



Afrapportering til Aalborg Erhvervsråd

'Bæredygtig Erhvervsservice'

3. maj 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.

Bygesagsbehandlingen i By- og Landskabsforvaltningen er forankret i Byudvikling & Byggeri. 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.

Aktivitetsniveau og sagsbehandlingstider

Der er fortsat et højt aktivitetsniveau i byggeriet generelt og i de sagstyper, der er omfattet af aftalen. I perioden 1. januar til 11. april 2021 har Aalborg Kommune modtaget 760 ansøgninger om byggetilladelse og 836 byggerelaterede ansøgninger (forhåndstilkendegivelser, landzonetilladelser, byggemodningssager mm.), i alt 1.596 ansøgninger.

Fortsætter byggeaktiviteterne på samme niveau resten af året, viser prognosen at aktivitetsniveauet for 2021 vil ligge 12-14% over aktivitetsniveauet i 2020, der i forvejen var på et højt niveau. Og Aalborg Kommune er ikke alene om at opleve denne udvikling. Der gives enslydende meldinger fra de øvrige kommuner i 6-by samarbejdet; der er et højt og stigende aktivitetsniveau ved bygningsmyndigheden.

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. april 2021, er følgende:

Sagstype	Servicemål (dage)	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (dage)
Simple Konstruktioner	40	48,10 (46,06)
Enfamiliehuse	40	47,58 (39,96)
Industri og lagerbygninger	50	64,09 (55,84)
Etagebyggeri, Erhverv	55	48,23 (72,97)
Etagebyggeri, Boliger	60	55,5 (84,99)

Sagsbehandlingstiden for byggesagsbehandlingen overholder servicemålet for de to kategorier *etagebyggeri, Erhverv* og *Etagebyggeri, Boliger*, men overskrides for øvrige kategorier. Sagsbehandlingstiderne i parentes er fra ultimo 2020 og der kan derfor ses en udvikling mod en væsentlig kortere sagsbehandlingstid på de to kategorier der rummer etagebyggeri, så servicemålene nu overholdes for disse kategorier. Til gengæld er sagsbehandlingstiderne på de øvrige kategorier blevet længere og overholder ikke servicemålene.

Den stigende sagsbehandlingstid kan henføres til to hovedårsager; stigende sagsmængde jf. ovenstående opgørelse og effekten af Bygningsreglement 2018.

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 sags gange 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 servicemålsaftalen, på henholdsvis 130 dage og 200 dage for industrivirksomheder, samt henholdsvis 90 dage og 180 dage for landbrugsvirksomheder. I første kvartal 2021 er 10 miljøgodkendelser afsluttet; alle (undtagen to afgørelser) lever op til servicemålene. Herudover er der gennemført 53 miljøtilsyn på virksomheder og landbrug. Aktuelt er der pr. 1. april 2021 20 igangværende miljøgodkendelsessager. Der er ikke på miljøområdet observeret nedgang i aktiviteterne. Der opleves stigning i ansøgning om miljøgodkendelser primært inden for jord- og affaldsbranchen, og der er usikkerhed omkring, hvorvidt servicemålene vil kunne overholdes fremadrettet.

Tilfredshedsundersøgelse af bygge- og miljøsager

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

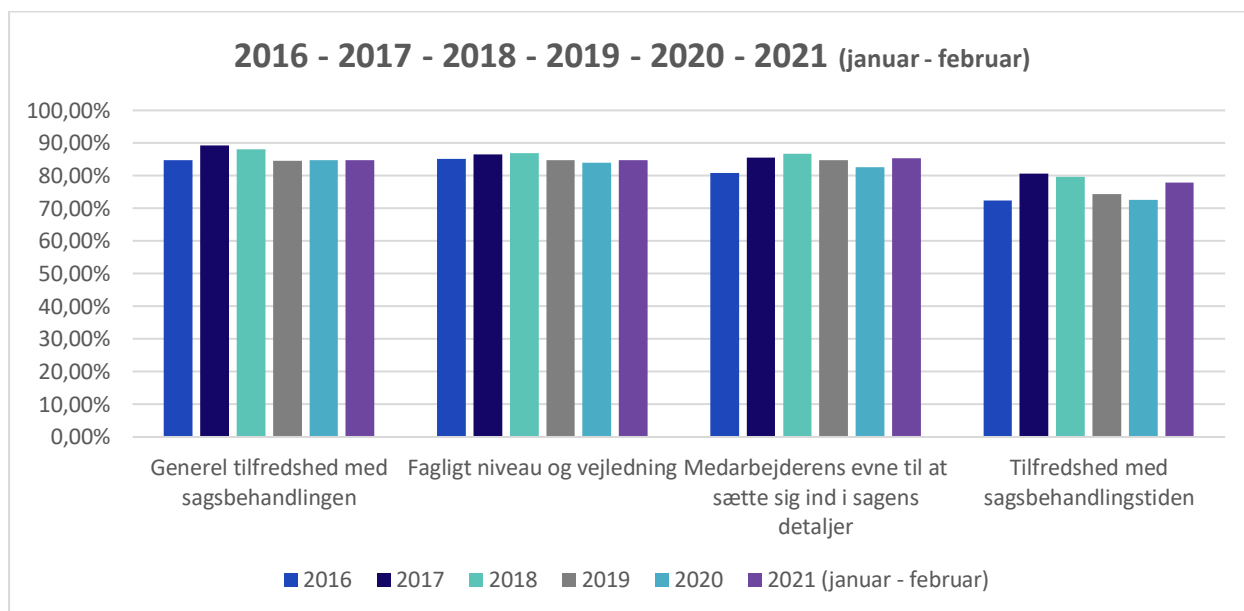
Det er Aalborg Kommunes mål at nå en svarprocent på 50. I 2020 lå den gennemsnitlige svarprocent på 40,2 (i alt 767 besvarelser) og i januar og februar 2021 har svarprocenten ligget på 38 (i alt 137 besvarelser).

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, 2020 samt januar - februar 2021:

	2016	2017	2018	2019	2020	2021 (januar og februar)
Generel tilfredshed med sagsbehandling	84,8%	89,2%	88,1%	84,6%	84,8%	84,7%
Fagligt niveau og vejledning	85,2%	86,6%	87%	84,7%	83,9%	84,7%
Medarbejderens evne til at sætte sig ind i sagens detaljer	80,9%	85,5%	86,7%	84,7%	82,6%	85,4%
Tilfredshed med sagsbehandlingstiden	72,5%	80,6%	79,6%	74,3%	72,6%	77,9%



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

Det vurderes, at tilfredsheden har stabiliseret sig på et niveau omkring 84 % i en periode, hvor der fortsat er mange lovliggørelses- og håndhævelsessager, sagsbehandlingstider der overskrider servicemålene og fortsatte udfordringer med implementeringen af bygningsreglement BR18. Disse tre parametre 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*.

Der fokuseres fortsat 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.