



Afrapportering til Aalborg Erhvervsråd 'Bæredygtig Erhvervsservice'

6. september 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 17. august 2021 har Aalborg Kommune modtaget 1.617 ansøgninger om byggetilladelse og 1900 byggerelaterede ansøgninger (forhåndstilkendegivelser, landzonetilladelser, byggemodningssager mm.), i alt 3.517 ansøgninger.

Fortsætter byggeaktiviteterne på samme niveau resten af året, viser prognosen at aktivitetsniveauet for 2021 vil ligge 8-10% over aktivitetsniveauet i 2020, der i forvejen var på et højt niveau. Tallene giver dog anledning til særlig opmærksomhed på udviklingen i de kommende uger.

Antallet af modtagne sager i juli var på niveau med juli 2020. Antallet af modtagne sager i august ser ud til at ligge væsentligt under modtagne sager i august 2020. Det er endnu for usikkert at sige om tallene for juli og august er et udtryk for en opbremsning i antallet af ansøgninger på grund af prisudsving mv. i byggebranchen, eller om det blot er et udtryk for et sædvanligt "feriedyk" i antallet af sager, der retter sig op igen i slutningen af august og september.

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 17. august 2021, er følgende:

Sagstype	Servicemål (dage)	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (dage)
Simple Konstruktioner	40	52,52 (46,06)
Enfamiliehuse	40	49,21 (39,96)
Industri og lagerbygninger	50	62,66 (55,84)
Etagebyggeri, Erhverv	55	46,78 (72,97)
Etagebyggeri, Boliger	60	48,20 (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 primo 2022. Uanset justeringerne af BR18 arbejdes der målrettet på at nedbringe sagsbehandlingstiderne for alle kategorier.

Det samlede arbejde inden for miljøgodkendelser prioriteres at blive afsluttet inden for tidsfri-sterne i servicemåsaftalen, på henholdsvis 130 dage og 200 dage for industrivirksomheder, samt henholdsvis 90 dage og 180 dage for landbrugsvirksomheder. Pr. 1. august 2021 er 17 miljøgodkendelser afsluttet; alle (undtagen to afgørelser) lever op til servicemålene. Herudover er der gennemført 192 miljøtilsyn på virksomheder og landbrug. Aktuelt er der pr. 1. august 2021 18 igangværende miljøgodkendelsessager. Der er ikke på miljøområdet observeret nedgang i aktivitetene. 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

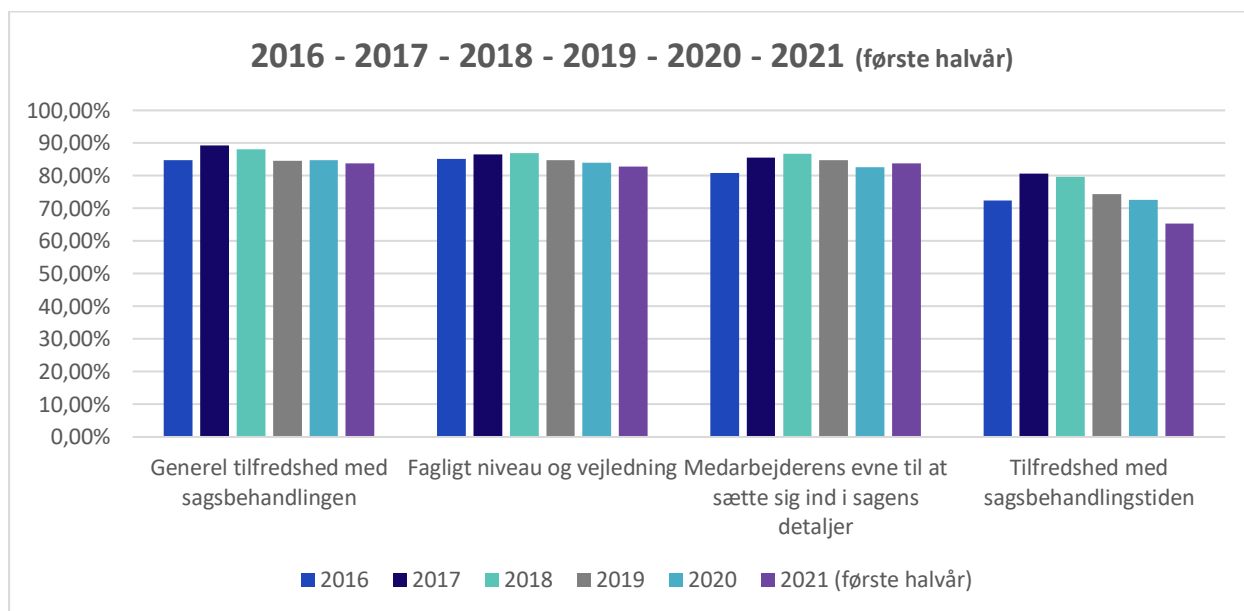
Tilfredshedsundersøgelserne foretages månedsvis via et spørgeskema, der sendes til alle, som har en afgjort bygge- eller miljøsag. Resultaterne udgives hver måned på Aalborg Kommunes hjemmeside. <http://www.aalborg.dk/tilfredshedsundersogelse>.

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 første halvår af 2021 har svarprocenten ligget på 40,9 (i alt 487 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 første halvår af 2021:

	2016	2017	2018	2019	2020	2021 (første halvår)
Generel tilfredshed med sagsbehandling	84,8%	89,2%	88,1%	84,6%	84,8%	83,8%
Fagligt niveau og vejledning	85,2%	86,6%	87%	84,7%	83,9%	82,8%
Medarbejderens evne til at sætte sig ind i sagens detaljer	80,9%	85,5%	86,7%	84,7%	82,6%	83,8%
Tilfredshed med sagsbehandlingstiden	72,5%	80,6%	79,6%	74,3%	72,6%	65,3%



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

Det vurderes, at tilfredsheden fortsat er påvirket i negativ retning af sagsbehandlingstider der overskrider servicemålene, mange lovliggørelses- og håndhævelsessager og fortsatte udfordringer med implementeringen af bygningsreglement BR18. Disse tre parametre forventes fortsat at påvirke tilfredsheden de kommende år.