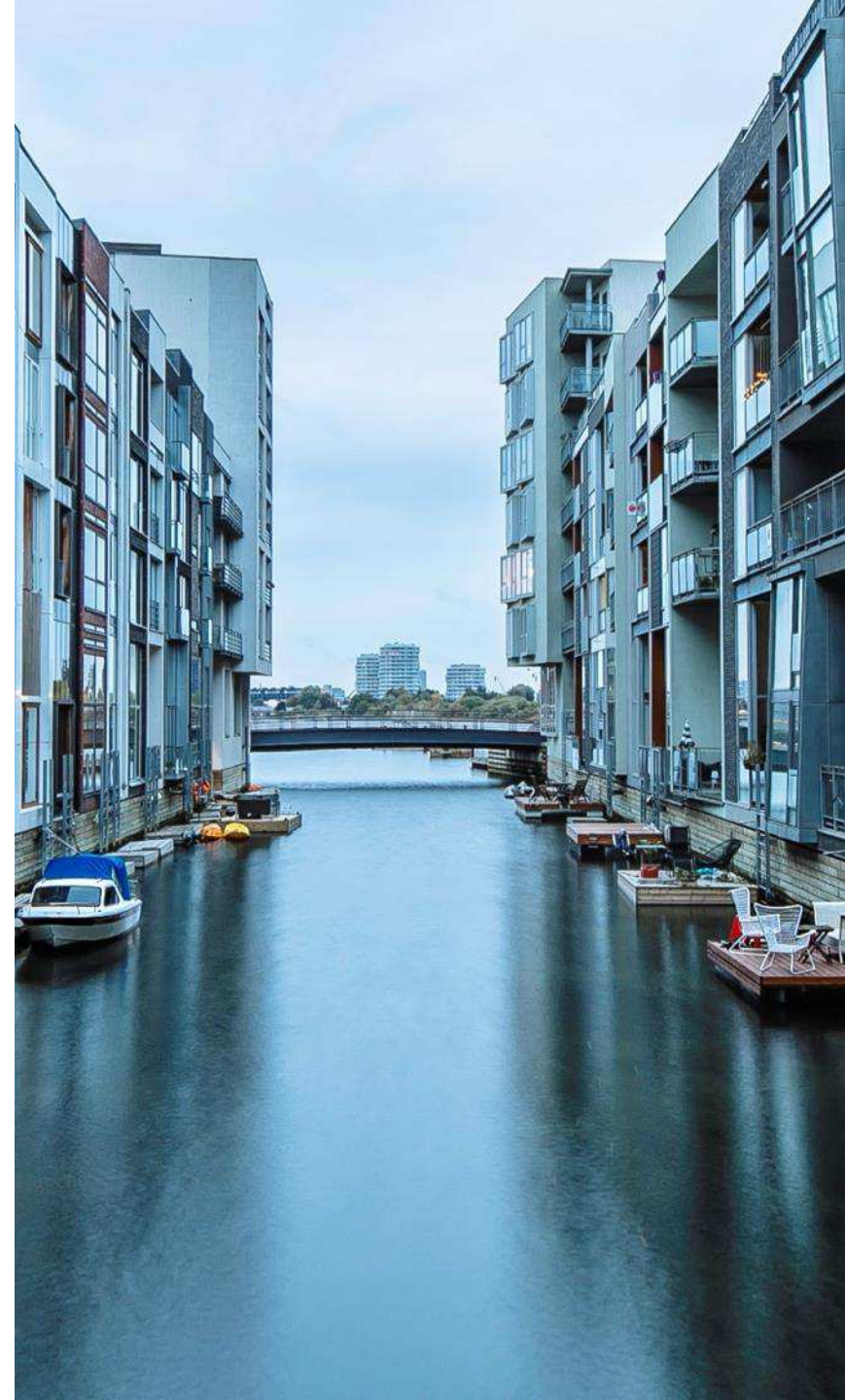
Oktober 2024

Teknik- og Miljøforvaltningen  
Bygge-, Parkerings- og Miljømyndigheden

# Sagsbeholdning byggesagsområdet

## Bilag 2

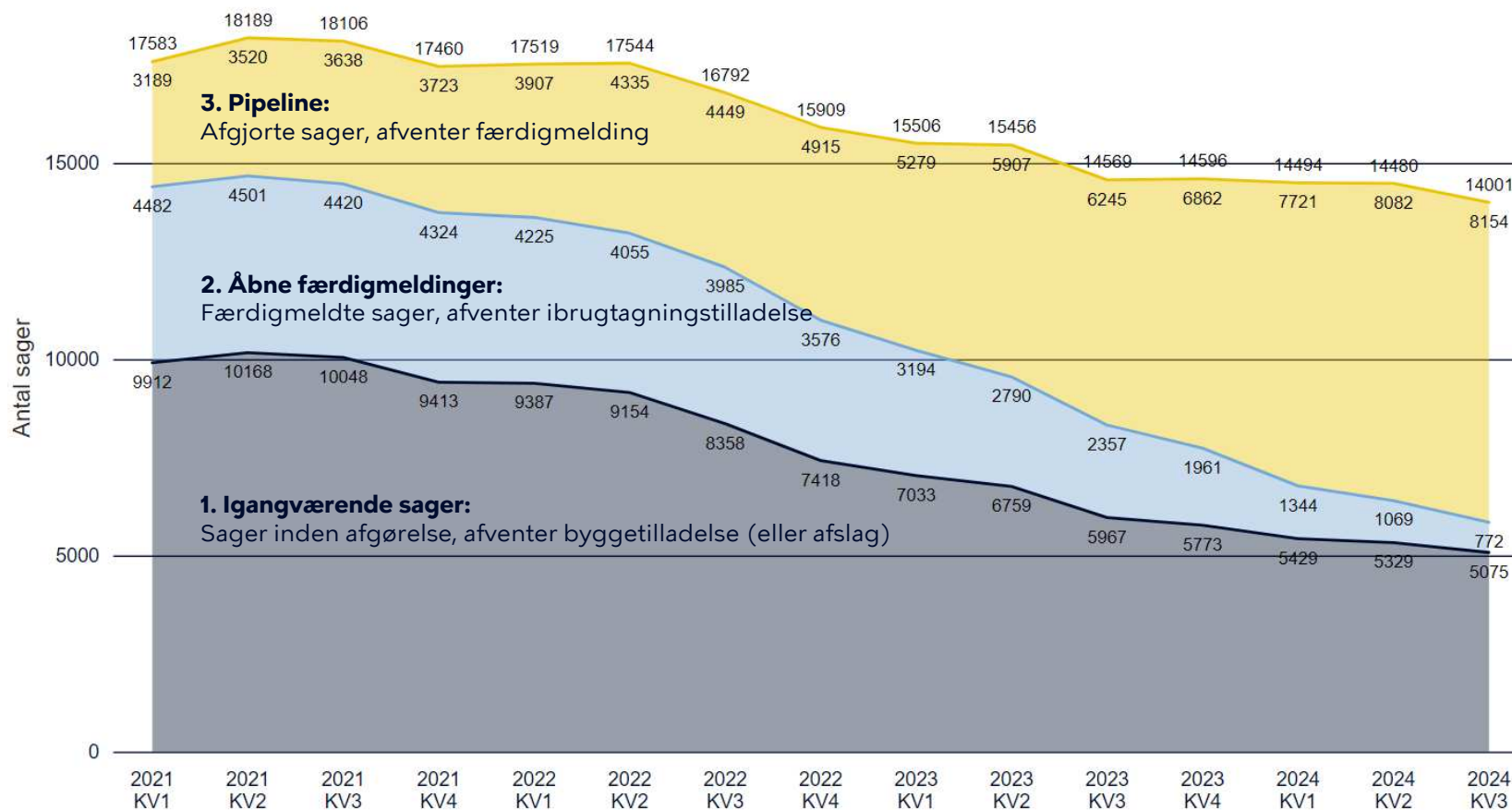
Orientering med status for byggesagsområdet - 3. kvartal 2024  
Teknik- og Miljøudvalgets møde den 18. november 2024





# 1. Sagsbeholdning - alle sager

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

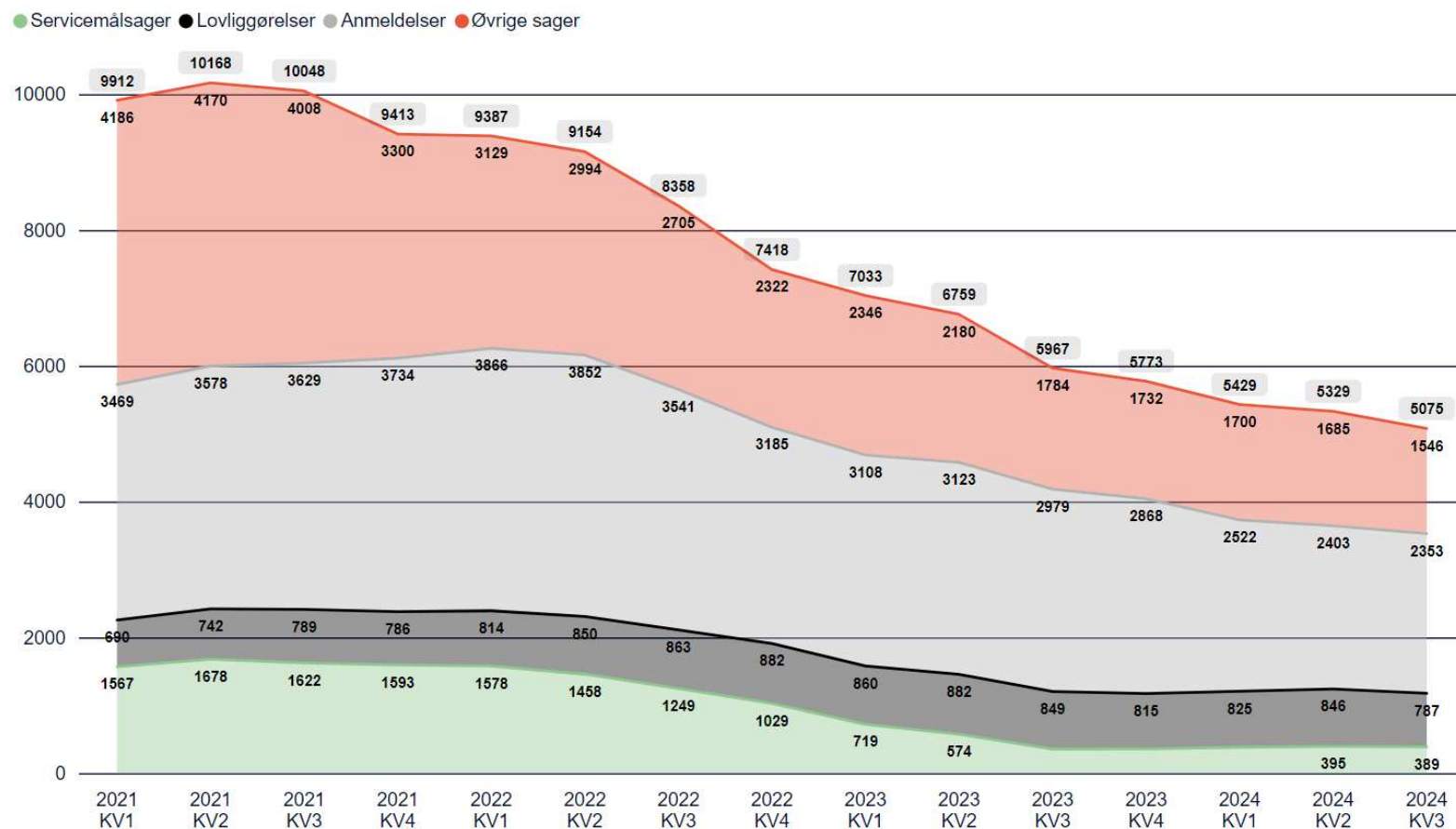


Den samlede sagsbeholdning består af i alt 14.001 sager, heraf igangværende byggesager, sager, hvor byggeriet er meldt påbegyndt, og sager, hvor byggeriet er færdigmeldt.

- 1. Igangværende sager**  
5.075 sager er igangværende, dvs. de er under behandling og der er endnu ikke truffet afgørelse.
- 2. Åbne færdigmeldinger**  
I 772 sager er byggeriet færdigmeldt, og ansøger afventer ibrugtagningstilladelse.
- 3. Pipeline**  
Endelig er der 8.154 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 5.075 igangværende sager er de største kategorier "Anmeldelsessager" (2.353 sager) og "Øvrige sager" (1.546 sager).

Derudover er der 787 lovliggørelsessager i sagsbeholdningen.

Den mindste kategori er servicemålsager med 389 sager.