



Notat

Til Teknik- og Miljøudvalget

Status for byggesagsområdet 1. kvartal 2024

12-04-2024

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

Sagsnummer i F2
2024 - 5314

Dokumentnummer i F2
129806

Sagsnummer i eDoc
2024-0088828

I 1. 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.

Sagsfremstilling

Afrapporteringen for 1. kvartal 2024 viser, at udviklingen fortsat følger prognosen på langt de fleste parametre.

Servicemålsoverholdelsen for nye sager (modtaget efter 1. juli 2023) ligger på 78 % af de igangværende og 86 % 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 1. kvartal 2024 af 386 sager, hvilket er lidt højere end forudsat i prognosen. Dette skyldes primært, at der er modtaget 75 flere sager end forventet (654 sager modtaget, 579 sager forventet). Bunken af servicemålssager er fortsat nede på et stabilt driftsleje. I alt er sagsbeholdningen for servicemålssager nedbragt med ca. 300 sager siden april 2023.

Gennemløbstiden (sagsbehandlingstid inkl. ventetid hos ansøger for afgjorte sager) er fortsat faldende og er nede på 72 dage i 1. kvartal 2024 i gennemsnit. Målsætningen er en gennemløbstid på omkring 100 dage i gennemsnit.

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

EAN-nummer
5798009809452

Andelen af afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål, er på 74 % i 1. kvartal 2024, hvilket er et mindre fald. 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. 1.350 igangværende færdigmeldingssager og knap 8.000 sager, der afventer færdigmelding. Inkluderer disse, er sagsbeholdningen i alt på ca. 14.500 sager, jf. bilag 2.

Pejlemærke 2 "Kundetilfredshed" er ændret som efterspurgt af TMU til at fokusere på nye, databaserede målinger af kundetilfredshed om byggesagsbehandlingen. Målingerne blev implementeret medio januar 2024 og datagrundlaget gør det endnu ikke muligt at foretage analyser eller drage konklusioner. Når datagrundlaget er tilstrækkeligt, vil det indgå i den kvartalsvise afrapportering.

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 om status for 2. kvartal 2024 i august 2024.

Lena Kongsbach
Vicedirektør

April 2024

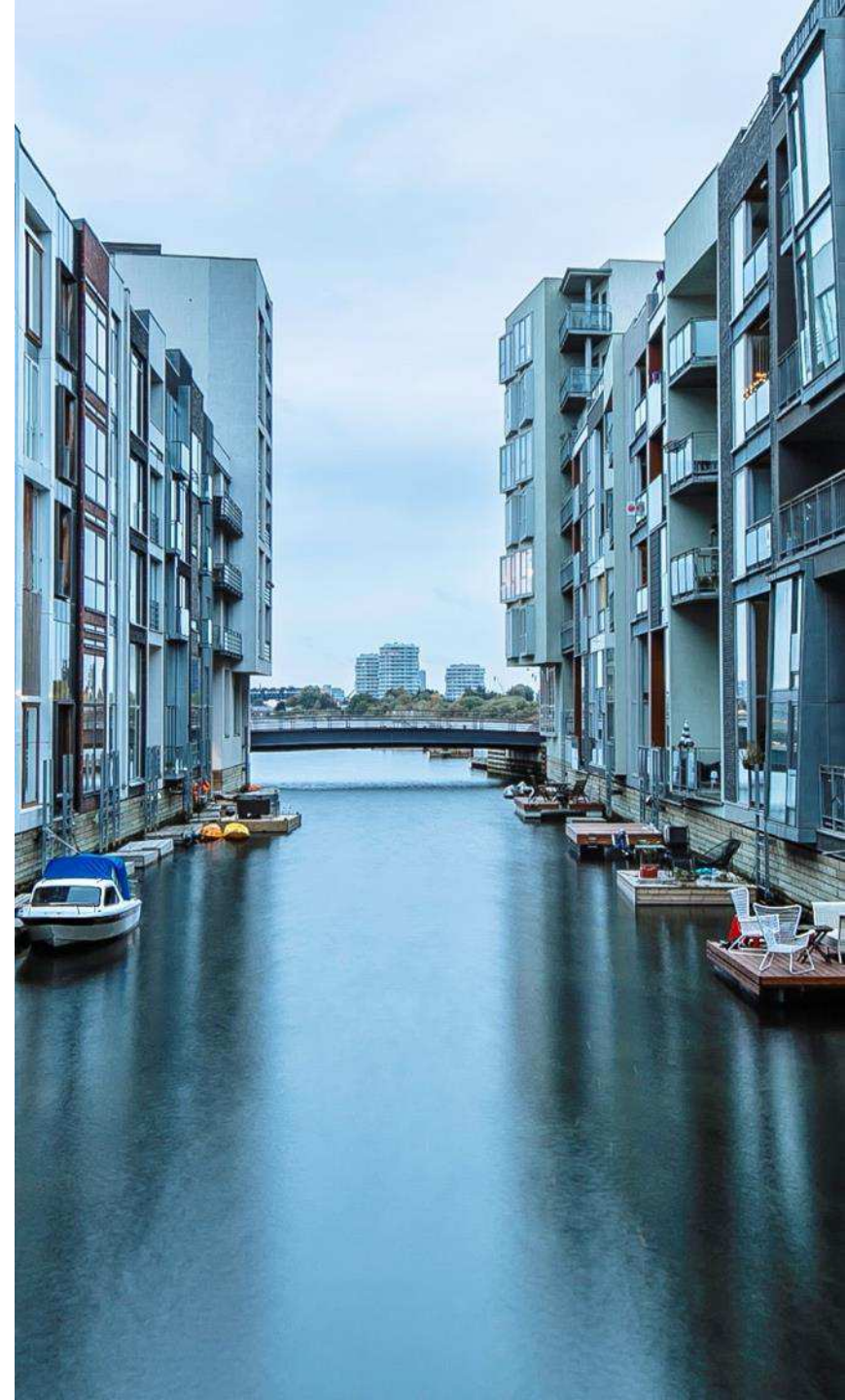
Teknik- og Miljøforvaltningen
Bygge-, Parkerings- og Miljømyndigheden

Status for byggesagsområdet

1. kvartal 2024

Bilag 1

Orientering med status for byggesagsområdet - 1. kvartal 2024
Teknik- og Miljøudvalgets møde den 6. maj 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 **(ny)**

Forbedret sagsbehandlingstid

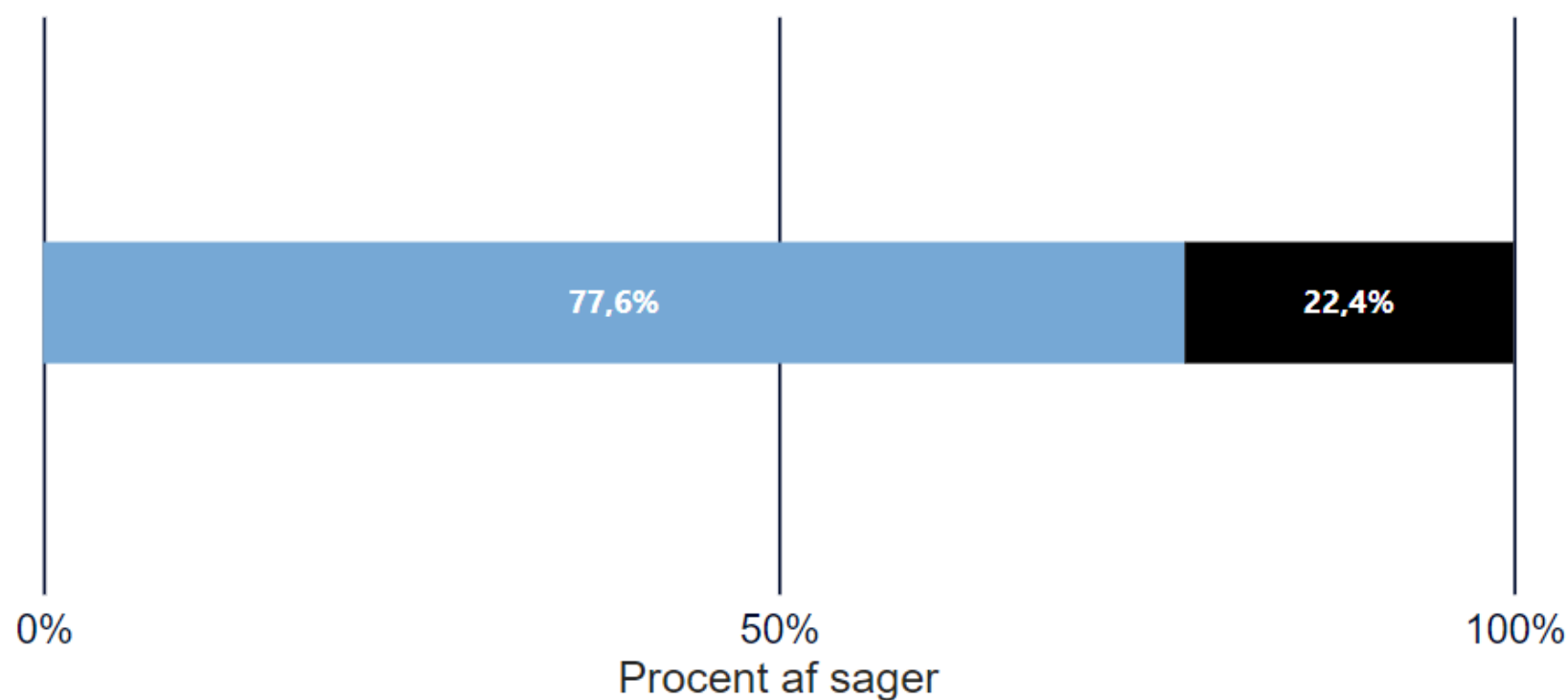
Pejlemærke	Status for 1. kvartal 2024	Udvikling
Servicemåloverholdelse - nye sager	Afgjorte sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder fortsat i gennemsnit de nationale servicemål.	
Servicemålsager - sagsbeholdning	Sagsbeholdningen for sager med servicemål er fortsat på et stabilt driftsleje.	
Servicemålsager - gennemløbstid	Gennemløbstiden er nede på 72 dage i gennemsnit.	
Servicemåloverholdelse - alle sager	Andelen af afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål ligger på 74 % i 1. kvartal.	
Alle sager - sagsbeholdning	Den samlede sagsbeholdning er faldende.	
Alle sager - modtagne og afsluttede	Antal modtagne og afgjorte sager ligger på niveau med 1. kvartal 2023.	

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 78 % af igangværende sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder de nationale servicemål. Dette er et mindre fald ift. 4. kvartal 2023, hvor tallet var 84 %.

Udviklingen er forventelig, da der fortsat afsluttes ældre sager.

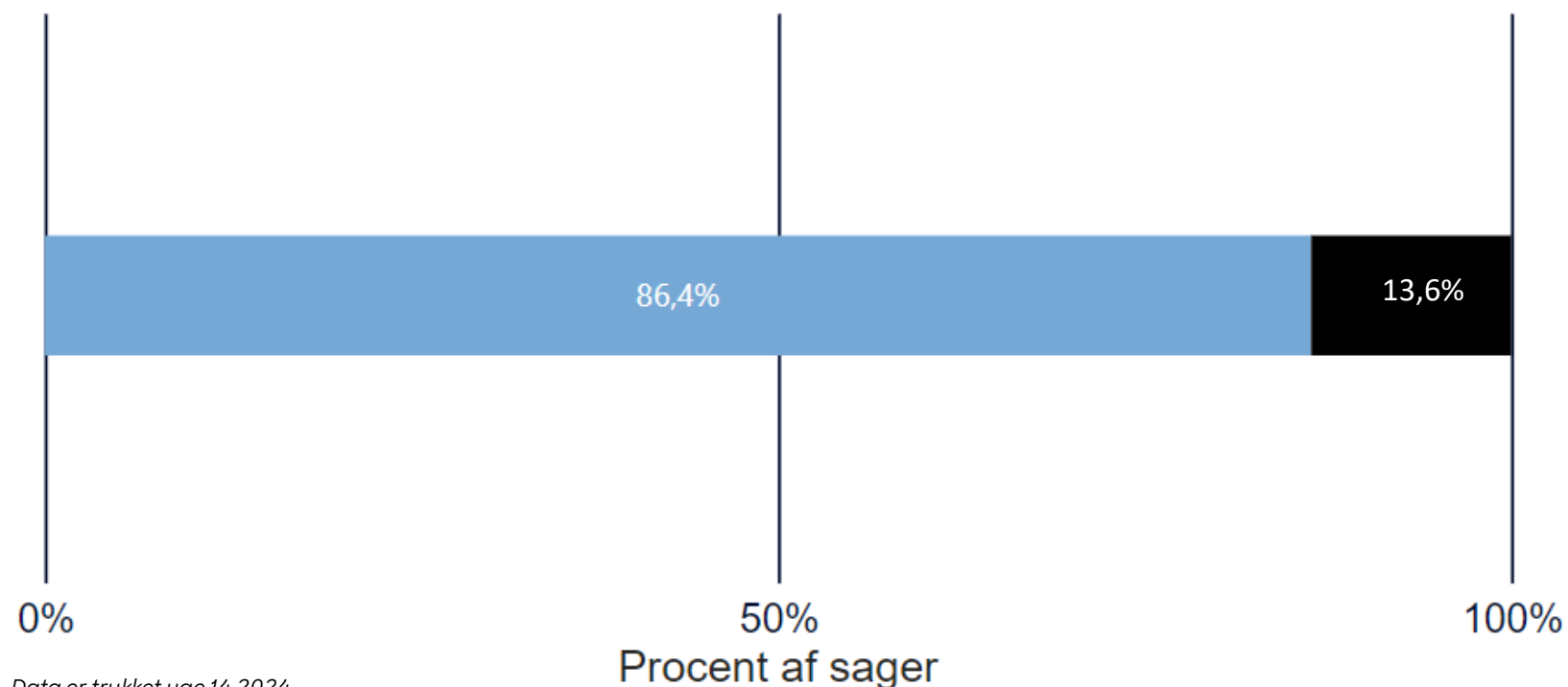
Det vurderes fortsat muligt sikre en servicemålsoverholdelse i 80-90 pct. af sagerne på sigt.

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



Data er trukket uge 14 2024.

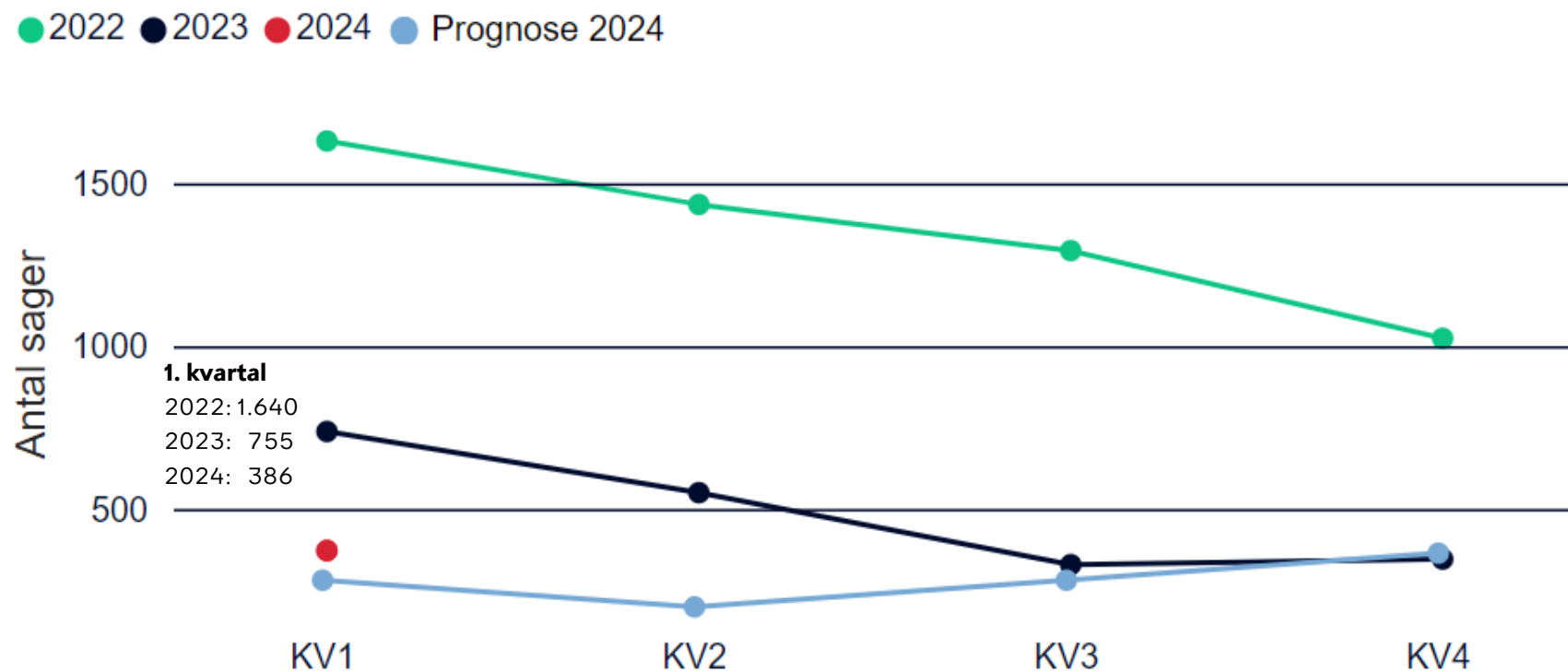
Ca. 86 % af de afgjorte sager modtaget efter 1. juli 2023 overholder de nationale servicemål. Dette er et mindre fald fra 91 % i 4. kvartal 2023.

I 13,6 % af de afgjorte sager, er servicemålene overskredet, en stigning fra 9 % i 4. kvartal 2023.

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

2. Igangværende sager med servicemål

2.1. Sagsbeholdning



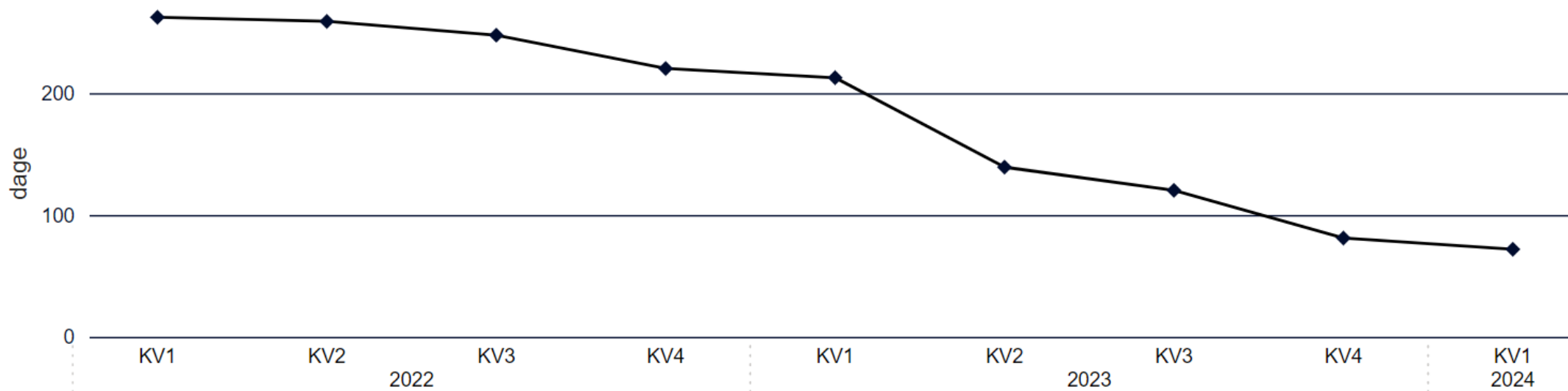
Beholdningen af servicemålssager er fortsat på et stabilt driftsniveau.

Efter 1. kvartal 2024 er beholdningen nede på 386 sager, hvilket er lidt 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



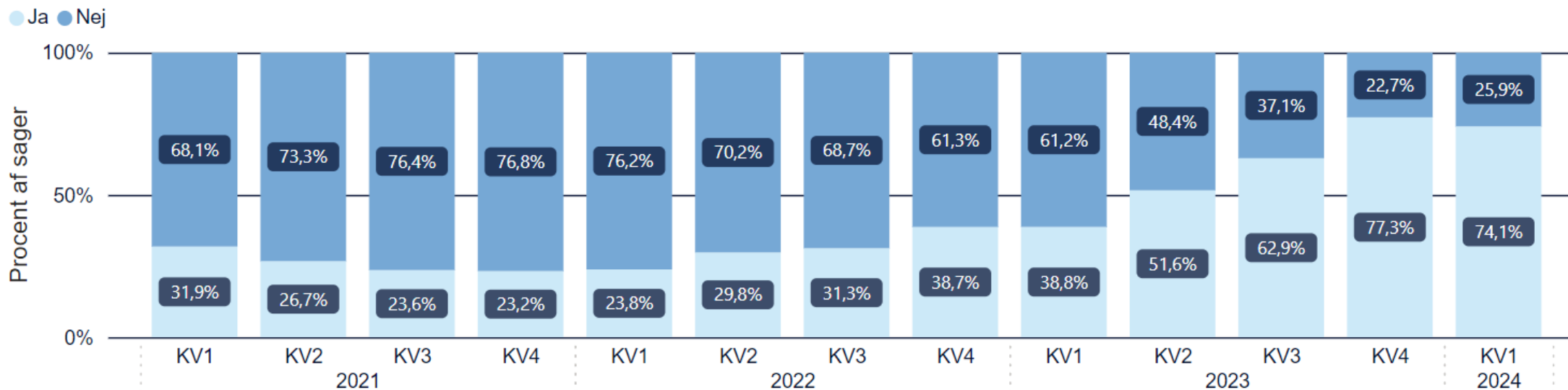
Gennemløbstiden er den samlede tid, fra forvaltningen modtager en ansøgning, til ansøger får en afgørelse.

Gennemløbstiden er fortsat faldende og er nede på 72 dage i 1. kvartal 2024 i gennemsnit. 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

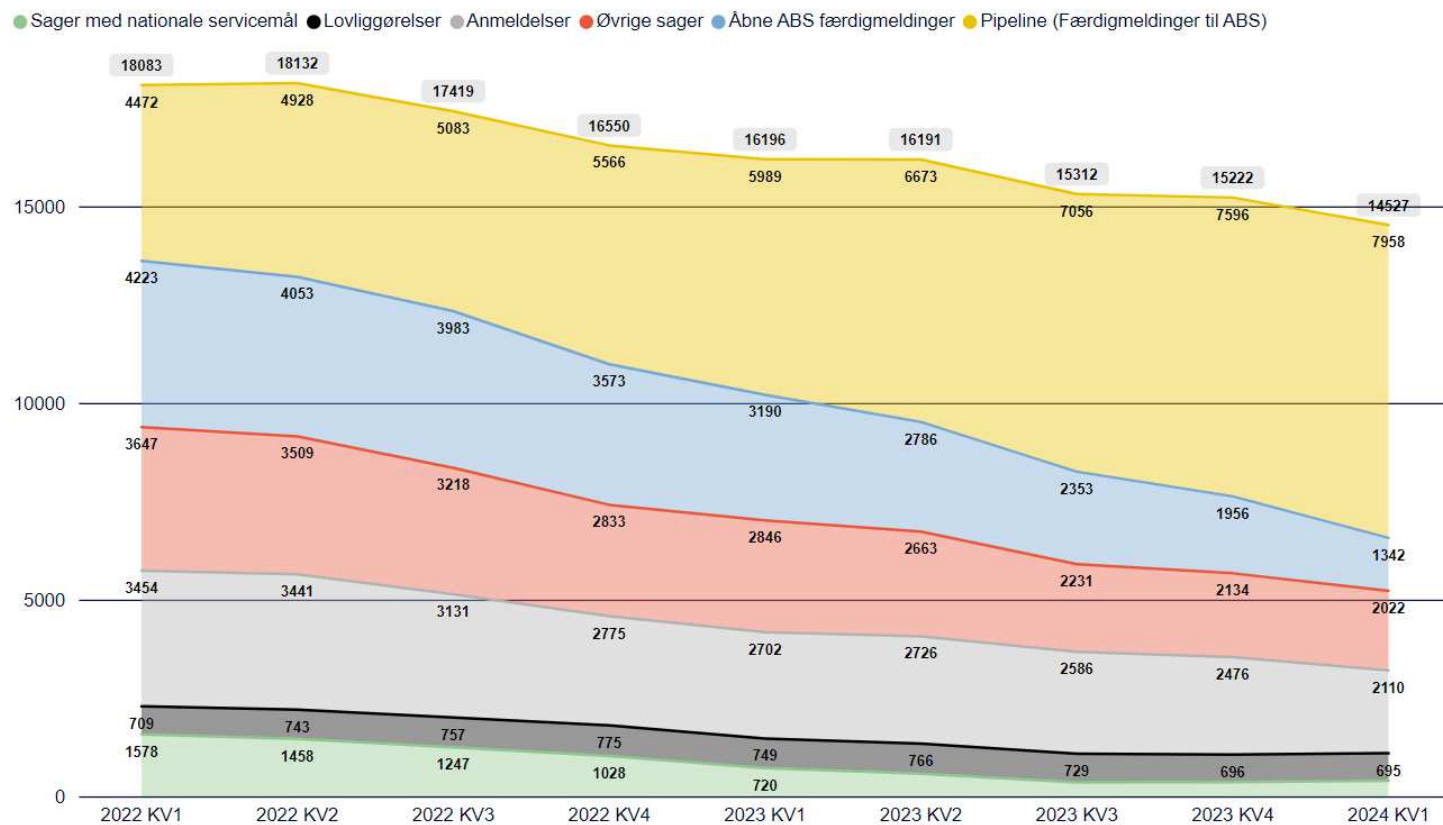


Andelen af afgjorte sager, der overholder de nationale servicemål ligger på 74 % i 1. kvartal 2024. Forvaltningen har fokus at andelen af sager, der overholder servicemålene øges til 80-90 % på sigt.

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, hvilket er et fald på ca. 700 sager fra 4. kvartal 2023.

Udover igangværende sager er der ca. 1.350 færdigmeldte sager (lyseblå graf) og knap 8.000 sager, der afventer færdigmelding (gul graf). Inkluderet disse, er beholdningen på ca. 14.500 sager et fald fra ca. 15.200 sager i 4. kvartal 2023.

Den samlede sagsbeholdning er nedbragt med knap 1.700 sager siden 1. kvartal 2023.

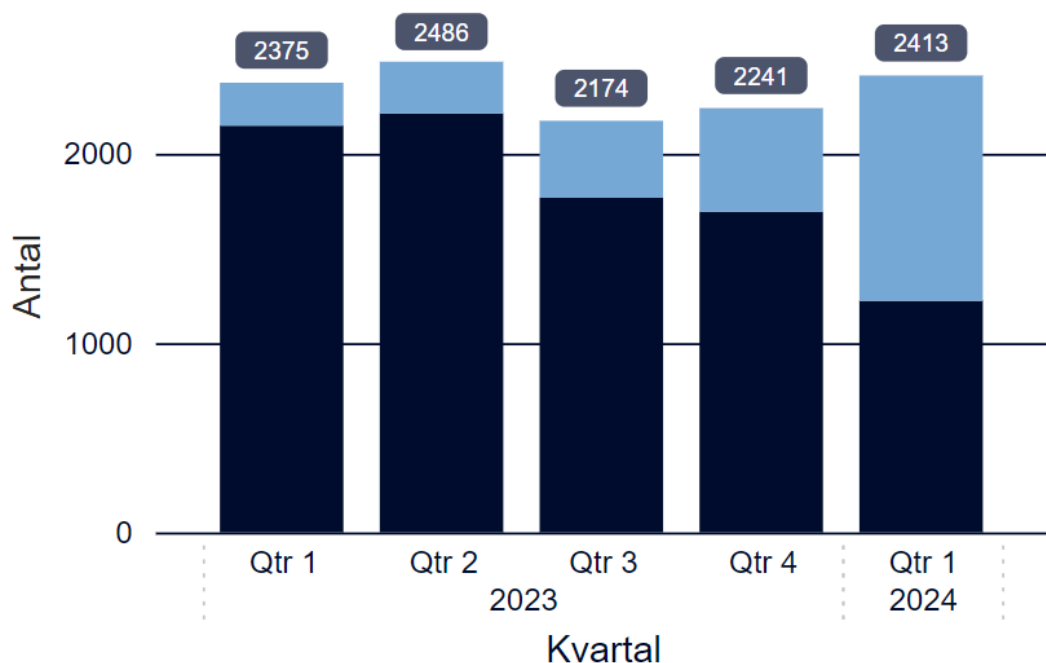
Se bilag 2 for yderligere uddybning af sagsbeholdningen.

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.

4. Igangværende sager - alle sager

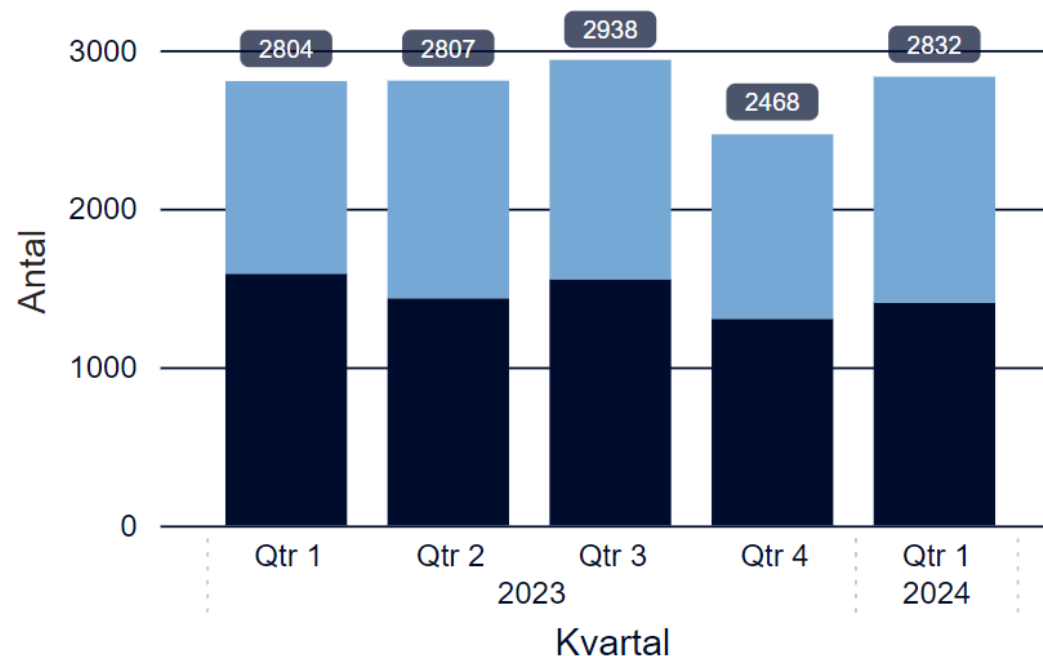
4.2. Modtagne og afgjorte sager

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



I 1. kvartal 2024 er der modtaget ca. 2.400 sager, hvilket er på niveau med 1. kvartal 2023. Der er dog kommet flere sager med servicemål end prognosen forskriver.

● Afgjort ● Afsluttet



I 1. kvartal 2024 er der afgjort og afsluttet ca. 2.800 sager,, hvilket er på niveau med 1. kvartal 2023. Afsluttede sager kan fx være anmeldelsessager, der lukkes og oprettes som lovliggørelsessag i stedet eller høringsvar.

Forbedret kundeoplevelse

Pejlemærke	Status for 1. kvartal 2024	Udvikling
Kundetilfredshed	Databaserede målinger af kundetilfredsheden er påbegyndt i januar 2024. Datagrundlaget gør det endnu ikke muligt at foretage analyser eller drage konklusioner.	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

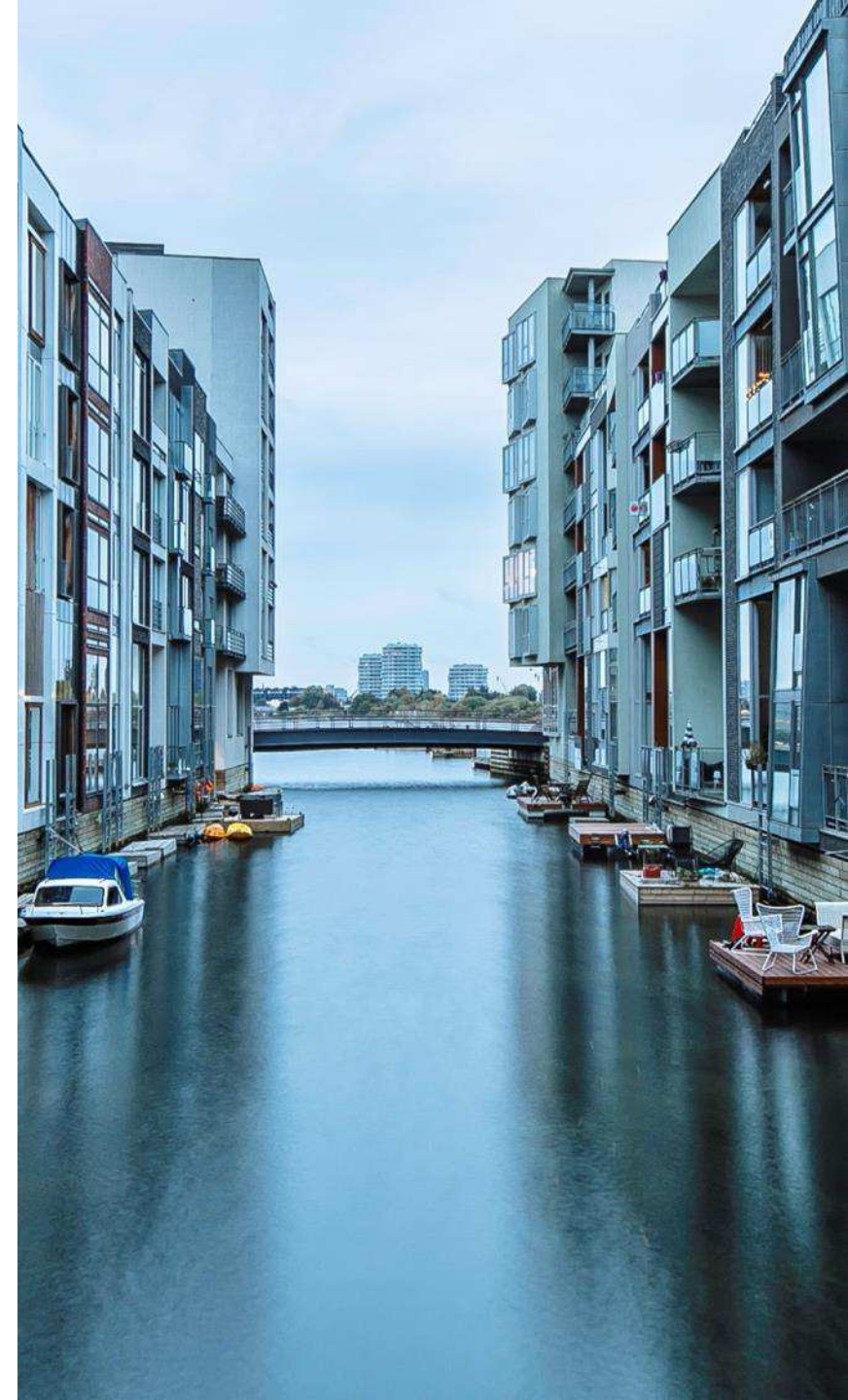
April 2024

Teknik- og Miljøforvaltningen
Bygge-, Parkerings- og Miljømyndigheden

Sagsbeholdning byggesagsområdet

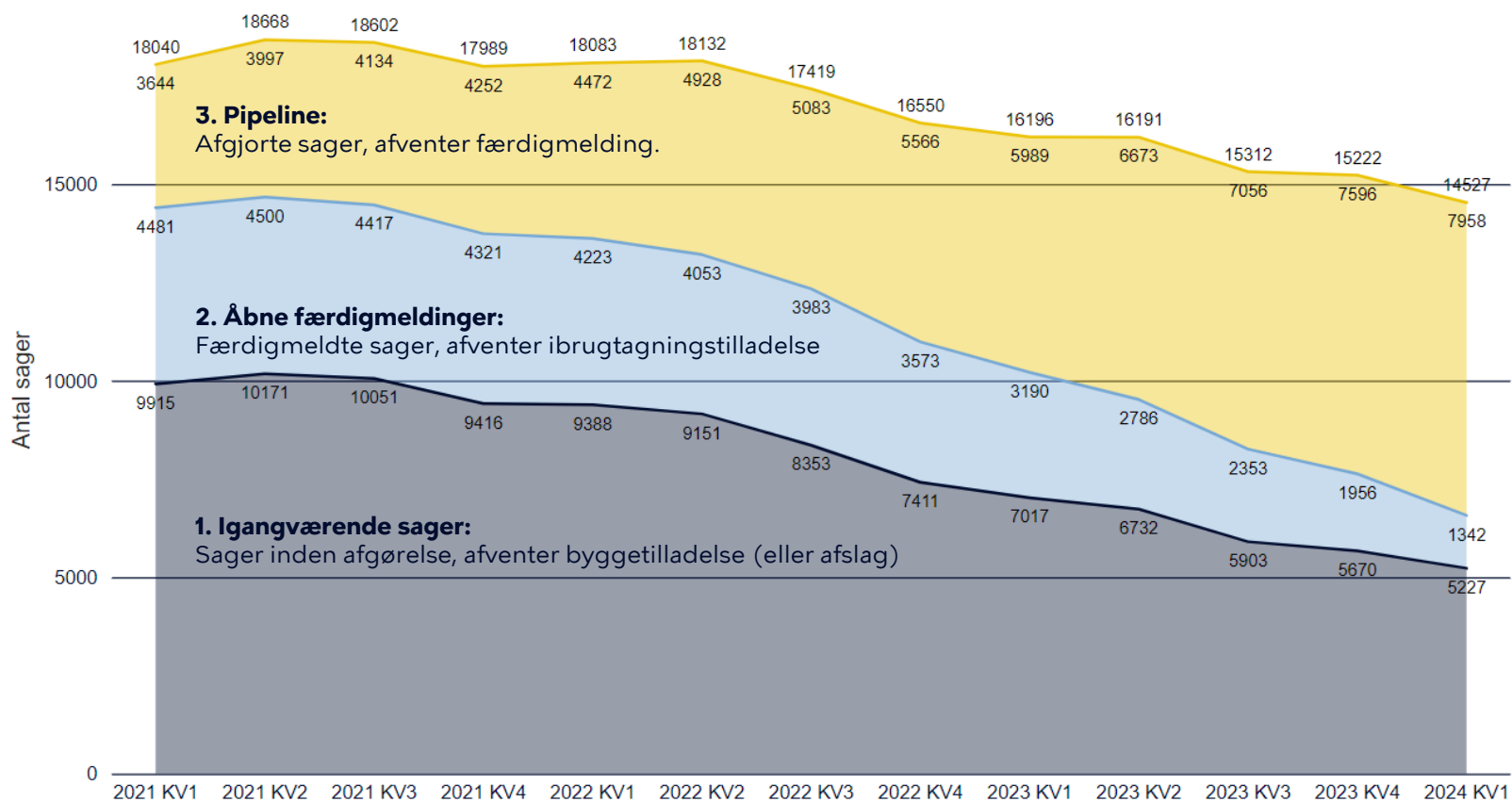
Bilag 2

Orientering med status for byggesagsområdet - 1. kvartal 2024
Teknik- og Miljøudvalgets møde den 6. maj 2024



1. Sagsbeholdning - alle sager

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



Den samlede sagsbeholdning består af i alt 14.527 sager, heraf igangværende byggesager, sager, hvor byggeriet er meldt påbegyndt, og sager, hvor byggeriet er færdigmeldt.

1. Igangværende sager

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

2. Åbne færdigmeldinger

11.342 sager er byggeriet færdigmeldt, og ansøger afventer ibrugtagningstilladelse.

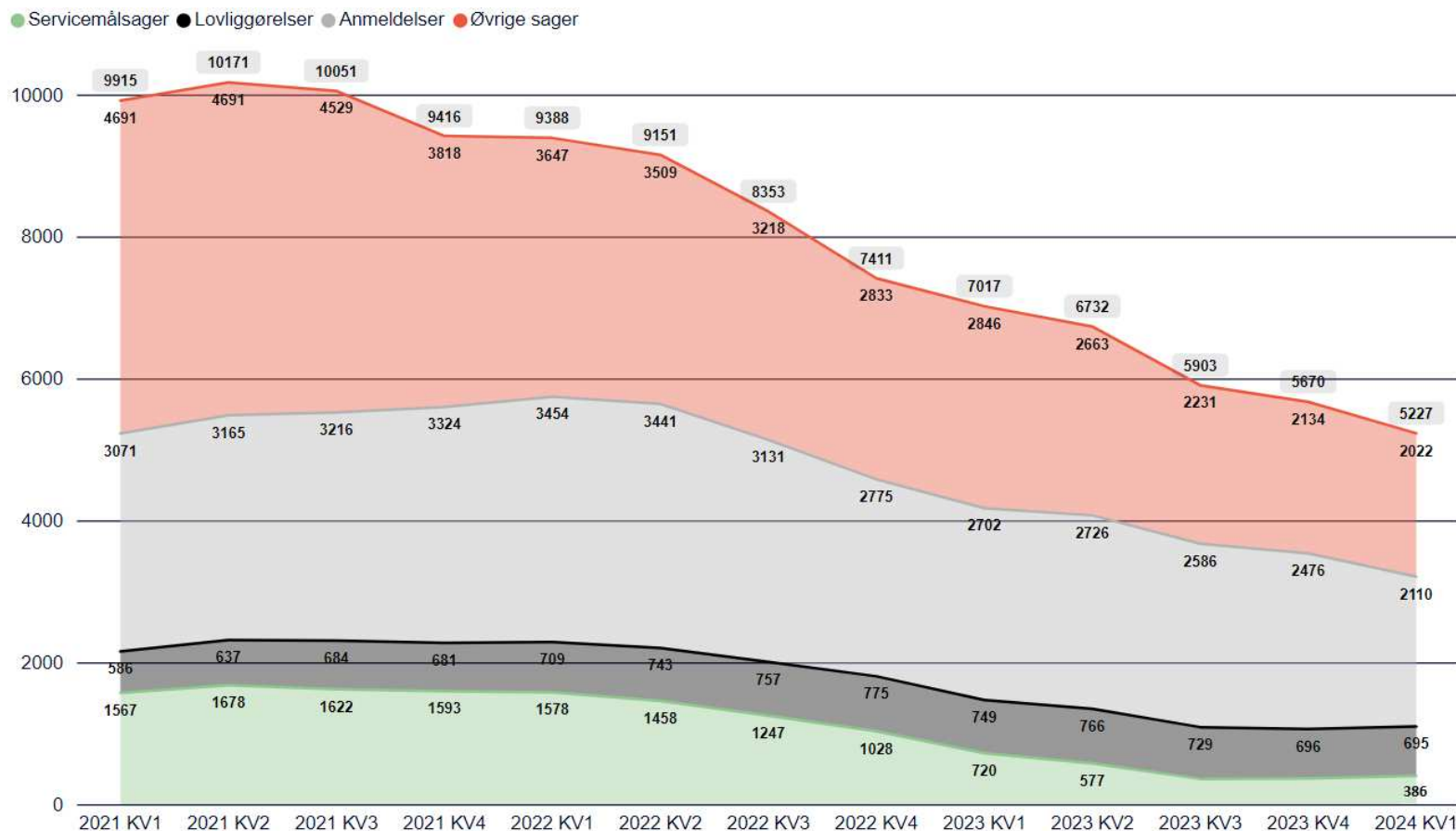
3. Pipeline

Endelig er der 7.958 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 5.227 igangværende sager er den største kategori anmeldelsessager med 2.110 sager.

Den næststørste kategori er øvrige sager med 2.022 sager.

Derudover er der 695 lovliggørelsessager i sagsbeholdningen.

Den mindste kategori er servicemålsager med 386 sager.

Grafen omfatter byggesager, der behandles i Område for Bygninger (Bygge-, Parkerings- og Miljømyndighed), og ikke sager, der behandles i Klima- og Byudvikling.