



Afrapportering til Aalborg Erhvervsråd

'Bæredygtig Erhvervsservice'

1. februar 2021

Nærværende afrapportering tager udgangspunkt i rammeaftalen 'Bæredygtig Erhvervsservice', der er indgået mellem Aalborg Kommune og erhvervsorganisationerne Dansk Industri Aalborg, Dansk Byggeri Nordjylland, Dansk Erhverv, Byggesocietetet Aalborg, Aalborg Håndværkerfor-
ening og Erhverv Norddanmark. Rammeaftalen blev indgået i februar 2019 og erstatter tidligere rammeaftale 'Nye ambitioner vedr. erhvervsservice', der blev indgået i april 2016. 'Bæredygtig Erhvervsservice' skal sikre en god og effektiv sagsbehandling inden for byggeri, miljø og brand/beredskab – og samtidig øge fokus på bæredygtighed.

[Rammeaftalen 'Bæredygtig Erhvervsservice'](#)

Aalborg Kommune er i afrapporteringen repræsenteret af By- og Landskabsforvaltningen samt Miljø- og Energiforvaltningen.

Byggesagsbehandlingen i By- og Landskabsforvaltningen er forankret i Byggeri og Digital Service. Her ligger ansvaret for, at byggesagsbehandlingen er effektiv og digitaliseret – med maksimal borgerfokus og fokus på god og bæredygtig erhvervsservice.

Miljøsagsbehandlingen i Miljø- og Energiforvaltningen er forankret i Miljø og Plan, der har ansvaret for miljø-myndighedsbehandlingen for både borger og erhverv. Bæredygtighed og Udvikling sikrer sammen med de to myndighedsenheder den gode, bæredygtige erhvervsservice.

Aktivitetsniveau og sagsbehandlingstider

Der er fortsat et højt aktivitetsniveau i de sagstyper, der er omfattet af aftalen. I perioden 1. januar til 31. december 2020 har Aalborg Kommune modtaget 2.209 ansøgninger om byggetilladelse og 2.958 byggerelaterede ansøgninger (forhåndstilkendegivelser, landzonetilladelser, byggemodningssager mm.), i alt 5.167 ansøgninger.

Aktivitetsniveauet i 2020 har således ligget lidt over niveauet de foregående år, hvor Aalborg Kommune har modtaget mellem 5.000 og 5.500 sager (5.069 sager i 2019). Det er ikke muligt at se en negativ effekt af Corona-krisen på aktivitetsniveauet i byggeriet. Der ansøges og sagsbehandles på uændret højt niveau.

I forbindelse med 'aftale om servicemål for kommunal erhvervsrettet sagsbehandling', indgået mellem KL og regeringen den 18. december 2015, er der fastlagt nationale servicemål for bl.a. byggesagsbehandling. Servicemålene, samt de aktuelle sagsbehandlingstider på byggesager afgjort i perioden 1. januar til 11. november 2020, er følgende:

Sagstype	Servicemål (dage)	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (dage)
Simple Konstruktioner	40	46,06 (46,57)
Enfamiliehuse	40	39,96 (39,37)
Industri og lagerbygninger	50	55,84 (58,33)
Etagebyggeri, Erhverv	55	72,97 (78,23)
Etagebyggeri, Boliger	60	84,99 (88,91)

Sagsbehandlingstiden for byggesagsbehandlingen overholder servicemålet for enfamiliehuse, men overskrides for øvrige kategorier. Sagsbehandlingstiderne i parentes er fra medio 2020 og der kan derfor ses en udvikling mod kortere sagsbehandlingstider på 4 af 5 sagskategorier.

Af de 1140 sager, der indgår i servicemålsberegningen, overholder 60 % servicemålene. 194 af sagerne (svarende til 17%) har en sagsbehandlingstid under 5 dage. En meget lille del af sagerne har en meget lang sagsbehandlingstid, hvilket påvirker gennemsnittet uforholdsmæssigt meget (34 sager har en sagsbehandlingstid på 180-471 dage).

Sagsbehandlingstiderne har været stigende siden implementeringen af bygningsreglement 2018 (BR18). Ud over travlhed både ved rådgivere og myndighed, er forklaringen, at den ændrede ansvarsfordeling og arbejdsgang ved byggesagsbehandlingen, har krævet en ekstra indsats for både ansøgerne/rådgiverne og Aalborg Kommune, hvilket i denne overgangsfase har betydet længere sagsbehandlingstid. Der arbejdes fra Trafik,- Bygge og Boligstyrelsens side på at justere bygningsreglementet for at smidiggøre sagsgangen særligt for ombygningssager og "små" byggesager, der i dag opleves unødigt besværlige af ansøgerne, og ofte har unødvendigt lange sagsgange og sagsbehandlingstider. Resultatet af dette arbejde afventes med spænding og forventes at kunne ses i praksis ultimo 2021. Uanset justeringerne af BR18 arbejdes der målrettet på at nedbringe sagsbehandlingstiderne for alle kategorier.

Det samlede arbejde inden for miljøgodkendelser afsluttes inden for tidsfristerne i servicemålsaf-talen, på henholdsvis 130 dage og 200 dage for industrivirksomheder, samt henholdsvis 90 dage og 180 dage for landbrugsvirksomheder. I 2020 er 49 miljøgodkendelser afsluttet; alle lever op til servicemålene. Herudover er der gennemført 453 miljøtilsyn på virksomheder og landbrug. Aktuelt er der pr. 1. januar 2021 24 igangværende miljøgodkendelsessager. Der er ikke på miljøområ-det observeret nedgang i aktiviteterne. Der opleves stigning i ansøgning om miljøgodkendelser primært inden for jord- og affaldsbranchen, og der er usikkerhed omkring, hvorvidt servicemå-lene vil kunne overholdes fremadrettet.

Tilfredshedsundersøgelse af bygge- og miljøssager

Tilfredshedsundersøgelserne foretages månedsvi via et spørgeskema, der sendes til alle, som har en afgjort bygge- eller miljøssag. Resultaterne udgives hver måned på Aalborg Kommunes hjemmeside. <http://www.aalborg.dk/tilfredshedsundersogelse>.

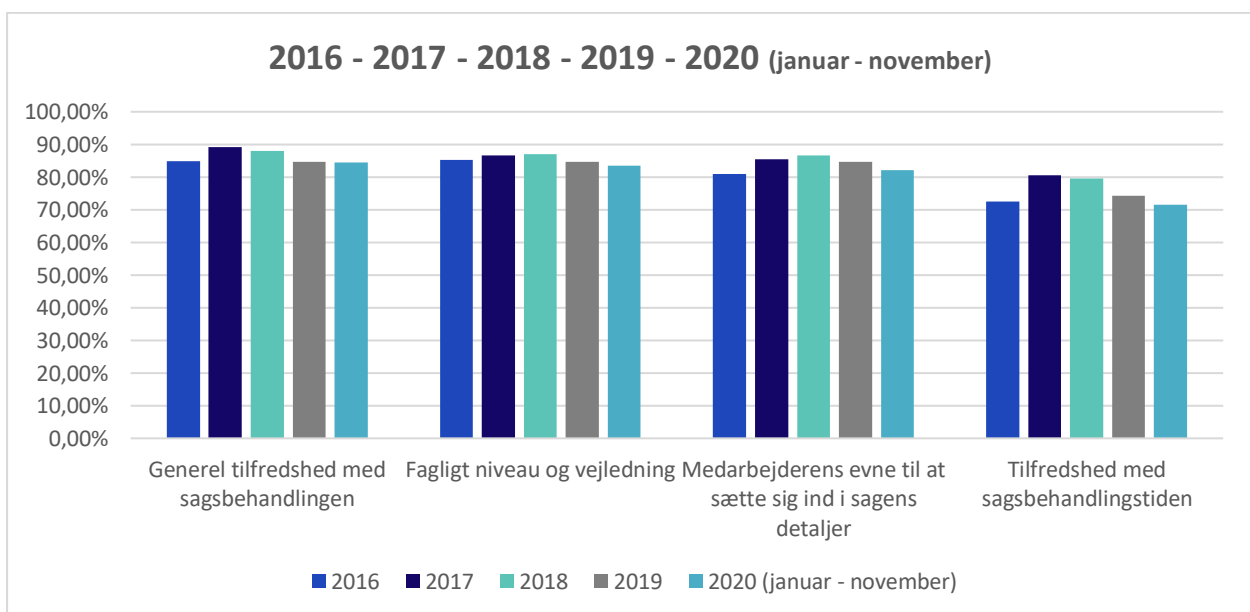
Det er Aalborg Kommunes mål at nå en svarprocent på 50. I 2019 lå den gennemsnitlige svarprocent på 41,9 (i alt 865 besvarelser) og i januar 2020 til om med november 2020 har svarprocenten ligget på 39,6% (i alt 738 besvarelser).

Aalborg Kommunes mål i tilfredshedsundersøgelserne er, at tilfredsheden ("meget tilfreds"/"tilfreds") skal ligge på mere end 90% på de væsentligste områder. For sagsbehandlingstiden er ambitionen, at der skal opnås en tilfredshed på mere end 80%.

Den gennemsnitlige procentdel, der har svaret "meget tilfreds" eller "tilfreds"

Tallene viser gennemsnittet for 2016, 2017, 2018, 2019 og januar - november 2020:

	2016	2017	2018	2019	2020 (januar - november)
Generel tilfredshed med sagsbehandling	84,8%	89,2%	88,1%	84,6%	84,4%
Fagligt niveau og vejledning	85,2%	86,6%	87%	84,7%	83,4%
Medarbejderens evne til at sætte sig ind i sagens detaljer	80,9%	85,5%	86,7%	84,7%	82,1%
Tilfredshed med sagsbehandlingstiden	72,5%	80,6%	79,6%	74,3%	71,5%



Se alle [tilfredshedsanalyser](#) på Aalborg Kommunes hjemmeside.

Det vurderes, at den svage tilbagegang i tilfredsheden blandt andet skyldes:

- Et stigende antal lovliggørelses- og håndhævelsessager som følge af SKAT's omfattende projekt med at få opdateret grunddata, som forberedelse til det nye ejendomsskattesystem. Rettelserne i BBR og adresseregistre mm. medfører ofte lovliggørende byggesagsbehandling af de ulovlige forhold. Lovliggørelsessagerne har vist sig at være et svært udgangspunkt, for at opnå en høj tilfredshed med sagsbehandlingen.
- Implementeringen af det nye bygningsreglement BR18, der giver ansøgerne en større frihed i ansøgningsprocessen, men også et større ansvar, en større opgave og en større regning fra rådgiverne. Det udfordrer de sædvanlige processer og arbejdsdelingen mellem ansøger, rådgiver og myndighed.
- Den lange sagsbehandlingstid i enkelte sager indvirker negativt på tilfredsheden.

Tilfredsheden forventes at stabilisere sig, når der opnås større rutine i branchen med BR18. Lovliggørelsessagerne forventes fortsat at påvirke tilfredsheden de kommende år.

De 10 indsatsområder

- som Aalborg Kommune forpligter sig til og virksomhederne opfordres til at leve op til

Aalborg Kommune arbejder løbende med forbedringer, der skal sikre, at vi følger de forpligtelser, der er beskrevet i de 10 indsatsområder i rammeaftalen, så vi *lever op til det, vi siger, at vi gør*.

Siden seneste afrapportering til Aalborg Erhvervsråd har der været særligt fokus på at afbøde og afhjælpe konsekvenserne af Covid-19 situationen igennem prioriteret og målrettet sagsbehandling på de områder, der har været berørt af Covid-19. Konkret har det været prioriteret at få myndighedsbehandlet faciliteter med direkte betydning for Corona-indsatsen, fx test-faciliteter, aflastnings-/karantæneboliger, ude-faciliteter i skoler og daginstitutioner mm. Desuden har det været prioriteret at behandle sager inden for de brancher, der har været hårdest ramt af konsekvenserne af Covid-19 fx ift. udeservering, lagerfaciliteter mm.

Indsatsen på de 10 indsatsområder har således været på "stand-by", på grund af et ændret fokus. Forhåndsdialoger og sagsbehandling afholdes og gennemføres som normalt.