

Handleplan

For hurtigere byggesagsbehandling

2024 - juli 2026

Baggrund og formål

Der er stort politisk fokus på hurtigere byggesagsbehandling i Norddjurs Kommune.

Det blev derfor i marts 2024 politisk besluttet, at der skulle ske en fast opnormering af antal medarbejdere i Team Byg, efter en periode med opadgående sagsbehandlingstider, som konsekvens af ophør af midlertidigt ansatte medarbejdere i august 2023.

Team Byg er således pr. 1. maj opnormeret med 2 medarbejdere og yderligere 1 medarbejder pr. 1. august.

Der konstateredes allerede i juni 2024 positive resultater ved opnormering af byggesagsteamet, men der er også behov for at arbejde mere systematisk med konkrete handlinger, som forventes at resultere i hurtigere sagsbehandlingstider.

Formålet med nærværende handleplan er derfor:

- at fastlægge en plan for en række handlinger, der resulterer i hurtigere byggesagsbehandling.
- at anvende handleplanen som et redskab til forventningsafstemning mellem forvaltningen, politikere og ansøgere.
- at anvende handleplanen som et styringsredskab for forvaltningen.

Mål

Målet med nærværende handleplan er hurtigere byggesagsbehandling.

Handleplanens mål er, i første omgang, fastlagt i et 1,5 års perspektiv.

Efter 1,5 år udarbejdes ny/revideret handleplan med nye målsætninger for sagsbehandlingstiderne.

Såfremt målsætningen nås førend forventet, udarbejdes der naturligvis tilsvarende en ny/revideret handleplan førend forventet.

Nærværende handleplans mål er:

- at nedbringe sagsbehandlingstiderne, så vi gradvist når frem til at overholde det kommunale servicemål og de nationale servicemål.

Jf. det kommunale servicemål skal byggeansøgninger, der er fyldestgørende og ukomplicerede, behandles inden 15 arbejdsdage.

Jf. de nationale servicemål gælder:

- at byggeansøgninger om simple konstruktioner og enfamiliehuse skal behandles inden 40 kalenderdage*
- at byggeansøgninger om industri- og lagerbygninger skal behandles indenfor 50 kalenderdage*
- at byggeansøgninger om etagebyggeri-erhverv skal behandles indenfor 55 kalenderdage*
- at byggeansøgninger om etagebyggeri-bolig skal behandles indenfor 60 kalenderdage*

** De nationale servicemål omfatter den gennemsnitlige sagsbehandlingstid – i antal kalenderdage - opgjort fra, at ansøgningen er fuldt oplyst, til der er truffet afgørelse i sagen, fratrukket ventetid ved indhentning af oplysninger fra ansøger ud over syv dage.*

Kvartalvis milepæle

1. milepæl - 1. april 2025

Det kommunale servicemål er overholdt.
De nationale servicemål:

- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for simple konstruktioner er 46 dage.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for enfamiliehuse er 51 dage.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for etagebyggeri - erhverv er 59 dage.

2. milepæl - 1. juli 2025

Det kommunale servicemål er overholdt.
De nationale servicemål:

- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for simple konstruktioner er 45 dage.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for enfamiliehuse er 48 dage.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for etagebyggeri - erhverv er 58 dage.

3. milepæl - 1. oktober 2025

Det kommunale servicemål er overholdt.
De nationale servicemål:

- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for simple konstruktioner er 44 dage.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for enfamiliehuse er 46 dage.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for etagebyggeri - erhverv er 57 dage.

4. milepæl - 1. januar 2026

Det kommunale servicemål er overholdt.
De nationale servicemål:

- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for simple konstruktioner er 42 dage.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for enfamiliehuse er 44 dage.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for etagebyggeri - erhverv er 56 dage.

5. milepæl - 1. april 2026

Det kommunale servicemål er overholdt.
De nationale servicemål:

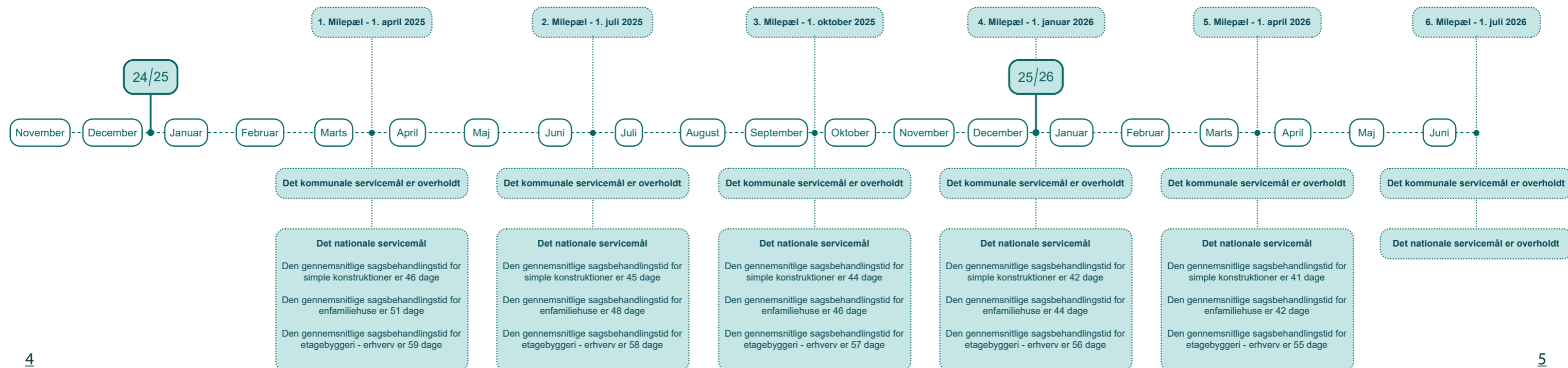
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for simple konstruktioner er 41 dage.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for enfamiliehuse er 42 dage.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for etagebyggeri - erhverv er 55 dage.

6. milepæl - 1. juli 2026

Det kommunale servicemål er overholdt.
De nationale servicemål er overholdt.

Handleplanens målsætninger tager udgangspunkt i en medarbejderressource på 11 fuldtidsansatte byggesagsbehandlere, som imidlertid også behandler andre sager, end specifikke byggesager, fx forhåndsdialoget, forespørgselssager, kondemneringssager, landzonesager, fleksboligsager, mv.

Miljø- og teknikudvalget vil blive orienteret om status på arbejdet med handleplanen 2 gange årligt.



Handlinger

Handlinger, der vurderes at bidrage til hurtigere byggesagsbehandlingstider, er kortlagt:

- 1 Fortsat fokus på optimering af Team Byg's arbejdsgange.
- 2 Prioritering, som et mere strategisk værktøj.
- 3 Øget fokus på metode for opgørelse af sagsbehandlingstiderne.
- 4 Nyt spor for ukomplicerede sager.
- 5 Forventningsafstemning ved behov for andre myndighedsområders/afdelingers input til en byggesag.
- 6 "Den gode ansøgning".
- 7 Motivere (ansøgere) til "straks-behandling".
- 8 Kampagne om opfordring til forhåndsdialog v. større, komplekse byggesager.
- 9 Afklaring - hvilke "andre" tilladelser skal være meddelt inden en byggetilladelse og hvilke kan skrives ind i byggetilladelsen som vilkår.
- 10 Optimering af screeningsfunktionen.
- 11 Optimering af telefon- og mailvagt.
- 12 Organisering i specialiserede grupper i Team Byg.

Handlinger er prioriteret i den rækkefølge de vurderes at have størst positiv indflydelse på sagsbehandlingstiden. Alle handlinger iværksættes ikke samtidig. I skema på side 8-11 er de enkelte handlinger beskrevet nærmere.

Skemaet indeholder en beskrivelse af:

- hvad vi gør i dag i relation den konkrete handling
- hvilket potentiale vi ser i den konkrete handling
- hvilke konkrete tiltag, der skal iværksættes.

Skemaet er forvaltningens arbejdsredskab og er ikke statisk.

Handlingerne vil blive iværksat efter tidsplanen på side 12-13.

Handlingskema 1 af 2

Handling	Hvad gør vi i dag	Potentiale ifht. hurtigere sagsbehandlingstider	Konkret tiltag
1 Fortsat fokus på optimering af Team Byg's arbejdsgange.	I dag er der løbende fokus på at optimere arbejdsgange. Senest mere gennemgribende i forbindelse med implementering af nyt sagsstyringsystem i 2022.	Det vurderes, at yderligere fokus og systematisk gennemgang af arbejdsgange vil kunne optimere disse og dermed være med til at bidrage til hurtigere sagsbehandling.	Der afsættes tid til en mere systematisk gennemgang af arbejdsgange med henblik på efterfølgende optimering. Der nedsættes en arbejdsgruppe, som løbende genbesøger arbejdsgangene.
2 Prioritering, som et mere strategisk værktøj.	I dag prioriteres fuldt oplyste og ukomplicerede byggesager forud for andre sager, idet Kommunalbestyrelsen har besluttet, at disse sager skal behandles indenfor 15 arbejdsdage - også kaldet straksbehandling. Erhvervsager og større byggesager, hvor der typisk er en forhåndsdialog forud for indsendelse af ansøgningen, prioriteres desuden højt, når de pågældende ansøgninger indkommer. Dette bl.a. med henvisning til, at der i forbindelse med forhåndsdialogen er aftalt en tidsplan. I en længere periode, bl.a. på grund af mangel på ressourcer, er lovliggørelses- og klagesager nedprioriteret. Dog opprioriteres lovliggørelsessager ved salg og klagesager ved fare/sikkerhed.	Det vurderes, at der er yderligere potentiale i prioritering, i forhold til hurtigere sagsbehandlingstider. Udover den politisk besluttede opprioritering af fuldt-oplyste og ukomplicerede byggesager, kan sager, som ikke er omfattet af servicemålene fx lovliggørelsessager, landzonesager, forespørgsler, nedrivningssager, mv. nedprioriteres eller delvist nedprioriteres. En nedprioritering eller delvis nedprioritering af disse sager, vil forventeligt kunne bidrage til hurtigere sagsbehandlingstider for de sager, der er omfattet af servicemålene. Det vurderes at mere fokus på op- og nednormering af antal medarbejdere i screeningsgruppen, vil kunne bidrage til hurtigere sagsbehandlingstider – ligesom et fortsat stort fokus på straks-behandling vil medføre at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid bliver hurtigere.	Der udarbejdes en liste med prioriteringer og anslået sagsbehandlingstid for de enkelte sagskategorier, som værktøj til løbende overblik.
3 Øget fokus på metode for opgørelse af sagsbehandlingstiderne.	I dag har vi ikke et særligt fokus på metoden for opgørelse af sagsbehandlingstiderne i ansøgningssystemet Byg og Miljø (BOM). Vores sagsbehandlingssystem er i dag delvist automatiseret hvad angår opgørelse af sagsbehandlingstiderne, men i nogle tilfælde forudsættes en manuel handling fra den enkelte byggesagsbehandler.	Det vurderes, at et øget fokus på de manuelle handlinger er en hurtig og forholdsvis nem handling, som kan have mindre, men dog ikke uvæsentlig betydning for sagsbehandlingstiderne.	Der afholdes møde med alle byggesagsbehandlere, hvor metoden for opgørelse af sagsbehandlingstiderne i BOM gennemgås. Der afsættes tid til løbende reminder om opgørelsesmetoden.
4 Nyt spor for ukomplicerede sager.	I dag opdeles sagerne i to spor. Det ene spor omfatter sager der kan straks-behandles (fuldt-oplyste og ukomplicerede sager) og det andet spor omfatter sager der ikke falder ind under kriterierne for straks-behandlingen.	Det vurderes, at der er nogle sager, som ikke falder ind under kriterierne for straks-behandling, men som alligevel vil kunne behandles forholdsvis hurtigt, når bare vi har modtaget det materiale vi skal bruge. Der ses et potentiale, i forhold til hurtigere sagsbehandling, hvis man behandler disse sager når sagen er fuldt oplyst.	Det skal afklares om opprioritering af denne type af sager kan sagligt begrundes. Hvis en opprioritering er muligt, skal der laves nye arbejdsgange, mv for sagstypegruppen.
5 Tydelig forventningsafstemning ved behov for andre afdelingers input til en byggesag.	Der er i dag en aftale i Plan, Byg og Miljø om at de andre myndighedsområder i byggesager med potentiale for straks-behandling opprioriterer deres input, fx ved behov for afklaring om hvorvidt en sag kræver en tilladelse fra en anden lovgivning.	Det vurderes, at udbredelse af en tilsvarende aftale om opprioritering til andre myndighedsområder/afdelinger, vil kunne betyde hurtigere sagsbehandlingstider. Det vurderes desuden, at interne aftaler om selve behandlingstiden, hvis en sag kræver tilladelse efter anden lovgivning, vil kunne bidrage til hurtigere sagsbehandling.	Det afklares med andre myndighedsområder/afdelinger om der er mulighed for tilsvarende aftale. Evt. aftale iværksættes.
6 "Den gode ansøgning".	På kommunens hjemmeside findes der i dag begrænsede oplysninger om krav til indhold i en byggeansøgning, idet der skal ansøges via Byg og Miljø (BOM), som er det landsdækkende ansøgningssystem. I BOM findes der vejledninger som blandt andet beskriver hvad en byggeansøgning skal indeholde. Team-Byg bruger i dag tid på at vejlede om krav til indhold i en byggeansøgning pr. telefon og mail.	Det vurderes, at denne handling kræver en forholdsvis stor indsats og det er tvivlsomt om det vil have stor betydning i forhold til hurtigere sagsbehandlingstiderne. Det vurderes imidlertid, at det vil være en hjælp for nogle ansøgere.	Der udarbejdes vejledning til den "gode ansøgning".

Handlingskema 2 af 2

Handling	Hvad gør vi i dag	Potentiale ifht. hurtigere sagsbehandlingstider	Konkret tiltag
7 Motivere (ansøgere) til "straks-behandling".	I dag fremgår kriterier, mv. for "straks-behandling" på kommunens hjemmeside. Vi oplyser ligeledes om "straks-behandling" ved telefonhenvendelser.	Det vurderes, at et yderligere fokus på muligheden for at få sin ansøgning straks-behandlet, vil kunne bidrage til hurtigere sagsbehandlingstider. Handlingen bør sammentænkes med handling vedr. "den gode ansøgning".	Kampagne om "straks-behandling" i forlængelse af handling vedr. "den gode ansøgning".
8 Kampagne om opfordring til forhåndsdialog v. større, komplekse byggesager.	I dag fremgår det af hjemmesiden, at vi anbefaler en forhåndsdialog ved større og komplekse byggesager, ligesom vi opfordrer til dette ved telefon- og mailhenvendelser.	Det er vurderingen, at yderligere forhåndsdialoger, kan have stor betydning i forhold til at opnå hurtigere sagsbehandlingstider.	Kampagnes indhold afklares og iværksættes.
9 Afklaring - hvilke "andre" tilladelser skal være meddelt inden en byggetilladelse og hvilke kan skrives ind i byggetilladelsen som vilkår.	I dag afventer en byggetilladelse, som udgangspunkt, at der forligger tilladelser eller dispensationer iht. til anden lovgivning. I nogle tilfælde indsættes imidlertid i stedet vilkår i byggetilladelsen om at der skal indhentes tilladelse efter anden lovgivning.	Idet behandlingstiden for eventuelle nødvendige tilladelser/dispensationer iht. anden lovgivning medregnes i sagsbehandlingstiden for den enkelte byggesag, vurderes det, at der kan være et stort potentiale i ofrhold til hurtigere sagsbehandlingstid, såfremt en byggetilladelse ikke skal afvente at der forligger tilladelser/dispensationer efter anden lovgivning.	Juridisk afklaring. Hvis det er juridisk muligt, skal der arbejdes med udformning af vilkår i byggetilladelserne.
10 Optimering af screeningsfunktionen.	Screeningsfunktionen blev iværksat i 2021, som følge af det politiske servicemål, om at ukomplicerede og fuldt-oplyste byggesager skal behandles inden for 15 arbejdsdage.	Det vurderes, at en kvalificering af fx mangelbreve, der udsendes af screeningsgruppen, vil kunne medføre mindre tidsforbrug til vejledning af ansøger – som kan betyde mere tid til sagsbehandling og dermed hurtigere sagsbehandlingstid.	Der laves en top tre liste over de typiske spørgsmål fra ansøgerne i relation til et mangel-brev. Mangelbrevets indhold kvalificeres i forhold til de tre typiske spørgsmål.
11 Optimering af telefon- og mailvagt.	I dag er Teams Byg's hovednummer åbent for telefonopkald fra kl. 10 – 12. Telefonvagten er ikke byggesagsbehandler, men svarer på fx status i en byggesag, mv. Telefonvagten viderestiller/formidler til byggesagsbehandler ved mere fagspecifikke spørgsmål. Team Bygs mail-postkasse håndteres dagligt i en vagtordning blandt byggesagsbehandlerne.	Det vurderes, at telefon- og mailvagt allerede er væsentligt optimeret. Den enkelte byggesagsbehandlers forbrug af tid i forbindelse med varetagelse af vagten, varierer. Tidsforbrug til varetagelse af vagten går fra tid til egentlig sagsbehandling. Et mindre tidsforbrug til varetagelse af vagten, kan derfor betyde mere tid til egentlig sagsbehandling. Det vurderes derfor, at en tydeligere rammesætning for tidsforbrug til mailvagten, vil kunne bidrage til hurtigere sagsbehandlingstid.	Der udarbejdes retningslinjer for mailvag-ten med rammesætning for tidsforbrug, mv. Evt. udarbejdelse af standard-besvarelser.
12 Organisering i specialiserede grupper i Team Byg.	Team Byg er i dag (på papiret) ikke opdelt i specialiserede grupper. Imidlertid er der hos nogle medarbejder præferencer for at behandle fx erhvervsager, tæt-lav boliger, mv. Desuden er der nogle byggesagsbehandlere, der har præferencer for at behandle sager indenfor fx nogle specifikke lokalplanområder.	Det vurderes, at hvis en byggesagsbehandler behandler samme type af sager, vil det kunne føre til hurtigere sagsbehandlingstider. Imidlertid kan en specialisering i grupper også medføre en vis sårbarhed ved fx vakance, samt give en uhensigtsmæssig forskel i arbejdsmængden fra gruppe til gruppe.	Yderligere afklaring i forhold til fordele og ulemper.

Tidsplan

