



Byggesagsbehandlingen i Gribskov Kommune

Rapport med analyse og anbefalinger

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse.....	3
1. Indledning.....	4
1.1 Politisk ønske om hurtigere sagsbehandling.....	4
1.2 Sammenligning med andre kommuner.....	4
2. Servicemål og nøgledata.....	5
2.1. Nuværende offentlige servicemål.....	5
2.2. Nye nationale servicemål.....	5
2.3. Nøgledata.....	6
2.4. Gribskov Kommunes nye servicemål.....	7
3. Data og undersøgelser.....	8
3.1 Beskrivelse af undersøgelsesmetoder.....	8
3.2 Data for byggesagsbehandling.....	8
3.3 Erfaringer fra studiebesøgene.....	11
3.4 Analyse af ventetider.....	13
3.5 Analyse af registreringspraksis i BBR.....	15
3.7 Delegationer – fordeling mellem administration og politikere.....	16
3.8 Opgaver for byggesagsbehandlerne.....	17
3.9 Vurdering af data.....	19
4. anbefalinger og effektvurderinger.....	20
4.1 Allerede gennemførte effektiviseringer.....	20
4.2 anbefalinger til administrativ effektivisering.....	22
4.3 anbefalinger til det politiske niveau.....	26
5. Opfølgning.....	26
5.1 Implementering af besluttede ændringer.....	26
5.2 Kommunikation til interessenter.....	27
5.3 Løbende opfølgning.....	27
Bilagsoversigt.....	28

1. INDLEDNING

Denne rapport sammenfatter en undersøgelse af bygge- og landzonesagerne i Gribskov Kommune. Undersøgelsen er gennemført i 2. halvår 2015 og indeholder en analyse og konkrete anbefalinger til effektivisering af sagsgangene.

Rapporten er opbygget således:

- *Kapitel 1* beskriver baggrund og formål med undersøgelsen
- *Kapitel 2* er borgerrettet og beskriver nøgledata og servicemål
- *Kapitel 3* er en mere detaljeret gennemgang af data og analyse af processor, herunder ventetider. *Kan evt. springes over, hvis der kun ønskes et overblik*
- *Kapitel 4* giver anbefalinger til administrative og politiske effektiviseringer
- *Kapitel 5* skitserer rammerne for den videre opfølgning.

1.1 Politisk ønske om hurtigere sagsbehandling

Baggrunden for undersøgelsen er et politisk og administrativt ønske om at opnå hurtigere sagsbehandling og kortere ventetider på byggetilladelser. Sagsbehandlingstiden er en del af kommunens serviceprofil.

Politikerne ønsker, at Gribskov Kommune forbedrer sin placering i den samlede landsoppgørelse. Denne indgår endvidere i Dansk Industri (DI)s årlige opgørelse over kommunernes erhvervsvenlighed. Endelig oplever politikerne, at der indimellem er ansøgere, der henvender sig til dem med ønske om hurtigere sagsbehandling.

Det politiske hovedfokus er på de områder, der bidrager til vækst. Byggetilladelser til erhvervsbyggeri er højest prioriteret og herefter andre byggetilladelser til nybyggeri eller tilbygninger. Politikernes fokus har bl.a. vist sig ved at Plan- og Miljøudvalget (PMU) siden foråret 2015 har bedt om løbende at få oplyst de aktuelle sagsbehandlingstider og ventetider.

1.2 Sammenligning med andre kommuner

I den årlige statistik, som Energistyrelsen offentliggjorde i maj 2015 på baggrund af data fra det foregående år (opgjort fra marts 2014 - marts 2015), havde Gribskov Kommune i maj 2015 en samlet sagsbehandlingstid på 102 dage. Det var en forringelse på 30 dage, idet den i 2014 var 72 dage. Det gav en plads som nr. 93 i forhold til alle landets kommuner. Det er selvfølgelig ikke tilfredsstillende.

Det fremgik af landsoppgørelsen, at Frederikssund og Halsnæs Kommune havde gjort store fremskridt fra 2014 til 2015. Undersøgelsen har derfor omfattet studiebesøg hos disse for at få inspiration til mulige forbedringer.

1.3 Fokus og rammen for undersøgelsen

Fokus for undersøgelsen har været at forbedre sagsbehandlingstiden for byggeansøgninger. Eftersom en byggetilladelse i Gribskov Kommune ofte forudsætter en landzonetilladelse eller en dispensation i forhold til naturbeskyttelsesloven er det centralt at inddrage sagsbehandlingen af disse.

I nogle tilfælde indgår tiden til behandlingen af disse tilladelser i byggesagsbehandlingstiden. Det gør de i de tilfælde, hvor ansøger som første handling søger via det digitale system Byg og Miljø (BOM). I andre tilfælde indgår de ikke, og det er, hvis ansøger henvender sig og får afklaret spørgsmål herom særskilt, inden de sender en byggeansøgning.

Kommunens proceskonsulent har faciliteret processen sammen med byggesagsmedarbejderne i anerkendelse af, at medarbejderne er dem, der kender arbejdsgangene bedst på området.

2. Servicemål og nøgledata

2.1. Nuværende offentlige servicemål

Kommunens eksisterende offentlige servicemål er 12 uger for alle type byggerier. Der er altså ikke i det eksisterende servicemål en differentiering efter byggeriets type eller kompleksitet. Ansøgere oplyses i kvitteringsskrivelse om, at hvis deres byggeri er komplekst, betyder det en endnu længere sagsbehandlingstid. Internt er der sat et mål om, at sagsbehandlingen af erhvervsager påbegyndes indenfor 2 uger. Det er udtryk for, at erhvervsager generelt har været prioriteret højere. For generelle forespørgsler er servicemålet 2 uger for besvarelse.

Der har også været arbejdet med, at oplyste enkle sager kom forud, så de ikke kommer til at afvente sagsbehandling af vanskeligere eller ikke fuldt oplyste sager. I løbet af efteråret er der indført en formel hurtigbane, så sager, der er fuldt oplyst, som opfylder byggeretten, og hvor der ikke er behov for dispensationer, behandles forud for andre sager. Dispensationer kan være i forhold til naturbeskyttelsesloven eller lokalplan.

2.2. Nye nationale servicemål

Der er indgået en aftale lavet mellem KL og regeringen den 21. december 2015. Aftalen har fokus på at forbedre servicen for erhvervslivet og på den ventetid, som ansøgerne oplever.

Sagsbehandlingstiderne skal fremover først opgøres fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst. Derudover fratrækkes den tid, som ansøger i processen har brugt på at besvare supplerende spørgsmål, hvis de har været mere end 7 dage om at besvare spørgsmålene.

Der er aftalt følgende nationale servicemål (fra sagen er fuldt oplyst):

- Erhvervsbyggeri ansøger oplyses om sag fuldt oplyst: 21 dage
- Simple konstruktioner: 40 dage
- Enfamiliehuse: 40 dage
- Industri- og lagerbygninger: 50 dage
- Etagebyggeri Erhverv: 55 dage
- Etagebyggeri Boliger: 60 dage

Følgende sager er undtaget, hvor servicemålene derfor ikke gælder:

- Hvis der er tale om fredning
- Hvis der skal gives dispensation fra landzonebestemmelser

Aftalen har fokus på den kommunale sagsbehandlingstid. Servicemålene gælder principielt fra 1. januar 2016. Dog fremgår det, at målene skal nås med de initiativer, som tages i de kommende år. De dele af sagsbehandlingen, der omfatter lovpligtig høring, herunder af andre myndigheder, indgår også i opgørelsen. Aftalen siger, at der skal laves en national måling i første halvår af 2017, hvis det nationale IT-system er blevet forbedret. KL har tilkendegivet, at de i udviklingen af IT-værktøj vil arbejde for, at det fremgår, hvilken del af sagsbehandlingstiden, der vedrører kommunen, og hvilken del der vedrører evt. høringer eller andet.

Aftalen indfører endvidere nye servicemål for miljøgodkendelser for virksomheder og landbrug. Via aftalen er der er tilført midler til kommunerne. I 2016 tilføres Gribskov ca. 420.000 kr. og i 2017 og 2018 ca. 280.000 kr. pr. år. Aftalen og de tilhørende bilag ligger på KLs hjemmeside (www.kl.dk).

2.3. Nøgledata

Flere byggetilladelser: I 2015 er der givet 524 byggetilladelser. Det er en stigning på 15 % i forhold til 2014. I 2014 blev der givet 462 og i 2013 314 byggetilladelser. En byggetilladelse er enten en tilladelse til nybyggeri, tilbygning eller lovliggørelse af eksisterende byggeri. En byggetilladelse medfører altså ikke altid ny aktivitet. Stigningen er så markant, at man kan konkludere, at der har været en øget byggelyst.

Forbedret samlet sagsbehandlingstid:

	Gennemsnitlig tid fra sag indkommet til afgørelse. Opgjort på alle årets byggesager under ét.
2014	79 dage
2015	65 dage
Forbedring fra 2014 til 2015	14 dage = 17 %

Tabel 2.3.1: Gennemsnitlig total tid for alle byggesager afgjort i 2014 og 2015

Gennemsnitlig tid fra	Jan	Feb	Mar	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	
Indkommet til BT	80	59	59	53	49	65	99	68	56	59	60	61	
Gns tid fra klar til BT	43	24	19	17	13	32	36	33	19	17	25	13	Sum
Antal byggetilladelser	33	31	45	47	48	45	39	47	44	49	65	31	524

Tabel 2.3.2: Gennemsnitlige sagsbehandlingstider fordelt på måneder i 2015 og antal byggetilladelser. Ordforklaring: BT = Byggetilladelse; Klar = Fuldt oplyst

Hurtigbane: 55% af de byggesager, der fik en byggetilladelse i 2015, blev afgjort indenfor 10 kalenderdage, fra de var fuldt oplyst. Der er ikke lavet en tilsvarende opgørelse for 2014, men der vurderes at være en forbedring.

2.4. Gribskov Kommunes nye servicemål

Effektmål

I strategikortet for 2016 for Center for Teknik & Miljø er der vedtaget følgende effektmål for sagsbehandlingen:

- Samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid: 60 dage i 2016.
I 2014 var sagsbehandlingstiden 79 dage, og i 2015 65 dage
- 65 % af sagerne afgøres indenfor 10 dage
I 2015 blev 55 % af sagerne afgjort inden for 10 dage, en ønsket forbedring på 10 %-point
- Erhvervsager får første prioritet i sagsbehandlingen:
 - Sagsbehandlingen påbegyndes inden for en uge
 - Indenfor 3 uger skal ansøger oplyses, om sagen er fuldt oplyst, eller om der er behov for yderligere oplysninger (tilsvarende det nye nationale servicemål).

Servicemål

Det tilstræbes, at alle afgørelser træffes hurtigst muligt, men for at sikre størst mulig opfyldelse af de vedtagne effektmål er der behov for en prioritering mellem de forskellige sagstyper. Der foreslås derfor følgende servicemål og prioritering, der offentliggøres på hjemmesiden.

Prioritet	Sagstype	Ønsket sagsbehandlingstid (Fra fuldt oplyst)
1	Erhverv	2-12 uger afhængig af kompleksitet
1	Nybyggeri, herunder tilbygning indenfor byggeretten ("Hurtigbanen")	2 uger
2	Byggetilladelser til brug for events, (telte eller andre faste konstruktioner)	2 uger
2	Anmeldelser	2 uger

2	Forespørgsler	2 uger
3	Nybyggeri, herunder tilbygning med helhedsvurdering eller dispensationer	10 uger
3	Øvrige faste konstruktioner	10 uger
4	Lovliggørelse af eksisterende byggeri	16 uger
5	Henvendelser om anden ejendom, typisk klager over byggeri hos nabo	I 2016 fastsættes ikke servicemål

Hurtigbanen omfatter ansøgninger hvor, der er en byggeret og denne overholdes, dvs. højder og afstandskrav til skel:

- Sommerhuse i sommerhusområder
- Enfamiliehuse i byzone

Hurtigbanen gælder kun, hvis der ikke er behov for partshøring, jf. forvaltningsloven, dispensation fra lokalplan, naturbeskyttelsesloven, deklaration eller lignende.

Det tilstræbes, at flest mulige sager håndteres inden for ovennævnte tider. Men forskellige konkrete forhold kan føre til længere sagsbehandlingstid, herunder lange svartider fra ansøger på supplerende spørgsmål eller politisk forelæggelse.

3. DATA OG UNDERSØGELSER

3.1 Beskrivelse af undersøgelsesmetoder

Analysen af bygge- og landzonesagsforløbet er gennemført i 3. og 4. kvartal 2015. I analysen er der anvendt både kvantitative data fra byggesagssystemet og fra DI og BBR-registeret i det omfang, de har været tilgængelige.

Desuden har der været gennemført proces- og arbejdsgangsanalyser med involvering af byggesagsmedarbejderne i både Bygge- og Landzonegruppen for at identificere ventetider og effektiviseringspotentialer. Analysen har taget udgangspunkt i en "lean-light" gennemgang af de nuværende arbejdsgange med identifikation af de mest markante ventetider. De indkomne idéer og forslag er blevet kategoriseret i forhold til deres vurderede effekt og gennemførlighed.

Endelig har der været gennemført to studiebesøg i henholdsvis Frederikssund og Halsnæs Kommuner bygesagsafdelinger for at indhente inspiration herfra.

3.2 Data for byggesagsbehandling

Sagsmængder

En stor del af de sager, der kommer ind i byggesagsafdelingen, handler om forhold, der ikke kræver en afgørelse efter Byggeloven. Som myndighed har Gribskov Kom-

mune på mange områder pligt til at råde og vejlede borgeren. Sagsmængden indeholder både konkrete byggeansøgninger og sager, som ikke resulterer i en afgørelse. Antallet af sager var generelt lavt i 2013. Det skyldes, at enkeltsagsprincippet fortsat var under implementering samt en lavere aktivitet.

	2013	2014	2015
Andre faste konst og anlæg	117	78	77
Anmeldelse – byg	167	188	192
Boliger garager mm >50 m2	630	864	809
Erhv bygn af begr kompleksitet	19	25	49
Øvr erhv og etagebyggeri	86	116	112
Sum	1019	1271	1239

Henv om anden ejendom	212	229	204
-----------------------	-----	-----	-----

Tabel 3.2.1: Tabellen viser det antal byggesager, der er registreret i systemet, fordelt på sagstyper og år. Kategorien "Henv om anden ejendom" indeholder fortrinsvist naboklager.

Tabel 3.2.1 viser, at Gribskov Kommune har mange enfamilie og sommerhuse, idet ca. 2/3 af sagsmængden er placeret indenfor kategorien "Boliger garager mm. over 50 m²". Det ses desuden af tabellen, at sagsmængderne er steget fra 2013 til 2014 og er næsten uændret i 2015. I tabel 3.3.2. ses det, at der er væsentlig flere byggetilladelser i 2015 end i 2014. Samlet set kan man konkludere, at der har været en øget byggeaktivitet i Gribskov.

Antal byggetilladelser (afgørelser)

Afgørelser består både af byggetilladelser og afslag på byggeansøgning. Hvis ansøgningen ikke umiddelbart kan imødekommes, består byggesagsbehandlingen i at vejlede ansøgeren om, hvordan byggeriet kan lade sig gøre indenfor gældende lovgivning. Hvis ansøger fortsat ønsker noget andet, gives der et afslag. Registrering af antal afslag kræver en manuel optælling. Dette er ikke sket hidtil. Fra 2016 opgøres dette også.

	2013	2014	2015
jan	5	30	34
feb	10	36	30
mar	20	47	45
apr	40	52	48
maj	36	44	48
jun	37	42	46
jul	26	26	39
aug	17	42	47
sep	40	44	46
okt	30	25	50
nov	28	51	65
dec	25	23	31
Sum	314	462	529

Tabel 3.2.2: Antal udstedte byggetilladelser fordelt på år og individuelle måneder.

Sagsbehandlingstider

Vi opgør den samlede sagsbehandlingstid på to måder:

- Fra sagen kommer ind, til der foreligger en afgørelse (total tid)
- Fra sagen er fuldt oplyst, til der foreligger en opgørelse.

Begge tider er angivet på månedsbasis i tabel 3.2.3. Det fremgår, at der er sæsonudsving i tallene. Begge tal er generelt lavere for de måneder, hvor der typisk kommer mange nye sager. Når der er en stor sagsmængde, vil der typisk være flere sager, som er enkle at løse. Det kan så betyde, at der kommer et efterslæb med længere sagsbehandlingstid efterfølgende, hvis det ikke har været muligt at følge med sagsmængden.

Gennemsnitlig tid fra	Jan	Feb	Mar	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	
Indkommet til BT	80	59	59	53	49	65	99	68	56	59	60	61	
Gns tid fra klar til BT	43	24	19	17	13	32	36	33	19	17	25	13	Sum
Antal byggetilladelser	33	31	45	47	48	45	39	47	44	49	65	31	524

Tabel 3.2.3: Gennemsnitlige sagsbehandlingstider fordelt på måneder (kopi af tabel 2.3.1)

Et andet udtryk for ventetid er, hvor stor et antal sager der afventer at sagsbehandling begynder, og hvor gammel den ældste sag på listen over ikke påbegyndte sager er.

Lige efter sommerferien 2015 var ventelisten på knap 70 sager. Bl.a. ved hjælp af overarbejde blandt sagsbehandlerne blev ventelisten nedbragt i de efterfølgende måneder. Ved månedsskiftet nov./dec. var listen på under 10. Den har efterfølgende stabiliseret sig på mellem 10 og 20 sager. Det vurderes at være tilfredsstillende, hvis det ikke er de samme sager, der bliver ved med at vente. Henvendelser om anden ejendom indgår ikke i denne venteliste, men har sin egen venteliste.

Sagsbehandlingstid for fuldt oplyste sager:

Antal dage fra klar til BT	Jan	Feb	Mar	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Sum	Sum i % af årlig produktion
0 til 5	11	14	14	23	25	10	10	14	25	30	29	13	218	42%
6 til 10	1	10	10	4	9	4	2	6	5	5	6	7	69	13%
11 til 15	2	0	6	4	5	7	3	1	3	0	4	3	38	7%
16 til 20	1	0	1	7	0	4	2	1	0	3	8	1	28	5%
21 til 84	11	3	11	8	8	8	20	22	8	9	12	7	127	24%
85 til 200	6	3	3	1	1	9	2	2	3	2	6	0	38	7%
Over 200	1	1	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	6	1%
Sum	33	31	45	47	48	45	39	47	44	49	65	31	524	100%

Tabel 3.2.4: Oversigt over, hvor lang tid der er gået fra en sag var klar til sagsbehandling og til den har fået byggetilladelse, fordelt på måneder. Tal for 2015

Generelt viser tabel 3.2.4 noget om den service, som ansøgeren oplever. Overordnet set kan byggesagerne deles op i 3 kategorier: Nemme, lidt komplekse og meget komplekse. De tre kategorier er beskrevet nedenfor. Beskrivelsen er vejle-

dende, idet forsinkelser i sagsbehandlingen ind i mellem også kan skyldes, at den enkelte sagsbehandler bliver pålagt at opprioritere andre byggesager eller opgaver.

"Nemme sager"

Tabel 3.2.4 viser, at 55% af byggetilladelseerne gives indenfor 10 dage efter at sagen var fuldt oplyst. De sager, hvor der gives en byggetilladelse hurtigt, er typisk enten sager, der holder sig indenfor byggeretten. Kategorien omfatter også ansøgninger, der har været behandlet efter anden lovgivning først og f.eks. fået landzonetilladelse eller dispensation fra en naturbeskyttelseslinie, hvis der ikke er søgt via det digitale ansøgningssystem "BOM" fra starten.

"Lidt komplekse sager"

De sager, som får en byggetilladelse på mellem 11 og 20 dage, er typisk sager, som har været i partshøring eller naboorientering. Ved en partshøring/naboorientering har den hørte nabo/part 10 hverdage til at kommentere. Herefter kan man enten træffe en afgørelse eller fortsætte dialogen med ansøger med henblik på at tilrette projektet.

I 2015 har der været en del ekstra ventetider pga. pukkelophobning. Det er forhåbningen, at en del af de sager, der i 2015 har taget mellem 11 og 20 dage, i 2016 kan afgøres indenfor 10 dage.

"Meget komplekse sager"

De meget komplekse sager er typisk sager som:

- Er omfattende, herunder teknisk
- Ikke er i overensstemmelse med lokalplan
- Skal behandles politisk en eller flere gange
- Lovliggørelsessager, især hvis det er på baggrund af henvendelse fra andre

I 2015 har 171 byggetilladelser, dvs. 32% haft en sagsbehandlingstid på længere end 20 dage. Det forventes at denne andel falder i 2016.

3.3 Erfaringer fra studiebesøgene

En arbejdsgruppe fra Byggesagsteamet har besøgt byggesagsadministrationerne i Frederikssund og Halsnæs Kommuner. I landsopgørelsen viser disse to kommuner store fremskridt i sagsbehandlingstiderne fra 2014 til 2015. Det har derfor været nærliggende at søge inspiration om best practice herfra.

Besøget i Frederikssund Kommune blev gennemført den 30. august 2015 med interview af byggesagskonsulent Dorthe Møller Lyngby.

Besøget i Halsnæs Kommune blev gennemført den 11. september 2015 med interview af specialkonsulent Paw Sandal Hansen.

Følgende faktorer har givet stor inspiration fra studiebesøgene:

- Der er stort fokus på sagerne, når de kommer ind – er de fuldt oplyste, kan de behandles hurtigt – borgerne anmodes hurtigt om supplerende oplysninger, hvis ansøgning er mangelfuld
- Inaktive ventetider er minimeret
- Der er færre sager, der behandles politisk end tilfældet er i Gribskov
- Der er én administrativ medarbejder, der er tilknyttet byggesagsbehandlernes, og begge steder tillægges det stor betydning for det hurtige sagsflow.

I begge kommuner spurgte vi om antal medarbejdere og opgaver i byggeteamet. Halsnæs har umiddelbart færre medarbejdere end både Frederikssund og Gribskov. Der er dog umiddelbart stor forskel på hvilke opgaver, der ligger i kommunernes byggeafdeling. Det er derfor ikke muligt at lave en sammenligning af, om vi har afsat de samme medarbejdere til opgaven. Der er ikke noget, der tyder på, at vi i Gribskov har flere medarbejdere til den egentlig byggesagsbehandling end de har i de to andre kommuner.

Erfaringerne fra Frederikssund Kommune

- En fast erhvervsadministrator er tilknyttet til fælles tværgående indsats overfor erhvervslivet, herunder erhvervsbyggesager
- En dedikeret sagsbehandler er allokert til håndtering af komplicerede erhvervsager – dog med mulighed for gruppeadgang til screening af sager
- Der anvendes digital automatiseret målstyringsreol gennem ESDH-systemet (SB-Byg)
- Der har været gennemført et leanforløb, hvorefter der blev tilført flere ressourcer til afklaring af sager i første led (1 HK'er og 2 sagsbehandlere i 1-3 dages turnus)
- Øget fokus på sparring og vidensdeling på tværs af afdelinger gennem sparings- og visitationsmøder
- Alle henvendelser vedr. byggesager går som princip igennem en fælles vagt-telefonen

Erfaringerne fra Halsnæs Kommune

- Halsnæs Kommune har i dag fastlagt et politisk mål om, at der skal være truffet en afgørelse på alle ordinære byggesager indenfor 4 uger (gælder ikke dispensationssager)
- Der er typisk foretaget screening af sagen indenfor 48 timer med hurtig kontakt til borgerne ved behov for opfølgning/dokumentation.
- Der anvendes digital og automatiseret målstyringsreolfunktion i ESDH-systemet (eDoc - Fujitsu)
- Det er politisk meldt ud, at hvis der foreligger en klar præcedens, så afgøres sagen administrativt. Der er hertil udarbejdet politiske tommelfingerregler for de overordnede retningslinjer og dispensationer. Langt de fleste afgørelser træffes dermed administrativt – kun ca. 6-7 sager om året afgøres gennem udvalgsbehandling.
- Sager modtages og oprettes først i BBR, når de er fuldt belyste.
- Systematisk fokus på nedbringelse af "tunge" sager med lang sagsfrist.

3.4 Analyse af ventetider

På baggrund af arbejdsgangsbeskrivelserne over sagsforløbene har en arbejdsgruppe af byggesagsmedarbejdere kortlagt, hvor der opleves spild- og ventetider i byggesagsforløbet. De mest markante ventetider, hvor sagsbehandlingen i byggesagsteamet ligger stille, er gennemgået nedenfor. Det fremgår, at ventetiderne skyldes har forskellige baggrunde, og det er ikke dem alle, det er muligt at nedbringe.

Ventetid på ufuldstændigt belyste sager fra borgerne

For ca. 30% af sagerne har borgerne ikke indgivet de nødvendige oplysninger for at sagen er fuldt belyst. Der er fokus på, at sagerne er fuldt oplyste fra starten. Det betyder, at sagsbehandlerne (i Borgerservice eller Byg) ofte må henvende sig flere gange til borgerne for at rekvirere det manglende materiale. Det giver følgende ventetider, som tæller med i BBR-opgørelsen:

Korteste ventetid: 1-7 dage

Længste ventetid: 7-90 dage

Det vurderes at den første ventetid er forkortet med den store indsats der ydes i Borgerservice for at få oplyst sagen. Enkelte sager tager meget lang tid i denne første fase fordi ansøgeren ikke vender tilbage med det nødvendige materiale. Det tæller med i bruttosagsbehandlingstiden. I øjeblikket rykkes efter 3 måneder, og herefter lukkes sagen. Man må dog ikke lukke lovliggørelsessager, da de indeholder et ulovligt forhold, som kommunen via sagen er vidende om.

Forslag: Rykke for manglende oplysninger efter 4 uger. Hvis der ikke svares inden yderligere 2 uger, lukkes sagen.

Ventetid ved dispensationer fra naturbeskyttelsesloven

Naturbeskyttelsesloven fastlægger beskyttelseszoner, og administrationen af disse forlænger sagsbehandlingstiden. Når der er truffet en afgørelse er der endvidere en månedens offentliggørelse, som skal være overstået uden klager, før byggetilladelsen gives. De beskyttelseslinjer, som oftest har indflydelse på en byggesag, vurderes at være sø- og åbeskyttelseslinjen, skovbyggelinjen og beskyttelseslinjer omkring fortidsminder. Endvidere er der strandbeskyttelseslinjen, som administreres af Kystdirektoratet, tidligere af Naturstyrelsen. Seneste oplysning om ventetid for dispensationer fra strandbeskyttelseslinjen er, at de fleste ansøgninger besvares inden for 1/2 år, men nogle kan vare længere.

Det er ikke opgjort, hvor mange sager, det vedrører årligt. Et forsigtigt skøn er 10-20%. Det betyder, at det ikke er muligt i Gribskov at ekspedere alle sager hurtigt, når de forvaltningsretlige regler og tider for høring og offentliggørelse skal varetages, hvis der gives dispensation fra naturbeskyttelsesloven.

For at der ikke opstår unødvendig ventetid, er der gennemført en procedure, hvor det hurtigt afklares, om naturbeskyttelsesloven er relevant i den enkelte sag.

Ventetid ved behandling af landzonesager

For knap 15% af byggesagerne kræves der landzonetilladelse, som skal foreligge, før byggesagen kan afgøres. Der er tale om skøn baseret på baggrund af, at der i 2015 blev givet 72 landzonetilladelser. Næsten alle landzonetilladelser anvendes efterfølgende til at opnå en byggetilladelse.

Korteste ventetid: 0-7 dage

Længste ventetid: 60 dage (skøn)

Ultimo 2014 blev der indført en Modtagelse af landzonesager. Det betyder, at borgere hurtigt får en afklaring af, om der skal søges om landzonetilladelse. Til gengæld har der i perioder i 2015 været særdeles lang ventetid på, at sagsbehandlingen af en landzonesag gik i gang. Hen over sommeren drejede det sig om 5 måneder. Dette er ved bl.a. gennem merarbejdsindsats, effektivisering af arbejds-gange og opprioritering af opgaven nedbragt til at være mellem en og fire uger.

Forslag: Forsætte det øgede fokus på landzoneopgaven og dermed fastholde en ventetid på mellem 1 og 4 uger.

Ventetid på politisk behandling af sagerne

I 2015 blev ca. 30 byggesager behandlet politisk i Plan og Miljø Udvalget. Det udgør ca. 6% af sagerne. Der blev forelagt 18 landzonesager, hvilket udgør 25 % af landzonetilladelserne. Sagerne bliver i nogle tilfælde behandlet på flere udvalgs-møder, hvis sagen ikke afklares på det første møde. Det giver med indstillingsfri-sterne følgende ventetider, hvor sagen vurderes politisk.

Korteste ventetid: 15 dage

Sagsbeskrivelse fra sagsbehandler skal typisk være klar 2 uger før mødet.

Længste ventetid: 50 dage (længere i juni og juli)

Der er ca. 4-5 uger mellem møderne og intet møde i juli.

Den gennemsnitlige ventetid pr. sag, der behandles politisk på ét møde, vur-deres at være 35 dage.

Hvis sagen udskydes til næste møde, forlænges ventetiden med 30 dage. Hvis den begæres i byrådet, forlænges tiden typisk med 2-3 uger. Knap 10 sager er blevet behandlet 2 gange. Herefter vurderes den samlede gennemsnitlige ventetid pr. sag, der behandles politisk at udgøre 40 dage. Det udgør samlet 1200 ventedage for byggesagerne og 720 dage for landzonesager.

Forslag: Hvis antallet af sager, der behandles politisk nedbringes, vil borgernes og virksomhedernes ventetid blive reduceret. Forslag beskrives nærmere i afsnit 3.7 om delegation.

Ventetid på sagsfærdiggørelse efter at byggetilladelse er givet

Når byggeriet er færdigt, skal ansøger færdigmelde det. Byggesagsbehandleren skal gennemgå materialet. I ca. 50% af sagerne er materialet mangelfuldt. Konsekvensen for kommunen er, at sagen ikke kan lukkes, og der kan ikke ske BBR-indberetning, og slutgebyret kan ikke opkræves. Konsekvensen for borgeren kan være, at borgeren ikke kan konvertere byggelån til realkreditlån, før byggeriet er blevet færdigmeldt.

Når Gribskov Kommune opdager, at der mangler materiale i forbindelse med færdigmeldingen, skal ansøger kontaktes, og det skal præciseres, hvad der skal til, for at byggeriet kan færdigmeldes. Det medfører yderligere følgende ventetider, inden sagen kan afsluttes helt. Denne ventetid slår ikke igennem på de officielle statistikker, men opleves af borgerne.

Ventetid: 1-14 dage

Ventetider internt / flaskehalse

Derudover opleves en række interne administrative forhold, som er med til at gøre sagsbehandlingen langsommere i det daglige, men hvor det samtidig er vanskeligt at opgøre omfanget i konkrete tal. Det gælder forhold som ventetider i forhold til den løbende koordinering af sagerne, ventetid på grund af flaskehalse ved bookning af biler til syns- og skønsbesøg samt ekstranoteringer og -klik på grund af manglende fagintegration og for få monitorskærme.

3.5 Analyse af registreringspraksis i BBR

Som omtalt i afsnit 3.2 har kommunen pligt til at indberette alle nye byggesager i BBR. Disse data ligger til grund for de opgørelser over alle kommuners sagsbehandlingstider, som offentliggøres årligt. Nu på Trafik- og Byggestyrelsens hjemmeside.

Denne metode tager ikke højde for sagens behandling i forhold til andre lovgivninger samt naboorienteringer/partshøringer. Eftersom Gribskov Kommune har mange beskyttede områder, er det sværere at blive blandt de hurtigste kommuner.

3.6 Analyse af landzonesagsforløb

Tabel 3.6.1 viser antallet af landzonetilladelser pr. år:

2013	2014	2015
67	49	72

Tabel 3.6.1: Oversigt over landzonetilladelser for 2013 - 2015

Derudover er der henvendelser, som kræver afklaring, men hvor der ikke skal gives en landzonetilladelse. Et eksempel kan være afklaring af, om det ansøgte umiddelbart er tilladt og alene kræver byggetilladelse, f.eks. et maskinhus til en landbrugs-ejendom.

Der er sager, som efter en samlet sagsbehandling med evt. både naboorientering, besigtigelse og udvalgsbehandling ender med et afslag i stedet for en tilladelse. Et eksempel herpå kunne være en privat ridehal.

Landzone-modtagelsen har givet en ny tilgang til sagerne. Med daglig bemanding og screening af nyindkomne sager og forespørgsler sker der en hurtigere stillingtagen. Hermed kan der også ske en større grad af straksafklaring på enkle henvendelser eller hurtigere flytning af sager fra landzoneområdet til byggesagsbehandling.

Det seneste halve år har der været en nedadgående ventetid for sagsbehandling, og liggetiden for sager, der afventer sagsbehandler, er nedbragt. Ultimo januar var der ingen ventende sager.

Der er p.t. ikke data for den samlede sagsbehandlingstid på landzonesager. Jævnfør sagstyperne ovenfor har sagerne også meget forskellig karakter, lige fra vejledende svar på forespørgsler og til større afgørelsessager. Af samme grund er det vanskeligere at standardisere sagsbehandlingen af landzonesagerne.

3.7 Delegationer – fordeling mellem administration og politikere

Nedenfor er vist en optælling af, hvor mange sager, der er blevet forelagt udvalget.

- 2014: 16 landzonesager (indstillingerne fulgt), og 24 byggesager efter byggeloven.
- 2015: 18 landzonesager (indstillingerne fulgt i 17 ud af 18), og ca. 30 byggesager efter byggeloven.

- Ca. 25 % af landzonetilladelserne har været forelagt udvalget
- Ca. 6 % af byggetilladelserne har været forelagt.

Landzonetilladelserne er forelagt fordi den eksisterende delegation ikke giver kompetence til administrationen. Der er oparbejdet en fast praksis på en del områder, som kunne give anledning til øget delegation til administrationen. Hvis antal kan halveres, vil det betyde en samlet forbedring på ca. 360 dage, jf. analyse af ventetider i afsnit 3.4.

Forslag: PMU anmoder administrationen om at fremlægge nyt udkast til delegation på landzoneområdet, som delegerer flere kompetencer til administrationen.

Byggetilladelser: Administrationen vurderer, at delegationen er tilstrækkelig. Delegationsplanen siger blandt andet for så vidt angår nabointeresser, at "hvis naboerne har fremsat relevante og væsentlige indsigelser af stor politisk eller overordnet interesse, skal projektet forelægges PMU til orientering eller afgørelse afhængig af sagens karakter". Dette har ført til en praksis, hvor en del sager forelægges til afgørelse, selv om administrationen efter disse retningslinjer kunne have kompetence.

Forslag: Administrationen og PMU tilstræber, at færre sager forelægges. Administrationen foreslår, at hvis administrationen er i tvivl, om en sag har politisk interesse, kan det drøftes med formanden for PMU. Hvis antal af sager kan nedbringes til en tredjedel, vil det betyde en nedbringelse af ventetid på 800 dage.

3.8 Opgaver for byggesagsbehandlere

Nedenfor er vist en samlet opgørelse over arbejdsopgaverne i byggesagsteamet. Som det fremgår, skelnes der mellem opgaver, som der kan tages gebyr for, og opgaver, der ikke kan tages gebyr for. Derudover varetager byggesagsmedarbejderne også andre opgaver end ren byggesagsbehandling:

Fakturerbar byggesagsbehandling

- Byggesager (anmeldelser, byggetilladelser, afslag mm)
 - Erhvervsager
 - Småhuse
 - Master
 - Anmeldelser
- Terrænreguleringstilladelser
- Dispensationer efter byggeloven og vurdering af behov for andre dispensationer
- Byggemodning

Ufakturerbar byggesagsbehandlingstid

Dispensationer:

- Lokalplaner
- NBL §§ 16, 17 og 19 (Naturbeskyttelsesloven)
- Landzone

Service:

- Servicering af borgerne
- Vejledning i BR10 og lokalplaner
- Byg og Miljø

Snitfladesamarbejde og -pleje til andre teams:

- Erhvervsvis
- Landzonevis

Klager:

- Henv. om anden ejendom (når folk klager over hinanden)
- Klager til Natur- og Miljøklagenævnet
- Klager til Statsforvaltningen
- Andet

Diverse:

- Erhvervsservice
- Erhvervsnetværk
- Bistand ved salg/ anvendelse af Kommunes egne ejendomme
- Arkitekturpolitik
- Administrationsbetjening
- Ejendomme, der fremstår "usømmelige/rodede"
- Skilte
- BBR
- Byggeretsligt skel
- Vurdering af om ejendomme opfylder lokalplaner eller deklARATIONER (hegn, farver, etc.)

Opgaver der ikke er direkte vedrører byggesagsbehandling

Administrative:

- Eventvis, tovholderrolle (projektudvikling)
- Hegnssynssekretær, (vejledning, åstedsforretning og administration)
- Projektarbejde (både internt, f.eks. skoleprojektet, springhallen og lign og eksternt på større projekter, som ikke altid munder ud i en byggetilladelse)
- Digitalisering (den fulde digitalisering af det tekniske område er forankret i Byg, og selvom den nu kører, kræver den fortsat udvikling og vedligehold)
- Byggesagsproces/papirløs proces
- Lokalplansparring

Sager:

- Aktindsigt
- Fredningssager
- Skimmelsvampsager
- Nedsivning af tag- og overfladevand
- Kloaktilslutning
- Skiltesager
- (Udstykningssager/matrikelsager)

Sagsbehandling i forbindelse med events

- Generel vejledning (muligheder og ansøgning)
- Lejlighedstilladelser (OF-eventvis)
- Specifik service (ved større arrangementer)
- Klagesager (interessent håndtering)
- Evaluering med arrangører (opsamling og behandling i ETU)

Matrikulær sagsbehandling

- Sager om henvendelse i matriklen (generelle spørgsmål, anmodning om udstykning el. arealoverførsler etc.)
- Ejendomsavance (kommunen skal give en erklæring om udstykningsmulighed ved salg af ejendomme på 1.400 m² eller derover)
- Tinglysning (arbejde i tingbogen med tinglysning/påtegninger)
- Allehånde "skæve" henvendelser der på en eller anden måde berører matrikler / skel
- Sager om gadejord (herreløst areal)

3.9 Vurdering af data

Analysen har involveret brug af data fra Byggesagssystemet og tal fra DI og BBR-registeret i forhold til antallet af oprettede sager, godkendelser og varigheden af det mellemliggende sagsforløb. De kvantitative data omfatter såvel almindelige erhvervs- og byggesager, som sager, der involverer politisk behandling, samt andre lovmæssige godkendelser som f.eks. landzonetilladelser eller tilladelser efter naturbeskyttelsesloven.

Datakvalitet og -validitet

Generelt set er data registreret fra 2013 og fremad af en høj datakvalitet. De tal, der kan trækkes ud fra egne systemer, har derfor en relativ stor validitet opgjort fra dette tidspunkt.

Der er dog nogle forbehold, der kan påvirke validiteten.

Dels har dataindsamlingerne ikke altid haft samme formål, hvad der gør sammenligneligheden vanskeligere. Dels kan der være usikkerhed om, hvorvidt princippet om at registrere "én afgørelse, én sag" er blevet håndhævet konsekvent. Det betyder, at der i forhold til *antallet af sager* reelt set kan være tale om flere sager, end det, der er registreret i systemet. Dette vurderes dog at være afhjulpet med brugen af den digitale ansøgningsløsning "bygogmiljø.dk", som efter 01.12.2014 har været obligatorisk at anvende. Endelig er der et mindre forbehold for opgørelsen af *antallet af afgørelser*, som tidligere har krævet en manuel registrering i systemet. Manuelle registreringer er dog i de seneste år afløst af automatiserede registreringer, som sikrer en bedre datakvalitet. I forhold til antallet af udstedte byggetilladelser er dataene således meget sikre, især for årene 2013 til 2015.

De data, som ligger til grund for DI's opgørelse over sagsbehandlingstider, trækkes på baggrund af Bygnings- og Boligregisteret (BBR), hvor kommunerne har pligt til at notere byggesager, herunder hvornår en sag er indkommet, og hvornår den har fået en afgørelse. Det er udelukkende disse to registreringer, der ligger til grund for opgørelsen hos DI.

Gribskov Kommunes egne tal vil dog altid se bedre ud end tallene, som ligger til grund for DI's rapport, som også inkluderer sagsbehandlingstid i forhold til lovgivning, som Gribskov Kommune ikke har indflydelse på forløbet af. Det gælder blandt

andet beskyttelsen af naturværdier, kulturelle værdier og landskabelige værdier, hvor der er lovpligtige offentliggørelser og høringer, der ikke kan undgås, men som stadig tager tid, og som indgår i DIs opgørelser.

Uanset validiteten af data, og uanset om borgeren ønsker at bygge i et område eller på en måde, der gør det nødvendigt at inddrage anden lovgivning, så vil ansøgeren ofte betragte den faktiske tid, der går, fra sagen er indsendt og til den er afgjort, som unødigt lang. Den tid, der går fra første ansøgning til endelig afgørelse, kan borgeren dog udnytte bedst muligt, hvis der sker en realistisk forventningsafstemning.

4. ANBEFALINGER OG EFFEKTVURDERINGER

Som opfølgning på rapportens analyser og undersøgelser følger her en sammenfatning af de vigtigste anbefalinger. Anbefalingerne er opdelt i tre dele:

- 1) effektiviseringer, der allerede er gennemført under analyseforløbet
- 2) effektiviseringer, der vedrører administrative opgaver
- 3) effektiviseringer, der involverer det politiske niveau.

4.1 Allerede gennemførte effektiviseringer

Pukkelafvikling ved merarbejde og anden fokuseret indsats

Indebærer nedbringelse af tid til besvarelse af henvendelser, der alene vedrører sagsbehandlingstid. I perioder i foråret 2015 og hen over sommeren var der mange sager, der afventede sagsbehandling. Efter sommerferien var der knap 70 sager. Det betød en meget lang ventetid for borgerne, hvilket naturligt medførte at disse henvendte sig, for at spørge om, hvornår deres sag blev behandlet. Nu ligger ventelisten typisk på mellem 10 og 20 sager.

Landzonesagerne havde i september en ventetid på 5 måneder, idet der lå enkelte sager fra marts. Status er nu, at ventelisten er nedbragt. Der kan periodevis forventes mindre ventetider.

Fuld oplysning af sagen

Når sagen kommer ind, gennemgår Borgerservice sagen. Hvis der mangler materiale, ringer Borgerservice til ansøger. Denne procedure har været gældende for hele 2015. Erfaringen er, at ansøger hurtigere svarer, når der bliver taget kontakt øjeblikkeligt. Den telefoniske besked kommer hurtigere igennem til ansøger, da mange ikke løbende læser og reagerer på deres elektroniske post i e-boksen.

Mere tid i modtagelsen – minimere ”død ventetid”

Mere fokus på sagerne tidligt, hvilket bl.a. har ført til, at det har været muligt at få gennemført ”hurtigbanen”.

Hurtigbane

Tidligere fastholdt man et rimeligt princip om, at sagerne blev løst i den rækkefølge de kom ind. Det betød, at sager som kan løses på få timer kom i kø sammen med mere komplekse sager. Ved at indføre en hurtigbane sikrer man, at de nemme sager, hvor ansøgerne opfylder krav til skel og højder, og er fuldt oplyste, ikke kommer i kø efter vanskeligere sager.

Det betyder øget service for de ansøgere, der holder sig inden for rammerne, og som sørger for at relevante oplysninger er fremsendt.

Hurtigbanen omfatter sager, hvor der er en byggeret, dvs.:

- Sommerhuse i sommerhusområder
- Enfamiliehuse i byzone

Hurtigbanen gælder kun, hvis der ikke er behov for partshøring eller naboorientering, jf. forvaltningsloven, dispensation fra lokalplan, naturbeskyttelsesloven, deklaration eller lignende.

Tidlig prioritering af byggesager

For at gennemføre den vedtagne prioritering anvendes følgende flettekoder, når sagerne sættes på listen ”klar til sagsbehandling”. Det er medarbejderne i borger-service, der gør dette ved modtagelsen af sagen.

Sagstype	Nuværende Flettekode	Ny opdeling	Foreslået fremtidig flettekode
Enfamilie- og sommerhuse	12 uger	Enfamilie og sommerhuse foreslås opdelt i følgende underkategorier med individuelle flettekoder:	
		Sager indenfor byggeretten (hurtigbanen)	4 uger + sagsstikord for nem identificering
		Sager udenfor byggeretten	4 uger
		Lovliggørelses-sager	8 uger
Erhvervs-sager	4 uger		1 uge
Forespørgsler, f.eks. i forbindelse med køb og salg, men ikke forhåndsgodkendelser af hele projekter	2 uger		2 uger

Tabel 4.1.1. Flettekoder til listen ”klar til sagsbehandling”.

De byggesagsbehandlere, der er i modtagelsen, gennemgår listen, når de starter i vagten. Hvis der er sager, der holder sig indenfor byggeretten, prioriteres disse

sager først uanset flettekode for at belønne de ansøgere, som overholder reglerne med en hurtig sagsbehandling. Der arbejdes pt. på en løsning, der gør det nemt og overskueligt at definere de sager, der overholder byggeretten.

De sager, der ikke overholder byggeretten, behandles i rækkefølge fra oversigten over sager, der er klar til sagsbehandling. Mange af de sager, der ikke overholder byggeretten, skal enten i partshøring eller naboorientering pga. de overskridelser, der ønskes. Et eksempel på en overskridelse kunne være, at byggeriet bliver for højt, eller den tilladte bebyggelsesprocent overskrides. En mindre del af de sager, der overholder byggeretten, skal ligeledes i partshøring på grund af særlige nabohensyn.

Opnormering af bemanning på store erhvervsager

Vi har besluttet at sætte to sagsbehandlere på de store erhvervsager. Denne beslutning er taget i januar 2016. Beslutningen er taget for at kunne opfylde opprioriteringen af erhvervsagerne både i effektmål i strategikort 2016 og som konsekvens af den politiske prioritering, der er på vækst. Det er forventningen, at det vil give en hurtigere og bedre sagsbehandling. Vi har i nogle store sager oplevet, at det kan være svært for én medarbejder tidligt i forløbet at gennemskue præcis hvilket materiale, der skal efterspørges hos ansøger. Det har indimellem ført til, at ansøger ad flere omgange er blevet bedt om at sende supplerende materiale.

Daglige stående sparringsmøde

Ensartethed i sagsbehandlingen er vigtig. Derfor er den enkelte medarbejder afhængig af at kunne drøfte sagerne med kollegaer. Der er afsat et kvarter i kalenderen til sparring. De byggesagsbehandlere, der er ledige, drøfter de sager, hvor der er behov. Dermed sikres det, at sagerne ikke går i stå hos den enkelte. Det er ikke alle dage, det er nødvendigt at holde sparringsmødet.

4.2 Anbefalinger til administrativ effektivisering

Følgende anbefalinger udgør et inspirationskatalog af forslag til administrativ effektivisering, hvor effekten og gennemførligheden løbende vil blive fulgt op.

Endvidere er der i bilag 4 oplistet samtlige de forslag, som medarbejderne er fremkommet med under workshopforløbene.

Anbefalingerne til de administrative forbedringer i teamet fordeler sig i 6 temaer:

Få styr på kvaliteten – så tidligt som muligt

Skab tydelig forventningsafstemning

Fremryk opgaveløsningen

Bunkeafvikling

Undgå spildtid

Hav en plan B klar – før det brænder på

Få styr på kvaliteten – så tidligt som muligt

Ved at fokusere på kvaliteten så tidligt som muligt i sagsforløbet mindskes risikoen for, at der senere i forløbet opstår spildtid på grund af ufuldstændige sagsoplysninger eller manglende overlevering af viden. Det kan derfor være en god investering at sikre, at borgere og andre involverede har 100% forstået, hvilke informationer og dokumentation, der er nødvendige, for at sagen kan oprettes og videregives til byggesagsteamet.

Anbefalinger

- Giv oplysninger til ansøgerne om sagsforløbet, tidsfrister m.v. så tidligt som muligt
- Særligt i forhold til landzonesager kan der arrangeres informationsmøder med ejendomsmæglere m.v.
- Etabler tydelige vejledninger med tjeklister og servicemål på kommunens nye hjemmeside
- Borgerne kontaktes hurtigt ved mangelfuld indleveret dokumentation – evt. pr. telefon
- Udvid vidensdelingen på tværs gennem jævnlige læringsmøder med Borger-service

Skab tydelig forventningsafstemning

For yderligere at styrke kvaliteten i sagsforløbet anbefales det, at lave en tydelig forventningsafstemning i forhold til sagsforløb, ventetid og mulige scenarier for alle involverede parter. Det kan eksempelvis være, hvis sagen kræver landzonetil-ladelse, involverer høringer vedrørende naturbeskyttelsesloven, eller hvis der er udsigt til politisk behandling af ansøgningerne.

Anbefalinger

- Oplys borgerne om ventetider og priser – og angiv muligheder for evt. hurtigere sagsafklaring ved ændring af byggeansøgningen, så behovet for høringer mindskes eller helt kan undgås.
- Når sagen videregives til andre sagsbehandlere, sørg for at have klare aftaler om, hvem der arbejder videre med sagen og skab fælles vidensdeling om, hvad der er aftalt med ansøgerne
- Oplys politikere om ventetider på sagsforløb og sagsfremstillinger, herunder om hvilke ventetider, som byggesagsteamet ikke selv har mulighed for at påvirke, eksempelvis ventetiden for fuld belysning af sagerne, hørings-svar, klagefrister og indstilling af politiske sagsfremstillinger.

Fremryk opgaveløsningen

Ved fremrykning af opgaveløsningen tilstræbes det at afklare størstedelen af sagsgangen allerede i opstartsfasen af forløbet. Eksempelvis ved at tilføre ekstra medarbejderressourcer til Modtagelsen og ved at skelne mellem lette og mere komplekse sager, som kræver opfølgning.

Anbefalinger

- Løbende evaluering og tilpasning af bemandingen i Modtagelsen
- Sørg for at have en tydelig prioritering af, hvilke sager, der bør følges op først
- Adskil nemme og svære sager
 - tilstræb yderligere straksafklaring af de nemme sager (hurtigbanen)
- Etabler hele projektdage til afvikling af mere komplekse sager

Bunkeafvikling

Bunker kan opstå, hvis en række sager ligger hen i længere tid på grund af, at der mangler oplysninger eller at der ikke er tilstrækkeligt overblik og prioritering af, hvilke sager, der har højeste prioritet. Bunker kan samtidig skabe flaskehalse, hvis der ikke skabes et flow, hvor sager løbende fjernes fra listerne og afsluttes. Ved at nedbringe bunkerne nedbringes samtidig en del af sagernes ventetid.

Anbefalinger

- Skab synligt overblik over sagsforløb i form af mere overskuelige sagslister/oversigter, der viser antal og hvilken sagstype, det drejer sig om (henholdsvis straksafklaring/lette sager, komplicerede sager og meget komplicerede sager)
- Indfør fælles standarder og mål for maksimal liggetid for de forskellige sagstyper (se afsnit 4.3 under anbefalinger til det politiske niveau)
- Følg op på svar- og ventetidsfrister – bl.a. i forhold til landzone- og naturbeskyttelsessager
- Luk uafsluttede sager, der ikke er fuldt belyste efter max. 3 måneder
- Skab et visuelt overblik over afsluttede sager med angivelse af, hvilke sager, der har opnået tilladelse og hvilke, der er blevet afvist

Undgå spildtid

Spildtid kan undgås, hvis medarbejderne i sagsbehandlingen ikke skal bruge tid på andet end sagsbehandlingen eller på at udføre opgaver, der ikke bringer sagerne tættere på en afklaring. Det kan eksempelvis være ved at mindske omfanget af unødige bevægelser, ved bedre anvendelse af kapacitet på IT-udstyr og materiel eller ved at undgå manuelt at skulle registrere de samme oplysninger flere steder.

Anbefalinger:

- Skab bedre sagsstyring gennem bedre kodning af sagerne (type, frister) - eller ved at anskaffe et bedre sagsstyringssystem med mulighed for automatisk tilpasning af tidsfristerne i forhold til de fastlagte faseforløb
- Undgå dobbeltregistreringer i flere skemaer/fagsystemer
- Anskaf stationære monitorskærme og IT-understøttelse heraf, så byggesagsmedarbejderne kan arbejde direkte på flere skærme samtidig, og dermed kan undgå hyppige skift mellem skærbilleder på samme skærm
- Lav forhåndsbookninger af kommunens el-biler på faste ugedage til syn/skøn, så der ikke opstår unødigt ventetid på adgang til en ledig bil
- Skab mulighed for, at byggesagsmedarbejderne i modtagelsen kan logge sig på/af et fælles gruppenummer, så borgerne henvises til dette nummer for evt. opfølgende spørgsmål frem for sagsbehandlerens eget nummer.

Hav en plan B klar – før det brænder på

Ved at skabe et godt ledelsesoverblik over sagsmængder og flow kan der mere målrettet sættes ind i perioder, hvor der forventes at opstå spidsbelastninger. En sådan planlægning giver en bedre mulighed for sagsstyring og mulighed for at forhåndsprioritere medarbejdernes ressourcer, end hvis der er tale om at afvikle buncker af sager, der har vokset sig store, eksempelvis gennem pålagt merarbejde.

Anbefalinger:

- Forhåndsbook faste projektdage i foråret til afvikling af sager
- Overvej opnormering af bemanningen i Modtagelsen i de perioder, hvor der normalt indkommer flere nye byggeansøgninger (spidsbelastninger)
- Overvej om byggesagsbehandlerkompetencen kan anvendes mere fokuseret ved at ansætte administrativ medarbejder, evt. tidsbegrænset.

Yderligere anbefalinger til administrative forbedringer

For at imødekomme ventetiderne som beskrevet i afsnit 3.4 anbefales det, at:

Anbefalinger:

- Modtagelsen får en fællesmail, så der skabes større fleksibilitet i forhold til medarbejdernes opfølgning af byggesagsbehandlingen. Dette er primært relevant i den første fase af byggesagsbehandlingen
- Rykke borgerne for manglende sagsoplysninger efter 4 uger. Hvis der ikke svares inden yderligere 2 uger, lukkes sagen
- Forsætte det øgede fokus på landzonesagerne og dermed fastholde en ventetid på mellem 1 og 4 uger.

4.3 anbefalinger til det politiske niveau

Administrationen indstiller til Plan- og Miljøudvalget at:

1. **vedtage de foreslåede differentierede servicemål for byggesager**, se afsnit 2.4. Det primære formål er at give erhvervsager og hurtigbanen 1. prioritet.
2. **tage de administrativt vedtagne effektmål til efterretning**, se afsnit 2.4.
 - Samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid: 60 dage i 2016.
 - 65 % af sagerne afgøres indenfor 10 dage
 - Erhvervsager får første prioritet i sagsbehandlingen:
 - Sagsbehandlingen påbegyndes inden for en uge
 - Indenfor 3 uger skal ansøger oplyses om sagen er fuldt oplyst, eller om der er behov for yderligere oplysninger (tilsvarende det nye nationale servicemål.
3. anmode administrationen om at udarbejde udkast til **yderligere delegation til administrationen på landzoneområdet** for at nedbringe ventetiden, se afsnit 3.4. Ønsket gevinst, ca. 9 sager årligt, hvilket nedbringer den samlede ventetid med ca. 360 dage årligt.
4. anmode administrationen om at **forelægge færre byggesager indenfor den gældende delegationsplan** for at nedbringe ventetiden, se afsnit 3.4. Ønsket gevinst, ca. 20 sager årligt, hvilket nedbringer den samlede ventetid med ca. 800 dage årligt.
5. anmode administration om i 2016 **kvartalsvis at forelægge nøgletal for byggesagsbehandlingen for udvalget**, se afsnit 5.3.

5. Opfølgning

For at rapportens undersøgelser og anbefalinger kan opnå effekt, er det vigtigt, at de løbende følges op på flere niveauer.

Forslagene, der vedrører servicemål og kvalitetsstandarder, som retter sig mod det politiske niveau, behandles på Plan- og Miljøudvalgets (PMU) møde den 22. februar 2016.

5.1 Implementering af besluttede ændringer

Som det fremgik af afsnit 4.1, er nogle af forslagene, der retter sig mod de administrative arbejdsgange, allerede blevet gennemført i praksis.

Forslagene, der vedrører yderligere administrative forbedringer, følges op i administrationen, hvor det løbende skal vurderes, hvilke forslag, der giver mest effekt at gennemføre hvornår.

5.2 Kommunikation til interessenter

Når PMU har fået forelagt afrapporteringen, kommunikeres de besluttede ændringer ud til borgerne via kommunens hjemmeside og sociale medier og kan efterfølgende følges op med mere målrettede kampagner i forhold til tidsfrister, prioriteringer og vejledninger.

Rapporten sendes tillige til Gribskov Erhvervscenter med henblik på videre formidling.

5.3 Løbende opfølgning

For at sikre, at følge op på service- og kvalitetsmålene lægges der op til at lave faste månedlige opfølgninger på:

- Sagsmængde
- Antal afgørelser
- Fastsatte mål i forhold til effektmål i strategikort

Desuden udarbejdes der kvartalsvis afrapportering til Plan- og Miljøudvalget (PMU). Med udgangen af 2016 udarbejdes årsrapport og effektmål og servicemål evalueres, og der fastsættes nye mål for 2017.

Bilagsoversigt

1. Præsentationer fra medarbejderworkshoppene
2. Resumé af studiebesøgene i Frederikssund og Halsnæs Kommuner
3. Arbejdsgangsoversigter
4. Oversigt over samtlige medarbejderforslag fra workshoppene