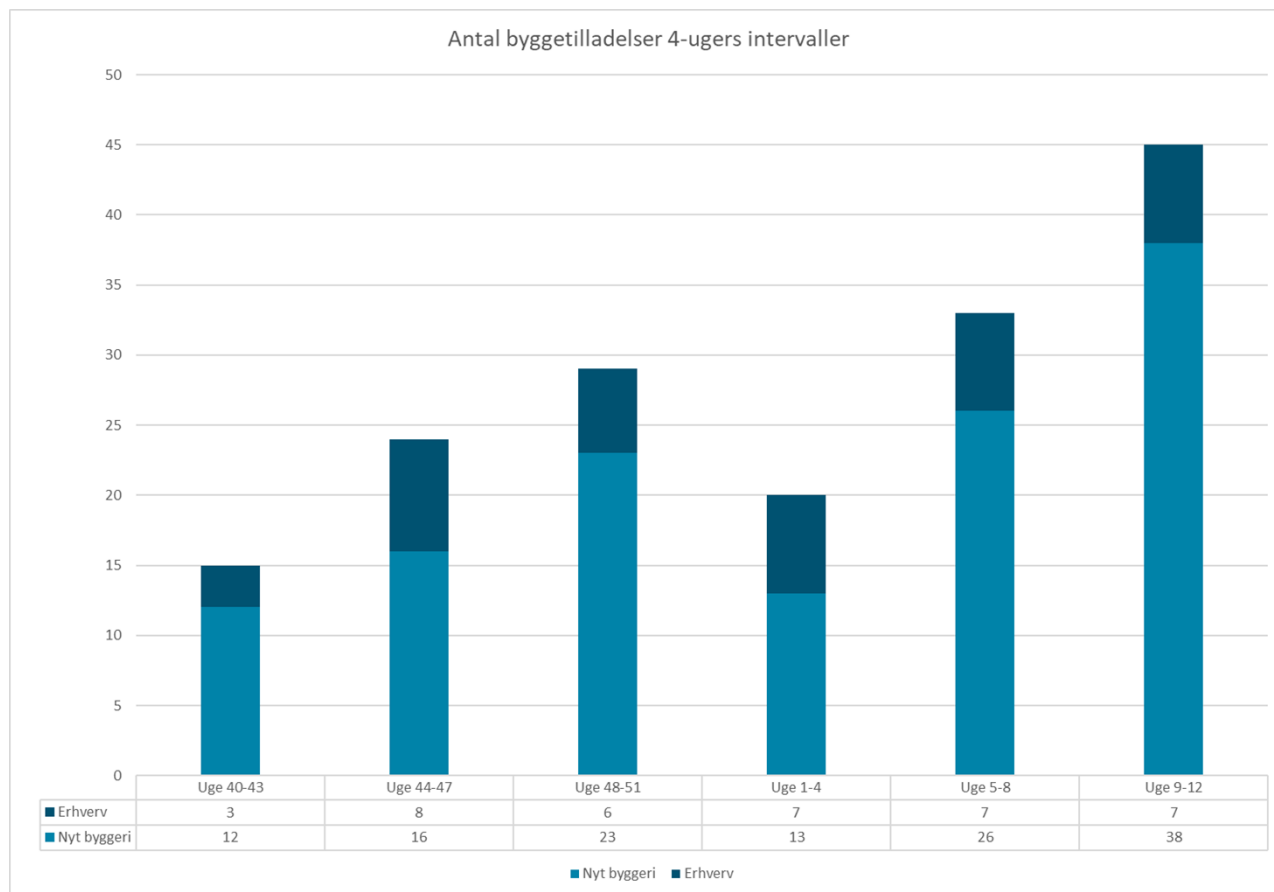


# Byg og Landzone – status april 2024

## Sagsbehandlingstider

Nedenfor er en opgørelse over hvor mange byggetilladelser der er blevet givet i afdelingen i de seneste måneder. Vi mener at vi, trods ugentlige fluktuationer, kan se en tendens i form af en støt stigning i antallet af byggetilladelser. En tendens vi håber og tror på vil fortsætte i den kommende tid.

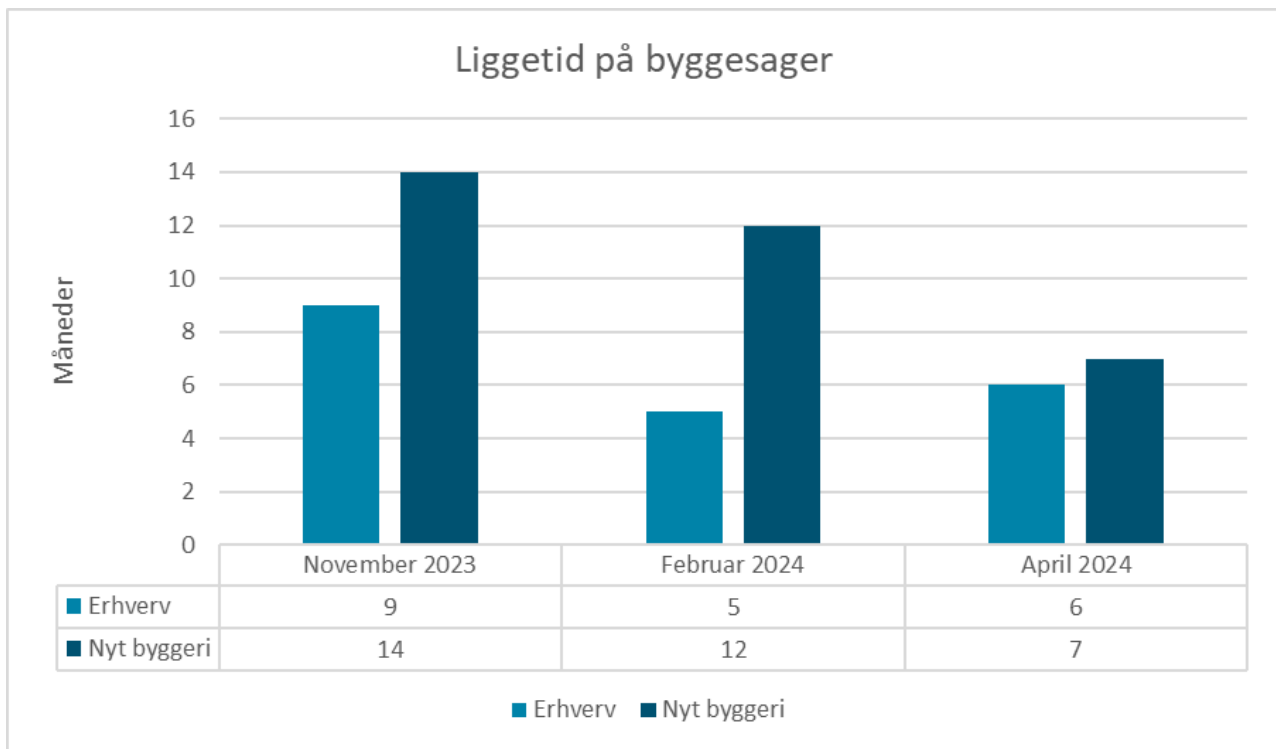


## Sagsbehandlingstider og liggetider

I Byg og Landzone bruger vi begrebet liggetider i stedet for sagsbehandlingstider. Liggetiden beskriver hvor længe en byggesag har ventet på, at få tildelt en sagsbehandler – altså tiden fra sagen er indsendt og tilstrækkeligt oplyst, til at selve sagsbehandlingen starter. Dette giver, efter vores vurdering, det bedste billede af hvordan det går med udviklingen. Vi oplever desuden ikke, at det er selve sagsbehandlingstiden der fylder hos ansøgerne, men den tid hvorpå de skal afvente, at de får tilknyttet en sagsbehandler, der kan behandle sagen.

Vi opdaterer vores liggetider på hjemmesiden cirka en gang i kvartalet. Liggetiderne er sidst blevet opdateret i februar. Som man kan se nedenfor, så ser det ud til at vi kan nedjustere de forventede liggetider ved næste opdatering.

- Nyt byggeri er siden november 2023 **faldet fra 14 til 7 måneder.**
- Erhvervsager er siden november 2023 **faldet fra 9 til 6 måneder.**



## Service mål

Når man ser nærmere på servicemålene i relation til sagsbehandlingstiderne og den resterende sagsportefølje, er der en række faktorer der er vigtige at have in mente.

For det første indeholder servicemålene kun de byggesager der er underlagt disse. Der er dermed en række byggesager, der er fritaget fra servicemål, herunder lovliggørelsessager og sager, der kræver landzonetilladelse.

For det andet beskæftiger servicemålene sig kun med første del af selve sagsbehandlingsprocessen. Nærmere bestemt tiden fra sagerne bliver indsendt, til der bliver truffet afgørelse, herunder en byggetilladelse. Efter selve tilladelsen er givet, skal ansøger opføre og efterfølgende færdigmelde byggeriet. Efter dette skal der indsendes den nødvendige dokumentation og i mange tilfælde udstedes ibrugtagningstilladelse. Denne afsluttende del af en byggesag, kan i mange tilfælde strække sig over længere tid end den første del. Man kan samtidig argumentere for, at det for ansøgeren er en lige så vigtig del af byggesagsprocessen, hvis ikke vigtigere, da det er her ansøgeren reelt kan tage sit byggeri i brug.

For det tredje, så opgøres servicemålene først når der træffes afgørelse (byggetilladelse). Dette betyder i praksis, at når der arbejdes på at nedbringe sagsbehandlingstiderne, ved i højere grad at få afviklet de sager der har ligget længe, så vil servicemåltallene i en periode stige.

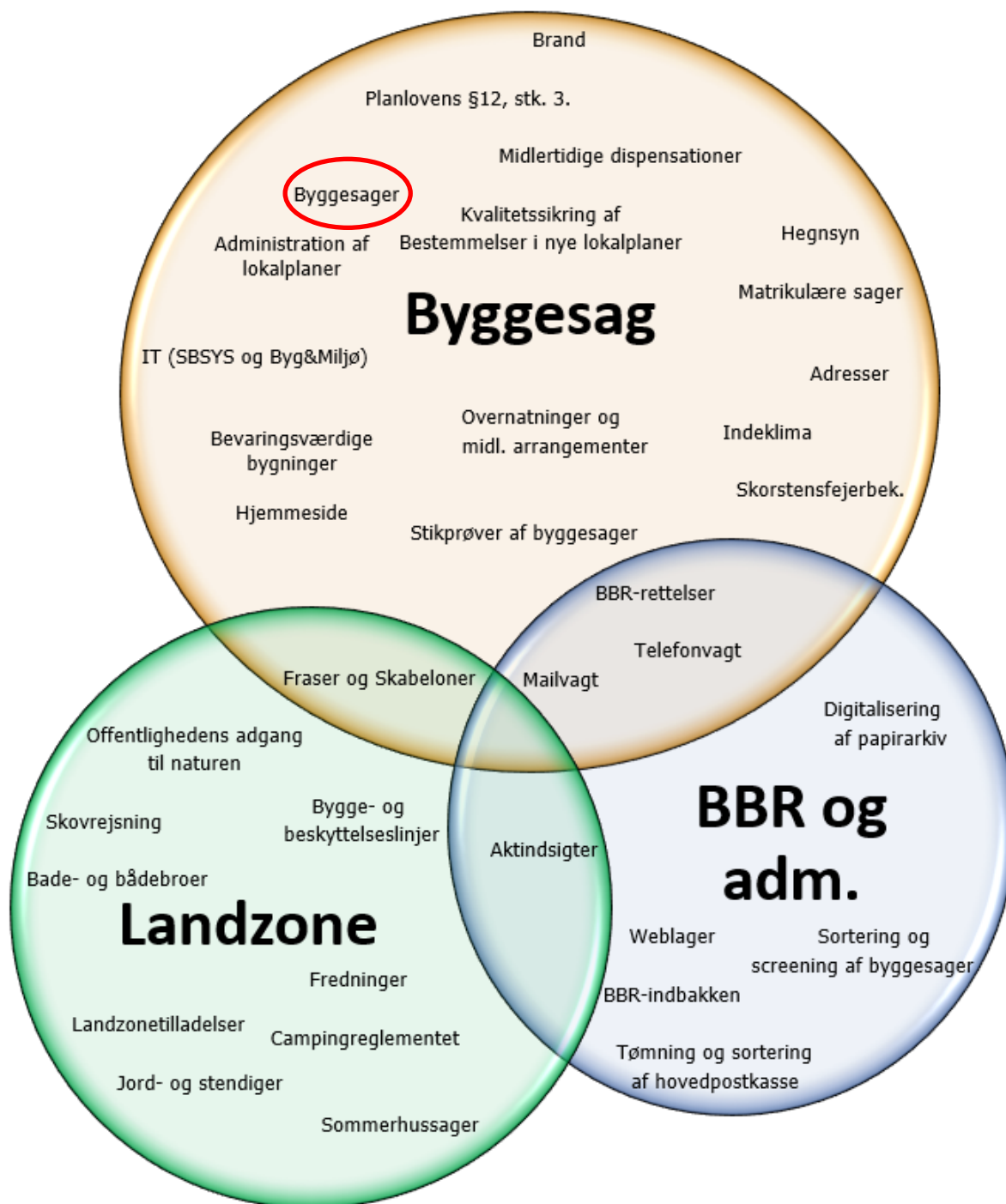
Derudover, som beskrevet i næste afsnit, er byggesager, blot en del af Byg og Landzones samlede sagsportefølje. Servicemålene er derfor et særligt fokus på en del af en delmængde af den samlede sagsportefølje. I Byg og Landzone har vi et klart fokus på servicemålene. Dette fokus skal dog balanceres i forhold til alt det andet.

Tal for servicemål er vedlagt i et særskilt bilag.

# Udfordringer på vejen mod kortere sagsbehandlingstider

At skabe en positiv udvikling i forhold til sagsbehandlingstiden er en langstrakt proces, med en række udfordringer, som skal håndteres og indregnes. I dette afsnit beskrives nogle eksempler på dette.

## Byggesager i relation til den samlede opgaveløsning



Vi er bevidste om, at byggesagerne - og især byggetilladelserne, fylder meget udenfor afdelingen. Når man spørger byggesagsbehandlerne er det også netop det at give ansøgerne bygge- og ibrugtagningstilladelser til deres ønskede projekter, der driver dem. Som man dog kan se på figuren ovenfor, så laver vi meget andet end byggesager. Dette gør, at manøvrerummet for at kunne justere på tingene i afdelingen bliver mere udfordret, da det afhænger af, hvor meget de andre opgaver fylder på et givent tidspunkt. Vi har derfor også fokus på at finjustere på opgaveløsningen i alle afdelingens opgaver, så byggesagerne kan få lov til at fylde mere.

## Flere lokalplaner – flere byggesager

Fokus på lokalplaner for bolig og erhverv kræver også ekstra arbejde i byggesagsafdelingen. En enkelt lokalplan kan omhandle mange tilladelser og mange boliger. Disse sager større sager er mere tidskrævende og bør behandles af mere erfarne sagsbehandlere. Herudover afføder det andre opgaver i afdelingen, så som matrikulære sager, addressesager og registrering i BBR. Her er et par eksempler:

### Boliger

- Hillerødvej 23, 3550 Slangerup – 112 rækkehuse
- Strandvej 2A (Bi-lidt), 3600 Frederikssund – 15 rækkehuse
- Kroghøj området, 3550 Slangerup – 40 rækkehuse – Indtil videre 8 enfamiliehuse

### Erhvervsager

- Foss i Vinge nord
- CO-RO's nye oneplant koncept

## Det korte og det lange lys

At udvikle sig som afdeling er en investering i fremtiden. Dette betyder, at vi i den daglige drift (det korte lys) må betale med tid og ressourcer, for at få en gevinst i udvikling på et senere tidspunkt (det lange lys). Vi skal skynde os langsomt og hele tiden afveje, hvor vi skal ligge snittet i forhold til brug af ressourcer her og nu. Nedenfor er nogle enkelte eksempler på dette.

Internt i afdelingen Byg og Landzone	
Det lange lys (udvikling)	Det korte lys (daglig drift)
Oplæring af nye medarbejdere for bedre og hurtigere sagsbehandling	Ressourcer og tid til oplæring og sparring
Udvikling af arbejdsprocesser, for at øge effektivitet i sagsbehandlingen og skabe bedre service for borgerne	Tid til afprøvning og implementering af nye forbedrede processer

Tværgående samarbejde i administrationen	
Det lange lys (udvikling)	Det korte lys (daglig drift)
Flere nye lokalplaner for erhverv og boliger	Flere og tungere byggesager (+ matrikulære sager og addressesager)
Bedre samarbejde og effektivitet mellem afdelinger i administrationen	Tid til afprøvning og implementering af nye forbedrede processer

## Rekruttering af nye medarbejdere.

Vi har i de sidste måneder fået en del nye ansigter i afdelingen. Vi har siden efteråret i alt ansat seks nye medarbejdere og en ny afdelingsleder. Der blev afsat midler til ansættelse af tre nye medarbejdere i 2024. Samtidig udløb en tidligere budgettering for en midlertidig stilling med udgangen af 2023. Derfor er der i afdelingen opnormeret med to medarbejdere. Vi har siden den 1. marts 2024 været fuldtallige.

- **Oktober 2023** - tre nye byggesagsbehandlere. Vi er i fuld gang med oplæringen. De havde alle ingen eller meget lidt erfaring med byggesagsbehandling. De bliver mere og mere selvstændige og arbejder med deres egne sagsporteføljer, primært nyt byggeri. De to af dem er en del af den midlertidige opnormering, som der er blevet givet mulighed for med budget 2024.

- **December 2023** – Ny landzonemedarbejder, som erstatning for tidligere ansat, der flyttede til et andet sted i organisationen.
- **December 2023** - Ny afdelingsleder, internt rekrutteret fra afdelingen.
- **Januar 2024** - Ny erfaren byggesagsbehandler, som erstatning for vakant stilling fra ny afdelingsleder.
- **Marts 2024** – Ny erfaren byggesagsbehandler, som erstatning for tidligere medarbejder, som sagde op ved årsskiftet.

Derudover vil vi gå i gang med rekrutteringen af endnu en medarbejder, når vi i 2025 forventet får tildelt ressourcer til det.

## Hvilke initiativer har vi taget – og hvad arbejder vi på.

Vi har hele tiden fokus på at skabe en hurtigere og bedre service for vores borgere, foreninger og erhvervsliv. Vi arbejder løbene med at analysere vores processer og implementere tiltag, der skal understøtte dette.

I efteråret 2023 har vi eksempelvis indført en indledende gennemgang af indkomne byggesager. Gennemgangen varetages af en administrativ sagsbehandler. Den har til mål at sørge for, at byggesagerne bliver gennemset for manglende informationer og at disse efterspørges hos ansøger. Ansøger modtager herefter et kvitteringsbrev om at deres sag er tilstrækkeligt oplyst og klar til sagsbehandling, når en sagsbehandler er klar til at tage sagen. Dette har flere fordele:

- Ansøger hører fra os kort tid efter indsendelse og de får en skriftlig orientering om processen.
- Sager hvor ansøger har indsendt alle nødvendige oplysninger vil komme hurtigere over i køen til sagsbehandling.
- Når sagerne bliver tildelt en sagsbehandler, vil de være nemmere og hurtigere at behandle, da der ikke skal indhentes nær så meget fra ansøger.
- Oplysningerne vil blive indhentet i visitationsfasen (de første 20 dage jf. reglerne for servicemål) og dermed vil det have en positiv effekt på servicemålene i det lange løb.

### Igangsatte initiativer som enten er implementeret eller er i proces

- Omstrukturering af arbejdsopgaver i afdelingen = færre telefonvagter til byggesagsbehandlerne trods udvidede telefontider.
  - Indledende gennemgang af nye byggesager, så de er klar til sagsbehandling, når byggesagsbehandler overtager dem.
  - Rekruttering og oplæring af nye medarbejdere.
  - Rekruttering af ny afdelingsleder.
  - Individuelle samtaler med alle medarbejdere med fokus på egen opgaveløsning, trivsel og afdelingen som et hele.
  - Skema på gangen med ajourføring af antal ugentlige byggetilladelser og afsluttede byggesager.
  - Kommunikation – Give ansøgere bedre hjælp til selvhjælp via klar kommunikation, samt bedre vejledninger og henvisninger – breve, online og telefonisk henvendelse.
  - Program og drejebog for opstart og oplæring af nye medarbejdere.
  - Opkvalificering gennem kurser og andet.
  - Forbedret samarbejde med de andre afdelinger i TEI.
  - Finde en bedre vej frem for håndtering af lovliggørelsessager.
  - Opkvalificering af afdelingsleder.
  - Fokus på fastholdelse af medarbejdere.
  - Skabe et stærkere datagrundlag over afdelingens samlede opgaver og resultater.
- **Initiativer på tegnebrættet**
    - Kortlægge hvad vi kan lære af andre kommuners praksis
    - Rekruttering af ny medarbejder 2025
    - Forbedret forhåndsdialog inden der søges om byggetilladelse.

- Overvejelse om Fast-track ordning for lette byggesager der er fuldt oplyste og ikke kræver dispensationer.
- Flere omstruktureringer af opgaver, så byggesagsbehandlerne bliver fritaget for nogle af de mange administrative opgaver.
- Afbureaukratisering og frisættelse – lokalisere unødigt bøvl og benspænd i administrationen, så arbejdsopgaverne glider lettere.
- Robotter og kunstig intelligens til automatisering af arbejdsopgaver.