



Det Radikale Venstre
Aarhus Byråd

24. august 2017
Side 1 af 4

Besvarelse af 10-dages forespørgsel fra Radikale Venstre til Magistratsafdelingen for Teknik og Miljø om ”Status på byggesagsbehandlingen og Track & Trace”

TEKNIK OG MILJØ
Aarhus Kommune

Forespørgsel:

På budgetforliget for 2015 blev det besluttet at give hele 2 gange 5 mio. kr. til styrkelse af byggesagsområdet efter at en undersøgelse viste, at der var plads til forbedring i Aarhus. Teknik og Miljø iværksatte derfor en omfattende indsats på området. Midlerne blev givet i 2015-2016, og Radikale Venstre ønsker en status herfor.

Sideløbende med denne særlige indsats forberedte man det nye nationale digitale byggesagssystem – med mulighed for track’n’trace. Det var på budgetforliget for 2015-2018. På daværende tidspunkt forventedes det, at systemet kunne starte op senest 1. december 2014. Vi ønsker derfor en opfølgning på, hvor langt man er med systemet. Hvad er der sket siden?

Rådhuset
Rådhuspladsen 2
8000 Aarhus C

Telefon: 89 40 20 00

E-mail:
post@mtm.aarhus.dk
www.aarhus.dk

Sag: 17/035303-2

Besvarelse:

1. Status på byggesagsbehandlingen

Byggesagsbehandlingen i Aarhus Kommune har i en årrække været under stort pres, bl.a. som følge af en voldsom stigning i antallet af byggesager. Ultimo 2013 stod afdelingen således med en oparbejdet sagsbunke svarende til et års byggesagsbehandling, hvilket betød uacceptable lange ventetider for erhvervsliv og borgere.

Der blev derfor igangsat en række initiativer i afdelingen for at rette op på den uholdbare situation, herunder effektiviseringer af arbejdsgange samt udvidelse og investeringer i medarbejderstaben.

Den målrettede indsats i de seneste år i Byggeri har haft en positiv effekt.

Byggesager behandles nu så hurtigt, at Aarhus Kommune ligger betydeligt under de nationale servicemål for sagsbehandlingstider. Brugertilfredsheden er steget væsentligt i de løbende tilfredshedsundersøgelser. Afdelingen er blevet omorganiseret, og etablering af specialistenheder har højnet kvaliteten i sagsbehandlingen.



De ophobede sagsbunker er fjernet, og Byggeri kan som udgangspunkt gå i gang med sagerne, når de kommer ind. Der er indført en detaljeret tidsregistrering, så der er overblik over ressourceforbruget på både gebyrbelagte sager og ikke-gebyrbelagte myndighedsopgaver.

24. august 2017
Side 2 af 4

Et af de vigtigste succeskriterier for Byggeri har været at kunne overholde Byrådets mål for sagsbehandlingstider og kundetilfredshed, samtidig med at der sikres en høj kvalitet i sagsbehandlingen.

I juni 2017 offentliggjorde Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen alle danske kommuners sagsbehandlingstider med basis i de nationale servicemål. Tallene viser at Aarhus Kommune i gennemsnit det seneste år ligger betydeligt under de udmeldte servicemål.

Kategori	Nationale servicemål	Aarhus Kommune nettotider 2017
1: Simple konstruktioner	40 dage.	30 dage.
2: Enfamiliehuse	40 dage.	27 dage.
3: Industri og lager, landbrug mv.	50 dage.	41 dage.
4: Andre faste konstruktioner m.v.	Ej fastsat.	Ej fastsat.
5: Erhvervs/- og etagebyggeri: hhv. bolig og erhverv	60 dage/ 55 dage.	28 dage/ 41 dage.
<i>Gennemsnit for alle byggesager (dage netto)</i>	-	31 dage.
<i>Antal sager</i>	-	3.557

Eksempelvis er der i forhold til 2016 tale om en reduktion af nettosagsbehandlingstiden for enfamiliehuse fra gennemsnitlig 75 dage til 27 dage.

Samtidig med at sagsbehandlingstiderne er faldet markant, er kvaliteten i sagsbehandlingen steget. Det kan blandt andet aflæses af de løbende tilfredshedsmålinger. Den seneste opgjorte måling viser en tilfredshed på 79 procent.



24. august 2017
Side 3 af 4

Initiativerne har haft store økonomiske konsekvenser, således at Byggeri i perioden 2014-2016 oparbejdede et økonomisk underskud på 26,7 mio. kr. Samtidig hermed stod afdelingen til at blive reduceret i den økonomiske ramme med 5 mio. kr. fra 2017. I sommeren 2016 blev Teknisk Udvalg derfor forelagt et statusnotat for afdelingens økonomi, som førte til, at området i budgetforhandlingen 2017 fik tilført 8 mio. kr. ekstra årligt.

I forbindelse med regnskab 2016 er der udarbejdet en økonomisk handleplan for Byggeri.

Udarbejdelsen af den økonomiske handleplan skete på et tidspunkt, hvor der stadigvæk var et svagt erfaringsgrundlag i forhold til at kunne vurdere de samlede forventede indtægter på byggesagsgebyrer.

I Teknik og Miljø's forventede regnskab for 2017 (på basis af første halvår) forventes der en mindreindtægt på 5,0 mio. kr., idet en række opgaver, som ikke kan faktureres, har et større omfang end hidtil forventet.

Teknik og Miljø vil i indstilling om forventet regnskab for 2017 fremlægge et forslag til håndtering af mindreindtægten. Aktuelt er Byggeri i gang med at lave en redegørelse af indtægtsmulighederne på området. I den forbindelse vil der blive foretaget en revurdering af beregningsforudsætningerne for gebyrfastsættelsen og af mulighederne for at øge udfaktureringsgraden og udvide faktureringsområderne samt en ny analyse af omkostningsniveauet.

2. Status på det nye nationale, digitale byggesagssystem – med mulighed for track'n'trace

Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi for 2010-2015 introducerede en række selvbetjeningsløsninger, der skulle forbedre serviceoplevelsen for borgere og virksomheder. En af disse selvbetjeningsløsninger var en selvbetjeningsportal for bygge- og miljøansøgninger. Udvikling og drift af løsningen blev udbudt af KOMBIT, kommunernes fælles projekthus for fælleskommunale it-løsninger. Udbuddet blev vundet af Schulz. Løsningen, Byg og Miljø, blev testet af blandt andet Aarhus Kommune og gik i luften som planlagt 1. december 2014.

Aarhus Kommune har modtaget ansøgninger gennem Byg og Miljø siden lanceringen og har siden 1. januar 2017 henvist til Byg og Miljø som eneste ansøgningsskanal for de ansøgningstyper, der omfattes af løsningen.

Byg og Miljø har fået en blandet modtagelse, og brugerne kritiserer særligt løsningen for manglende brugervenlighed og manglende fleksibilitet. I Teknik og Miljø adresseres disse udfordringer på den korte bane af et callcenter,



superbrugere, som hjælper ansøger med Byg og Miljø-udfordringer, og udvidede vejledninger på hjemmesiden, der hele tiden tilpasses for at afspejle de problemer, som ansøgerne oplever.

24. august 2017
Side 4 af 4

På den længere bane har Teknik og Miljø i samarbejde med andre kommuner taget initiativ til, at der etableres en strategisk samarbejdsgruppe i KOMBIT-regi, hvor kommunens erfaringer med Byg og Miljø bidrager til at sikre, at udviklingen fremadrettet har brugerens behov i centrum.

Byg og Miljø giver ansøgeren mulighed for at følge sagens status gennem hele sagsforløbet (track'n'trace). Løsningen sikrer samtidig en strømligning af ansøgningsforløbet på tværs af landets kommuner, der muliggør måling af sagsbehandlingstider til KL's fælles nationale servicemål.

KOMBIT har netop gennemført et genudbud af udvikling og drift af Byg og Miljø for den næste fireårige periode. Udbuddet blev vundet af Knowledge Cube. Byg og Miljø er derfor i en transitionsfase, hvor systemet overdrages fra Schulz til Knowledge Cube. I transitionsfasen forventes der ikke at ske væsentlig udvikling af løsningen. Transitionsfasen forventes afsluttet 1. januar 2018.

Med venlig hilsen

Kristian Würtz
Rådmand

/

Anders Maltha Rasmussen
Fungerende centerchef