

Til
KL, Miljøstyrelsen og Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen

Dato
Januar 2018

RAPPORT EVALUERING AF SERVICE- MÅLSAFTALEN



RAPPORT EVALUERING AF SERVICEMÅLSAFTALEN

Revision **2**
Dato **8. januar 2018**
Udarbejdet af **Peter Andreas Norn, Amra Rizvanovic, Lis Reker, Gitte Moestrup, Ida Maiken Schaar og Karoline Thor**

INDHOLD

1.	RESUMÉ	1
1.1	Servicemålsaftalens effekt	1
1.2	Udviklingen i sagsbehandlingstiden og overholdelse af servicemålsaftalen	1
1.3	Årsager til forskelle i kommunernes sagsbehandlingstid	2
1.4	Virksomhedernes serviceoplevelse	2
1.5	Husdyrmodellens virkning på byggesager og miljøgodkendelser	2
1.6	Digital kommunikation	3
1.7	Logning i BoM	3
1.8	Rambølls anbefalinger	3
2.	INDLEDNING	5
2.1	Baggrund	5
2.2	Evalueringens formål	6
2.3	Læsevejledning	6
3.	DATA OG METODE	7
3.1	Begrebsafklaring	7
3.2	Evalueringens datagrundlag	8
3.2.1	Kvalitet af data fra BoM	14
3.3	Metodebeskrivelse	15
4.	EVALUERING AF SAGSBEHANDLINGSTIDER	16
4.1	Byggetilladelser	16
4.1.1	Er sagsbehandlingstiden reduceret med 1/3 fra 2012 til 2016?	17
4.1.2	Sammenligning af kommunernes faktiske sagsbehandlingstid med servicemålene	20
4.1.3	Hvad kendetegner de sager, som ikke lever op til servicemålet?	22
4.1.4	Forskelle mellem kommunerne	24
4.2	Miljøgodkendelser	25
4.2.1	Er sagsbehandlingstiden reduceret med 1/3 fra 2012 til 2016?	26
4.2.2	Sammenligning af kommunernes faktiske sagsbehandlingstid med servicemålene	28
4.2.3	Hvad kendetegner de sager, som ikke lever op til servicemålet?	29
4.2.4	Forskelle mellem kommunerne	30
4.3	Godkendelser af husdyrbrug	31
4.3.1	Er sagsbehandlingstiden reduceret med 1/3 fra 2012 til 2016?	31
4.3.2	Sammenligning af kommunernes faktiske sagsbehandlingstid med servicemålene	32
4.3.3	Forskelle mellem kommunerne	33
5.	FORKLARING PÅ FORSKELLE I SAGSBEHANDLINGSTIDER	34
5.1	Byggetilladelser	36

5.1.1	Hvad siger kommunerne?	36
5.1.2	Hvilke faktorer har størst betydning for sagsbehandlingstiden?	45
5.2	Miljøgodkendelser	49
5.2.1	Hvad siger kommunerne?	50
5.3	Godkendelser af husdyrbrug	57
5.3.1	Hvad siger kommunerne?	57
5.3.2	Hvilke faktorer har størst betydning for sagsbehandlingstiden?	64
6.	VIRKSOMHEDERNES SERVICEOPLEVELSE	67
6.1	Virksomhedernes generelle serviceoplevelse	68
6.1.1	Byggetilladelser	68
6.1.2	Miljøgodkendelser	69
6.1.3	Godkendelser af husdyrbrug	69
6.2	Virksomhedernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden	70
6.2.1	Byggetilladelser	71
6.2.2	Miljøgodkendelser	72
6.2.3	Godkendelser af husdyrbrug	72
6.3	Virksomhedernes prioritering mellem forskellige typer af kommunal erhvervsservice	72
6.3.1	Byggetilladelser	73
6.3.2	Miljøgodkendelser	75
6.3.3	Godkendelser af husdyrbrug	76
6.4	Kan forskelle mellem engangs- og flergangsbrugere forklare forskelle i tilfredsheden med sagsbehandlingstiden?	77
7.	LÆRING OG ÆNDRINGSFORSLAG	79
7.1	Servicemålsaftalens effekt	79
7.2	Udviklingen i sagsbehandlingstiden og overholdelse af servicemålsaftalen	80
7.3	Årsager til forskelle i kommunernes sagsbehandlingstid	81
7.4	Virksomhedernes serviceoplevelse	82
7.5	Husdyrmodellens virkning på byggesager og miljøgodkendelser	84
7.6	Digital kommunikation	84
7.7	Logning i BoM	85
7.8	Forslag til justering af servicemålsaftalen	87
7.8.1	Nedjustering af servicemål	87
7.8.2	Gennemførelse af tiltag til overholdelse af servicemålsaftalen	88
7.8.3	Kvalitetsudvikling af den samlede serviceoplevelse	88
7.8.4	Evt. udvidelse til andre offentlige myndigheder	88
7.8.5	Differentierede sagsbehandlingstider	89
7.8.6	Udviklingen i sagsbehandlingstiden på miljøgodkendelsesområdet følges tæt	90
7.9	Tilrettelæggelse af effektive sagsgange og styringsredskaber i kommunerne	90

BILAG

Bilag 1: Interviewpersoner og deltagere i workshops

Bilag 2: Liste over krydslovgivning angivet ift. byggesager

Bilag 3: Liste over krydslovgivning ift. miljøgodkendelse af virksomheder

Bilag 4: Oversigt over parametre der indgår i de multiple regressionsanalyser på byggesagsområdet

Bilag 5: Oversigt over parametre der indgår i de multiple regressionsanalyser på husdyrgodkendelsesområdet

1. RESUMÉ

I forbindelse med økonomiaftalen for 2015 og som udløber af Vækstpakken i 2014 indgik KL og regeringen en aftale om, at sagsbehandlingstiden for erhvervsrettede myndighedsopgaver i kommunerne skal reduceres med en tredjedel i 2016 ift. 2012. Reduktionen skal opnås for miljøgodkendelse af virksomheder, godkendelse af husdyrbrug samt byggetilladelser. KL og regeringen har efterfølgende og i december 2015 indgået en aftale om servicemål, der opstiller konkrete mål for sagsbehandlingstiderne.

Rambøll Management Consulting (herefter Rambøll) har evalueret virksomhedernes serviceoplevelse og kommunernes overholdelse af de aftalte sagsbehandlingstider på byggetilladelses-, miljøgodkendelses- og husdyrgodkendelsesområdet for KL, Miljøstyrelsen og Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

Indledningsvis skal det bemærkes, at logning af sagsbehandlingen i BoM (på såvel byggesags- som miljøgodkendelsesområdet) er så ny, at data kan være behæftet med usikkerheder, som gør, at der endnu ikke kan drages for faste konklusioner vedr. sagsbehandlingstiderne.

Nedenfor gives en kort præsentation af evalueringens hovedresultater. En uddybet fremstilling findes i kapitel 7.

1.1 Servicemålsaftalens effekt

Evalueringen viser, at servicemålsaftalen har haft en positiv effekt for sagsbehandlingstidernes længde, men også at det er svært at adskille denne effekt fra kommunale andre tiltag. Aktørerne på området vurderer, at servicemålsaftalen har betydet et større ledelsesmæssigt fokus i kommunerne og at den formodentlig har medvirket til at reducere sagsbehandlingstiden i nogle kommuner.

1.2 Udviklingen i sagsbehandlingstiden og overholdelse af servicemålsaftalen

Evalueringen viser, at sagsbehandlingstiderne på husdyrområdet for § 11, 12 og 16-sager er faldet med mere end 40 pct. fra 2012 til 2016. Dermed er målsætningen nået for disse sager. Pga. usikkerhed om opgørelsesmetoder kan evalueringen ikke sige noget konkluderende om reduktionen af sagsbehandlingstiderne fra 2012 til 2016 på hhv. byggetilladelses- og miljøgodkendelsesområdet.

Evalueringen er foretaget på et tidspunkt, hvor der endnu er for få sager, som indgår i opgørelsen på miljøgodkendelsesområdet. Det kan derfor ikke konkluderes, om kommunerne overholder servicemålene på dette område.

Evalueringen af kommunernes overholdelse af servicemålsaftalen på byggesagsområdet viser, at kommunerne overholder servicemålene, når der ses på den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for byggetilladelser på alle fem typer af byggesager. Ses der på antallet af sager, så overholder kommunerne servicemålene i ca. 80 pct. af sagerne. På husdyrgodkendelsesområdet overholder kommunerne også servicemålene, når der ses på den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

På trods af at kommunerne overholder servicemålene, når der ses på den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for byggetilladelser, er der en restgruppe af kommuner, som ikke overholder sagsbehandlingstiderne.

På husdyrområdet er der også en del sager, som overskrider servicemålene, men her tegner billedet sig anderledes. Dels er sagsbehandlingstiden reduceret markant gennem de sidste tre år. Dels er det forventeligt ikke de samme kommuner, som overskrider servicemålene fra år til år.

1.3 Årsager til forskelle i kommunernes sagsbehandlingstid

Evalueringen viser, at nogle faktorer spiller en positiv eller negativ rolle for sagsbehandlingstiden. Evalueringen kan ikke påvise, hvor stor effekten af de enkelte faktorer er. Blandt de betydende faktorer er *ressourcer*. Evalueringen viser, at jo flere ressourcer kommunen har til sagsbehandling på det pågældende sagsområde, jo lavere er sagsbehandlingstiden. *Urbaniseringsgraden* spiller også en rolle for sagsbehandlingstiden, men sammenhængen er forskellig fra sagsområde til sagsområde. På byggeområdet er sagsbehandlingstiden højest i bykommuner efterfulgt af mellemkommuner. Den korteste sagsbehandlingstid er at finde i yderkommunerne. På miljøgodkendelsesområdet er sagsbehandlingstiden højest i mellemkommuner efterfulgt af landkommuner. Den korteste sagsbehandlingstid er at finde i by- og yderkommunerne. På husdyrgodkendelsesområdet er sagsbehandlingstiden kortere i landkommunerne end i mellemkommunerne. Når der ses på *lovkrav*, peger evalueringen i retning af, at behandlingen af byggetilladelser er mere kompleks end husdyrgodkendelser og miljøgodkendelser, hvad angår såvel kommunens interne koordinering på tværs af afdelinger og lovområder, den eksterne myndighedsbehandling og omfanget af høringer.

1.4 Virksomhedernes serviceoplevelse

Analysen af virksomhedernes serviceoplevelse viser, at virksomhederne generelt er tilfredse med den kommunale erhvervsservice, men den viser også, at et stort mindretal (35 pct.) ikke er tilfreds med sagsbehandlingstiden på byggesagsområdet. Virksomhederne prioriterer en kort sagsbehandlingstid højere på byggesagsområdet end på miljøgodkendelses- og husdyrgodkendelsesområdet. På alle tre områder udtrykker virksomhederne, at den kommunale erhvervsservice består af flere elementer end blot sagsbehandlingstiden. Blandt de mest prioriterede elementer er en nem adgang til kommunen, mulighed for forhåndsdialog og dialog under sagsbehandlingen samt sagsbehandlerens kompetencer.

1.5 Husdyrmodellens virkning på byggesager og miljøgodkendelser

Det er rejst som spørgsmål, om opgørelsen af sagsbehandlingstider for husdyrgodkendelser virker lige så godt for byggesager og miljøgodkendelser. Evalueringen viser, at der især er to forhold, som har betydning for opgørelsen af sagsbehandlingstider på bygge- og miljøområdet. Det ene forhold er, at der er en større andel engangsbrugere af systemerne på bygge- og miljøområdet, end der er på husdyrområdet. Husdyrområdet er præget af, at det er sædvanligt, at professionelle rådgivere søger på landmændenes vegne. Dette gør, at ansøgernes kendskab til lovgivningen, kommunernes arbejds metode og BoM-systemet er ringere på bygge- og miljøområdet, og det stiller sandsynligvis større krav til kommunernes dialog med ansøger og BoM-systemets brugervenlighed. Det andet forhold er, at høringer, ekstern myndighedsbehandling og krydslovgivning betyder en del for sagsbehandlingstiden og for sagens kompleksitet – især på byggesagsområdet.

1.6 Digital kommunikation

Det har ligeledes været rejst som spørgsmål, hvorvidt kravet om, at kommunikationen med kommunen, som i udgangspunktet skal foregå digitalt, kan have en positiv betydning for sagsbehandlingstiderne. Det har ikke kunnet påvises, at den digitale kommunikation har en positiv betydning for sagsbehandlingstiderne. Generelt må det bemærkes, at BoM stadig er under indfasning i kommunerne. Det er ikke altid, at kommunerne selv kommunikerer til ansøgeren via BoM-systemet. Nogle gange vælger kommunen at anvende telefonen eller mail. Hvis ikke kommunen efterfølgende ændrer i "sagen afventer" i BoM-systemet, vil dette medføre en fejlkilde i logningen af sagen. Kommunerne udtrykker, at BoM er et ansøgningssystem og ikke et kommunikationsværktøj.

1.7 Logning i BoM

Det har været rejst som spørgsmål, om logning i BoM-systemet virker efter hensigten. Evalueringen viser, at hovedparten af kommunerne udtrykker, at der ikke er klare retningslinjer for logning i BoM på både byggesags- og miljøgodkendelsesområdet. 67 pct. af kommunerne vurderer, at der ikke er klare retningslinjer på byggeområdet, og 72 pct. vurderer dette på miljøgodkendelsesområdet. Eksempler på udfordringer med logningen i BoM er fx, at det ikke er entydigt defineret, hvornår en sag er fuldt oplyst, og at der er usikkerhed om, hvordan man skal forstå begrebet "en væsentlig ændring".

1.8 Rambølls anbefalinger

På baggrund af evalueringen peger Rambøll på følgende anbefalinger:

- *Det anbefales ikke, at nedjustere servicemålene for simple konstruktioner og enfamiliehuse*
Det fremgår af opdraget til denne evaluering, at det skal undersøges, om der er grundlag for at nedjustere servicemålene for simple konstruktioner og enfamiliehuse. Det anbefales ikke at nedjustere disse mål. Dels vurderes det, at det kommunale spillerum for prioriteringer inden for de eksisterende servicemål på byggeområdet i forvejen er lille. Dels viser analysen, at virksomhederne prioriterer flere forhold som væsentlige, når det handler om god erhvervsservice. Det er derfor ikke givet, at en evt. yderligere opstramning af servicemålene på byggesagsområdet er den bedste investering, som kommunerne kan fortage for at udvikle den samlede serviceoplevelse for virksomhederne – især ikke hvis dette sker på bekostning af kvaliteten af kommunernes kommunikation og dialog med virksomhederne.
- *Det anbefales, at gennemføre tiltag til overholdelse af servicemålsaftalen*
Det ser ud til, at der på byggesagsområdet er der en restgruppe af kommuner, som endnu ikke overholder servicemålene. Evalueringen peger ikke på strukturelle faktorer, som forklarer, hvorfor nogle kommuner skulle have sværere ved at overholde aftalen. Det anbefales derfor, at der gennemføres tiltag med det formål at sikre, at servicemålsaftalen overholdes af alle kommuner.
- *Det anbefales, at der igangsættes en dialog om kvalitetsudvikling af den samlede serviceoplevelse*
God erhvervsservice er mere end kort sagsbehandlingstid. Kvalitet og sagsbehandlingstid bør derfor udvikles som et samlet hele. På den baggrund foreslås det, at der tages initiativ til en dialog mellem Miljøministeriet, Trafik-, Bygge- og Boligministeriet og KL, samt ikke mindst de

ansvarlige for sagsbehandlingen i kommunerne om, hvordan den samlede serviceoplevelse på de tre sagsområder kan kvalitetsudvikles fremover.

- *Det anbefales, at staten og KL drøfter muligheder for at udvide servicemålsaftalen til også at gælde statslig og regional myndighedsbehandling*
Virksomhederne ser ikke forskel på kommuner, regioner og stat, når det handler om den erhvervsrettede myndighedsbehandling. Den gode serviceoplevelse for virksomhederne inkluderer således også regionale og statslige myndigheder, i de tilfælde hvor en del af myndighedsbehandlingen ligger hos disse. På den baggrund anbefales det, at staten og KL drøfter muligheder for at udvide servicemålsaftalen til også at gælde der, hvor en anden myndighed spiller en rolle i den kommunale myndighedsbehandling på de tre sagsområder.
- *Det anbefales, at staten og KL drøfter muligheden for at differentiere sagsbehandlingstiden på byggesagsområdet for de sager, som skal i høring, og de som skal til behandling hos eksterne myndigheder.*
Evalueringen viser, at høringer og eksterne myndighedsbehandling er forsinkende faktorer for sagsbehandlingen på byggesagsområdet. Høringstiden optager ofte en betydelig del af fristen for sagsbehandlingstiden ligesom, at kommunerne ikke er herrer over eksterne myndigheds sagsbehandlingstid. Det foreslås derfor at differentiere sagsbehandlingstiden for sager, der skal i høring, og sager der skal behandles af eksterne myndigheder.
- *Det anbefales, at udviklingen på miljøgodkendelsesområdet følges tæt.*
Datagrundlaget er pt. for spinkelt til, at der kan konkluderes på kommunernes overholdelse af servicemålene på miljøgodkendelsesområdet. Det anbefales derfor, at udviklingen på miljøgodkendelsesområdet følges tæt i de kommende år.

2. INDLEDNING

2.1 Baggrund

I forbindelse med økonomiaftalen for 2015 og som udløber af Vækstpakken i 2014 indgik KL og regeringen en aftale om, at sagsbehandlingstiden for erhvervsrettede myndighedsopgaver i kommunerne skal reduceres med en tredjedel i 2016 ift. 2012. Reduktionen skal opnås for miljøgodkendelse af virksomheder, godkendelse af husdyrbrug og byggesager.

KL og regeringen har efterfølgende og i december 2015 indgået en aftale om servicemål, der opstiller konkrete mål for sagsbehandlingstider for de tre områder. Sagsbehandlingstiderne skal fra 2016 overholde de fastsatte mål, jf. tabel 2-1.

Tabel 2-1: Sagsbehandlingstider angivet i servicemålene

Område	Type	Servicemål (dage)
Byggetilladelser¹	Simple konstruktioner	40
	Familiehuse	40
	Industri- og lagerbygninger	50
	Etagebyggeri, erhverv	60
	Etagebyggeri, boliger	55
Miljøgodkendelser²	Bilag 1-virksomheder	200
	Bilag 2-virksomheder	130
Husdyrgodkendelser	§ 10 – mindre husdyrbrug	110
	§ 11 – mellemstore husdyrbrug	155
	§ 12 – større landbrug	180
	§ 16 – arealsager	165

Den politiske aftale indebar, at sagsbehandlingstiderne på byggetilladelses- og miljøgodkendelsesområdet fra 1. juli 2016 blev målt via track- and tracesystemet i Byg og Miljø (BoM). I modsætning til Bygnings- og Boligregistret (BBR), hvor kommunerne selv har registreret sagsbehandlingstiderne på byggesagsområdet, benytter BoM fremsendelser i systemet til at beregne sagsbehandlingstiden.

Med servicemålsaftalen er der fastsat en ensartet måde at opgøre sagsbehandlingstiden på for byggetilladelser og miljøgodkendelser, herunder visitationsperiode³ og 7-dagesregel⁴. Disse regler er indarbejdet i BoM-systemet efter samme model som på husdyrgodkendelsesområdet. Alt andet lige

¹ For byggetilladelser omfatter servicemålsaftalen ikke fredningssager og dispensationer fra landzonebestemmelser, udviklingsprojekter der kræver vedtagelse af ny lokalplan og ansøgninger der indebærer VVM-pligt.

² For miljøgodkendelser omfatter servicemålsaftalen ikke virksomheder omfattet af risikobekendtgørelsen, hav- og dambrug, ansøgninger, der indebærer VVM-pligt og ansøgninger, der indebærer udarbejdelse af ny lokalplan.

³ I visitationsperioden har kommunen 21 dage til at vurdere, om en indsendt ansøgning er fuldt oplyst. Er ansøgningen ikke fuldt oplyst, beder sagsbehandleren ansøger om at sende yderligere materiale.

⁴ Efter en ansøgning er vurderet fuldt oplyst, kan der opstå behov for yderligere oplysninger fra ansøger, for at sagen kan afgøres. Der er aftalt en 7-dagesregel for ansøgers svartid, så sagsbehandlingstiden ikke unødigt forlænges af, at sagen afventer materiale fra ansøger. Er der behov for yderligere oplysninger i sagsbehandlingen, sendes en forespørgsel til ansøger. For hver gang der efterspørges yderligere materiale, er det højst 7 dage af ansøgers svartid, der indgår i sagsbehandlingstiden – dvs. svarer ansøger først 10 dage efter, er det kun de 7 dage, der tæller, og omvendt svarer ansøger efter 2 dage, så er det kun de 2 dage, der tæller. 7-dagesreglen træder i kraft hver gang, kommunen sender en forespørgsel til ansøger om yderligere materiale.

giver det en mere ensartet og dermed bedre sammenlignelig registrering af kommunernes sagsbehandlingstider på de sagsområder, der er omfattet af servicemålsaftalen.

Det fremgår af aftaleteksten, at servicemålsaftalen skal evalueres i 1. halvår 2017. På den baggrund har Rambøll udført denne evaluering af servicemålsaftalen for KL, Miljøstyrelsen og Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

2.2 Evalueringens formål

En del af evalueringens formål er at afdække serviceaftalens betydning for, at virksomhederne oplever god service i kommunerne. Evalueringen redegør for, om målsætningerne om en reduktion af sagsbehandlingstiden i henhold til de aftalte servicemål er realiseret, herunder undersøger evalueringen potentielle årsager til, hvorfor sagsbehandlingstiderne eventuelt ligger uden for servicemålene. Evalueringen belyser endvidere, om husdyrmodellen, som med servicemålsaftalen er overført på bygge- og miljøsager, virker lige så hensigtsmæssig for bygge- og miljøsager, som den gør for husdyrsager.

2.3 Læsevejledning

Rapporten er opbygget i fem hovedkapitler:

- I **kapitel 3** beskrives evalueringens datagrundlag og metode.
- I **kapitel 4** redegøres for udviklingen i sagsbehandlingstiderne, og om kommunerne lever op til servicemålene.
- I **kapitel 5** analyseres kommunespecifikke og tværgående forklaringer på sagsbehandlingstiderne.
- I **kapitel 6** beskrives virksomhedernes oplevelse af serviceniveauet af kommunernes sagsbehandling.
- I **kapitel 7** opsummeres analysens resultater og der redegøres for svar på de spørgsmål, der er opstillet i udbudsmaterialet.
- **Bilag 1** indeholder en oversigt over interviewpersoner og deltagere i workshops.
- **Bilag 2 og 3** indeholder en oversigt over krydslovgivning i relation til henholdsvis byggetilladelser og miljøgodkendelser.
- **Bilag 4 og 5** indeholder en oversigt over parametre/faktorer, som der kontrolleres for i den statistiske analyse på hhv. byggesagsområdet og husdyrområdet.

3. DATA OG METODE

Kapitlet indeholder en beskrivelse af evalueringens begreber, data og metode. Indledningsvis defineres de anvendte begreber. Herefter præsenteres datagrundlaget og de datakilder, som evalueringen bygger på. Afslutningsvis beskrives evalueringens metodiske tilgang, herunder metodiske opmærksomhedspunkter.

3.1 Begrebsafklaring

Kommunernes sagsbehandlingstider er opgjort med udgangspunkt i forskellige metoder. Før servicemålaften og dermed logning i BoM, er sagsbehandlingstiden for byggesager blevet opgjort på baggrund af data i BBR. Kommunerne skulle indberette manuelt ved at indtaste datoer for modtagelse, fuldt oplyst og afgørelse i BBR. Håndtering og fortolkning af, hvordan dette skulle gøres, har været forskellig fra kommune til kommune, og der har været forskellig administrationspraksis kommunerne imellem, bl.a. i forhold til oprettelse af sager og indberetning af datoer. Sagsbehandlingstiden kunne opgøres enten som brutto- og nettosagsbehandlingstider. Boks 3-1 indeholder en definition af de to opgørelsesmetoder.

Boks 3-1: Beskrivelse af brutto- og nettosagsbehandlingstid

Sagsbehandlingstid har indtil 1. juli 2016 været opgjort enten som brutto- eller nettosagsbehandlingstid, som er kort beskrevet nedenfor.

Bruttosagsbehandlingstid:

Bruttosagsbehandlingstiden afspejler den tid, som det tager at få behandlet en tilladelse eller anmeldelse i kommunen fra start til slut. Den viser dermed det samlede antal dage fra ansøger indsender sin ansøgning, til der foreligger en endelig afgørelse fra kommunen.

Nettosagsbehandlingstid:

Nettosagsbehandlingstiden afspejler den faktiske sagsbehandlingstid der foreligger i selve kommunen. Den måler dermed det antal dage det tager at få behandlet en sag fra den dato, hvor alle fyldestgørende oplysninger er indhentet fra ansøgeren, inklusiv eventuelle udtalelser fra andre myndigheder samt høringer af naboer og andre parter, til der er givet tilladelse eller afslag fra kommunen.

Efter 1. juli 2016 er sagsbehandlingstiden opgjort via BoM, som beskrevet i boksen nedenfor. Med indførelse af kravet om logningen i BoM skelnes der ikke længere mellem brutto- og nettosagsbehandlingstid.

Boks 3-2: Beskrivelse af sagsbehandlingstiden opgjort med servicemåaftalen**Opgørelse af sagsbehandlingstid i BoM:**

Sagsbehandlingstiden bliver opgjort med udgangspunkt i dato for, hvornår oplysningen er fuldt oplyst. Opgørelse af sagsbehandlingstiden baserer sig på den tid, der går fra ansøgningen er fuldt oplyst til der er truffet en afgørelse i sagen. I den forbindelse er det relevant at nævne 21-dages visitationsperiode og 7-dagesreglen. Når kommunen modtager ansøgningen, har kommunen 21 dage til at vurdere, om den indsendte ansøgning er fuldt oplyst. Hvis der opstår behov for yderligere oplysninger, efter at ansøgningen er vurderet fuldt oplyst, er der aftalt en 7-dages regel for ansøgers svartid. Det betyder, at det højst er syv dage af ansøgers svartid, der indgår i sagsbehandlingstiden.

3.2 Evalueringens datagrundlag

Evalueringen tager udgangspunkt i et stort datamateriale, der er indsamlet via forskellige kilder. De forskellige datakilder er med til at supplere hinanden og giver dermed et robust datagrundlag. I det følgende belyses de enkelte datakilder og der gøres i den forbindelse opmærksom på eventuelle udfordringer.

Registerdata

Eksisterende data på området er indhentet via forskellige kilder. Evalueringens centrale data er kommunernes sagsbehandlingstider. For byggetilladelser og miljøgodkendelser af virksomheder er disse indhentet af KL via BoM og stillet til rådighed for Rambøll. Data vedrørende sagsbehandlingstider for godkendelse af husdyrbrug kommer fra husdyrgodkendelser.dk og er ligeledes stillet til rådighed for Rambøll.

Boks 3-3: Opgørelsesperiode for sagsbehandlingstider

Data på kommunernes sagsbehandlingstid er for byggetilladelser og miljøgodkendelser indhentet via BoM, mens det for husdyrgodkendelser er indhentet via husdyrgodkendelser.dk. Evalueringen består bl.a. af to delanalyser. Disse to delanalyser tager udgangspunkt i forskellige opgørelsesperioder. Forskelle i opgørelsesperioder er nærmere beskrevet herunder.

Delanalyse 1: Er sagsbehandlingstiden reduceret med 1/3 fra 2012 til 2016?

For byggetilladelser dækker analyseperioden samtlige sager der er påbegyndt og afsluttet i perioden den 1. juli 2016 - 31. december 2016.

For miljøgodkendelser dækker analyseperioden samtlige sager der er påbegyndt og afsluttet i perioden den 1. juli 2016 - 30. juni 2017.

For husdyrgodkendelser dækker analyseperioden samtlige sager der er påbegyndt og afsluttet i perioden den 1. januar 2016 - 31. december 2016.

Delanalyse 2: Sammenligning af kommunernes faktiske sagsbehandlingstid med servicemålene

For byggetilladelser dækker analyseperioden samtlige sager der er påbegyndt og afsluttet i perioden den 1. juli 2016 - 30. juni 2017.

For miljøgodkendelser dækker analyseperioden samtlige sager der er påbegyndt og afsluttet i perioden den 1. juli 2016 - 10. december 2017.

For husdyrgodkendelser dækker analyseperioden samtlige sager der er påbegyndt og afsluttet i perioden den 1. januar 2016 - 31. december 2016.

Parametre, der er med til at belyse kommunernes karakteristika, er indhentet via *Økonomi- og Indenrigsministeriets kommunale nøgletal*. Det vedrører kommuners indbyggertal og kommuners indtægtsgrundlag. Derudover er der via Danmarks Statistik indhentet oplysning om, hvilken type den enkelte kommune kan kategoriseres som. Det handler om by-, mellem-, yder- og landkommuner.

Boks 3-4: Beskrivelse af de fire kommunetyper

Danmarks Statistik opererer med fire grupperinger af kommunerne, der følger Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikters kommunetyper (2006). Afgrænsningen er baseret på 14 forskellige demografiske og socioøkonomiske indikatorer.

Bykommune:

Bykommunerne består af 35 kommuner og knap halvdelen af befolkningen, og er karakteriseret ved at være de store byer og de omkringliggende kommuner.

Mellekommune:

Mellekommunerne består af 17 kommuner og 16 pct. af befolkningen, og er karakteriseret ved at ligge i periferien af byområderne.

Landkommune:

Landkommunerne består af 30 kommuner og 27 pct. af befolkningen, og er karakteriseret ved at være kommuner med mindre byer og landområder.

Yderkommune:

Yderkommunerne består af 16 kommuner og 9 pct. af befolkningen, og er karakteriseret ved at være kommuner, der er beliggende længst væk fra de større byer.

Kilde: Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter og Danmarks Statistik.

Data om de enkelte sager fra BoM er suppleret med en række oplysninger om den enkelte sags geografiske placering. Dette er gjort med udgangspunkt i ansøgningens adresse⁵. Alle ansøgninger i analysen er blevet lokaliseret ved hjælp af *geo-koding*, hvor hver ansøgnings adresse er blevet "oversat" til geo-koordinater ved hjælp af *Google Maps Geocoding*⁶. De enkelte ansøgningers koordinater er anvendt til at beregne afstande til forskellige faktorer, som potentielt kan forklare behandlingstiden. De anvendte variable er udarbejdet på baggrund af Erhvervsstyrelsens og Danmarks Miljøportals kortdatabase. Derudover er relevante faktorer udvalgt i tæt dialog med Rambølls eksperter på byggesags-, miljø- og husdyrbrugsområdet. Afstandsvariablene er yderligere inddelt i afstandsintervaller, som afhænger af afstanden fra ansøgningsadressen til hver enkelt faktor. Længden af intervallerne er valgt på baggrund af lovgivning indenfor de enkelte områder eller ved mindre opdelinger (f.eks. 100 m intervaller). Nedstående tabel giver en oversigt over, hvilke faktorer analysen er suppleret med.

⁵ På analysetidspunktet havde 94 kommuner givet tilsagn om anvendelse af ansøgningens adresse.

⁶ Omkring 100 ansøgninger blev ikke fundet ved denne metode, hvilket kan skyldes flere forskellige problemer. F.eks. kan koordinaterne ikke findes, hvis adressen er stavet forkert.

Tabel 3-1: Oversigt over miljøvariable, lokaliseret vha. geokodning

Byggetilladelser	Miljøgodkendelser	Husdyrgodkendelser
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zone i den kommunale lokalplan ➤ Afstand til nærmeste åbeskyttelseslinje ➤ Afstand til nærmeste søbeskyttelseslinje ➤ Afstand til nærmeste skovbyggelinje ➤ Afstand til nærmeste kirkebyggelinje ➤ Afstand til nærmeste beskyttede sten- og jorddiger ➤ Afstand til nærmeste strandbeskyttede områder ➤ Afstand til nærmeste klitfredning ➤ Afstand til nærmeste fredskov 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Afstand til nærmeste Natura2000 habitatområde ➤ Afstand til nærmeste fredede område ➤ Afstand til nærmeste Natura2000 fuglebeskyttede område 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Område med kvælstofreduktionspotentiale ➤ Afstand til nærmeste område med nitratklassificering ➤ Afstand til nærmeste område med fosforklassificering ➤ Afstand til Kategori 3-natur potentiel ammoniakføl-som skov ➤ Beskyttede naturtyper med ammoniak-buffer ➤ Afstand til indsatsområder indenfor drikkevand og grundvand. Nærmeste afstand til enten nitratfølsomme områder eller sprøjtemiddelfølsomme områder ➤ Afstand til følsomme indvindingsoplande ➤ Områder med drikkevandsinteresser ➤ Afstand til indvindingsopland udenfor Områder med Særlige Drikkevandsinteresser (OSD) ➤ Husdyrtryk – Husdyrenheder

Survey til kommuner

Da det ikke er muligt at afdække alle de relevante forhold gennem registerdata, er der gennemført en survey blandt samtlige af landets 98 kommuner. Formålet med surveyen er at afdække kommunens forskellige forhold vedrørende ressourcer, kompetencer, organisering, procedurer, lovkrav, erhvervsservice mv. Kommunesurveyen blev sendt ud til tekniske chefer, som blev bedt om at viderebringe surveyen til den ansvarlige inden for de enkelte områder, altså byggetilladelser, miljøgodkendelser og godkendelser af husdyrbrug. Inden udsendelsen af surveyen til samtlige kommuner blev spørgeskemaet pilottestet i en enkelt kommune for at sikre, at spørgsmålene gav mening i en kommune kontekst. På baggrund af inputs blev spørgeskemaet tilpasset og udsendt til de resterende kommuner. Surveyen blev gennemført i juni måned 2017. De endelige antal besvarelser fordeler sig på tværs af de tre områder som vist i tabel 3-2 nedenfor.

Tabel 3-2: Antal respondenter i kommunesurveyen, fordelt på områder

Område	Antal kommuner der deltog i surveyen	Svarprocent (pct.)
Byggetilladelser	71	72
Miljøgodkendelser	68	69
Godkendelser af husdyrbrug	63	64

Survey til virksomheder

Ud over kommunesurveyen blev der gennemført en survey blandt virksomheder, der har fået færdigbehandlet en sag ved en kommune i enten 2016 eller 2017. Derved er det kun erhvervsrettede sager, der er omfattet af surveyen. Formålet med virksomhedssurveyen er at klarlægge det oplevede serviceniveau. Surveyen blev gennemført i august 2017.

Antal besvarelser på tværs af de tre områder fremgår af tabel 3-3. Det er ikke muligt at opgøre den endelige svarprocent, da den fulde population ikke er kendt.

Tabel 3-3: Antal respondenter i virksomhedssurveyen, fordelt på områder

Område	Antal ansøgere der deltog i surveyen	Svarprocent (pct.) *
Byggetilladelser	1.010	-
Miljøgodkendelser	189	-
Godkendelser af husdyrbrug	26	-

*Det er ikke muligt at beregne svarprocenten, da den samlede population ikke er kendt.

Virksomhedssurveyen giver et repræsentativt billede af byggesagsområdet, mens surveyresultaterne på miljøområdet og husdyrsgodkendelsesområdet må ses som indikative, idet der er for få besvarelser til, at resultaterne kan anses som repræsentative. Derudover er det værd at nævne, at husdyrsområdet adskiller sig fra de to andre områder ved, at ansøgningsprocessen oftere varetages af professionelle rådgivere på slutbrugerens vegne. Der er således en tredjepart involveret i ansøgningsprocessen, som ikke nødvendigvis har de samme interesser som slutbrugeren, dvs. landmanden. Dette finder også sted på miljøgodkendelses- og byggesagsområdet, men ikke i samme omfang. På miljøområdet har store virksomheder ofte en specialiseret funktion, der tager sig af miljøgodkendelser. Dette har mindre virksomheder typisk ikke. Nogle af disse lader en rådgiver søge på deres vegne, hvorimod andre søger selv. Det samme gør sig gældende på byggesagsområdet, hvor nogle virksomheder beder en arkitekt eller en entreprenør om at søge på virksomhedens vegne, mens andre gør det selv. Virksomhedssurveyen er sendt til landboforeningerne eller andre private virksomheder, der er landmændenes rådgivere, idet det er dem, der har den direkte kontakt til kommunen og dermed dem, der kender den kommunale erhvervsservice bedst. For også at belyse landmændenes prioriteringer af kommunal erhvervsservice, i særlig grad en kort sagsbehandlingstid ift. andre forhold, er der foretaget syv interviews med landmænd. Endvidere er denne problemstilling belyst gennem en workshop, hvor branchens repræsentanter deltog.

Kvalitative interviews

I den indledende fase af projektet blev der gennemført 10 eksplorative interviews med kommuner, med det formål at få kortlagt og beskrevet forskellige faktorer, der i de enkelte kommuner kan på-

virke sagsbehandlingstiderne i både en positiv og negativ retning. Denne viden blev brugt til at udarbejde surveys til kommuner og til virksomheder samt interviewguides til kommuner.

Derefter blev der gennemført 25 opfølgende kvalitative telefoninterviews med fagledere eller sagsbehandlere fra de afdelinger i kommunerne, der er ansvarlige for enten byggetilladelser, miljøgodkendelser eller husdyrgodkendelser. Disse interviews havde til formål dels at få identificeret og uddybet kommunespecifikke årsager til sagsbehandlingstider, herunder forhold som interne processer og organisering samt den enkelte kommunes arbejde med erhvervsservice. Herudover blev interviewene brugt til at få uddybet og konkretiseret forhold, som viste sig at være centrale i de to surveys, fx årsager til fejl og mangler i sager samt konkrete problemer med logning i BoM.

Kommunerne blev, både til de eksplorative og de opfølgende interviews, udvalgt i dialog med KL ud fra en række parametre, der skulle sikre en god spredning, dels mellem de tre sagstyper og dels mellem kommunerne ud fra følgende karakteristika:

- Mange/få sager
- Kort/lang sagsbehandlingstid
- Geografi (region)
- Kommunetype
- Kommunestørrelse

Endelig gennemførtes som nævnt ovenfor syv kvalitative telefoninterviews med landmænd, der har fået en husdyrsag behandlet og godkendt i 2016. Baggrunden for disse interviews var en hypotese om, at landmændene som slutbrugere kan have andre interesser i sagsbehandlingstider og service end de virksomheder (konsulenter/rådgivere), der søger på vegne af landmændene, og som var målgruppen for virksomhedessurveyen på husdyrområdet. De interviewede landmænd blev udvalgt fra en liste, som Rambøll modtog fra Miljøstyrelsen. Rambøll udvalgte herfra 12 tilfældige sager, der sikrede en spredning på følgende parametre: 1) kommunens generelle sagsbehandlingstid, 2) kort/lang sagsbehandlingstid i den respektive sag og 3) kommune. Ud af de 12 landmænd, som vi efterfølgende modtog kontaktoplysninger på, var der syv landmænd, der vendte tilbage og ønskede at deltage i et interview.

Workshops

I forbindelse med evalueringsarbejdet blev der afholdt en workshop for hvert af de tre sagsområder. Workshops om byggetilladelser og miljøgodkendelser blev afholdt i København, mens workshoppen om godkendelser af husdyrbrug blev afholdt i Aarhus. Formålet med de tre workshops var at drøfte og kvalificere de foreløbige analyseresultater. Deltagerne i de tre workshops var virksomheder, rådgivere, kommuner og brancheorganisationer inden for hvert af de tre sagsområder. Deltagerne i de tre workshops fremgår af bilag 1.

Krydslovgivningen

På byggesagsområdet er der gennemført en særskilt analyse af krydslovgivning med henblik på at vurdere omfanget af krydslovgivning samt typer af krydslovgivning blandt de sager, der ikke lever op til servicemålsaftalen. Analysen er gennemført som en stikprøve blandt 15 kommuner. I den indledende fase blev sager, der ikke overholdt servicemålene, identificeret. Formålet var at danne et

overblik over den tilgængelige information om disse sager. Dernæst blev der udvalgt 15 kommuner med en relativ høj andel af sager, der ikke overholder servicemålet. Ud over kriteriet om en høj andel af sager, der ikke overholder servicemålene, blev der også taget højde for kommunens geografi, størrelse og kommunetype. Inden for hver kommune blev der udvalgt 15 sager, hvor der blev taget højde for sagstype samt antal dage, servicemålene var overskredet med. Som kontrol blev der ud over de 15 sager, der ikke overholder servicemålene, udvalgt 15 sager, der overholder servicemålene. Kommunerne fik tilsendt et spørgeskema med i alt 30 sager: 15 sager der ikke overholdt servicemålet, og 15 sager som overholdt servicemålet. For hver sag blev kommunerne bedt om at angive, hvorvidt sagen indeholdt krydslov, hvilke lovgivninger der var tale om, samt hvorvidt den nærmeste chef også havde ansvaret for det pågældende (kryds)lovområde.

I alt har 13 ud af 15 kommuner udfyldt og returneret skemaet. Datagrundlaget udgøres dermed af 193 sager, der ikke overholder servicemålene, og 193 sager der overholder servicemålene.⁷

3.2.1 Kvalitet af data fra BoM

For byggetilladelser og miljøgodkendelser har det været obligatorisk at ansøge gennem BoM siden 1. januar 2016. BoM er blevet tilpasset servicemålsaftalen, hvilket giver mulighed for at opgøre sagsbehandlingstiden ud fra aftalens elementer. Størstedelen af servicemålsaftalen er logget i BoM pr. 1. juli 2016. Der har dog været løbende tilpasninger i løbet af 2. halvår 2016.

Da logning af sagsbehandlingen i BoM er relativt nyt, kan data være behæftet med en række usikkerheder, som er relevante at være opmærksom på. Det er ikke muligt at vurdere omfanget af usikkerheden samt dens betydning for de opgjorte sagsbehandlingstider.

Usikkerheden kan tilskrives både generelle forhold samt mere specifikke forhold, der relaterer sig til hhv. byggetilladelser og miljøgodkendelser. De generelle forhold kan opdeles i tre temaer:

1. Løbende systemtilpasning: der er foretaget en række tilpasninger løbende i løbet af 2. halvår 2016. Det har betydet, at flere dele af servicemålsaftalen, herunder bl.a. autovisitation, bero og væsentlig ændring først har virket senere end 1. juli 2016.
2. Forskellig praksis og logningslæring: Det er forskelligt i hvilket omfang, kommunerne har taget BoM i brug. Mens nogle har gjort det obligatorisk, at alle ansøgninger skal ind ad den vej fra start, er andre fortsat med at bruge mail mv. i kommunikationen med ansøger. Hertil kommer, at alle kommuner har skullet lære den nye logning af servicemålsaftalen. Som et eksempel kan beslutning om, hvornår en sag er fuldt oplyst, nævnes, da det kan variere fra kommune til kommune.
3. Relativ kort opgørelsesperiode: Evalueringen tager udgangspunkt i perioden 1. juli 2016 – 30. juni 2017. For det første er det, det første år logningen har været i gang, hvilket giver usikkerheder. For det andet er det en kort periode at opgøre sagsbehandlingstiden for. Konsekvensen heraf er, at datagrundlaget for især miljøgodkendelser er småt.

⁷ I enkelte tilfælde kunne kommunerne ikke fremsøge sager i deres system. Datagrundlaget beror sig derfor på 193 sager (ud af 195), der ikke overholder servicemålene. Ligeledes er der data på 193 sager (ud af 195) der overholder servicemålene.

I relation til de nævnte tre punkter må det derfor forventes, at tallene for sagsbehandlingstiderne vil ændre sig afhængigt af, hvilken periode man vil se på. Derfor er det vanskeligt at drage faste konklusioner om sagsbehandlingstiderne.

3.3 Metodebeskrivelse

De indsamlede data er analyseret gennem en deskriptiv analyse af sagsbehandlingstiderne, en regressionsanalyse af mulige årsager til variation i sagsbehandlingstiderne samt kvalitative analyser af resultater fra interviews og surveys.

Den deskriptive analyse har til formål at give et overblik over, hvordan resultaterne generelt ser ud. Eksempelvis hvad kommunerne har svaret i kommunesurveyen og tilsvarende hvordan virksomhederne oplever den erhvervsservice, de får. Derudover kombineres kommunernes besvarelser i surveyen med deres faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstid for at give en indikation på, hvorvidt der kan identificeres et mønster, og dermed se om der er sammenhæng.

Til at belyse, hvilke faktorer der kan være med til at forklare forskelle i kommunernes gennemsnitlige sagsbehandlingstider, anvendes en regressionstilgang. Mere præcist er der tale om en multipel regression, hvor det er muligt at tage højde for, at flere faktorer kan påvirke sagsbehandlingstiden samtidigt. Denne metode gør det muligt at identificere, hvilke årsager der har betydning for sagsbehandlingstiden. Analyserne gennemføres pr. sagsområde med henblik på at kunne sige noget om, hvad der gælder specifikt for det enkelte sagsområde. I den forbindelse skal det nævnes, at det ikke har været muligt at gennemføre analysen for miljøgodkendelser af virksomheder grundet få observationer. Der er derfor udelukkende gennemført analyser for byggetilladelser og for godkendelser af husdyrbrug.

Analyserne er gennemført både på kommune- og sagsniveau. På kommuneniveau er kommunernes gennemsnitlige sagsbehandlingstid, målt i antal dage, anvendt som udfaldsvariabel. I analysen på sagsniveau er den enkelte sags sagsbehandlingstid anvendt som udfaldsvariabel. Analysen på kommuneniveau giver mulighed for at undersøge, hvilke faktorer der kan forklare forskelle i sagsbehandlingstider på tværs af kommunerne. Med analysen på sagsniveau er det derimod muligt at pege på, hvilke faktorer der, *alt andet lige*, har betydning for sagsbehandlingstiden mere generelt, uafhængigt af hvilken kommune sagen behandles i.

Det skal bemærkes, at der ikke er tale om årsagssammenhænge (kausale sammenhænge), da det ikke er muligt at kontrollere for samtlige faktorer, der kan påvirke sagsbehandlingstiderne. Analysen giver derfor indikationer af, hvilke kommunale og tværkommunale forhold, der især har betydning for sagsbehandlingstiden inden for det enkelte sagsområde.

4. EVALUERING AF SAGSBEHANDLINGSTIDER

Dette kapitel undersøger, om kommunernes sagsbehandlingstid i 2016 er reduceret med en tredjedel i forhold til 2012. Desuden præsenteres resultater for de faktiske sagsbehandlingstider opdelt på byggetilladelser, miljøgodkendelser og husdyrgodkendelser⁸. De faktiske sagsbehandlingstider sammenholdes med de opstillede mål med henblik på at vurdere, hvorvidt servicemålene overholdes.

Kapitlet er bygget op om de tre områder. Først ses der nærmere på sagsbehandlingstider for byggetilladelser, derefter ses der på sagsbehandlingstider for miljøgodkendelser, og endelig præsenteres sagsbehandlingstider for husdyrgodkendelser.

Kapitlet viser, at kommunerne overholder servicemålene, når der ses på kommunernes gennemsnitlige sagsbehandlingstider på byggesagsområdet og på husdyrområdet inden for § 11, § 12 og § 16. På miljøområdet indikerer analysen, at kommunerne overholder servicemålet inden for bilag 1-virksomheder. I relation til bilag 2-virksomheder er der tre kommuner, der ikke overholder servicemålet. Et opmærksomhedspunkt er, at analysen er baseret på så få sager, at det må forventes, at sagsbehandlingstiden vil stige, når flere sager er blevet afgjort. Det kan derfor ikke konkluderes på baggrund af denne analyse, at kommunerne overholder servicemålet for miljøgodkendelser.

Grundet forskelle i opgørelsesmetoder er det ikke muligt at give et enkelt svar på, om sagsbehandlingstiderne er faldet fra 2012 til 2016 som aftalt mellem KL og regeringen, når det gælder byggesager. For miljøsager viser sammenligningen, at der er sket en reduktion med mere end 80 pct. for bilag 1- og 2-virksomheder. Det skal dog understreges, at der skal tages forbehold for at opgørelsen af sagsbehandlingstider på miljøområdet er begrænset af, at en større gruppe af igangværende sager endnu ikke er afgjort. Disse sager må forventes at trække sagsbehandlingstiden op i de kommende år, afhængigt af hvilken periode, der ses på. Datagrundlaget er derfor alt for usikkert til at kunne konkludere, hvorvidt sagsbehandlingstiden er reduceret med 1/3. Derfor er hovedkonklusionen, at opgørelsesperioden for miljøgodkendelser af virksomheder er for kort til, at der kan drages valide konklusioner om sagsbehandlingstider. For husdyrgodkendelser kan der trækkes data fra husdyrgodkendelse.dk. Sammenligningen viser, at der er sket en reduktion af sagsbehandlingstiderne på 42 til 52 pct. på de tre paragrafområder – § 11, § 12 og § 16.

4.1 Byggetilladelser

Afsnittet har fokus på at afdække, hvorvidt sagsbehandlingstiden for byggetilladelser er reduceret med en tredjedel i 2016 sammenlignet med 2012. Til dette formål anvendes data fra BBR og data fra BoM, hvor baselinetalene for 2012 sammenholdes med både BBR-tal for 2016 og BoM-tal for 2016. Derudover præsenteres og sammenholdes kommunernes faktiske sagsbehandlingstider med servicemålene. For byggetilladelser differentieres der mellem fem typer af sager, jf. boks 4-1.

⁸ Data præsenteres i perioden fra d. 1/7 2016 - 30/6 2017 for byggetilladelser og miljøgodkendelser, men fra d. 1/1 2016 - 31/12 2016 for husdyrgodkendelser.

Boks 4-1: Sagstyper inden for byggetilladelser

I servicemålsaftalen er der fastsat servicemål for fem typer af byggesager. Det drejer sig om hhv. simple konstruktioner, enfamiliehuse, industri- og lagerbygninger samt etagebyggeri for erhverv og etagebyggeri for boliger. Ansøger kan være den enkelte borger, der søger én gang i livet eller typehusbyggere, som søger mange gange. I det følgende beskrives de fem typer af byggesager.

Simple konstruktioner omfatter garager, carporte, udhuse og lignende mindre bygninger, dvs. bebyggelser omfattet af kap. 1.3.1, stk. 1, nr. 1-2 og kap. 1.5, stk. 5.

Enfamiliehuse omfatter fritliggende- og sammenbyggede enfamiliehuse med lodretlejlighedsskel, dvs. bebyggelser omfattet af kap. 1.3.1, stk. 1, nr. 3-5 og kap. 1.3.2, stk. 1, nr. 1.

Industri- og lagerbygninger omfatter de avls- og driftsbygninger og industri- og lagerbygninger, hvor kommunalbestyrelsen alene skal meddele tilladelse til forhold vedrørende kap. 2 og kap. 5, dvs. bebyggelser omfattet af kap. 1.3.2, stk. 1, nr. 2-3 samt jordbrugserhvervets avls- og driftsbygninger af begrænset kompleksitet.

Etagebyggeri for erhverv og etagebyggeri for boliger omfatter erhvervs- og etagebyggeri, der ikke hører under de øvrige kategorier, og er omfattet af kap. 1.3.3. Det er ofte svært at skelne mellem disse to typer.

Kilde: KLS notat "Ansøgningstyper koblet til servicemålsaftalens kategorier", opdateret den 17. februar 2017

Evalueringen af kommunernes sagsbehandlingstid er baseret på både privat og erhvervsmæssigt byggeri. Evalueringen af, hvorvidt servicemålene overholdes eller ej, tager udgangspunkt i BoM-data, som dækker perioden 1. juli 2016 - 30. juni 2017.

4.1.1 Er sagsbehandlingstiden reduceret med 1/3 fra 2012 til 2016?

Kommunernes sagsbehandlingstider er de seneste 10 år opgjort på baggrund af forskellige metoder og systemer. Det drejer sig specifikt om brutto- og nettosagsbehandlingstider samt BBR-systemet og BoM. Disse leder alle til forskellige resultater, hvorfor opgørelsesmetoder og -systemer spiller en betydelig rolle ift. at vurdere, hvorvidt sagsbehandlingstiderne i kommunerne er reduceret med en tredjedel i 2016 ift. 2012. I det følgende skelnes der mellem nedenstående opgørelsesmetoder og registreringssystemer, som gennemgås efter tur.

- Brutto BBR 2012 og brutto BBR 2016
- Brutto BBR 2012 og netto BBR 2016
- BBR 2012 og BoM 2016.

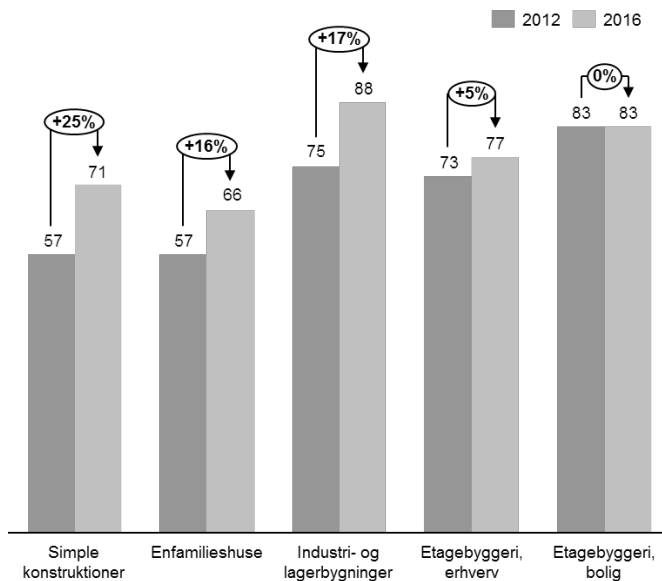
Det skal i øvrigt bemærkes, at antallet af sager er steget med mere end 3 pct. i perioden fra 63.600 sager i 2012 til 65.755 sager i 2016 opgjort i BBR.

Brutto BBR 2012 og brutto BBR 2016

Tidligere offentliggjorde Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen alene kommunernes bruttosagsbehandlingstider. Denne opgørelse viser den samlede sagsbehandlingstid, fra kommunen første gang modtager ansøgningen, og til der er truffet en endelig afgørelse i sagen. Med i denne beregning indgår således den tid, som det tager kommunen at indhente fyldestgørende oplysninger fra ansøgeren, men også den tid, hvor ansøgningen har været i ekstern høring hos andre myndigheder.

Figur 4-1 viser udviklingen fra 2012 til 2016 i bruttosagsbehandlingstiden for hver af de fem typer byggesager. Som det ses af figuren, er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i kommunerne steget for alle typer af byggesager, bortset fra etagebyggeri (bolig), hvor sagsbehandlingstiden er uændret.

Figur 4-1: Sagsbehandlingstid for byggetilladelser. Opgjort brutto BBR 2012 ift. brutto BBR 2016



Kilde: BBR-tal fra Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

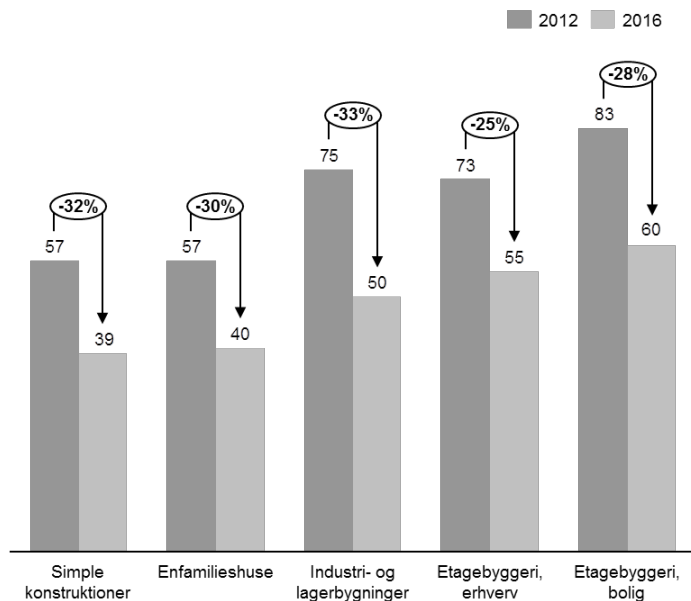
Anm.: For 2012 er gennemsnittet beregnet på baggrund af offentliggjorte BBR-tal. Disse opgørelser udgør perioden marts det foregående år til marts det pågældende år. Baselinetal som angivet i servicemålsaftalen.

Brutto BBR 2012 og netto BBR 2016

Fra og med 2016 begyndte offentliggørelsen af nettosagsbehandlingstiderne. Nettosagsbehandlingstiderne viser det antal dage, det i gennemsnit tager at få behandlet en sag fra den dato, hvor alle fyldestgørende oplysninger er indhentet fra ansøgeren, fratrukket eventuelle høringer hos naboer og andre parter samt udtalelser fra andre myndigheder, til der er givet tilladelse eller afslag fra kommunen. Dermed afspejler nettosagsbehandlingstiden den faktiske sagsbehandlingstid hos kommunen.

Figur 4-2 nedenfor viser udviklingen med udgangspunkt i bruttosagsbehandlingstid i 2012 og nettosagsbehandlingstid i 2016. Bruges denne opgørelsesmetode, er sagsbehandlingstiden blevet nedbragt betydeligt for samtlige fem typer af byggesager. Det er dog kun industri- og lagerbygninger, hvor sagsbehandlingstiden er nedbragt med en tredjedel.

Figur 4-2: Sagsbehandlingstid for byggetilladelser. Opgjort brutto BBR 2012 ift. netto BBR 2016



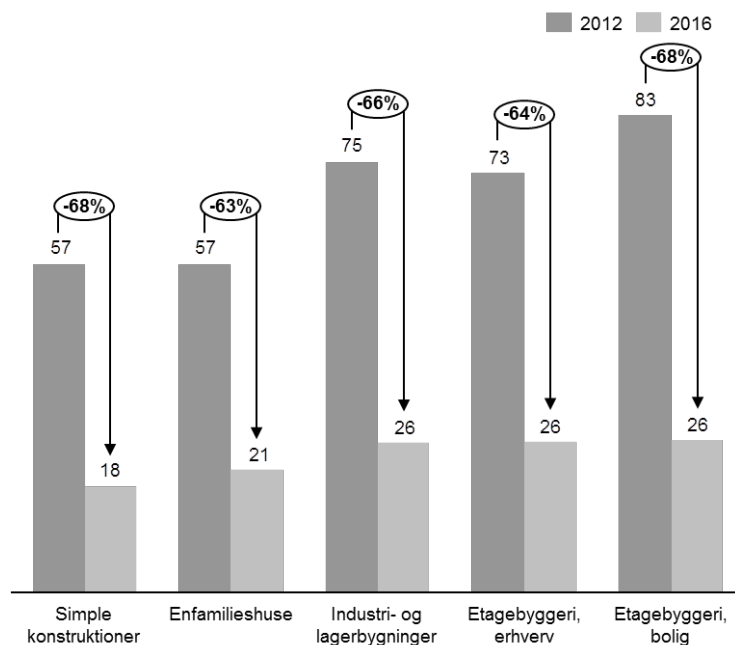
Kilde: BBR-tal fra Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

Anm.: For 2012 er gennemsnittet beregnet på baggrund af offentliggjorte BBR-tal. Disse opgørelser udgør perioden marts det foregående år til marts det pågældende år. Baselinetal som angivet i servicemålsaftalen.

BBR 2012 og BoM 2016

Fra 1. juli 2016 opgøres sagsbehandlingstiderne som følge af servicemålsaftalen igennem BoM. Med indførelse af kravet om logningen i BoM skelnes der ikke længere mellem brutto- og nettosagsbehandlingstid. Sagsbehandlingstiden bliver opgjort med udgangspunkt i dato for, hvornår ansøgningen er fuldt oplyst. Opgørelse af sagsbehandlingstiden baserer sig på den tid, der går fra ansøgningen er fuldt oplyst til der er truffet en afgørelse i sagen. Tages der udgangspunkt i BoM 2016-data og BBR 2012, ses det, at sagsbehandlingstiden for de fem byggesagstyper er faldet med 63-68 pct., hvorved de alle opfylder målsætningen.

Figur 4-3: Sagsbehandlingstid for byggetilladelser. Opgjort brutto BBR 2012 ift. BoM 2016



Kilde: BBR-tal fra Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen. BoM-tal fra Miljøstyrelsen.

Anm.: For 2012 er gennemsnittet beregnet på baggrund af offentliggjorte BBR-tal. Disse opgørelser udgør perioden fra marts det foregående år til marts det pågældende år. Baselinetal som angivet i servicemålsaftalen.

Det skal dog bemærkes, at der må tages forbehold for opgørelsen af sagsbehandlingstiden ud fra de nuværende BoM-data. Sagsbehandlingstiden opgjort på baggrund af BoM-data omfatter nemlig alene de sager, der er afgjort i BoM-systemet. Da BoM-systemet først blev indført per 1. juli 2016, kan sagsbehandlingstiden per definition ikke være længere end 12 måneder. Der er en del sager under behandling i kommunerne, og når de afsluttes, kan de trække den gennemsnitlige sagsbehandlingstid op i de kommende opgørelser. Det kan dog på nuværende tidspunkt ikke konkluderes, om sagsbehandlingstiden vil stige eller ej. Det afhænger af, hvor mange af de igangværende sager, der trækker ud, og hvor længe de gør det.

4.1.2 Sammenligning af kommunernes faktiske sagsbehandlingstid med servicemålene

I dette afsnit ses der nærmere på, hvorvidt servicemålene for sagsbehandlingstiderne overholdes i 2017. Data om byggesagsbehandling er et udtræk fra BoM og angiver et gennemsnit for kommunernes sagsbehandlingstider i perioden fra den 1/7 2016 - 30/6 2017. Tabel 4-1 viser de fastsatte servicemål for de fem typer af byggesager samt den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Som det ses af tabellen, ligger den gennemsnitlige sagsbehandlingstid under servicemålene for hvert af områderne.

Tabel 4-1: Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for byggetilladelser

Type	Servicemål (dage)	2017 (dage)	Andel af sager der overholder servicemålet (pct.)
Simple konstruktioner (n=3.832)	40	24	82
Enfamiliehuse (n=11.824)	40	25	81
Industri- og lagerbygninger (n=1.933)	50	34	83
Etagebyggeri, erhverv (n=6.684)	60	34	80
Etagebyggeri, bolig (n=1.719)	55	30	78

Kilde: Dataudtræk fra Byg og Miljø i perioden 1/7 2016 - 30/6 2017 og Rambøll-beregninger.

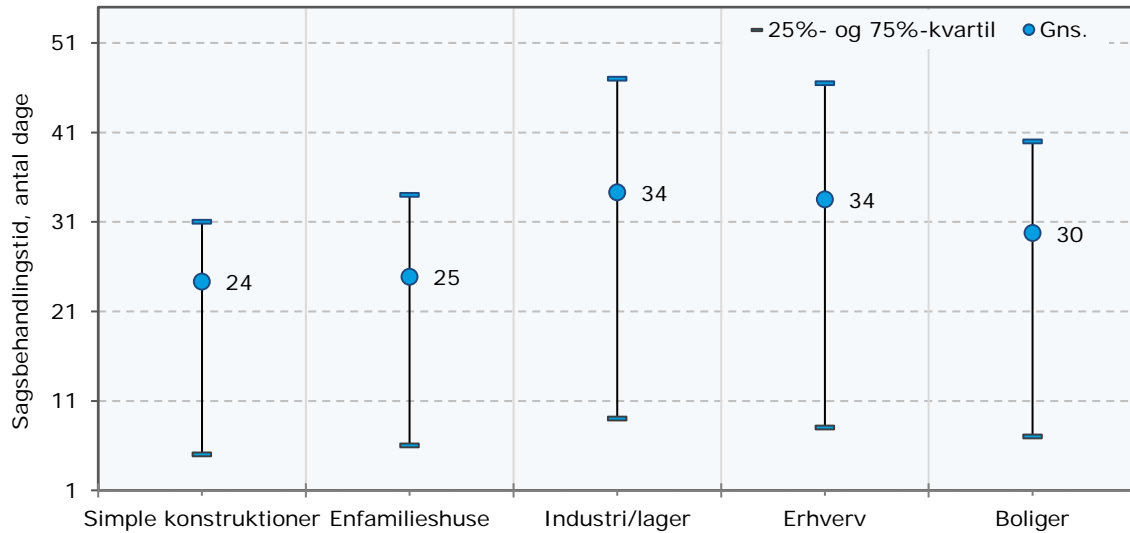
Note: Fejlbehæftede sager indgår ikke i opgørelsen.

Som det ligeledes fremgår af tabellen, ligger mellem 78-83 pct. af byggesagerne i den pågældende periode inden for de fastlagte servicemål. Analysen omfatter 25.992 byggesager. En foreløbig opgørelse fra BoM om igangværende sager tyder på, at der ikke er en stor mængde af igangværende sager, som vil trække sagsbehandlingstiden betydeligt op. Opgørelsen af igangværende sager viser, at der ca. er 9.449 sager indsendt i perioden 1. juli 2016 - 30. juni 2017, som ikke har fået en afgørelse. Ca. 2/3 af disse sager er indsendt i løbet af 1. halvår 2017. KL har foretaget forskellige stikprøveudtræk af sagerne, som viser, at de igangværende sager, der går langt tilbage, oftest er sager, som afventer ansøger. Det betyder, at sagsbehandlingstiden er på hold, og tiden indgår ikke i opgørelsen, udover 7 dages reglen. Derudover er en del af sagerne indsendt for nylig og kan derfor stadig være i visitationsperioden.

Som et supplement til den gennemsnitlige sagsbehandlingstid viser Figur 4-4 variationen i sagsbehandlingstider i form af 25 pct.- og 75 pct.-kvartiler. Figuren viser, at der er stor spredning i sagsbehandlingstiden inden for hver af de fem typer af byggesager. Således er 25 pct. af sagerne i kategorien industri- og lagerbygninger behandlet inden for maks. 9 dage, mens de 25 pct. af sagerne med de længste sagsbehandlingstider har haft en sagsbehandlingstid på minimum 47 dage. Tilsvarende er der stor spredning i sagsbehandlingstiderne for de øvrige fire typer af byggeri.

Selv om at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ligger inden for servicemålene, vil der således være en gruppe sager, hvor sagsbehandlingstiden er relativt længere end gennemsnittet.

Figur 4-4: Variation i sagsbehandlingstider, byggetilladelser



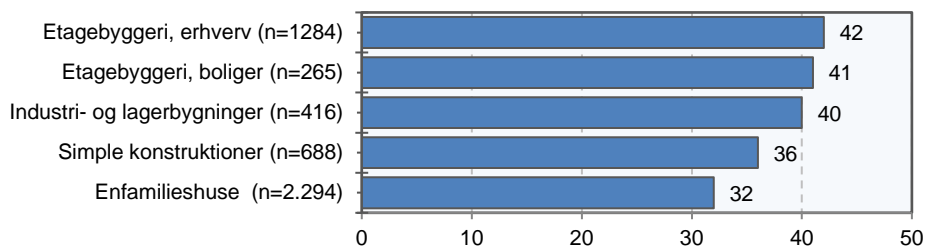
Kilde: Dataudtræk fra Byg og Miljø i perioden 1/7 2016 - 30/6 2017 og Rambøll-beregninger.

Note: Simple konstruktioner (n=3.832), enfamiliehuse (n=11.824), industri- og lagerbygninger (n=1.933), etagebyggeri, erhverv (n=6.684), etagebyggeri, bolig (n=1.719). Fejlbehæftede sager indgår ikke i opgørelsen.

4.1.3 Hvad kendetegner de sager, som ikke lever op til servicemålet?

Som tidligere nævnt overholder omkring 20 pct. af sagerne ikke de angivne servicemål. Disse løber op i 4.947 ud af 25.992 sager. Sagerne er undersøgt nærmere i dette afsnit med henblik på at identificere eventuelle fællestræk. Figur 4-5 viser det gennemsnitlige antal dage, som servicemålene er overskredet med, fordelt på de fem sagstyper.

Figur 4-5: Gennemsnitlige antal dage servicemålene overskrides med, opdelt på sagstyper



Kilde: Rambølls beregninger på baggrund af data fra BoM.

Først og fremmest bemærkes det, at 4.145 sager ud af de 4.947 sager er autovisiteret. Det betyder, at kommunerne i langt hovedparten af sagerne ikke har taget stilling til om ansøgningen er fuldt oplyst. Derudover er 3.014 sager oprettet i andet halvår af 2016, dvs. i det der må betegnes som indkøringsfasen af servicemålsaftalen og BoM-systemets anvendelse på byggesags- og miljøgodkendelsesområdet. Dette kunne tyde på, at kommunerne i andet halvår af 2016 ikke har nået at visitere sagerne i det omfang, som de skulle, hvilket kan have ledt til længere sagsbehandlingstid.

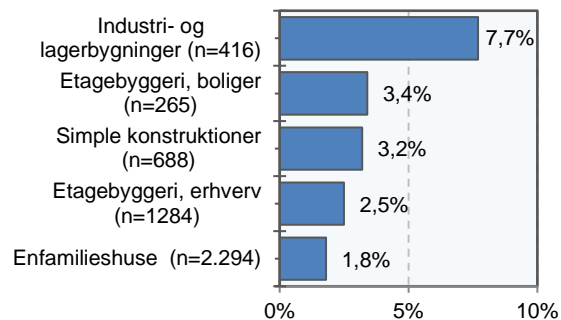
I nogle af sagerne er lokalplanens zonestatus registreret. Registreringen viser, at langt hovedparten af sagerne ligger i byzone. Endvidere er det undersøgt, om sagerne er behandlet ift. naturbeskyttel-

sesloven. Resultatet viser, at 28 pct., svarende til mere end 1.300 sager, er behandlet ift. skovbyg-
gelinje, mens kun 7 pct. er behandlet ift. kirkebyggelinje, 3 pct. ift. søbeskyttelseslinje og 4 pct. ift.
åbeskyttelseslinje.

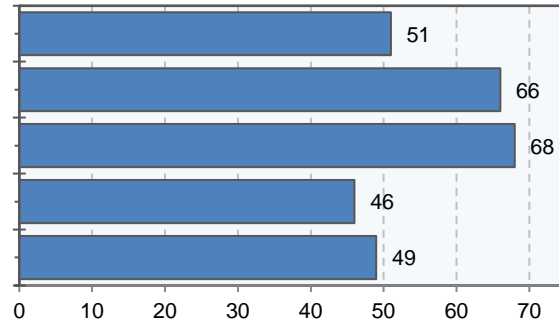
For hovedparten af de sager, der ikke overholder servicemålene, foreligger der oplysninger om,
hvorvidt sagerne har været i behandling hos eksterne myndigheder. Set i forhold til den samlede
mængde af sager, som overskrider servicemålene på byggeområdet, er det ikke et stort antal sager,
der har været hos eksterne myndigheder. Denne delmængde af sager har dog en markant længere
sagsbehandlingstid og den eksterne myndighedsbehandling øger sagsbehandlingstiden betragteligt.

Som det fremgår af Figur 4-6, er det især sager inden for *industri- og lagerbygninger*, der behandles
af eksterne myndigheder. Blandt de 416 sager, der ikke overholder servicemålet, har ca. 8 pct. af
sagerne været hos en ekstern myndighed. Det gennemsnitlige antal dage, sagerne er hos eksterne
myndigheder, er 51 dage, hvilket fremgår af figurene nedenfor. Den eksterne myndighedsbehand-
ling tager i gennemsnit længere tid end servicemålet for alle typer af sager undtagen etagebyggeri
(erhverv). Dette medfører, at kommunernes sagsbehandling ikke kan undgå at overskride service-
målet for disse sager.

Figur 4-6: Andel sager hos eksterne myndigheder



Figur 4-7: Gns. antal dage hos eksterne myndig.

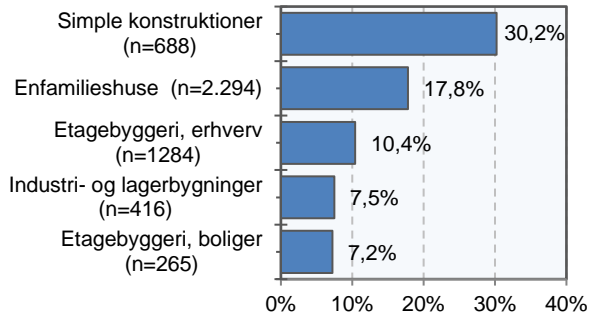


Kilde: Rambølls beregninger på baggrund af data fra BoM.

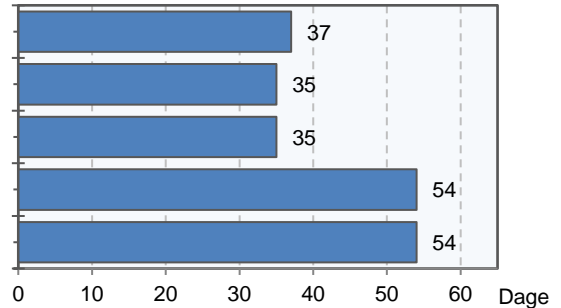
De eksterne myndigheder, som sager under *simple konstruktioner* oftest er forbi, dækker over Kyst-
direktoratet samt Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen. For *etagebyggeri, erhverv* er det især Frednings-
nævnet, mens det for *etagebyggeri, boliger* er regionerne. *Industri- og lagerbygninger* oplyses oftest
at være forbi Beredskabsstyrelsen, Miljøstyrelsen, Vejdirektoratet og Fredningsnævnet.

En større andel af de sager, der ikke overholdt servicemålet, har været i høring, hvilket er illustreret
i figurene nedenfor. Omkring 30 pct. af sagerne under *simple konstruktioner* har været i høring.
Høring inden for denne type af byggesager tager i gennemsnittet 37 dage. Figuren nedenfor viser, at
den gennemsnitlige høringstid optager en væsentlig del af den tid, som kommunen har til sagsbe-
handling. Derudover ses det, at den gennemsnitlige høringstid overstiger servicemålene for *industri
og lagerbygninger* og kun er en enkelt dag kortere end servicemålet for *etagebyggeri (bolig)*. Hørin-
ger udgør således en væsentlig forsinkende faktor, som i mange tilfælde næsten automatisk vil få
sagsbehandlingstiden til at overskride servicemålet.

Figur 4-8: Andel sager i høring



Figur 4-9: Gns. antal dage i høring

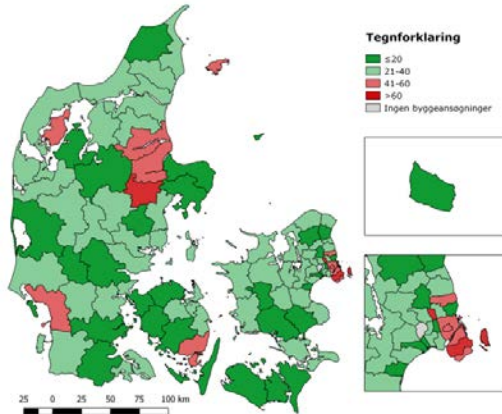


Kilde: Rambølls beregninger på baggrund af data fra BoM.

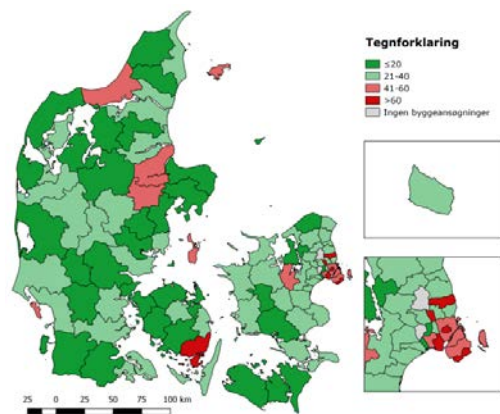
4.1.4 Forskelle mellem kommunerne

Når vi ser på den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på tværs af hele landet, er servicemålene overholdt, jf. Tabel 4-1. Der er dog stor forskel kommunerne imellem, og det er dermed ikke alle kommunerne, der i 2017 ligger inden for målene. Nedenstående danmarkskort illustrerer sagsbehandlingstiderne i kommunerne fordelt på de fem byggesagstyper. Inden for *simple konstruktioner* overholder 85 ud af 97 kommuner (87 pct.) det fastlagte servicemål på 40 dage. 82 ud af 96⁹ kommuner (85 pct.) overholder servicemål på 40 dage inden for *enfamiliehuse*. For *industri- og lagerbygninger* er det 72 ud af 94¹⁰ kommuner (77 pct.), der overholder servicemål på 50 dage. For *etagebyggeri (erhverv)* er det 87 ud af 97 kommuner (90 pct.), der overholder servicemål på 60 dage, og ligeledes for *etagebyggeri (boliger)* er det 89 ud af 98 kommuner (90 pct.), der overholder servicemål på 55 dage.

Figur 4-10: Sagsbehandlingstid, simple konstruktioner



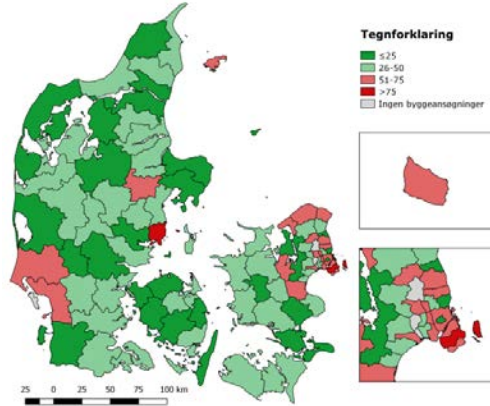
Figur 4-11: Sagsbehandlingstid, enfamiliehuse



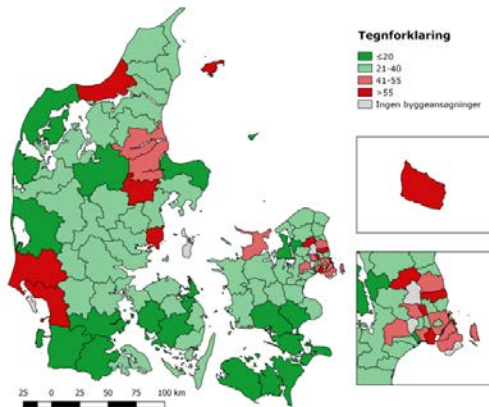
⁹ 2 kommuner har ikke behandlet ansøgninger inden for enfamiliehuse i perioden.

¹⁰ 4 kommuner har ikke behandlet ansøgninger inden for industri- og lagerbygninger i perioden.

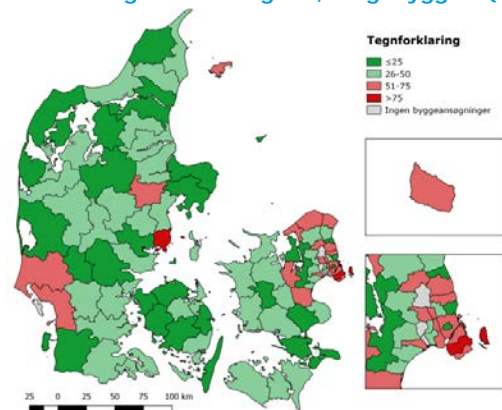
Figur 4-12: Sagsbehandlingstid, industri- og lagerbygninger



Figur 4-13: Sagsbehandlingstid, etagebyggeri (erhverv)



Figur 4-13: Sagsbehandlingstid, etagebyggeri (bolig)



Kilde: Rambølls beregninger på baggrund af data fra BoM.

4.2 Miljøgodkendelser

I det dette afsnit undersøger vi nærmere, om sagsbehandlingstiden for miljøgodkendelser af virksomheder er reduceret med en tredjedel i 2016 sammenlignet med 2012. Til dette formål anvendes data fra BoM, hvor vi sammenligner baselinetal for 2012 med BoM-tal for 2016. Derudover præsenteres og sammenholdes kommunernes faktiske sagsbehandlingstider med servicemålene. For miljøgodkendelser af virksomheder differentieres mellem to typer virksomheder, nemlig bilag 1- og bilag 2-virksomheder. Bilag 1-virksomheder har et mere betydeligt forureningspotentiale og er generelt mere komplekse end bilag 2-virksomheder. Begge typer er beskrevet i Boks 4-2 nedenfor. Evalueringen af hvorvidt servicemålene overholdes eller ej, tager udgangspunkt i BoM-data fra perioden fra d. 1. juli 2016 - 10. december 2017.

Boks 4-2: Sagstyper inden for miljøgodkendelser

I servicemålsaftalen er der fastsat servicemål for to sagstyper; de godkendelsespligtige bilag 1- og bilag 2-virksomheder. En godkendelsespligtig virksomhed er en virksomhed, der ved etablering samt ved udvidelse og ændringer skal have en miljøgodkendelse. Bilag 1-virksomheder indeholder virksomheder, der reguleres efter et regelsæt i overensstemmelse med IE-direktivet. Virksomheder, der er listet i bilag 2, reguleres efter et forenklet nationalt regelsæt.

Godkendelsespligten omfatter dermed virksomheder, anlæg, indretninger eller aktiviteter, der er optaget på listerne i godkendelsesbekendtgørelsens bilag 1 og 2, inklusiv alle forurenende aktiviteter, samt aktiviteter der er teknisk og forureningsmæssigt forbundet hermed.

4.2.1 Er sagsbehandlingstiden reduceret med 1/3 fra 2012 til 2016?

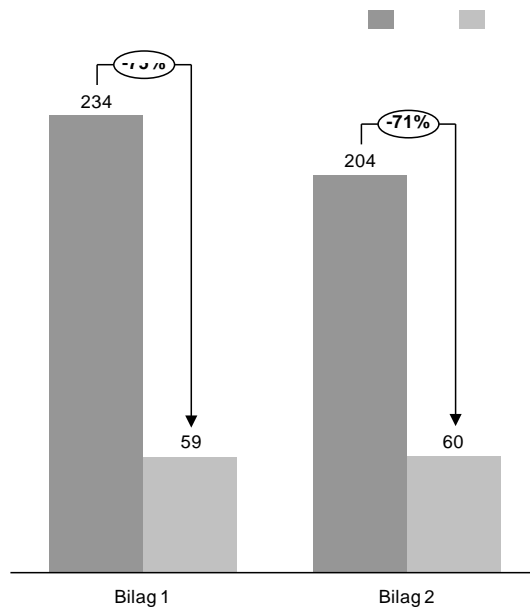
Før 2012 eksisterede der ingen samlet national registrering af sagsbehandlingstider for miljøgodkendelser. For at vurdere hvorvidt sagsbehandlingstider for miljøgodkendelser til virksomheder i kommunerne er blevet reduceret med en tredjedel i 2016 ift. 2012, tages der udgangspunkt i data fra rapporten 'Analyse af miljøgodkendelser'¹¹. Her er sagsbehandlingstiden i 2012 opgjort pba. forskellige kommunale registre. 457 miljøgodkendelser, meddelt i 2012, indgår i rapporten, men for 62 af disse sager har det ikke været muligt at beregne sagsbehandlingstiden. Det er derfor vigtigt at påpege i denne sammenhæng, at der er en stor usikkerhed knyttet til baselinedata.

Som nævnt har alle ansøgninger om miljøgodkendelser af virksomheder, der er opført i bilag 1 og 2 i godkendelsesbekendtgørelsen, siden 1. januar 2016 skulle indsendes via BoM. Data om sagsbehandlingstiden for 2016 stammer derfor fra BoM-udtræk i perioden 1. juli 2016 - 30. juni 2017.

Udviklingen i sagsbehandlingstiden for miljøgodkendelser er illustreret i figur 4-14. Her ses det, at sagsbehandlingstiden for både bilag 1- og bilag 2-virksomheder er faldet markant. Således er sagsbehandlingstiden reduceret med ca. 75 pct. for bilag 1-virksomheder og ca. 70 pct. for bilag 2-virksomheder.

¹¹ *Analyse og kortlægning af miljøgodkendelser*, Deloitte (2014).

Figur 4-14: Sagsbehandlingstid for miljøgodkendelser 2012 ift. BoM 2016



Kilde: 2012-tal stammer fra Deloitte (2014), "Analyse og kortlægning af miljøgodkendelser"¹². 2016-tal stammer fra bygogmljø.dk.

Anm.: Der blev givet i alt givet 457 miljøgodkendelser i 2012. For et mindre antal sager har det ikke været muligt at bestemme ansøgnings- og/eller afgørelsestidspunkt, hvorfor det kun har været muligt at beregne sagsbehandlingstiden for 395 sager. I 2016 var der 27 bilag 1-godkendelser og 81 bilag 2-godkendelser.

Sammenligningsgrundlaget vurderes dog ikke at være retvisende af to årsager. For det første er der som nævnt ovenfor en betydelig usikkerhed knyttet til baseline for 2012. Derudover indgår revurderinger i opgørelsen af sagsbehandlingstider i 2012, men det ikke er tilfældet for 2016. For det andet er datagrundlaget for 2016 af begrænset omfang, idet opgørelsen kun omfatter godkendelser, der er påbegyndt og afsluttet mellem 1. juli 2016 og 30. juni 2017. I denne periode har der kun været modtaget og afgjort 27 bilag 1-godkendelser og 81 bilag 2-godkendelser. Datagrundlaget er derfor alt for usikkert til at kunne konkludere, hvorvidt sagsbehandlingstiden er reduceret med 1/3. Derfor er hovedkonklusionen, at opgørelsesperioden for miljøgodkendelser af virksomheder er for kort til, at der kan drages valide konklusioner om sagsbehandlingstider.

Det skal i øvrigt bemærkes, at antallet af sager i 2012 ikke er direkte sammenligneligt med antallet af sager i 2016. Dels overgik virksomheder på Godkendelsesbekendtgørelsens bilag 2, listepunkt nr. A205 til at være reguleret af Maskinværkstedsbekendtgørelsen pr. 1. januar 2016. Disse sager er således ikke omfattet af servicemålsaftalen. Dels fjernede man ca. 300 virksomheder fra bilag 2 ved Miljøministerens "listeslankning" i 2016. Desuden er det ikke klart, om revurderinger af miljøgodkendelser indgik i 2012, men i 2016 data er revurderinger ikke registreret i BoM.

¹² Opgørelse af sagsbehandlingstiden i 2012 omfatter 272 udvidelser, 87 nye virksomheder og 34 revurderinger. Godkendelsessager i henhold til risikobekendtgørelsen indgår ikke i opgørelsen.

4.2.2 Sammenligning af kommunernes faktiske sagsbehandlingstid med servicemålene

Indeværende afsnit har til formål at belyse, hvorvidt servicemålene for sagsbehandlingstiderne overholdes i 2017. Data for miljøgodkendelser er et udtræk fra BoM i perioden fra den 1. juli 2016 - 10. december 2017. Tabellen nedenfor viser det fastsatte servicemål for hhv. bilag 1- og bilag 2-virksomheder samt den faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Som det fremgår af tabellen, ligger den reelle sagsbehandlingstid væsentligt lavere end de angivne servicemål for begge typer af virksomheder. Som tidligere nævnt er det vigtigt at være opmærksom på, at evalueringen bygger på et sparsomt datagrundlag. Således bygger datagrundlaget kun på 199 godkendelser, der er påbegyndt og afsluttet i perioden 1. juli 2016 – 10. december 2017.

Som et supplement hertil er der foretaget en foreløbig opgørelse fra BoM, der viser, at der herudover er ca. 117 sager indsendt i perioden 1. juli 2016 - 30. juni 2017, som ikke har fået en afgørelse inden den 10. december 2017, og som dermed betragtes som igangværende. En nærmere opgørelse af disse sager viser, at lidt under halvdelen af sagerne er igangværende hos en kommune. Derudover ligger lidt under halvdelen af sagerne hos ansøgeren, mens et fåtal af sagerne enten er sat i bero eller ligger hos en anden myndighed.

Opgørelsen er derfor forbundet med stor usikkerhed, da denne ikke inkluderer sagsbehandlingstider for disse uafsluttede sager, som kan trække sagsbehandlingstiden betydeligt op, afhængigt af hvilken periode der ses på. Derudover viser opgørelsen, at der findes 111 sager i BoM, som er afsluttet uden en afgørelse og hvor det ikke er muligt at se, hvad årsagen er. Det er uklart, hvorvidt dette kan have en betydning for opgørelsen af sagsbehandlingstiden. Selv om det ikke er muligt at se, hvad årsagen er til, at den enkelte sag står som afsluttet uden en afgørelse, er der mulige forklaringer på dette. Således kan afsluttede sager uden en afgørelse dække over:

- Sager, som er oprettet som forkert sagstype.
- Sager, hvor der er kommet forkert myndighed på.
- Sager, som er sendt til den forkerte kommune.
- Sager, hvor ansøgeren skulle have sendt supplerende oplysninger, men har oprettet en ny ansøgning i stedet for.
- Sager, hvor man ikke skulle have søgt via BoM, men som alligevel er søgt via BoM.

Ligesom i foregående afsnit er vores hovedkonklusion, at opgørelsesperioden for miljøgodkendelser af virksomheder er for kort til, at der kan drages valide konklusioner med hensyn til sagsbehandlingstider.

Tabel 4-2: Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for miljøgodkendelser

Type	Servicemål (dage)	2017 (dage)	Andel der overholder servicemål (pct.)
Bilag 1-virksomheder (n=44)	200	65	98
Bilag 2-virksomheder (n=81)	130	67	89

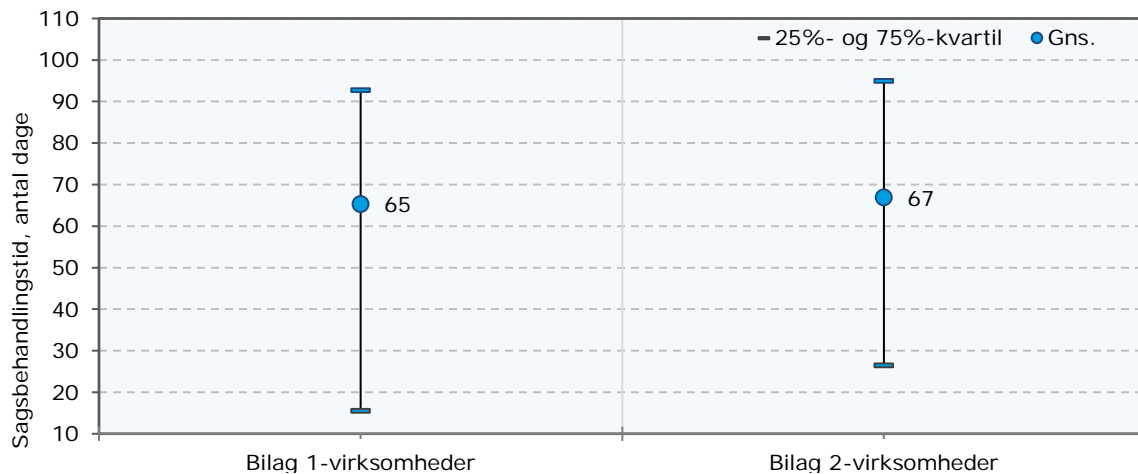
Kilde: bygogmiljø.dk.

Som et supplement til den gennemsnitlige sagsbehandlingstid viser Figur 4-15 variationen i sagsbehandlingstiderne i form af 25 pct.- og 75 pct.-kvartiler. Ligesom på byggesagsområdet er der også på miljøgodkendelsesområdet en betydelig spredning i sagsbehandlingstiderne. For bilag 1-virksomheder er 25 pct. af sagerne behandlet inden for maks. 16 dage, mens de 25 pct. af sagerne

med længst sagsbehandlingstid er behandlet inden for 93 dage eller mere. For bilag 2-virksomheder dækker den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 67 dage over en ligeledes stor variation i sagsbehandlingstider. Således er 25 pct. af sagerne behandlet inden for maks. 27 dage, mens 25 pct. af sagerne er behandlet inden for 95 dage eller mere.

Spredningen viser, at der vil være betydelig forskel på virksomhedernes oplevelse af sagsbehandlingstiden, hvor nogle sager afgøres ganske hurtigt, mens andre tager betydeligt længere tid.

Figur 4-16: Variation i sagsbehandlingstider, miljøgodkendelser af virksomheder



Kilde: bygogmiljø.dk.

Note: Bilag 1 (n=44) og bilag 2 (n=155).

En del af forklaringen på variationen i sagsbehandlingstiden kan være, at der er tale om forskellige typer af sager. Forløbet af en miljøgodkendelsessag varierer meget, afhængig af om der er tale om miljøgodkendelse til en ny virksomhed eller om en tillægsgodkendelse til en eksisterende virksomhed. I begge situationer bliver ansøgningen om miljøgodkendelse indgivet via BoM. Generelt er det hurtigere at sagsbehandle tillægsgodkendelser end miljøgodkendelse af en ny virksomhed. Det er på nuværende tidspunkt ikke muligt at få en opgørelse fra BoM over, hvor stor en andel sager der vedrører hhv. tillægsgodkendelser til en eksisterende miljøgodkendt virksomhed eller miljøgodkendelse af en ny virksomhed. Det er forsøgt at finde denne oplysning via søgning i Digital Miljøadministration (DMA), der er et landsdækkende register over bl.a. meddelte miljøgodkendelser. Det har kun været muligt for en mindre andel af de 108 sager at identificere den konkrete afgørelse i DMA, da oplysningerne fra BoM er på et anonymiseret niveau. Af de identificerede sager viser det sig, at et flertal af sagerne omfatter tillægsgodkendelser.

4.2.3 Hvad kendetegner de sager, som ikke lever op til servicemålet?

Blandt sager inden for bilag 1-virksomheder, er det kun én sag, der ikke overholder servicemålet. For bilag 2-virksomheder er det 17 sager, der ikke overholder servicemålene, hvilket svarer til ca. 11 pct. af sagerne. Sagerne er undersøgt nærmere i dette afsnit med henblik på at identificere eventuelle fællestræk.

I gennemsnit er sagsbehandlingstiden overskredet med 59 dage. Gennemsnittet dækker over, at der både er sager, hvor sagsbehandlingstiden er overskredet med 3 dage og 186 dage. 12 ud af de 17 sager er autovisiteret. Med andre ord har kommunerne i ca. 70 pct. af sagerne ikke taget stilling til om ansøgningen er fuldt oplyst. Ses der nærmere på, hvornår sagerne er indsendt er den ene halvdel indsendt i andet halvår af 2017, mens den anden halvdel er indsendt i første halvår af 2017.

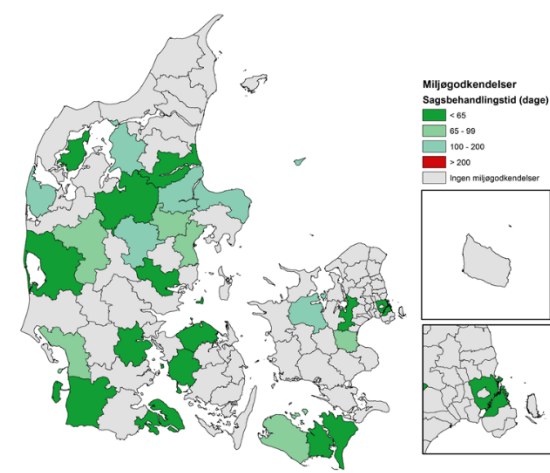
Ingen af sagerne har været hos eksterne myndigheder. 9 af sagerne har været i høring, hvor de i gennemsnittet har ligget 34 dage.

4.2.4 Forskelle mellem kommunerne

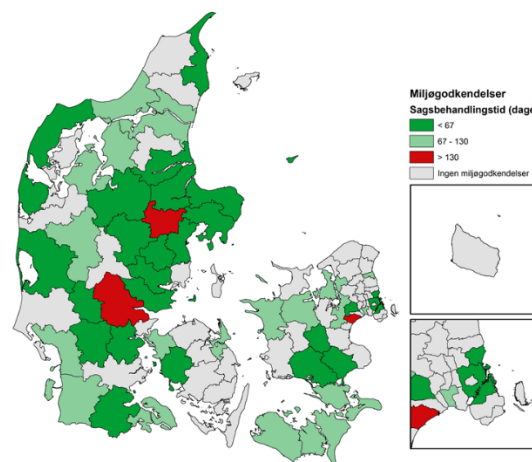
Ligesom på byggesagsområdet er der variation i sagsbehandlingstiderne på tværs af kommunerne. Dog er den ikke lige så stor som på byggesagsområdet. De to danmarkskort nedenfor illustrerer variationen i kommunernes sagsbehandlingstid. Igen skal der tages forbehold for, at data alene omfatter 199 miljøgodkendelser, hvor ansøgning og godkendelse er sket i perioden 1. juli 2016 - 10. december 2017. Datagrundlaget er således for spinkelt til at drage valide konklusioner.

Det er i denne sammenhæng ligeledes værd at bemærke, at de kommuner, der beskæftigede sig med miljøgodkendelser i perioden, i gennemsnit havde 3 sager. Herudover har en række kommuner ikke afgjort en sag i perioden, og endelig viser interviews, at nogle kommuner i begyndelsen af perioden, hvor sager skulle indsendes via BoM, har modtaget ansøgninger uden om BoM-systemet. Det kan derfor ikke udelukkes, at enkelte sagsbehandlingsforløb ikke er registreret eller er registreret med en vis usikkerhed. Fra figurerne ses det, at kommunerne i høj grad overholder sagsbehandlingstiderne. 25 kommuner har behandlet godkendelser inden for bilag 1-virksomheder, og alle ligger inden for det fastlagte mål. 47 kommuner har behandlet godkendelser inden for bilag 2-virksomheder. Heraf overholder 3 kommuner ikke servicemålene i den betragtede periode. Ligesom det tidligere er nævnt, skal der tages forbehold for, at analyseperioden er for kort til, at der kan drages valide konklusioner. Billedet vil kunne se markant anderledes ud ved en længere analyseperiode.

Figur 4-17: Sagsbehandlingstid, bilag 1



Figur 4-18: Sagsbehandlingstid, bilag 2



Kilde: Rambølls beregninger på baggrund af data fra BoM.

4.3 Godkendelser af husdyrbrug

I dette afsnit undersøger vi nærmere, om sagsbehandlingstiden for godkendelser af husdyrbrug er reduceret med en tredjedel i 2016 sammenlignet med 2012. Til dette formål anvendes data fra *husdyrgodkendelse.dk*, hvor vi sammenligner baselinetalene for 2012 med 2016. Derudover præsenteres og sammenholdes kommunernes faktiske sagsbehandlingstider med servicemålene. For godkendelser af husdyrbrug differentieres der mellem fire forskellige typer af sager. Disse fire sagstyper omfatter § 10-sager, § 11-sager, § 12-sager og § 16-sager. Evalueringen af, hvorvidt servicemålene overholdes eller ej, tager udgangspunkt i data for 2016, som dækker perioden 1. januar 2016 - 31. december 2016.

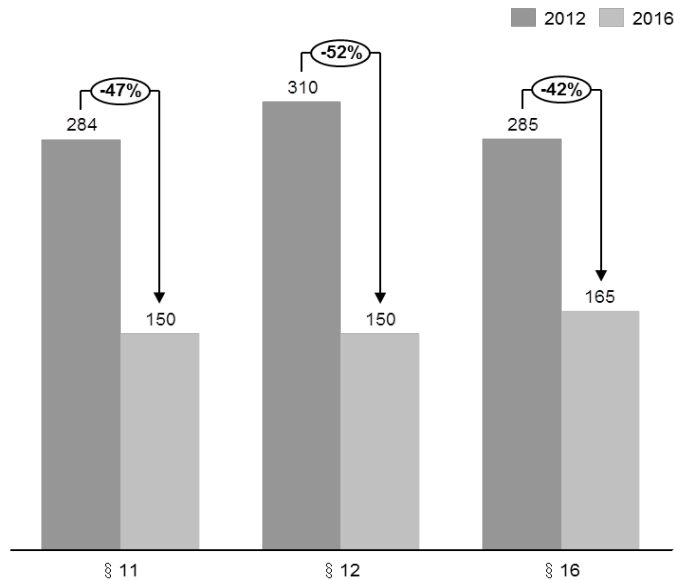
Boks 4-3: Sagstyper inden for husdyrgodkendelser

Kommunerne behandler ansøgninger om tilladelse og godkendelse til etablering, udvidelse eller ændring af husdyrbrug. Servicemålsaftalen omhandler sagsbehandlingstiden for fire sagstyper; § 10-sager, § 11-sager, § 12-sager og § 16-sager. Denne opdeling er grundlæggende baseret på landbrugets størrelse og arealsager, hvor § 10 omhandler mindre husdyrbrug, § 11 mellemstore husdyrbrug, § 12 større husdyrbrug og § 16 er arealsager. Der er dog ikke opgjort sagsbehandlingstider for § 10-sager i 2012, hvorfor de udgår af denne evaluering.

4.3.1 Er sagsbehandlingstiden reduceret med 1/3 fra 2012 til 2016?

Hvorvidt sagsbehandlingstiden er reduceret med 1/3 fra 2012 til 2016, kan kun belyses for § 11-, § 12-, og § 16-sager. Dette skyldes, at § 10-sager først officielt blev opgjort fra 2016, og at det førhen var frivilligt at indberette sagsbehandlingstider. Som det ses af figuren nedenfor er sagsbehandlingstiderne faldet med mellem 42-52 pct. inden for de forskellige sagstyper. De opfylder dermed alle sammen målsætningen om at reducere sagsbehandlingstiden med en tredjedel.

Figur 4-19: Sagsbehandlingstid for husdyrgodkendelser 2012 ift. 2016



Kilde: husdyrgodkendelse.dk

Anm.: Det er ikke opgjort sagsbehandlingstider for § 10-sager i 2012, hvorfor de ikke indgår i evalueringen.

4.3.2 Sammenligning af kommunernes faktiske sagsbehandlingstid med servicemålene

I det følgende afsnit ses der nærmere på, hvorvidt servicemålene for sagsbehandlingstiderne overholdes i 2016¹³. Data for husdyrgodkendelser er et udtræk fra *husdyrgodkendelse.dk* og er et gennemsnit over kommunernes sagsbehandlingstider fra den 1/1 2016 - 31/12 2016. Tabel 4-3 viser de fastsatte servicemål for de tre forskellige typer samt den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. § 10-sager er ikke medtaget, da det kun er muligt at få data for ca. halvdelen af sagerne. Den resterende halvdel er indrapporteret uden om *husdyrgodkendelser.dk*. Som det ses af tabellen, ligger den reelle sagsbehandlingstid lavere end de fastlagte servicemål for alle tre sagstyper.

Tabel 4-3: Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for husdyrgodkendelser

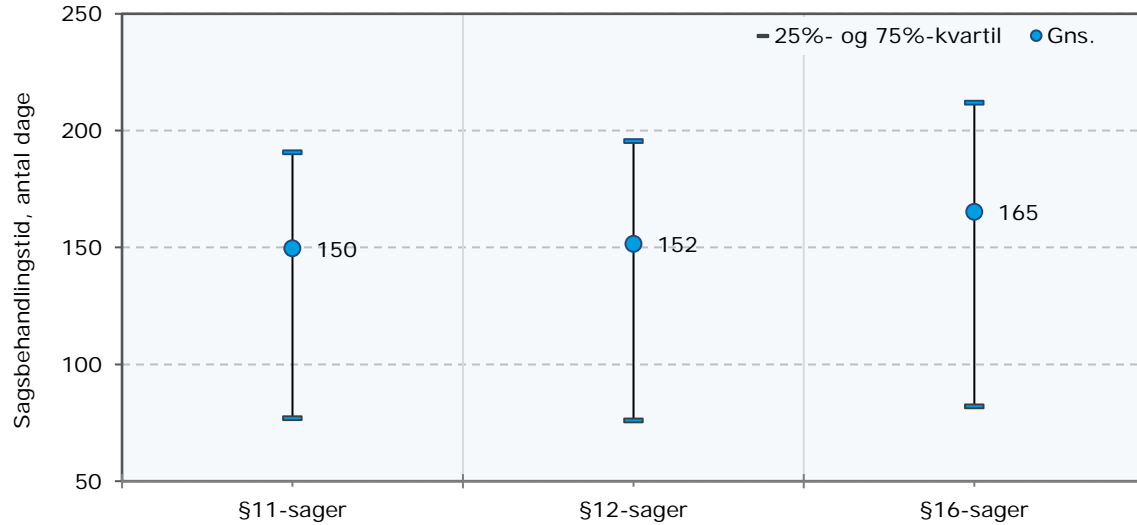
Type	Servicemål (dage)	2016 (dage)	Andel der overholder servicemål (pct.)
§ 11 – mellemstore husdyrbrug (n=196)	155	150	51
§ 12 – større landbrug (n=667)	180	150	69
§ 16 – arealsager (n=133)	165	165	60

Kilde: Rambølls beregninger på baggrund af data fra *husdyrgodkendelser.dk*.

Figur 4-20 viser variationen i sagsbehandlingstiderne i form af 25 pct.- og 75 pct.-kvartiler. Ligesom på de to øvrige sagsområder viser figuren en betydelig spredning. Der vil dermed være en markant forskel på virksomhedernes oplevelse af sagsbehandlingstiden, hvor nogle sager afgøres ganske hurtigt, mens andre trækker ud.

¹³ Der tages udgangspunkt i 2016-tal, da 2017-tal på analysetidspunktet var i kvalitetssikring hos kommunerne.

Figur 4-20: Variation i sagsbehandlingstider, husdyrgodkendelser



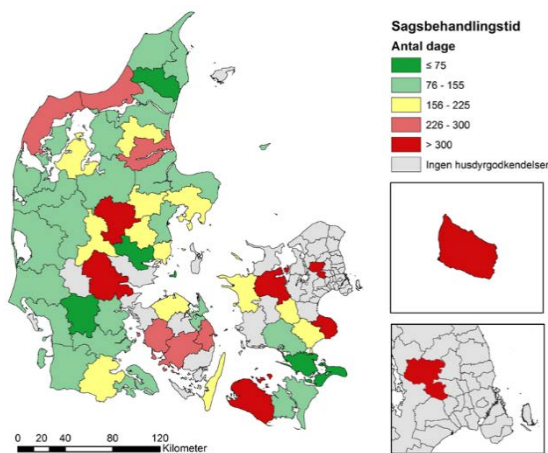
Kilde: Rambølls beregninger på baggrund af data fra husdyrgodkendelser.dk.

Note: § 11-sager (n=196), § 12-sager (n=667), § 16-sager (n=133).

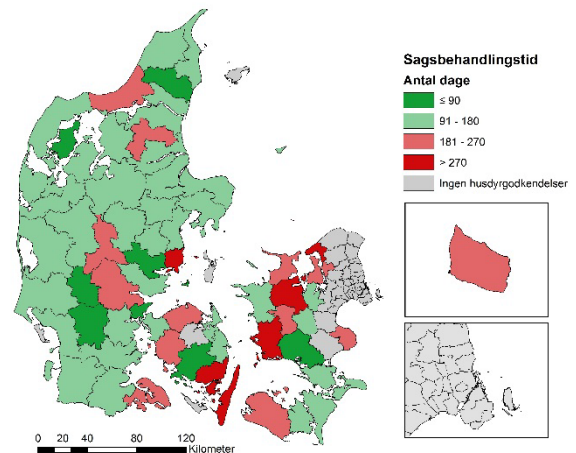
4.3.3 Forskelle mellem kommunerne

Sagsbehandlingstiderne for husdyrgodkendelser varierer ikke bare på tværs af sagstyper, men også på tværs af kommuner. Landsgennemsnittet for 2016 dækker derfor over en stor spredning kommunerne imellem, og der er en betydelig geografisk variation, hvilket er illustreret i nedenstående danmarkskort. Det er især kommunerne i Jylland, der beskæftiger sig med sagsbehandling af husdyrgodkendelser, og selv om størstedelen overholder de fastsatte servicemål, er det ikke tilfældet for alle. Af de 53 kommuner, der i 2016 behandlede en ansøgning efter § 11, var der 27, der overholdt servicemålene. For § 12 og § 16, var der tale om hhv. 43 ud af 62 kommuner og 28 ud af 47 kommuner, der i gennemsnit holdt sig inden for tidsgrænsen.

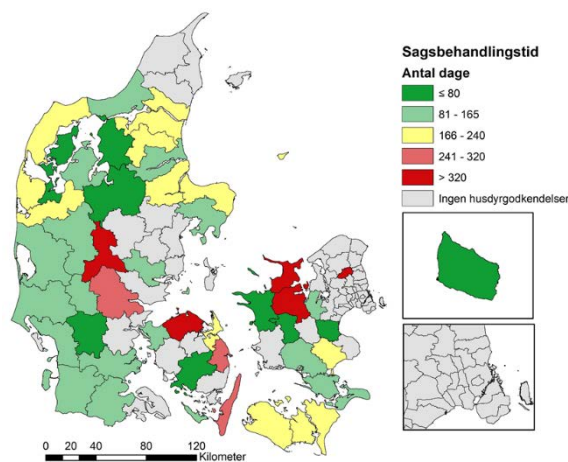
Figur 4-21: Sagsbehandlingstid, § 11-sager



Figur 4-22: Sagsbehandlingstid, § 12-sager



Figur 4-23: Sagsbehandlingstid, § 16-sager



Kilde: Rambølls beregninger på baggrund af data fra husdyrgodkendelse.dk

5. FORKLARING PÅ FORSKELLE I SAGSBEHANDLINGSTIDER

I dette kapitel belyser vi kommunespecifikke og tværkommunale faktorer, som kan have indflydelse på længden af sagsbehandlingstiden. Vi forsøger at identificere de årsager, der betyder mest for sagsbehandlingstiderne, og hvilke årsager der gør, at nogle kommuner ikke overholder servicemålene.

Indledningsvis præsenteres resultater med udgangspunkt i de indsamlede data hos kommuner via surveyen. Kommunernes besvarelser holdes op imod kommunernes faktiske sagsbehandlingstid med henblik på at undersøge, hvorvidt der er forskelle i besvarelser afhængigt af sagsbehandlingstiden.

Formålet med de indledende resultater er at give et overblik over kommunernes vurderinger på en række udvalgte parametre.

Herefter præsenteres resultaterne fra de to multiple regressionsanalyser på hhv. byggetilladelses- og husdyrgodkendelsesområdet¹⁴. Regressionsanalyserne viser et mere nuanceret billede af sammenhænge mellem forskellige faktorer og variation i sagsbehandlingstiden, da de tager højde for evt. mellemliggende variable. Kapitlet understøttes af de gennemførte kvalitative interviews samt input fra de afholdte workshops.

Kapitlet taget udgangspunkt i fem grupper af faktorer (tematikker), som forventes at påvirke sagsbehandlingstiderne. De fem tematikker er illustreret i nedenstående figur.

Figur 5-1: Faktorer der kan påvirke sagsbehandlingstiden i kommunerne



Kapitlet viser, at der er en sammenhæng mellem kommunernes *ressourcer* og sagsbehandlingstiden. Jo flere ressourcer, jo lavere sagsbehandlingstid. Analysen viser også, at kommunerne vurderer, at de har de rette *kompetencer* på alle sagsområder, og at der ikke kan påvises en sammenhæng mellem forskelle i kommunernes vurdering af deres kompetencer og variationen i sagsbehandlingstiden.

Når der ses på kommunernes *organisering og procedurer* viser analysen ikke et entydigt resultat. Mange kommuner svarer, at de har indført forskellige typer af tværgående organisering og procedurer. Der kan ikke påvises en statistisk sammenhæng mellem forskelle i organisering og procedurer på den ene side og variation i sagsbehandlingstiden på den anden side. Dette betyder dog ikke, at tværgående organisering og procedurer ikke spiller en rolle.

Når der ses på *kommunale karakteristika*, er der sammenhæng mellem urbaniseringsgrad og sagsbehandlingstider. På byggeområdet er sagsbehandlingstiden højest i bykommuner efterfulgt af mellemkommuner. Den korteste sagsbehandlingstid er at finde i yderkommunerne. På miljøgodkendelsesområdet er sagsbehandlingstiden højest i mellemkommuner efterfulgt af landkommuner. Den

¹⁴ Der er ikke gennemført regressionsanalyser på miljøgodkendelsesområdet, da datamaterialet var for spinkelt.

korteste sagsbehandlingstid er at finde i by- og yderkommunerne. På husdyrgodkendelsesområdet er sagsbehandlingstiden kortere i landkommunerne end i mellemkommunerne.

Når der ses på *lovkrav*, peger evalueringen i retning af, at behandlingen af byggetilladelser er mere kompleks end husdyrgodkendelser og miljøgodkendelser, hvad angår såvel kommunens interne koordinering på tværs af afdelinger og lovområder, den eksterne myndighedsbehandling og omfanget af høringer.

Hvad angår *øvrige forhold* viser analysen, at betydningen af disse forhold varierer fra sagsområde til sagsområde. Øvrige forhold har en mindre betydning for sagsbehandlingstiden på byggesagsområdet, mens de har en større betydning for sagsbehandlingstiden på miljø- og husdyrgodkendelsesområdet.

5.1 Byggetilladelser

I dette afsnit undersøger vi, hvordan kommunespecifikke faktorer og tværkommunale faktorer påvirker sagsbehandlingstiden for byggetilladelser. Indledningsvis ser vi nærmere på de kommunespecifikke faktorer efterfulgt af tværkommunale faktorer.

Afsnittet viser, at der er en sammenhæng mellem, om kommunerne oplever, at de har tilstrækkelige ressourcer til at sikre en god dialog med ansøgerne undervejs i sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden. Jo flere ressourcer, jo kortere sagsbehandlingstid. Til gengæld kan der ikke påvises en sammenhæng mellem kommunernes angivelser af, hvorvidt de har de rigtige faglige kompetencer til at sikre en kvalificeret sagsbehandling og sagsbehandlingstiden.

Afsnittet viser endvidere, at der ikke kan påvises en sammenhæng mellem forskellige typer af organisering og sagsbehandlingstiden, men at der kan påvises en sammenhæng mellem, hvorvidt kommunen har klare procedurer for samarbejdet mellem forvaltningerne. Kommuner, der svarer, at de har klare procedurer, har kortere sagsbehandlingstid, end kommuner der svarer, at de ikke har det.

Afsnittet viser endvidere, at der ikke kan påvises en sammenhæng mellem, om kommunerne har forhåndsdialog og sagsbehandlingstiden.

Afsnittet viser også, at langt hovedparten af kommunerne mener, at godkendelser, tilladelser og dispensationer hos eksterne myndigheder og høringer hos eksterne myndigheder betyder, at sagsbehandlingstiden øges betydeligt.

Endelig viser afsnittet, at kategorien *øvrige forhold*, fx ændrede forhold i sagen undervejs i sagsbehandlingen, væsentlige udsving i mængden af ansøgninger og komplekse ansøgninger, kan have en vis betydning for sagsbehandlingstiden, men at de ikke er blandt de væsentligste forklaringsfaktorer.

5.1.1 Hvad siger kommunerne?

I det følgende præsenteres resultater på udvalgte parametre fra kommunesurveyen, hvor de kommunespecifikke faktorer præsenteres først efterfulgt af de tværkommunale faktorer. Under de kommunespecifikke faktorer ser vi nærmere på tematikkerne *ressourcer og kompetencer*, *organisering*

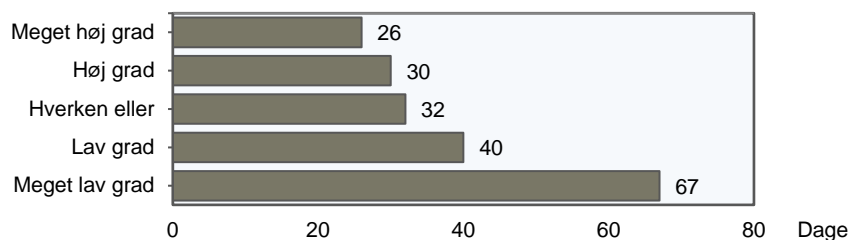
og procedurer samt kommunale karakteristika. Analysen af de tværkommunale faktorer omfatter lovkrav og øvrige forhold.

Ressourcer og kompetencer

Det må antages, at de ressourcer, som forvaltningen har til rådighed, vil have indflydelse på kommunens sagsbehandlingstid. Jo flere ressourcer, jo kortere må sagsbehandlingstiden antages at være. I det følgende anvender vi kommunens udsagn om, hvorvidt forvaltningen oplever, at de har tilstrækkelige ressourcer til at sikre en god dialog undervejs i sagsbehandlingen som en indikator for forvaltningens ressourcesituation på byggesagsområdet. Dette valg er baseret på udsagn fra kommunerne om, at netop dialogen er afgørende for at sikre kvalitet i sagsbehandlingen og en god erhvervsservice, ligesom virksomhederne angiver dialog med kommunen som en af de vigtigste faktorer for god erhvervsservice (jf. kapitel 6).

Omkring halvdelen af kommunerne siger, at de enten i meget høj eller i høj grad har tilstrækkeligt mange ressourcer til at sikre en god dialog med ansøgerne undervejs i sagsbehandlingen. Derudover angiver ca. 30 pct. hverken-eller. Sammenholder vi kommunernes svar på dette spørgsmål med deres faktiske sagsbehandlingstider, peger den beskrivende analyse på en vis sammenhæng, jf. Figur 5-2. I jo højere grad kommunen oplever, at de har tilstrækkelige ressourcer til at sikre en god dialog med ansøgerne undervejs i sagsbehandlingen, desto kortere sagsbehandlingstid. Især ses det, at kommuner, som oplyser, at de i meget lav grad har ressourcer til at sikre en god dialog undervejs i sagsbehandlingen, har en markant længere sagsbehandlingstid end de øvrige kommuner.

Figur 5-2: Sammenhæng mellem tilstrækkelige ressourcer til at sikre en god dialog undervejs i sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden

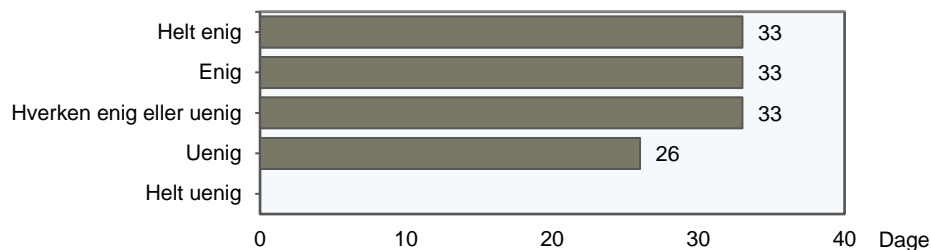


Kilde: Survey til kommuner (n=68).

Ligeledes har det været en hypotese, at kommuner, som har de rette faglige kompetencer på byggesagsområdet, vil have en lavere sagsbehandlingstid, end kommuner der ikke har det. Den forventede sammenhæng er, at kommunale sagsbehandlere, som kender deres lovområde, arbejdsredskaber og virksomhederne i kommunen godt, vil være mere effektive i deres sagsbehandling, da de hurtigere vil kunne vurdere, hvilke oplysninger der er væsentlige i sagen, og nemmere vil kunne behandle disse oplysninger. I kommunesurveyen er kommunerne blevet bedt om at forholde sig til en række spørgsmål vedr. kompetencer involveret i sagsbehandlingen. Generelt oplever langt størstedelen af kommunerne, at de har de rigtige faglige kompetencer til at sikre en kvalificeret sagsbehandling.

Analysen finder, at der ikke kan påvises en klar sammenhæng mellem kommunernes angivelser af, hvorvidt de har de rigtige faglige kompetencer til at sikre en kvalificeret sagsbehandling og sagsbehandlingstid, jf. Figur 5-3.

Figur 5-3: Sammenhæng mellem de rigtige faglige kompetencer og sagsbehandlingstiden



Kilde: Survey til kommuner (n=68).

Resultatet betyder dog ikke, at kompetencerne ikke har betydning for sagsbehandlingstiden. Resultatet skal ses i sammenhæng med, at langt hovedparten af kommunerne angiver at have de rigtige faglige kompetencer. Havde besvarelsene varieret i højere grad på tværs af kommuner, kunne konklusionen have været anderledes. Kommunerne er også blevet bedt om at udvælge de fem faktorer, som de mener, øger sagsbehandlingstiderne mest. Her angiver kun ca. 3 pct. af kommunerne manglende kompetencer, og det er dermed ikke en af de faktorer, der ifølge kommunerne har den største betydning for sagsbehandlingstiderne.

Organisering og proces (inkl. dialog med virksomheder)

Interviews med kommuner og workshops om alle tre sagsområder viser, at kommunerne opfatter den interne organisering af sagsbehandlingen i kommunen og de processer, der etableres i den forbindelse, som den vigtigste vej til en kortere sagsbehandlingstid.

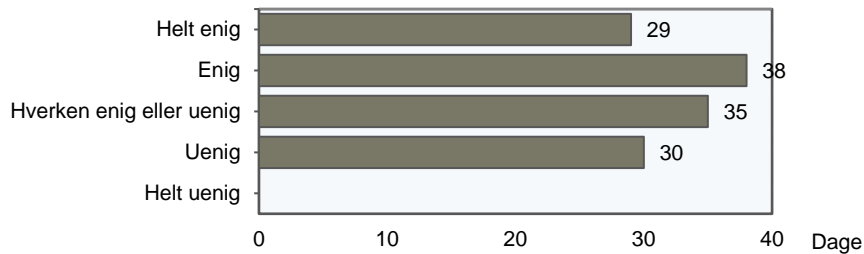
"Vi har fokuseret på at blive bedre til at koordinere internt, det er det, der virkelig har haft en effekt."

- Leder af byggesagsbehandling i en stor kommune

Organisering og proces dækker over en række forskellige forhold i kommunens sagsbehandling, herunder etablering af én indgang til kommunen, tværgående teams, procedurer for koordinering af sagsbehandling og høringer på tværs af afdelinger, øget brug af forhåndsdialog mv. I det følgende anvendes tre udsagn som indikatorer for kommunens måde at organisere sagsbehandlingen internt i kommunen, hhv. udsagnet "vi håndterer sagsbehandlingen inden for den samme forvaltning", "den samme sagsbehandler er tilknyttet den enkelte sag igennem hele sagsbehandlingen" og "vi har klare procedurer for samarbejdet mellem forvaltningerne (eller mellem enhederne inden for samme forvaltning)".

På baggrund af kommunesurveyen kan der ikke ses signifikante sammenhænge mellem forskellige typer af organisering og variation i sagsbehandlingstiden. Hvad angår håndtering af sagsbehandling, angiver 68 ud af 71 kommuner, at de håndterer sagsbehandlingen inden for den samme forvaltning. I relation til hvorvidt det er den samme sagsbehandler, der er knyttet til den enkelte sag, er der også begrænsede forskelle på tværs af kommunerne. 59 ud af 71 kommuner svarer helt enig eller enig på, at det er den samme sagsbehandler, der er tilknyttet den enkelte sag igennem hele sagsbehandlingen. Derudover svarer hhv. fem og seks kommuner hverken-eller og uenig på spørgsmålet.

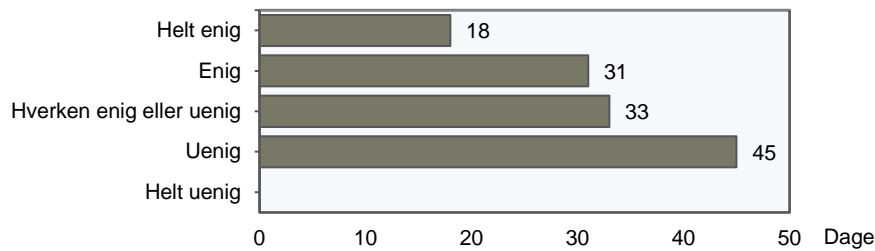
Figur 5-4: Sammenhæng mellem samme sagsbehandler igennem hele sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden



Kilde: Survey til kommuner (n=67).

Kommunerne er ligeledes blevet spurgt om, hvorvidt de har klare procedurer for samarbejdet mellem forvaltningerne. Der ser ud til at være en sammenhæng mellem dette spørgsmål og sagsbehandlingstiden. Således er der indikationer på, at kommuner, der svarer helt enig på dette spørgsmål har betydeligt kortere sagsbehandlingstid, end kommuner der angiver uenig. Dette fremgår af nedenstående figur.

Figur 5-5: Sammenhæng mellem klare procedurer for samarbejdet mellem forvaltningerne (eller mellem enhederne inden for samme forvaltning) og sagsbehandlingstiden



Kilde: Survey til kommuner (n=68).

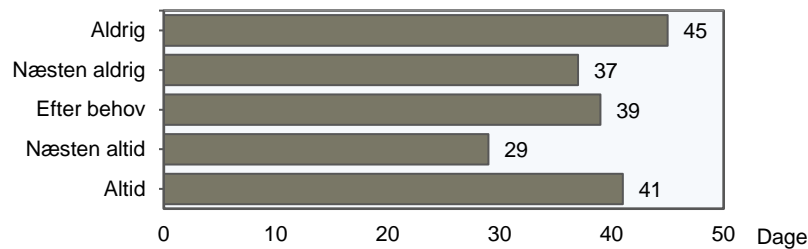
Interviews med kommunerne viser, at mange kommuner har en formel organisering af det tværgående samarbejde mellem de afdelinger, der varetager byggesager, plansager, miljøsager og vej- og parkområdet, fx gennem løbende koordineringsmøder. Flere kommuner nævner også, at en del foregår uformelt mellem de enkelte sagsbehandlere. Nogle kommuner har endvidere et formelt samarbejde med en nabokommune om at kunne trække på særlige faglige kompetencer.

Ligesom kommunerne udtrykker, at organisering er afgørende, udtrykker de også, at processen ift. sagsbehandlingen er afgørende for sagsbehandlingstiden. I det følgende anvendes to spørgsmål som indikatorer for kommunens processer, hhv. spørgsmålet "anvender i tværgående teams, fx erhvervs-teams, task forces mv.?" og "vi har oftest en dialog med virksomhederne forud for ansøgningen".

Analysen viser, at der ikke kan påvises en klar sammenhæng mellem, om kommunerne anvender tværgående teams, og om de har en lav sagsbehandlingstid. Analysen kan ikke forklare dette resultat. Kommunerne peger selv på det omvendte i interviewene og i udsagn ved workshops. Der kan tænkes flere mulige forklaringer. En forklaring kan være, at små kommuner ikke har behov for at formalisere samarbejdet mellem forskellige afdelinger, da sagsbehandlerne kender hinanden godt og har et løbende samarbejde. En anden forklaring kan være, at der er en kvalitetsmæssig forskel i det

tværgående samarbejde, som ikke vises gennem denne analyse, og som kan lede til forskelle i sagsbehandlingstiden.

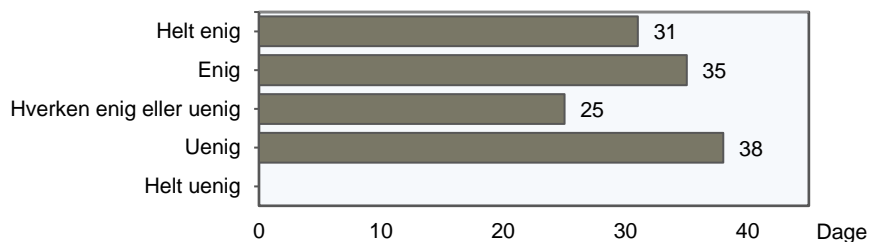
Figur 5-6: Sammenhæng mellem hvorvidt kommunerne anvender tværgående teams og sagsbehandlingstiden



Kilde: Survey til kommuner (n=68).

Analysen viser endvidere, at der ikke kan påvises en klar sammenhæng mellem, om kommunerne har forhåndsdialog og sagsbehandlingstiden, jf. Figur 5-7. Dette resultat er også overraskende, da såvel kommuner som virksomheder lægger stor vægt på forhåndsdialogen. Spørgsmålsformuleringen fanger dog ikke, at der kan være forskelle på anvendelse af forhåndsdialog afhængigt af sagstype. Derudover vides det ikke, om sagsbehandlingstiden ville have været endnu længere, hvis forhåndsdialogen ikke havde fundet sted.

Figur 5-7: Sammenhæng mellem kommunernes svar på "vi har oftest en dialog med virksomhederne forud for ansøgningen" og sagsbehandlingstiden



Kilde: Survey til kommuner (n=67).

Kommunale karakteristika

Gennem data fra Økonomi og Indenrigsministeriets kommunale nøgletal og Danmarks Statistik er det belyst, om en række kommunale karakteristika har indflydelse på sagsbehandlingstiden for byggesager, herunder kommunens størrelse og urbaniseringsgrad (jf. kapitel 3). Generelt må det forventes, at mere urbaniserede kommuner vil kunne have en længere sagsbehandlingstid, fordi der er flere parter, som skal høres i forbindelse med sagsbehandlingen. Derudover kan der

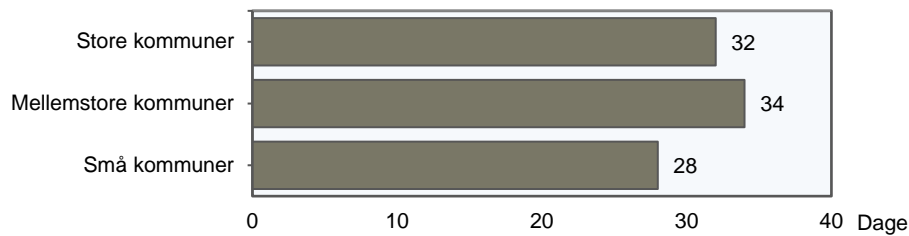
"Vi har to byggesagsbehandlere og holder et ugentligt byggesagsscreeningsmøde, hvor vores planfolk også kommer med. Vi tager alle nye sager med og gennemgår dem for eventuelle problematikker, så når den når til sagsbehandleren, så er der allerede en kommentar om, hvad man skal være særligt opmærksom på. Vi har den fordel, at vi er en meget lille kommune, så vores byggesagsbehandlere har alle kompetencerne."

- Afdelingsleder i en mindre kommune

være forskelle mellem store og små kommuner. Her kan der tænkes forskellige årsagssammenhænge. En mulighed er, at små kommuner har nemmere ved at samarbejde internt, og at dette leder til lavere sagsbehandlingstider end hos store kommuner. En anden mulig sammenhæng kan være, at store kommuner kan udvikle specialiserede funktioner, som leder til lavere sagsbehandlingstider end hos små kommuner. Der kan altså være fordele og ulemper ved begge dele.

Nedenstående Figur 5-8 viser sammenhængen mellem kommunestørrelse og variation i sagsbehandlingstiden. Sammenligningen viser, at små kommuner i gennemsnit har en lidt kortere sagsbehandlingstid end de mellemstore og store kommuner.

Figur 5-8: Sammenhæng mellem kommunestørrelse og sagsbehandlingstid

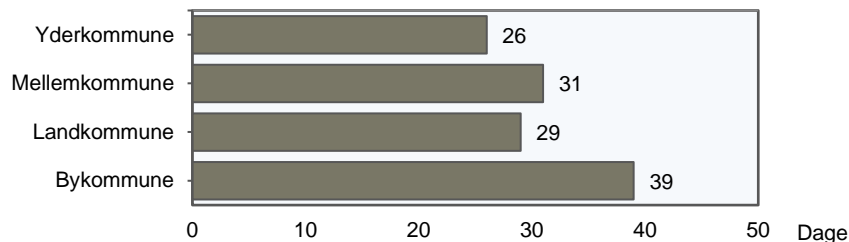


Kilde: ØIM Kommunale nøgletal og BoM (n=68).

Note: Opdeling af kommuner på små, mellemstore og store kommuner følger Danmarks Statistik. Små kommuner er kommuner med et indbyggertal under 25.000. Mellemkommuner er kommuner med et indbyggertal mellem 25.000 og 100.000. Store kommuner er kommuner med et indbyggertal over 100.000.

Alle kommunerne er indplaceret i en af de fire kommunetyper: Landkommune, mellemkommune, bykommune eller yderkommune. Figur 5-9 viser den beskrivende sammenhæng mellem kommune-type og sagsbehandlingstid. Heraf fremgår det, at sagsbehandlingstiden er længst i bykommuner efterfulgt af mellemkommuner. Den korteste sagsbehandlingstid er at finde i yderkommunerne. Dette bekræfter antagelsen om at mere urbaniserede kommuner har en længere sagsbehandlingstid.

Figur 5-9: Sammenhæng mellem kommune-type og sagsbehandlingstid



Kilde: Danmarks Statistisk og BoM (n=68).

Lovkrav

Lovkrav kan have afgørende betydning for sagsbehandlingstidens længde på byggesagsområdet, fx krav om høring eller sagsbehandling hos eksterne myndigheder samt krydslovgivning, som skal påses af kommunen selv. Når kommuner behandler en byggesag, skal kommunalbestyrelsen påse om anden lovgivning er overholdt¹⁵. I en række tilfælde betyder det, at der skal gives tilladelse eller di-

¹⁵ Dette fremgår af BR15, kap. 1.10.

spensation fra anden lovgivning. Disse tilladelser eller godkendelser efter anden lovgivning er i praksis en sag i sagen og kan forlænge sagsbehandlingstiden. Servicemålsaftalen tager kun højde for enkelte af disse sager, eksempelvis landzonesager og sager med VVM-pligt, som er undtaget fra servicemålene¹⁶. KL's liste over krydslovgivning på byggesagsområdet er vedhæftet som bilag 2.

Resultaterne af kommunesurveyen viser, at når kommunerne skal pege på, hvilke faktorer der forsinker sagsbehandlingstiden mest, så peger de på "høringer/tilladelser/dispensationer fra anden lovgivning" og "mange høringsparter og høringsfrister hos eksterne myndigheder, nabo" som den anden og tredje mest forsinkende faktor for sagsbehandlingstiden. 90 pct. svarer enig eller helt enig til, at "godkendelser, tilladelser og dispensationer hos eksterne myndigheder ofte betyder, at sagsbehandlingstiden øges betydeligt", og 88 pct. svarer enig eller helt enig til, at "høringer hos eksterne myndigheder betyder ofte, at sagsbehandlingstiden øges betydeligt".

Med henblik på at vurdere i hvor høj grad krydslovgivning kan forklare, at servicemålene ikke overholdes er der foretaget en særskilt analyse af krydslovgivning. Analysen viser omfanget af krydslovgivningen samt typer af krydslovgivning blandt de sager, der ikke lever op til servicemålsaftalen. Analysen er gennemført som en stikprøve blandt 15 kommuner. Resultaterne angives i tabellerne nedenfor.

Tabel 5-1 nedenfor viser, at en større andel af de sager, som ikke har overholdt servicemålet også har indeholdt krydslovgivning. 74,6 pct. af sagerne, som ikke overholdt servicemålet indeholder krydslovgivning, mens 59,1 pct. af sagerne som overholdt servicemålet indeholder krydslovgivning. Det tyder på, at krydslovgivning har en forlængende effekt på sagsbehandlingstiden, men også at krydslovgivning er almindeligt forekommende i alle typer af sager. Tabellen viser, at der er krydslovgivning i mere end halvdelen af alle byggesagerne.

Tabellen viser også, at der ikke er en sammenhæng mellem det forhold, at krydslovgivningen henhører under en anden chef i kommunen, og det at sagerne ikke overholder servicemålet. Det tyder på, at tværgående sagsbehandling ikke hæmmes af organisering i kommunerne.

Endelig viser tabellen, at sager, som ikke overholder servicemålet oftere indeholder mere end én krydslovgivning, end sager som overholder servicemålet. Dette tyder igen på, at krydslovgivning har en forlængende effekt på sagsbehandlingstiden.

Tabel 5-1: Andel af sager, som overholder og ikke overholder servicemålet, der indeholder krydslovgivning samt andel af disse sager, hvor den nærmeste leder er ansvarlig for området.

	Overholder ikke servicemålet	Overholder servicemålet
Andel sager med krydslovgivning	74,6	59,1
Andel af ovenstående sager, hvor nærmeste leder er ansvarlig for lovområdet	54,9	58,8
Andel sager med mere end én krydslovgivning	32,1	24,9

¹⁶ KL (2017), Kortlægning af krydslovgivning ift. servicemål.

Kilde: Stikprøveundersøgelse om krydslovgivning.

Note: Sager med lang sagsbehandlingstid (n=193) og sager med kort sagsbehandlingstid (n=193).

I forlængelse af ovenstående, viser Tabel 5-2, at det især er sagstyperne enfamiliehuse, etagebyggeri (erhverv) og simple konstruktioner, hvor en større andel af sagerne indeholder krydslovgivning.

Tabel 5-2: Andel af sager, som overholder og ikke overholder servicemålet, der indeholder krydslovgivning, fordelt på sagstyper

	Overholder ikke servicemålet	Overholder servicemålet
Enfamiliehuse	75,3	49,4
Etagebyggeri, Erhverv	75,4	62,1
Etagebyggeri, Boliger	69,2	70,6
Simple Konstruktioner	69,6	59,1
Industri og lagerbygninger	80,0	77,8

Kilde: Stikprøveundersøgelse om krydslovgivning.

Note: Andel indikerer det antal sager der indeholdt krydslov, ud af det samlede antal sager, inden for den respektive sagstype.

Sager med lang sagsbehandlingstid (n=193) og sager med kort sagsbehandlingstid (n=193).

Tabel 5-3 nedenfor viser, at de mest forekommende krydslove er: Lov om planlægning, miljøbeskyttelsesloven, beredskabsloven, vejloven, naturbeskyttelsesloven og udstykningsloven. Sager som ikke overholder servicemålet indeholder i højere grad krydslovgivning med lov om planlægning, vejloven og udstykningsloven og skelforhold, end sager som overholder servicemålet.

Tabel 5-3: Andel af sager, som overholder og ikke overholder servicemålet, fordelt på krydslovgivning

Lovgivning	Overholder ikke servicemålet	Overholder servicemålet
Lov om planlægning	61,7	44,6
Miljøbeskyttelsesloven	13,0	14,5
Beredskabsloven	10,9	9,3
Vejloven (lov om offentlige og private veje)	10,9	6,7
Naturbeskyttelsesloven	5,2	5,7
Udstykningsloven og skelforhold	5,2	0,5
Jordforureningsloven	4,1	5,2
Museumsloven	3,6	5,7
Lov om bygningsfredning og bevaring af bygninger og bymiljøer	3,1	0,5
Vandforsyningsloven	2,6	2,6
Lov om private fællesveje	2,6	1,0
Lov om arbejdsmiljø	1,6	2,1
Lov om offentlige veje	1,6	0,5

Lov om miljøgodkendelse af husdyrbrug	1,0	0,0
Lov om fremme af energibesparelser i bygninger	1,0	0,0
Habitatbekendtgørelsen	0,5	0,0
Lov om etablering og fælles udnyttelse af master til radiokommunikationsformål mv.	0,5	0,0
Lov om havne	0,0	0,0
Skovloven	0,0	0,0
Lov om sanering	0,0	0,0
Lov om byfornyelse og udvikling af byer	0,0	0,0
Lov om midlertidig regulering af boligforholdene	0,0	0,0

Kilde: Stikprøveundersøgelse om krydslovgivning.

Note: Andel indikerer det antal sager der indeholdt krydslov, ud af det samlede antal sager med hhv. lang og kort sagsbehandlingstid. Da en sag kan indeholde krydslovgivning med mere end én lovgivning, summer andelen ikke til 100. Sager med lang sagsbehandlingstid (n=193) og sager med kort sagsbehandlingstid (n=193).

Sammenfattende viser stikprøven, at en større andel af de sager, som ikke har overholdt servicemålet, også har indeholdt krydslovgivning. 74,6 pct. af sagerne, som ikke overholdt servicemålet indeholder krydslovgivning, mens 59,1 pct. af sagerne som overholdt servicemålet indeholder krydslovgivning. Stikprøven viser endvidere, at sager, som ikke overholder servicemålet, oftere indeholder mere end én krydslovgivning, end sager som overholder servicemålet. Begge resultater peger i retning af, at krydslovgivning har en forlængende effekt på sagsbehandlingstiden.

Samtidig viser stikprøven, at krydslovgivning er almindeligt forekommende i alle typer af sager. Tabellen viser, at der er krydslovgivning i mere end halvdelen af alle byggesagerne. Dette inkluderer også de sager, som har overholdt servicemålet. Det vil derfor næppe være muligt at indføre særlige regler for sager med krydslov, fx differentierede sagsbehandlingstider eller undtagelse fra servicemålsaftalen, da dette i så fald vil skulle gælde for en meget stor andel af alle byggesager.

Stikprøven viser endvidere, at sager som ikke overholder servicemålet i højere grad indeholder krydslovgivning med lov om planlægning, vejloven og udstykningsloven og skelforhold, end sager som overholder servicemålet. Dette kunne lede til en overvejelse, om der bør indføres særlige ordninger for disse tre sagsområder, fx differentierede sagsbehandlingstider eller undtagelse fra servicemålsaftalen. Udfordringen er igen, at så stor en andel af sagerne indeholder krydslov til lov om planlægning, at en særlig ordning i praksis vil skulle gælde for en meget stor del af alle byggesager.

Til gengæld bør der ses nærmere på, hvorfor sager, der indeholder krydslov til udstykningsloven og skelforhold, næsten alle har en lang sagsbehandlingstid.

Evalueringen peger således i retning af, at der er udfordringer i behandlingen af byggetilladelser, hvad angår såvel krydslovgivning som den eksterne myndighedsbehandling og høringer (som er behandlet i kapitel 4). Som en konsekvens af dette forhold anbefales det i kapitel 7, at servicemålsaftalen justeres i overensstemmelse hermed ved, at der indføres differentierede sagsbehandlingstider for sager, der indeholder høringer og ekstern myndighedsbehandling.

Øvrige forhold

En række øvrige forhold vil potentielt kunne have indflydelse på variationen i sagsbehandlingstiden. Gennem surveys, interviews og på workshoppen er der spurgt ind til disse forhold: Postloven, antal projekter, som ansøgeren ændrer under sagsbehandlingen, økonomiske konjunkturer, ansøgninger indsendt op til ferie og helligdage, kompleksitet af sager, sæsonudsving, væsentlige ændringer og antallet af sager, som kommunen modtager årligt.

Disse forhold indgår ikke i den multiple registeranalyse, og det er dermed ikke muligt at sige, om der statistisk set er en signifikant sammenhæng mellem fx antallet af ansøgninger indsendt op til ferie og helligdage og variationen i sagsbehandlingstiden.

Udsagn fra interviews, survey og workshoppen på byggeområdet peger i retning af, at disse forhold har en vis betydning for sagsbehandlingstiden, men at de ikke er blandt de væsentligste forklaringsfaktorer. Kommunesurveyen viser, at kommunerne opfatter "ændrede forhold i sagen undervejs i sagsbehandlingen", "væsentlige udsving i mængden af ansøgninger" og "komplekse ansøgninger" som hhv. den syvende, ottende og niende vigtigste faktor, der øger sagsbehandlingstiden. Udsving i de økonomiske konjunkturer har betydning på byggesagsområdet, især i de egne af landet hvor der er gang i byggeriet, men analysen kan ikke vise hvor stor en betydning. Postloven og ansøgninger indsendt op til ferie og helligdage omtales ikke som et problem i interviewene og på workshoppen om byggeområdet.

5.1.2 Hvilke faktorer har størst betydning for sagsbehandlingstiden?

I dette afsnit præsenteres resultater af de to multiple regressionsanalyser. I den ovenstående analyse blev en faktor præsenteret ad gangen, hvor der blev set på sammenhængen mellem kommunernes svar på disse og sagsbehandlingstiden. Sagsbehandlingstiden påvirkes imidlertid ikke kun af en faktor ad gangen, hvilket den beskrivende analyse ikke kan tage højde for. Derfor inddrages de multiple regressionsanalyser, som tager højde for, at sagsbehandlingstiden påvirkes af flere faktorer samtidigt. De multiple regressionsanalyser er dermed mere robuste end de beskrivende analyser, men der er dog fortsat en vis usikkerhed forbundet med resultaterne, da vi ikke kan kontrollere for alle forhold. Det betyder også, at der kan være forskel mellem resultaterne i den overstående analyse og de multiple regressionsanalyser.

Der er gennemført to multiple regressionsanalyser. I den ene analyse anvendes *kommunens gennemsnitlige sagsbehandlingstid* som *outcome*, dvs. den afhængige variabel. Med denne analyse er det muligt at sige noget om, hvad der kan påvirke kommunens gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Den anden analyse har den enkelte sag som omdrejningspunkt, hvor *sagsbehandlingstid pr. sag* anvendes som *outcome*. Med denne analyse er det muligt at sige noget om, hvad der kan påvirke sagsbehandlingstiden for den enkelte sag. Der indgår 31 variable i analysen. Bilag 4 viser en oversigt over variablene.

Multipel regressionsanalyse på kommuneniveau

I det følgende præsenteres resultaterne fra den multiple regressionsanalyse, som er gennemført på kommuneniveau. Nedenstående tabel indeholder en oversigt over, hvilke parametre der viser sig at have signifikant betydning for sagsbehandlingstiden. Der er i alt inkluderet 31 variable i analysen. Der er således en række variable, som der ikke kan påvises en signifikant sammenhæng for.

Tabel 5-4: Oversigt over signifikante parametre, kommuneniveau

Parameter	Tematik	Resultat
Antal sager	Øvrige forhold	+
Andel industri- og lagerbygninger	Øvrige forhold	+
Bykommune sammenlignet med landkommune	Kommunale karakteristika	+
Mellemkommune sammenlignet med landkommune	Kommunale karakteristika	+
Stor kommune sammenlignet med lille kommune	Kommunale karakteristika	-
Sager omfattet af servicemålsaftalen	Lovkrav	-
Årsværk	Ressourcer og kompetencer	-
Vi har tilstrækkeligt mange ressourcer til at sikre en god dialog med ansøgerne undervejs i sagsbehandlingen	Ressourcer og kompetencer	-
Høringer hos andre interne enheder/forvaltninger øger sagsbehandlingstiden	Lovkrav	+
Vi har oftest en dialog med virksomhederne forud for ansøgningen	Organisering og procedurer	+
Regelgrundlaget på området er generelt klart og entydigt og giver dermed ikke plads til brede fortolkninger	Lovkrav	+

Anm.: I tabellen angiver et "+" en øget sagsbehandlingstid, mens et "-" angiver en mindsket sagsbehandlingstid.

Den multiple regressionsanalyse på kommuneniveau viser, at der er sammenhæng mellem såvel kommunestørrelse og kommunetype på den ene side og sagsbehandlingstiden på den anden side. Store kommuner har kortere sagsbehandlingstid sammenlignet med små kommuner. Dette resultat adskiller sig fra præsentationen af kommunesurveyen ovenfor, hvor der sås en tendens til, at små kommuner har kortest sagsbehandlingstid. Analysen viser også, at bykommuner og mellemkommuner har længere sagsbehandlingstid end landkommuner. Disse variable fremgår ikke af afsnittet overfor og nuancerer derfor resultaterne fra kommunesurveyen.

Der kan være flere forklaringer på disse resultater. Hvad angår kommunetyper kan en forklaring være, at bykommuner er der, hvor befolkningsvæksten og den økonomiske vækst er størst og dermed er trykket på både nybyggeri og renovering inden for både private og erhvervsbyggerier også størst i bykommunerne. En anden forklaring kan være, at bykommunerne og mellemkommunerne er tættere urbaniseret, hvilket også betyder, at der er flere naboer og flere forhold, der skal tages i betragtning i sagsbehandlingen. Planlægningsdelen er dermed mere indviklet, og 'tunge' lokalplaner kan besværliggøre sagsbehandlingen.

Regressionsanalysen bekræfter resultatet fra kommunesurveyen om, at der er en sammenhæng mellem kommuners vurdering af deres ressourcesituation og sagsbehandlingstiden. Kommuner som vurderer, at de har tilstrækkelige ressourcer til at sikre en god dialog undervejs i sagsbehandlingen har en kortere sagsbehandlingstid end de, som ikke gør. Analysen bekræfter også resultatet fra kommunesurveyen om, at der ikke kan påvises en klar sammenhæng mellem kommunernes angivelse af, hvorvidt de har de rigtige faglige kompetencer til at sikre en kvalificeret sagsbehandling og sagsbehandlingstid.

Endelig viser analysen to overraskende resultater. For det første, at kommuner, der angiver at være i dialog med virksomheder forud for ansøgningen, har længere sagsbehandlingstider end kommuner, som ikke gør. Kommunerne har besvaret spørgsmålet om anvendelse af forhåndsdialogen ud fra en gennemsnitsbetragtning, hvilket både dækker over antal sager og forskellige sagstyper. Dermed fanger spørgsmålsformuleringen ikke, at der kan være forskelle på anvendelse af forhåndsdialog afhængigt af sagstype eksempelvis. Derudover vides det ikke, om sagsbehandlingstiden ville have været endnu længere, hvis forhåndsdialogen ikke havde fundet sted. Dette resultat skal derfor ikke ses som et argument for, at forhåndsdialog kan undværes. Tværtimod understreger mange kommuner og virksomheder betydningen af forhåndsdialog i interviews og surveys.

For det andet viser analysen, at kommuner, som oplever regelgrundlaget som klart og entydigt, har længere sagsbehandlingstid, end kommuner, som ikke oplever regelgrundlaget som klart og entydigt. Umiddelbart er resultatet stik mod forventningen om, at et klart og entydigt regelgrundlag kunne være med til at reducere sagsbehandlingstiden, da det ikke efterlader meget plads til fortolkning i den enkelte kommune. På den anden side har det været hensigten at give kommunerne en større grad af selvstændighed og dermed ikke fastlåse dem i for høj grad af fastlagte regler, hvilket kan være med til at forklare, at fortegnet ikke er som forventet.

Multipel regressionsanalyse på sagsniveau

I det følgende præsenteres resultaterne fra den multiple regressionsanalyse, som er gennemført på sagsniveau, hvor den enkelte sags sagsbehandlingstid er udfaldsvariabel. Nedenstående tabel indeholder en oversigt over, hvilke parametre der har en signifikant betydning for sagsbehandlingstiden. Der indgår i alt 31 variable i analysen.

Tabel 5-5: Oversigt over signifikante parametre, sagsniveau

Parameter	Tematik	Resultat
Andel industri- og lagerbygninger	Øvrige forhold	+
Bykommune sammenlignet med landkommune	Kommunale karakteristika	+
Mellemkommune sammenlignet med landkommune	Kommunale karakteristika	+
Vi har tilstrækkeligt mange ressourcer til at sikre en god dialog med ansøgerne undervejs i sagsbehandlingen	Ressourcer og kompetencer	-
Medarbejderfravær pga. sygdom, barsel, opsigelser mv. har ingen betydning for sagsbehandlingstiden	Ressourcer og kompetencer	+
Midlerne afsat til kommunerne som led i servicemålsaftalen er tilstrækkelige til, at vi kan overholde servicemålene	Ressourcer og kompetencer	-
Vi har de rigtige faglige kompetencer til at sikre en kvalificeret sagsbehandling	Ressourcer og kompetencer	+
Det er let at rekruttere kvalificerede medarbejdere til området	Ressourcer og kompetencer	-
Vi håndterer sagsbehandlingen inden for den samme forvaltning	Organisering og procedurer	-
Vi har klart beskrevne sagsgange og procedurer for sagsbehandlingen	Organisering og procedurer	+

Parameter	Tematik	Resultat
Den samme sagsbehandler er tilknyttet den enkelte sag igennem hele sagsbehandlingen	Organisering og procedurer	-
Høringer hos andre interne enheder/forvaltninger øger sagsbehandlingstiden	Lovkrav	-
Vi har oftest en dialog med virksomhederne forud for ansøgningen	Organisering og procedurer	+
Der sker sjældent større ændringer i ansøgningerne undervejs i sagsbehandlingen, der kan forlænge sagsbehandlingstiden	Øvrige forhold	-
Regelgrundlaget på området er generelt klart og entydigt og giver dermed ikke plads til brede fortolkninger	Lovkrav	+
Regelgrundlaget sætter klare rammer for interne og eksterne høringer hos andre myndigheder, der skal foretages som led i sagsbehandlingen	Lovkrav	-
Afstand til kirkelinje	Lovkrav	-

Anm.: I tabellen angiver et "+" en øget sagsbehandlingstid, mens et "-" angiver en mindsket sagsbehandlingstid.

Note: n=18.123.

Resultatet af den multiple regressionsanalyse på sagsniveau viser ligeledes, at sagsbehandlingstiden varierer på tværs af kommunetyper. Både bykommuner og mellemkommuner har signifikant længere sagsbehandlingstider end landkommuner. Vi finder ingen signifikante forskelle mellem land- og yderkommuner. I modsætning til den multiple regressionsanalyse på kommuneniveau finder denne analyse ingen sammenhæng mellem kommunestørrelse og sagsbehandlingstid.

Denne analyse peger også på samme billede som regressionsanalysen på kommuneniveau, når det handler om ressourcer. Hvis sagen behandles i en kommune, som angiver at have tilstrækkeligt mange ressourcer til at sikre en god dialog undervejs i sagsbehandlingen, så vil det være med til at sikre en kortere sagsbehandlingstid. Resultatet understøttes af, at der også er en positiv signifikans mellem kommunernes besvarelse af spørgsmålet om "midlerne afsat til kommunerne som led i servicemålsaftalen er tilstrækkelige til, at vi kan overholde servicemålene". De, som mener dette, har lavere sagsbehandlingstid, end de som ikke gør.

Hvad angår kompetencer adskiller resultatet af denne analyse sig fra den multiple regressionsanalyse på kommuneniveau. Denne analyse viser, at der findes en signifikant sammenhæng mellem kommunernes angivelse af, hvorvidt de har de rigtige faglige kompetencer til at sikre en kvalificeret sagsbehandling og variationen i sagsbehandlingstiden. Sammenhængen er omvendt af det forventede. De kommuner, der angiver at have de rette faglige kompetencer, har længere sagsbehandlingstid. En del af forklaringen på dette resultat kan være, at det er mere betydningsfuldt at have tilstrækkelige ressourcer.

Når der ses på de faktorer, som belyser organisering og procedurer er analysens resultater ikke entydige. Analysen viser, at kommuner, som svarer positivt på udsagnene "vi håndterer sagsbehandlingen inden for den samme forvaltning" og "den samme sagsbehandler er tilknyttet den enkelte sag igennem hele sagsbehandlingen" har lavere sagsbehandlingstid. Dette er som ventet. Men analysen

viser også, at kommuner som svarer positivt på udsagnene, at "vi har klart beskrevne sagsgange og procedurer for sagsbehandlingen" og at "vi har oftest en dialog med virksomhederne forud for ansøgningen" har højere sagsbehandlingstid. Dette er modsat forventningen. Evalueringen kan ikke pege på en forklaring.

Analysen bekræfter resultaterne af regressionsanalysen på kommuneniveau hvad angår sammenhængen mellem om kommunerne opfatter, at høringer hos andre interne enheder/forvaltninger øger sagsbehandlingstiden og selve sagsbehandlingstiden. Kommuner, der opfatter høringer hos andre interne enheder, som særligt tidskrævende har også længere sagsbehandlingstider. Analysen bekræfter også resultaterne af regressionsanalysen på kommuneniveau ift., at hvis regelgrundlaget opleves klart og entydigt og dermed ikke giver plads til brede fortolkninger, giver det længere og ikke kortere sagsbehandlingstid. Som nævnt er dette resultat stik mod forventningerne og kan ikke forklares.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at analysen har undersøgt, om der er signifikante sammenhænge mellem en byggesags fysiske nærhed til en beskyttelseslinje, byggelinje og andre beskyttede områder (fx fredsskov). Den eneste signifikante geodatavariabel er afstanden til kirken. Jo længere væk fra kirken, desto lavere sagsbehandlingstid. Forklaringen er formodentlig at stiftsøvrighederne, der varetager kirkens interesse i byggesager, har en særlig indsigtelsesret ved nybyggeri.

5.2 Miljøgodkendelser

I indeværende afsnit undersøger vi, hvordan kommunespecifikke og tværkommunale faktorer påvirker sagsbehandlingstiden for miljøgodkendelser. Analysen af de tværkommunale faktorer er afgrænset til *lovkrav* og *øvrige forhold*. Som det blev nævnt i afsnit 3.2 har det ikke været muligt at gennemføre regressionsanalyser af miljøgodkendelser grundet et lille datagrundlag. Derfor baserer analysen sig udelukkende på den beskrivende statistik.

Analysen viser en række af de samme resultater, som analysen også viste for byggesagsområdet. Ligesom for byggesagerne viser afsnittet, at der er en sammenhæng mellem, om kommunerne oplever, at de har tilstrækkelige ressourcer til at sikre en god dialog med ansøgerne undervejs i sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden. Jo flere ressourcer, jo kortere sagsbehandlingstid. Igen ligesom for byggesagsområdet viser afsnittet, at der ikke kan påvises en sammenhæng mellem kommunernes angivelser af, hvorvidt de har de rigtige faglige kompetencer til at sikre en kvalificeret sagsbehandling og sagsbehandlingstiden.

Analysen viser endvidere, at der heller ikke kan påvises en sammenhæng mellem forskellige typer af organisering og sagsbehandlingstiden. I modsætning til byggesagsområdet kan der heller ikke påvises en sammenhæng mellem, hvorvidt kommunen har klare procedurer for samarbejdet mellem forvaltningerne og sagsbehandlingstiden. Som det ses på byggesagsområdet kan der ikke påvises en sammenhæng mellem, om kommunerne har forhåndsdialog og sagsbehandlingstiden. Dette resultat er overraskende, da såvel kommuner som virksomheder lægger stor vægt på forhåndsdialogen. Der er ingen umiddelbar forklaring på dette analyseresultat.

Analysen viser også, at mindre kommuner har en lavere sagsbehandlingstid end større. Også dette resultat er det samme som surveyresultatet for byggesager (men omvendt af resultatet af den multiple regressionsanalyse på kommuneniveau på byggesagsområdet).

Hvad angår kommunetypen er sagsbehandlingstiden længst i mellemkommuner efterfulgt af landkommuner. Den korteste sagsbehandlingstid er at finde i by- og yderkommuner. Dette resultat adskiller sig delvist fra byggesagsområdet, hvor bykommuner og mellemkommuner har signifikant længere sagsbehandlingstid end landkommuner.

I modsætning til byggeområdet viser analysen, at kommunerne vurderer, at lovkrav ikke på samme måde udgør en forsinkende faktor for miljøgodkendelserne, som de gør for byggetilladelserne.

5.2.1 Hvad siger kommunerne?

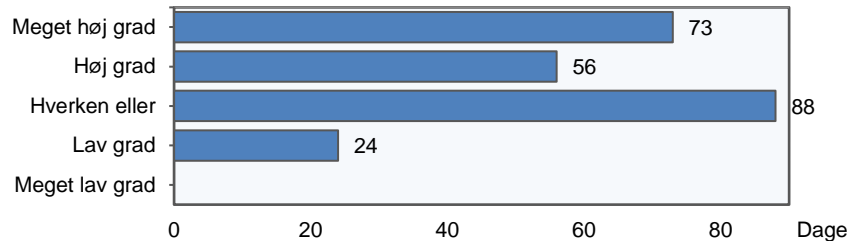
I det følgende præsenteres resultater for udvalgte parametre fra kommunesurveyen, hvor de kommunespecifikke faktorer præsenteres først efterfulgt af de tværkommunale faktorer. Under de kommunespecifikke faktorer ser vi nærmere på *ressourcer og kompetencer, organisering og procedurer* samt *kommunale karakteristika*.

Ressourcer og kompetencer

Det må antages, at de ressourcer, som forvaltningen har til rådighed, vil have indflydelse på kommunens sagsbehandlingstid. Jo flere ressourcer, jo kortere må sagsbehandlingstiden antages at være. I det følgende anvender vi kommunens udsagn om, hvorvidt forvaltningen oplever, at de har tilstrækkelige ressourcer til at sikre en god dialog undervejs i sagsbehandlingen som en indikator for forvaltningens ressourcesituation på miljøogsagsområdet. Dette valg er baseret på udsagn fra kommunerne om, at netop dialogen er afgørende for at sikre kvalitet i sagsbehandlingen og en god erhvervsservice, ligesom virksomhederne angiver dialog med kommunen som en af de vigtigste faktorer for god erhvervsservice (jf. kapitel 6).

43 ud af 68 kommuner angiver, at de enten i meget høj eller i høj grad har tilstrækkeligt mange ressourcer til at sikre en god dialog med ansøgerne undervejs i sagsbehandlingen. Derudover angiver 21 kommuner hverken-eller. Undersøger vi, hvordan kommunernes svar på dette spørgsmål hænger sammen med deres faktiske sagsbehandlingstider, fremgår det, at der er forskel på gruppen af kommuner, der har svaret hverken-eller og gruppen af kommuner, der har svaret enig. Kommuner, der angiver at være enig i at have tilstrækkeligt mange ressourcer, har kortere sagsbehandlingstid, end kommuner der angiver hverken-eller. Kommuner, der svarer, at de i lav grad har tilstrækkeligt med ressourcer har også den laveste sagsbehandlingstid. Imidlertid er der så få kommuner, der har svaret dette, at dette resultat kan være tilfældigt. Resultatet er illustreret i Figur 5-10.

Figur 5-10: Sammenhæng mellem tilstrækkelige ressourcer til at sikre en god dialog undervejs i sagsbehandlingen og sagsbehandlingstid

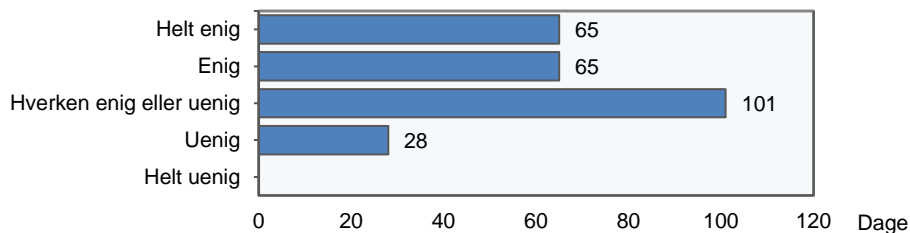


Kilde: Survey til kommuner (n=33).

Når der ses på kommunernes kompetencer, er det en hypotese, at de kommuner, som har de rette faglige kompetencer på miljø-sagsområdet, vil have en lavere sagsbehandlingstid, end kommuner der ikke har det, da de vil have nemmere ved at gennemføre sagsbehandlingen. I kommunesurveyen er kommunerne blevet bedt om at forholde sig til en række spørgsmål vedr. kompetencer involveret i sagsbehandlingen. Generelt oplever langt størstedelen af kommunerne, at de har de rigtige faglige kompetencer til at sikre en kvalificeret sagsbehandling. 58 ud af 68 kommuner svarer helt enig eller enig.

Der findes ingen statistisk påviselig sammenhæng mellem kommunernes angivelser af, hvorvidt de har de rigtige faglige kompetencer til at sikre en kvalificeret sagsbehandling og deres sagsbehandlingstid, jf. Figur 5-11.

Figur 5-11: Sammenhæng mellem de rigtige faglige kompetencer og sagsbehandlingstid



Kilde: Survey til kommuner (n=33).

Resultaterne betyder ikke, at kompetencer ikke har betydning for sagsbehandlingstiden. Det skal ses i sammenhæng med, at langt hovedparten af kommunerne angiver, at de har de rigtige faglige kompetencer. Dermed er det ikke kompetencerne, som er årsagen til variation i sagsbehandlingstiderne. Dette understøttes af, at kommunerne er blevet bedt om at udvælge de fem faktorer, som de mener, øger sagsbehandlingstiderne mest. Her angiver ca. 6 pct. af kommunerne manglende kompetencer og er dermed ikke en af de faktorer, der ifølge kommunerne har den største betydning for sagsbehandlingstiderne.

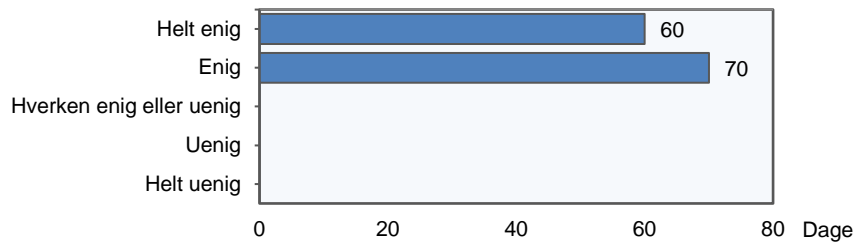
Organisering og procedurer (inkl. dialog med virksomheder)

Interviews med kommuner og workshops på alle tre sagsområder viser, at kommunerne opfatter den interne organisering af sagsbehandlingen i kommunen og de processer, der etableres i denne forbindelse, som den vigtigste vej til en kortere sagsbehandlingstid.

Organisering og proces dækker over en række forskellige forhold i kommunens sagsbehandling, herunder én indgang til kommunen, tværgående teams, procedurer for koordinering af sagsbehandling og høringer på tværs af afdelinger, forhåndsdialog mv. I det følgende anvendes tre udsagn som indikatorer for kommunens måde at organisere sagsbehandlingen internt i kommunen hhv. udsagnet "vi håndterer sagsbehandlingen inden for den samme forvaltning", "den samme sagsbehandler er tilknyttet den enkelte sag igennem hele sagsbehandlingen", og "vi har klare procedurer for samarbejdet mellem forvaltningerne (eller mellem enhederne inden for samme forvaltning)".

Der er stort set ingen forskel på tværs af kommuner i deres besvarelser vedr. organisering. 67 ud af 68 kommuner angiver, at sagsbehandlingen håndteres inden for den samme forvaltning. Ligeledes angiver nærmest alle (65 ud af 68 kommuner), at den samme sagsbehandler er tilknyttet den enkelte sag. Det er derfor ikke muligt at finde noget mønster i kommunernes besvarelse af disse spørgsmål og deres faktiske sagsbehandlingstid.

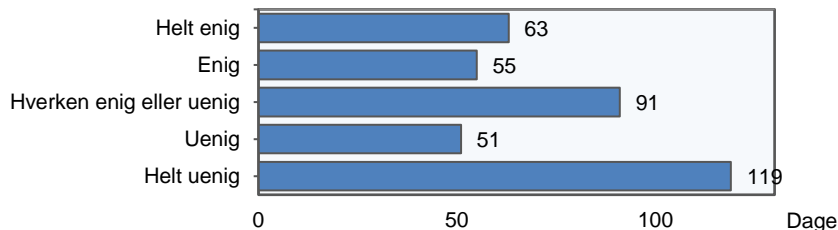
Figur 5-12: Sammenhæng mellem samme sagsbehandler igennem hele sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden



Kilde: Survey til kommuner (n=33).

Figuren herunder viser, at der ikke kan påvises en sammenhæng mellem, om kommunen angiver at have klare procedurer for samarbejdet mellem forvaltningerne og sagsbehandlingstiden. Dog har de kommuner, der svarer helt uenig til, om de har klare procedurer, også en markant længere sagsbehandlingstid.

Figur 5-13: Sammenhæng mellem klare procedurer for samarbejdet mellem forvaltningerne (eller mellem enhederne inden for samme forvaltning) og sagsbehandlingstiden



Kilde: Survey til kommuner (n=33).

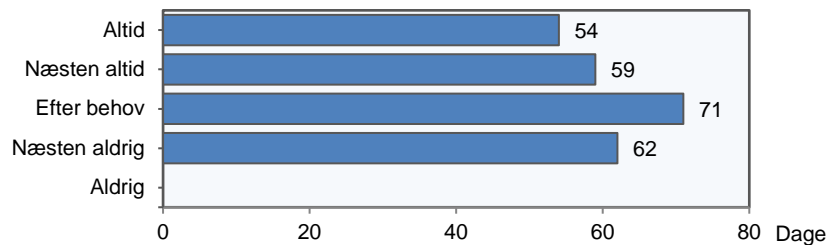
Interviews med kommunerne viser, at mange kommuner har en formel organisering af det tværgående samarbejde mellem de afdelinger, der varetager byggesager, plansager, miljøsager og vej- og

parkområdet, fx gennem løbende koordineringsmøder. Flere kommuner nævner også, at en del foregår uformelt mellem de enkelte sagsbehandlere. Det er dog muligt, at dette samarbejde er mindre betydende på miljøområdet, idet udfordringen omkring krydslovgivning er mest betydende på byggesagsområdet, og at klare procedurer for tværgående samarbejde derfor ikke i samme grad afspejler sig i lavere sagsbehandlingstider.

Ligesom kommunerne udtrykker, at organisering er afgørende, udtrykker de også, at processen ift. sagsbehandlingen er afgørende for sagsbehandlingstiden. I det følgende anvendes et spørgsmål og et udsagn som indikatorer for kommunens processer hhv.: "Anvender I tværgående teams, fx erhvervsteams, task forces mv.?" og "Vi har oftest en dialog med virksomhederne forud for ansøgningen".

Nedenstående figur viser, at der ikke kan påvises en klar sammenhæng mellem anvendelse af tværgående teams og sagsbehandlingstid. Analysen kan ikke forklare dette resultat. Kommunerne peger selv på det omvendte i interviewene og i udsagn ved workshops. Der kan tænkes flere mulige forklaringer. En forklaring kan være, at små kommuner ikke har behov for at formalisere samarbejdet mellem forskellige afdelinger, da sagsbehandlerne kender hinanden godt og har et løbende samarbejde.

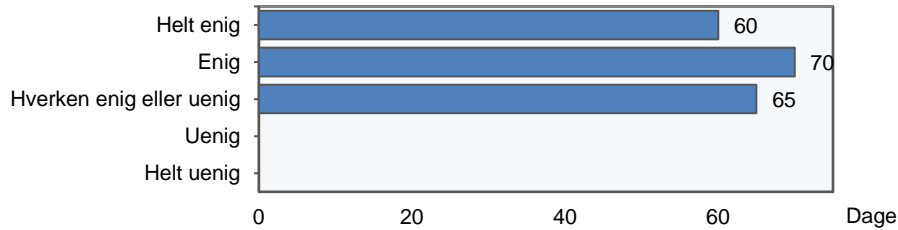
Figur 5-14: Sammenhæng mellem anvendelse af tværgående teams og sagsbehandlingstid



Kilde: Survey til kommuner (n=33).

Ligeledes kan det ikke påvises, at der er en sammenhæng mellem, hvorvidt kommunen ofte har dialog med virksomhederne forud for ansøgningen og sagsbehandlingstid. Kommunerne svarer forholdsvis ens på spørgsmålet, idet ingen kommuner har svaret uenig eller helt uenig. Hvis kommunernes svar på spørgsmålet havde varieret mere, er det muligt, at det havde givet anledning til en sammenhæng til sagsbehandlingstiden. Det fremgår af interviews med kommunerne, at forhåndsdialogen er vigtig. Forhåndsdialogen kan måske have flere gavnlige effekter og behøver dermed ikke nødvendigvis, at lede til en kortere sagsbehandlingstid. Fx kan forhåndsdialogen kan måske også lede til en højere kvalitet i sagsbehandlingen og større forståelse for ansøgerens ønsker.

Figur 5-15: Sammenhæng mellem hvorvidt kommunerne ofte har dialog med virksomhederne forud for ansøgningen og sagsbehandlingstid



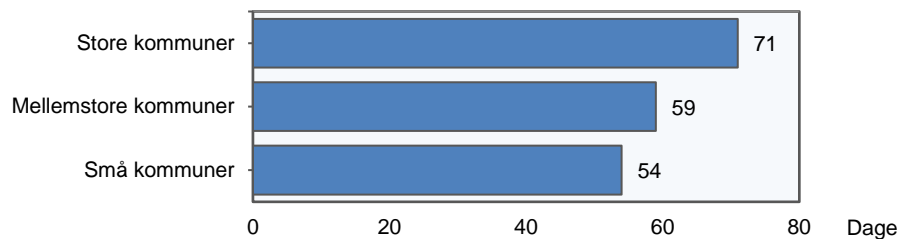
Kilde: Survey til kommuner (n=33)

Kommunale karakteristika

Der er en række kommunale karakteristika, som kan tænkes at have indflydelse på sagsbehandlingstiden, herunder kommunens størrelse og urbaniseringsgrad. Generelt må det forventes, at mere urbaniserede kommuner vil kunne have en længere sagsbehandlingstid, fordi der er flere parter, som skal høres i forbindelse med sagsbehandlingen. Der kan måske også være forskelle mellem store og små kommuner. Her kan der tænkes forskellige årsagssammenhænge. En mulighed er, at små kommuner har nemmere ved at samarbejde internt, og at dette leder til lavere sagsbehandlingstider end i store kommuner. En anden mulig sammenhæng kan være, at store kommuner kan udvikle specialiserede funktioner, som leder til lavere sagsbehandlingstider end i små kommuner. Der kan altså være fordele og ulemper ved begge dele.

Analysen viser, at mindre kommuner har en lavere sagsbehandlingstid end større. Den statistiske analyse viser, at dette resultat er signifikant. Interviewene med kommunerne indikerer, at dette bl.a. kan skyldes, at de mindre kommuner ofte er tæt på deres erhvervsliv og dermed på de områder, de repræsenterer. Det giver ofte mulighed for en hurtig og smidig sagsbehandling.

Figur 5-16: Sammenhæng mellem kommunestørrelse og sagsbehandlingstid



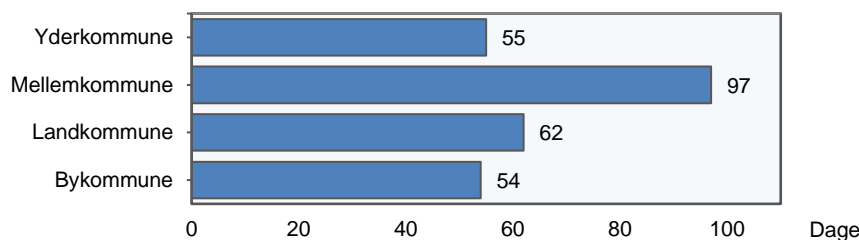
Kilde: ØIM Kommunale nøgletal og BoM (n=28).

Opdeling af kommuner på små, mellemstore og store kommuner følger Danmarks Statistik. Små kommuner er kommuner med et indbyggertal under 25.000. Mellemkommuner er kommuner med et indbyggertal mellem 25.000 og 100.000. Store kommuner er kommuner med et indbyggertal over 100.000.

Kommunerne er indplaceret i en af fire kommunetyper: landkommune, mellemkommune, bykommune eller yderkommune. Figur 5-17 viser den beskrivende sammenhæng mellem kommunetype og sagsbehandlingstid. Heraf fremgår det, at sagsbehandlingstiden er længst i mellemkommuner efterfulgt af landkommuner. Den korteste sagsbehandlingstid er at finde i by- og yderkommuner. Analy-

sen kan ikke pege på forklaringer på dette resultat. Det kan måske hænge sammen med, at det er bestemte typer virksomheder, der ligger i mellemkommunerne, fx tunge industrivirksomheder.

Figur 5-17: Sammenhæng mellem kommunetype og sagsbehandlingstid



Kilde: Danmarks Statistik og BoM (n=34).

Lovkrav

Virksomheder skal ved etablering samt ved udvidelse og ændringer have en miljøgodkendelse i henhold til bekendtgørelse om godkendelse af listevirksomheder. Som del af miljøgodkendelsen skal myndigheden også foretage en vurdering af, om regler i habitatbekendtgørelsen er overholdt.

Visse typer af godkendelsespligtige anlæg skal endvidere vurderes i henhold til risikobekendtgørelsen og/eller VVM-regler, ligesom visse anlæg kan forudsætte ny eller ændring af lokalplan. Disse typer af sager indgår ikke i denne undersøgelse, da de undtaget fra servicemålsaftalen.

Undersøgelsen viser, at lovkrav ikke udgør en forsinkende faktor for miljøgodkendelserne på samme måde, som de gør for byggetilladelse. Dette kan hænge sammen med flere forhold. For det første er de potentielt største konfliktsager (godkendelser af risikovirksomheder, VVM-pligtige virksomheder og sager som forudsætter ny eller ændret lokalplan) undtaget fra servicemålsaftalen. For det andet er der færre love, som påvirker sagsbehandlingen, og flere af disse love påses ofte i den samme kommunale forvaltning, herunder naturbeskyttelsesloven, habitatbekendtgørelsen og jordforureningsloven.

At lovkrav ikke på samme måde er en forsinkende faktor for miljøgodkendelserne ses af resultaterne af kommunesurveyen, hvor kommunerne blev bedt om at rangordne, hvilke forhold de anser som mest forsinkende for sagsbehandlingstiden. Som de mest forsinkende faktorer på miljøområdet nævner kommunerne:

- Nr. 1: Manglende/fejlagte oplysninger i sagen fra ansøger
- Nr. 2: Ændrede forhold i sagen undervejs i sagsbehandlingen
- Nr. 3: Komplekse ansøgninger
- Nr. 4: Manglende ressourcer i forvaltningen

➤ Nr. 5: Væsentlige udsving i mængden af sager.

"Høringer/tilladelser/dispensationer fra anden lovgivning" og "mange høringsparter og høringsfrister hos eksterne myndigheder, nabo" ligger på en syvende og ottende plads. På byggeområdet ligger disse to forhold som hhv. den anden og tredje mest forsinkende faktor for sagsbehandlingstiden.

Det må dermed konkluderes, at faktorer som høringskrav og -tider, sagsbehandlingstid hos andre myndigheder, krydslovgivning og partshøringer hos naboer ikke generelt er afgørende for overholdelsen af servicemålene for miljøgodkendelser. Som nævnt kan det hænge sammen med, at en række virksomheder og ansøgninger er undtaget fra servicemålsaftalen, herunder virksomheder omfattet af risikobekendtgørelsen, samt ansøgninger, der indebærer VVM-pligt og ansøgninger, der indebærer udarbejdelse af ny lokalplan.

Øvrige forhold

En række øvrige forhold vil måske kunne have indflydelse på variationen i sagsbehandlingstiden. Gennem surveys, interviews og på workshops er der spurgt ind til disse forhold: Postloven, ændret ansøgning under sagsbehandlingen, økonomiske konjunkturer, ansøgninger indsendt op til ferie og helligdage, kompleksitet af sager, sæsonudsving, væsentlige ændringer og antallet af sager, som kommunen modtager årligt.

Disse forhold indgår ikke i den multiple registeranalyse, og det er dermed ikke muligt at sige, om der statistisk set er en signifikant sammenhæng mellem fx antallet af ansøgninger indsendt op til ferie og helligdage og variation i sagsbehandlingstiden.

Udsagn i forbindelse med interviews, survey og workshoppen på miljøgodkendelsesområdet peger i retning af, at nogle af disse forhold har stor betydning for sagsbehandlingstiden. Kommunesurveyen viser, at kommunerne opfatter "ændrede forhold i sagen undervejs i sagsbehandlingen", "komplekse ansøgninger" og "væsentlige udsving i mængden af ansøgninger" som hhv. den anden, tredje og femte vigtigste faktor, der øger sagsbehandlingstiden. Dette indikerer, at øvrige forhold har større betydning på miljøgodkendelsesområdet end på byggesagsområdet.

I de gennemførte interviews giver flere kommuner eksempler på, hvilke typer af ændringer de ofte ser undervejs i sagsbehandlingen. Citatet til højre giver et eksempel.

Postloven og ansøgninger indsendt op til ferie og helligdage omtales ikke som et problem i interviews og på workshoppen om miljøgodkendelsesområdet.

"Typisk udvikler sagsmaterialet sig i løbet af sagen. Der er altid spørgsmål undervejs, og når vi begynder at stille spørgsmål, så finder de ud af, at ting kan gøres smartere. Eller også ændrer behovene sig, eller virksomheden opstarter nye projekter, som man vælger at tage med".

- Sagsbehandler på miljøområdet i en mellemstor kommune.

5.3 Godkendelser af husdyrbrug

I dette afsnit undersøger vi, hvordan kommunespecifikke og tværkommunale faktorer påvirker sagsbehandlingstiden for godkendelser af husdyrbrug. Indledningsvis ser vi nærmere på de kommunespecifikke faktorer efterfulgt af de tværkommunale faktorer.

Analysen viser en række af de samme resultater, som analysen også viste for byggesags- og miljøområdet. Ligesom for de to andre sagsområder viser analysen, at der er en sammenhæng mellem, om kommunerne oplever, at de har tilstrækkelige ressourcer til at sikre en god dialog med ansøgerne undervejs i sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden. Jo flere ressourcer, jo kortere sagsbehandlingstid. I modsætning til de to andre sagsområder viser analysen, at der er en sammenhæng mellem kommunernes angivelser af, hvorvidt de har de rigtige faglige kompetencer til at sikre en kvalificeret sagsbehandling og sagsbehandlingstiden.

Analysen viser endvidere, at der heller ikke på dette sagsområde kan påvises en sammenhæng mellem forskellige typer af organisering og sagsbehandlingstiden. Ligesom på miljøområdet kan der heller ikke påvises en sammenhæng mellem, hvorvidt kommunen har klare procedurer for samarbejdet mellem forvaltningerne og sagsbehandlingstiden.

I modsætning til miljøområdet er der en sammenhæng mellem kommunestørrelse og sagsbehandlingstid. Jo større kommunen er, jo kortere er sagsbehandlingstiden. Hvad angår kommunetypen, er sagsbehandlingstiden længst i by- og mellemkommuner.

I modsætning til byggeområdet viser analysen, at kommunerne vurderer, at lovkrav ikke på samme måde udgør en forsinkende faktor for husdyrgodkendelserne, som de gør for byggetilladelse.

5.3.1 Hvad siger kommunerne?

I det følgende præsenteres resultater for udvalgte parametre fra kommunesurveyen, hvor de kommunespecifikke faktorer præsenteres først efterfulgt af de tværkommunale faktorer. Under de kommunespecifikke faktorer ser vi nærmere på *ressourcer og kompetencer*, *organisering og procedurer* samt *kommunale karakteristika*. Analysen af de tværkommunale faktorer omfatter *lovkrav og øvrige forhold*.

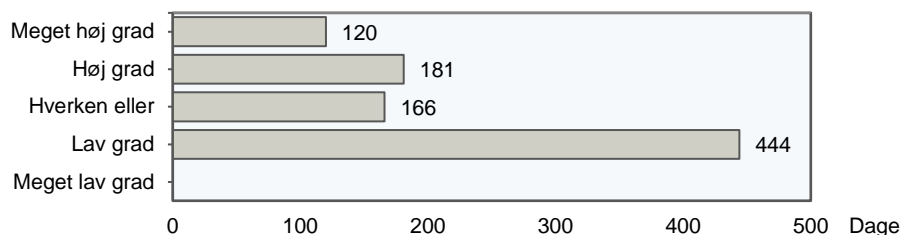
Ressourcer og kompetencer

Det må antages, at de ressourcer, som forvaltningen har til rådighed, vil have indflydelse på kommunens sagsbehandlingstid. Jo flere ressourcer, jo kortere må sagsbehandlingstiden antages at være. I det følgende anvender vi kommunens udsagn om, hvorvidt forvaltningen oplever, at de har tilstrækkelige ressourcer til at sikre en god dialog undervejs i sagsbehandlingen som en indikator for forvaltningens ressourcesituation på husdyrgodkendelsesområdet. Dette valg er baseret på udsagn fra kommunerne om, at netop dialogen er afgørende for at sikre kvalitet i sagsbehandlingen og en god erhvervsservice, ligesom virksomhederne angiver dialog med kommunen som en af de vigtigste faktorer for god erhvervsservice (jf. kapitel 5).

77 pct. af kommunerne, svarende til 47 kommuner, angiver, at de enten i meget høj eller i høj grad har tilstrækkeligt mange ressourcer til at sikre en god dialog med ansøgerne undervejs i sagsbehandlingstiden. Derudover angiver ca. 20 pct. hverken-eller. Sammenholder vi kommunernes svar

på dette spørgsmål med deres faktiske sagsbehandlingstider, peger analysen på en vis sammenhæng. Som det fremgår af Figur 5-18, viser tallene, at i jo højere grad kommunen oplever, at de har tilstrækkelige ressourcer til at sikre en god dialog med ansøgerne undervejs i sagsbehandlingen, desto kortere sagsbehandlingstid.

Figur 5-18: Sammenhæng mellem tilstrækkelige ressourcer til at sikre en god dialog undervejs i sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden på husdyrområdet



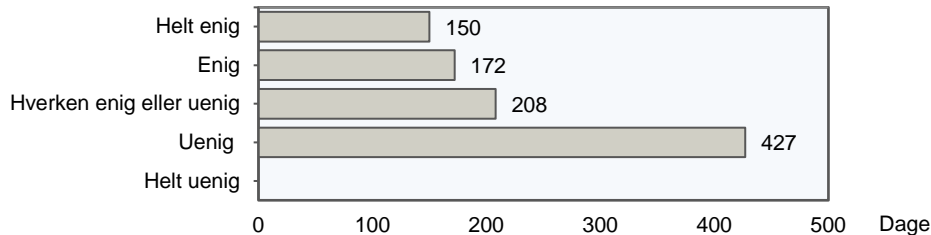
Kilde: Survey til kommuner (n=50).

Ligeledes er det en hypotese, at kommuner, som har de rette faglige kompetencer på husdyrgodkendelsesområdet, vil have en lavere sagsbehandlingstid, end kommuner der ikke har det, da de vil være mere effektive i deres sagsbehandling.

I kommunesurveyen er kommunerne blevet bedt om at forholde sig til en række spørgsmål vedr. kompetencer involveret i sagsbehandlingen. Generelt oplever langt størstedelen af kommunerne, at de har de rigtige faglige kompetencer til at sikre en kvalificeret sagsbehandling. Dette gælder for 80 pct. som er enige eller helt enige i, at de har de rigtige faglige kompetencer til at sikre en kvalificeret sagsbehandling.

Der kan påvises en sammenhæng mellem kommunernes angivelser af, hvorvidt de har de rigtige faglige kompetencer til at sikre en kvalificeret sagsbehandling og sagsbehandlingstiden. Således fremgår det, at sagsbehandlingstiden er kortere, desto højere på skalaen kommunernes svar ligger. Eksempelvis er sagsbehandlingstiden lavere blandt de kommuner, der angiver hverken-eller sammenlignet med de kommuner, der angiver uenig. Kommunerne er også blevet bedt om at udvælge de fem faktorer, som øger sagsbehandlingstiderne mest. Her angiver ca. 10 pct. af kommunerne manglende kompetencer. Dermed er det ikke en af de væsentligste faktorer for sagsbehandlingstiden, men den er dog vigtigere end på byggesags- og miljøgodkendelsesområdet, hvor de tilsvarende tal er hhv. 3 og 6 pct. Dette understøttes af interviews med landmænd, som udtrykker at det er afgørende for dem, at kommunens sagsbehandlere har forståelse for landbruget.

Figur 5-19: Sammenhæng mellem de rigtige faglige kompetencer og sagsbehandlingstid



Kilde: Survey til kommuner (n=50).

Organisering og procedurer (inkl. dialog med virksomheder)

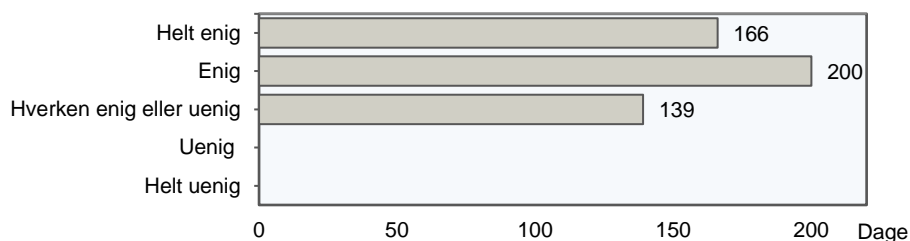
Interviews med kommuner og workshops på alle tre sagsområder viser, at kommunerne opfatter den interne organisering af sagsbehandlingen i kommunen og de processer, der etableres i denne forbindelse, som den vigtigste vej til en kortere sagsbehandlingstid.

Organisering og proces dækker over en række forskellige forhold i kommunens sagsbehandling, herunder én indgang til kommunen, tværgående teams, procedurer for koordinering af sagsbehandling og høringer på tværs af afdelinger, forhåndsdialog mv. I det følgende anvendes tre udsagn som indikatorer for kommunens måde at organisere sagsbehandlingen internt i kommunen hhv. spørgsmålet "vi håndterer sagsbehandlingen inden for den samme forvaltning", "den samme sagsbehandler er tilknyttet den enkelte sag igennem hele sagsbehandlingen" og "vi har klare procedurer for samarbejdet mellem forvaltningerne (eller mellem enhederne inden for samme forvaltning)".

Der forekommer visse forskelle på tværs af kommuner i relation til organisering. Hvad angår håndtering af sagsbehandling, angiver stor set alle kommuner (68 ud af 71), at de håndterer sagsbehandlingen inden for den samme forvaltning. Analysen kan derfor ikke give svar på, om forskelle i organisering af forvaltningen leder til forskelle i sagsbehandlingstid.

I relation til hvorvidt det er den samme sagsbehandler, der er tilknyttet den enkelte sag, er der begrænsede forskelle på tværs af kommunerne. 59 ud af 71 kommuner svarer helt enig eller enig til, at det er den samme sagsbehandler, der er tilknyttet den enkelte sag igennem hele sagsbehandlingen. Derudover svarer hhv. 5 og 6 kommuner hverken-eller og uenig til spørgsmålet. Der kan ikke ses en klar tendens i besvarelserne af dette spørgsmål.

Figur 5-20: Sammenhæng mellem samme sagsbehandler igennem hele sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden

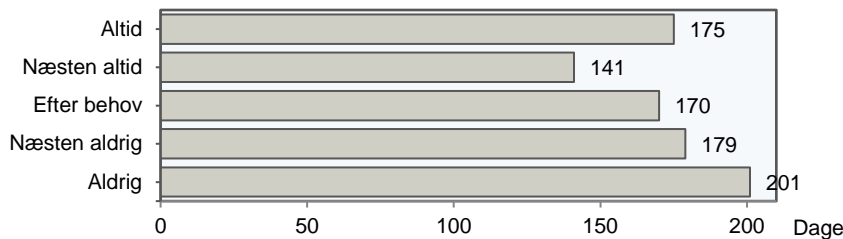


Kilde: Survey til kommuner (n=50).

Ligesom kommunerne udtrykker, at organisering er afgørende, udtrykker de også, at processen for sagsbehandlingen er afgørende for sagsbehandlingstiden. I det følgende anvendes to spørgsmål som indikatorer for kommunens processer, hhv. spørgsmålet "anvender I tværgående teams, fx erhvervs-teams, task forces mv.?" og "vi har oftest en dialog med virksomhederne forud for ansøgningen".

Ligesom på de to andre sagsområder viser analysen, at der ikke kan påvises en sammenhæng mellem, om kommunerne anvender tværgående teams og forhåndsdialog og variation i sagsbehandlingstiden. Som tidligere nævnt er dette et overraskende resultat, da kommunerne selv peger på det omvendte i interviewene og i udsagn ved workshops. Der kan tænkes flere mulige forklaringer. En forklaring kan være, at små kommuner ikke har behov for at formalisere samarbejdet mellem forskellige afdelinger, da sagsbehandlerne kender hinanden godt og har et løbende samarbejde. En anden forklaring kan være, at der er en kvalitetsmæssig forskel i det tværgående samarbejde, som ikke vises gennem denne analyse, og som kan lede til forskelle i sagsbehandlingstiden.

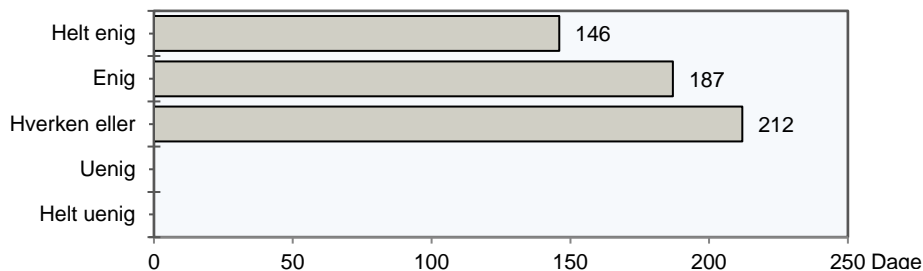
Figur 5-18: Sammenhæng mellem anvendelse af tværgående teams og sagsbehandlingstiden



Kilde: Survey til kommuner (n=50).

Figuren herunder viser en klar sammenhæng mellem kommunernes svar i relation til ikke klare procedurer for samarbejdet mellem forvaltningerne og sagsbehandlingstiden. Således har de kommuner, der svarer 'Helt enig' til spørgsmålet om hvorvidt de har klare procedurer for samarbejdet mellem forvaltningerne (eller mellem enhederne inden for samme forvaltning) en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 146 dage. Til sammenligning har de kommuner der svarer 'Hverken eller' en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 212 dage.

Figur 5-22: Sammenhæng mellem klare procedurer for samarbejdet mellem forvaltningerne (eller mellem enhederne inden for samme forvaltning) og sagsbehandlingstiden



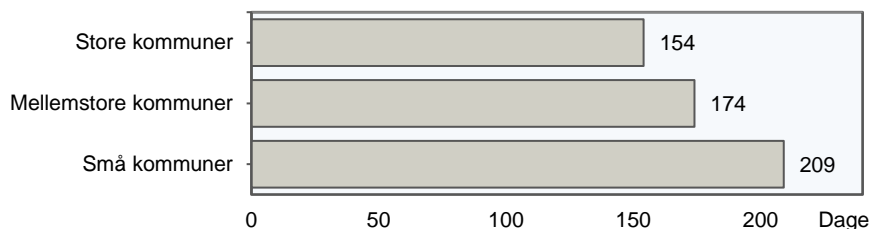
Kilde: Survey til kommuner (n=47).

Kommunale karakteristika

Der er en række kommunale karakteristika, som kan tænkes at have indflydelse på sagsbehandlingstiden, herunder kommunens størrelse og urbaniseringsgrad. Generelt må det forventes, at mere urbaniserede kommuner vil kunne have en længere sagsbehandlingstid, fordi der er flere parter, som skal høres i forbindelse med sagsbehandlingen. Der kan måske også være forskelle mellem store og små kommuner. Her kan der tænkes forskellige årsagssammenhænge. En mulighed er, at små kommuner har nemmere ved at samarbejde internt, og at dette leder til lavere sagsbehandlingstider end hos store kommuner. En anden mulig sammenhæng kan være, at store kommuner kan udvikle specialiserede funktioner, som leder til lavere sagsbehandlingstider end hos små kommuner. Der kan altså være fordele og ulemper ved begge dele.

Figuren nedenfor viser, at der kan påvises en sammenhæng mellem kommunestørrelsen og sagsbehandlingstiden. Jo større kommunen er, jo kortere er sagsbehandlingstiden. Dette er omvendt af miljøgodkendelsesområdet og byggesagsområdet.

Figur 5-19: Sammenhæng mellem kommunestørrelse og sagsbehandlingstid

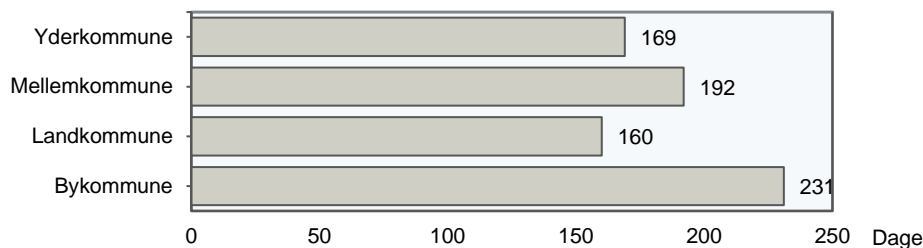


Kilde: Survey til kommuner (n=50).

Opdeling af kommuner på små, mellemstore og store kommuner følger Danmarks Statistik. Små kommuner er kommuner med et indbyggertal under 25.000. Mellemkommuner er kommuner med et indbyggertal mellem 25.000 og 100.000. Store kommuner er kommuner med et indbyggertal over 100.000.

Kommunerne er indplaceret i en af fire kommunetyper: landkommune, mellemkommune, bykommune eller yderkommune. Figuren nedenfor viser den sammenhængen mellem kommunetype og sagsbehandlingstid. Heraf fremgår det, at sagsbehandlingstiden er højest i bykommuner efterfulgt af mellemkommuner. De korteste sagsbehandlingstider er at finde i landkommuner og yderkommuner.

Figur 5-20: Sammenhæng mellem kommunetype og sagsbehandlingstid



Kilde: Survey til kommuner (n=50).

Interviews med kommunerne viser, at en mulig forklaring er, at yder- og landkommuner, der typisk har mange husdyrsager, også har gode kompetencer på området og prioriterer en tæt dialog med landmænd og rådgivere. Hertil kommer muligvis, at nogle af de store land- og yderkommuner overvejende har en bestemt type husdyrbrug og derfor har stor erfaring i netop disse sagstyper. Dette kan betyde at sagsbehandlingstiderne bliver kortere.

Lovkrav

Husdyrbrugsloven har implementeret VVM-direktivet for så vidt angår husdyrbrug, planlovens regler om landzonetilladelser og miljøbeskyttelseslovens regler om godkendelse og revurdering af husdyrbrug. Kommunen kan således i en og samme arbejdsgang vurdere og udarbejde en samlet godkendelse for et husdyrbrug. VVM-direktivets regler om forhøring, annoncering og offentlig høring er indarbejdet i lovgivningen. Lovkrav udgør derfor ikke på samme måde en forsinkende faktor, som de gør for byggetilladelserne.

Dette ses også af resultaterne af kommunesurveyen, hvor kommunerne blev bedt om at rangordne, hvilke forhold de anser som mest forsinkende for sagsbehandlingstiden. Som de mest forsinkende faktorer på husdyrområdet nævner kommunerne:

- Nr. 1: Ændrede forhold i sagen undervejs i sagsbehandlingen
- Nr. 2: Manglende/fejlagtige oplysninger i sagen fra ansøger
- Nr. 3: Komplekse ansøgninger
- Nr. 4: Væsentlige udsving i mængden af ansøgninger
- Nr. 5: Manglende ressourcer i forvaltningen.

På husdyrgodkendelsesområdet ligger de forhold, der har med eksterne lovkrav langt nede ad listen. Således ligger "mange høringsparter og høringsfrister hos eksterne myndigheder, nabo" på en sjette plads og "høringer/tilladelser/dispensationer fra anden lovgivning" på en delt niende plads. I modsætning hertil ligger "høringer/tilladelser/dispensationer fra anden lovgivning" og "mange høringsparter og høringsfrister hos eksterne myndigheder, nabo" hhv. den anden og tredje mest forsinkende faktor på byggesagsområdet.

Det må dermed konkluderes, at faktorer som høringskrav og -tider, sagsbehandlingstid hos andre myndigheder, krydslovgivning og partshøringer hos naboer ikke spiller en afgørende rolle for længden af sagsbehandlingstiden.

Som det ses, er det særligt ændrede forhold i sagen eller manglende oplysninger, der udgør de forsinkende faktorer på husdyrområdet. I de kvalitative interviews forklarer flere kommuner, at der sker ændringer af det ansøgte projekt undervejs i sagsbehandlingen, fordi ansøgerne ikke altid ved, hvad de vil fra starten. Undervejs i sagsbehandlingsprocessen, når der stilles spørgsmål til projektering, teknologier mv., kan det give anledning til ændringer.

Når det kommer til manglende eller fejlagtige oplysninger i sagen fra ansøger, nævner de interviewede kommuner, at det kan skyldes mange forskellige forhold. Dog fremhæves bl.a. udfordringer med at få søgt dispensationer fra afstandskrav, tilladelser til markvanding og antallet af stipladser.

Flere kommuner giver udtryk for, at kvaliteten af ansøgninger er blevet væsentligt højnet, efter at kommunerne er begyndt at holde møder med de rådgivere og konsulenter, som udarbejder ansøgninger for landmændene.

Øvrige forhold

En række øvrige forhold vil måske kunne have indflydelse på variationen i sagsbehandlingstiden. Gennem surveys, interviews og på workshops er der spurgt ind til disse forhold: Postloven, antal projekter, som ansøgeren ændrer under sagsbehandlingen, økonomiske konjunkturer, ansøgninger indsendt op til ferie og helligdage, kompleksitet af sager, sæsonudsving, væsentlige ændringer og antallet af sager, som kommunen modtager årligt.

Disse forhold indgår ikke i den multiple registeranalyse, og det er dermed ikke muligt at sige, om der statistisk set er en signifikant sammenhæng mellem fx antallet af ansøgninger indsendt op til ferie og helligdage og variation i sagsbehandlingstiden.

Udsagn ved interviews, survey og workshoppen på husdyrgodkendelsesområdet peger i retning af, at nogle af disse forhold har stor betydning for sagsbehandlingstiden. Kommunesurveyen viser, at kommunerne opfatter "ændrede forhold i sagen undervejs i sagsbehandlingen", "komplekse ansøgninger" og "væsentlige udsving i mængden af ansøgninger" som hhv. den anden, tredje og femte vigtigste faktor, der øger sagsbehandlingstiden, jf. ovenfor. Dette indikerer, at øvrige forhold har større betydning på husdyrgodkendelsesområdet end på byggesagsområdet. De økonomiske konjunkturer betyder også noget. Når det går godt for landbruget, kommer der flere ansøgninger ind til kommunernes sagsbehandling. Tilsvarende med lovændringer, hvor den aktuelle ændring af husdyrloven pr. 1. august 2017 har betydet ekstraordinært mange ansøgninger inden sommerferien. Dette illustreres af citatet til højre.

"Vi står med lidt af en pukkel lige nu med 40 ansøgninger i juni og juli, hvor vi normalt får 6-8 stykker. Vi fører statistik over det, og det er typisk i forbindelse med lovændringer og stramninger, at vi oparbejder bunker".

- Fagleder på husdyrområdet i en stor landkommune.

Postloven og ansøgninger indsendt op til ferie og helligdage omtales ikke som et problem i interviews og på workshoppen på husdyrgodkendelsesområdet.

5.3.2 Hvilke faktorer har størst betydning for sagsbehandlingstiden?

I dette afsnit præsenteres resultater af de to multiple regressionsanalyser. I den ovenstående analyse blev der præsenteret en variabel ad gangen og set på dennes sammenhæng med sagsbehandlingstiden. De multiple regressionsanalyser tager højde for, at sagsbehandlingstiden påvirkes af flere faktorer samtidigt ved at se på betydningen af mellemliggende variable. De multiple regressionsanalyser er dermed mere præcise i deres udsagn. Det betyder også, at der kan være forskel mellem resultaterne i den overstående analyse og de multiple regressionsanalyser.

Der er gennemført to multiple regressionsanalyser. I den ene analyse anvendes *kommunens gennemsnitlige sagsbehandlingstid* som *outcome*, dvs. den afhængige variabel. Med denne analyse er det muligt at sige noget om, hvad der kan påvirke kommunens gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Den anden analyse har den enkelte sag som omdrejningspunkt, hvor *sagsbehandlingstid pr. sag* anvendes som *outcome*. Med denne analyse er det muligt at sige noget om, hvad der kan påvirke sagsbehandlingstiden for den enkelte sag. Der indgår 31 variable i analyserne. Variablene fremgår af bilag 5.

Multiple regressionsanalyse på kommuneniveau

I det følgende præsenteres resultaterne af multiple regressionsanalysen, som er gennemført på kommuneniveau. Nedenstående tabel indeholder en oversigt over, hvilke parametre der har vist sig at have en signifikant betydning for sagsbehandlingstiden.

Tabel 5-6: Oversigt over signifikante parametre, kommuneniveau

Parameter	Tematik	Resultat
Antal sager	Øvrige forhold/ Kommunale karakteristika	-
Vi har tilstrækkeligt mange ressourcer til at sikre en god dialog med ansøgerne undervejs i sagsbehandlingen	Ressourcer og kompetencer	-

Anm.: I tabellen angiver et "+" en øget sagsbehandlingstid, mens et "-" angiver en mindsket sagsbehandlingstid.

Note: n=50.

Analysen viser, at jo flere sager en kommune behandler, desto lavere er sagsbehandlingstiden. Selv om man umiddelbart vil forvente, at et øget antal sager alt andet lige vil betyde en øget sagsbehandlingstid, kan der være en logisk forklaring. I sammenligning med byggesagsområdet er der en række kommuner, som behandler meget få sager på husdyrgodkendelsesområdet. Jo flere sager en kommune har, jo bedre kompetencer opbygger og vedligeholder kommunen også på området, og dette er med til at sikre en lavere sagsbehandlingstid.

Derudover viser analysen, at de kommuner, der angiver at have tilstrækkeligt mange ressourcer til at sikre en god dialog med ansøgerne undervejs i sagsbehandlingen, har en kortere sagsbehandlingstid, end de som ikke har. Dette resultat findes også på byggesagsområdet.

Multiple regressionsanalyse på sagsniveau

I det følgende præsenteres resultaterne fra den multiple regressionsanalyse, som er gennemført på sagsniveau, hvor den enkelte sags sagsbehandlingstid er udfaldsvariabel. Nedenstående tabel inde-

holder en oversigt over, hvilke parametre der har vist sig at have signifikant betydning for sagsbehandlingstiden.

Tabel 5-7: Oversigt over signifikante parametre, sagsniveau

Parameter	Tematik	Resultat
Mellemkommune sammenlignet med en landkommune	Kommunale karakteristika	+
Oplevet en stigning i årsværk	Ressourcer og kompetencer	+
Vi har tilstrækkeligt mange ressourcer til at sikre en god dialog med ansøgerne undervejs i sagsbehandlingen	Ressourcer og kompetencer	-
Det er let at rekruttere kvalificerede medarbejdere til området	Ressourcer og kompetencer	+
Vi har behov for at anvende/tilkøbe specialiserede kompetencer, som ikke er i vores forvaltning, til særligt vanskelige sager	Ressourcer og kompetencer	-
Vi håndterer sagsbehandlingen inden for den samme forvaltning	Organisering og procedurer	-
Vi har klart beskrevne sagsgange og procedurer for sagsbehandlingen	Organisering og procedurer	+
Den samme sagsbehandler er tilknyttet den enkelte sag igennem hele sagsbehandlingen	Organisering og procedurer	+
Anvender I tværgående teams, fx erhvervsteams, task forces mv.?	Organisering og procedurer	-
Der sker sjældent større ændringer i ansøgningerne undervejs i sagsbehandlingen, der kan forlænge sagsbehandlingstiden	Øvrige forhold	+
Regelgrundlaget på området er generelt klart og entydigt og giver dermed ikke plads til brede fortolkninger	Lovkrav	-
Nitratklasser: Nitratklasse I	Øvrige forhold	+
Ammoniak: afstand til kategori 3 – natur potentiel ammoniakfølsom skov: under 600-700 meter	Øvrige forhold	+

Anm.: I tabellen angiver et "+" en øget sagsbehandlingstid, mens et "-" angiver en mindsket sagsbehandlingstid.

Note: n=808.

Analysen viser, at sagsbehandlingstiden varierer signifikant på tværs af kommunetyper. Mellemkommuner har længere sagsbehandlingstider end landkommuner. Der findes ingen sammenhæng mellem kommunestørrelse og sagsbehandlingstid. Det kan tænkes, at landkommunerne er mere kompetente til at løse disse opgaver, og at dette afspejler sig i sagsbehandlingstiden.

Analysen peger delvist på samme billede som regressionsanalysen på kommuneniveau. Hvis sagen behandles i en kommune, som angiver at have tilstrækkeligt mange ressourcer til at sikre en god dialog undervejs i sagsbehandlingen, så vil det være med til at sikre en kortere sagsbehandlingstid. Mod forventning viser analysen endvidere, at hvis sagen behandles i en kommune, der i den seneste tid har oplevet en stigning i årsværk øges sagsbehandlingstiden. Forklaringen kan være, at ressourcer tilføjes, når sagsbehandlingstiden allerede er steget.

Når der ses på de faktorer, som belyser *organisering og procedurer* er analysen ikke entydig. Analysen viser, at kommuner, som svarer positivt på udsagnene "vi håndterer sagsbehandlingen inden for den samme forvaltning" og "anvender I tværgående teams, fx erhvervsteams, task forces mv.?" har

lavere sagsbehandlingstid. Dette er som ventet. Men analysen viser også, at kommuner som svarer positivt på udsagnene, at "vi har klart beskrevne sagsgange og procedurer for sagsbehandlingen" og at "den samme sagsbehandler er tilknyttet den enkelte sag igennem hele sagsbehandlingen" har højere sagsbehandlingstid. Dette er modsat forventningen og evalueringen kan ikke pege på en forklaring.

Ses der på *lovkrav* peger analysen på, at hvis en sag behandles i en kommune, som angiver, at regelgrundlaget er klart og entydigt og dermed ikke giver plads til fortolkninger, reducerer det alt andet lige sagsbehandlingstiden. Dette er omvendt for byggesager og miljøgodkendelser.

De eneste miljødataparametre, der har en signifikant betydning, er, at hvis godkendelsen ligger inden for nitrat I-området, er det med til at øge sagsbehandlingstiden. Hvis godkendelsen ligger inden for 600-700 meter til et ammoniakfølsomt område, øger det sagsbehandlingstiden.

6. VIRKSOMHEDERNES SERVICEOPLEVELSE

Dette kapitel beskriver virksomhedernes serviceoplevelse for hvert enkelt sagsområde samt på tværs af de tre områder. Kapitlet beskriver virksomhedernes generelle tilfredshed med den samlede sagsbehandling, deres tilfredshed med sagsbehandlingstiden, og hvordan virksomhederne prioriterer forskellige typer af kommunal service i forhold til hinanden. Endelig analyseres, hvad der kan forklare forskellen i virksomhedernes serviceoplevelse, og mulige forklaringer på forskelle mellem virksomhedernes serviceoplevelse på de tre sagsområder beskrives.

Analysen i dette kapitel er baseret dels på en survey til alle virksomheder, som har fået behandlet en byggetilladelse, en miljøgodkendelse eller en godkendelse af husdyrbrug i perioden 2016 til 2017, dels på udsagn på de tre afholdte workshops og ved interviews med landmænd (jf. metodebeskrivelse i kapitel 3).

Med virksomhed forstås den ansøgende virksomhed og ikke nødvendigvis den virksomhed, som godkendelsen i sig selv vedrører. Det kan fx være en rådgiver. På husdyrgodkendelsesområdet er det så udbredt, at rådgivere ansøger på landmændenes vegne, at virksomhedssurveyen er suppleret med interviews med landmænd med henblik på at få deres perspektiv belyst også.

Det skal bemærkes, at der er stor forskel på antallet af besvarelser af surveyen. På byggesagsområdet er der 1.010 besvarelser. På miljøgodkendelsesområdet er der 189 besvarelser og på husdyrgodkendelsesområdet er der kun 26. Surveyen er repræsentativ på byggesagsområdet, men ikke på de to andre sagsområder, hvor besvarelserne skal ses som indikative.

Kapitlet viser, at mange virksomheder er tilfredse med den samlede sagsbehandling. Dette gælder på tværs af de tre sagsområder. Tilfredsheden er størst på husdyrområdet og mindst på byggeområdet. Miljøområdet ligger mellem de to. Det samme mønster ses, når der ses på virksomhedernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden. Hovedparten af virksomhederne er tilfredse, mens tilfredsheden med sagsbehandlingstiden er dog lavere end tilfredsheden med den samlede sagsbehandling. Mønsteret i besvarelserne på de tre sagsområder gentager sig, når man ser på virksomhedernes oplevelse af forhold som kommunens kommunikation om sagen, om kommunen var god til løbende at orientere om sagens udvikling, og om det har været klart for ansøgeren, hvorfor sagsbehandlingstiden havde den længde, den havde.

Det skal bemærkes, at virksomhederne på de tre områder er forskellige. På husdyrområdet er det almindeligt at rådgivere søger på landmandens vegne. Det sker også på de to andre områder, men ikke i samme omfang. Dette kan måske have en positiv indvirkning på holdningen til sagsbehandlingstiden på husdyrområdet, da rådgiverne kender kommunernes og deres arbejdsform. Samtidig kan det også tænkes, at der er større sæsonudsving på byggesagsområdet, hvor vejret betyder meget for byggeprocessen, og at dette kan have en indvirkning på oplevelsen af sagsbehandlingstiden.

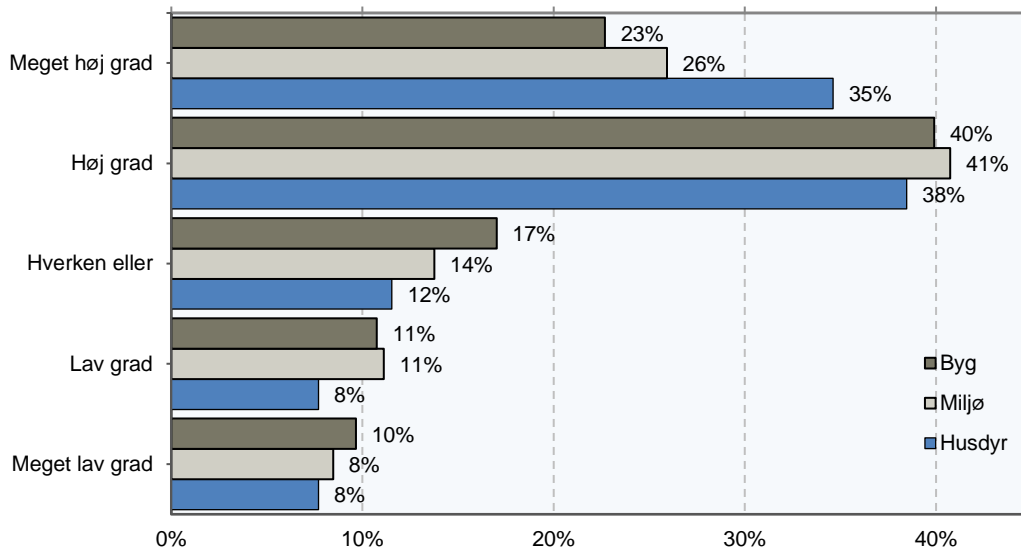
På alle tre sagsområder vurderer virksomhederne, at god kommunal erhvervsservice består af flere faktorer. Virksomhederne er blevet bedt om at rangordne forskellige typer af kommunal erhvervsservice efter væsentlighedsgrad. Resultatet viser, at der er forskel på, hvor væsentlig en kort sagsbehandlingstid er på de tre sagsområder. En kort sagsbehandlingstid er vigtigst på byggeområdet og

mindst vigtig på husdyrområdet. På byggesagsområdet rangerer en kort sagsbehandlingstid som nr. 2. På miljøområdet rangerer en kort sagsbehandlingstid som nr. 5, og på husdyrsområdet rangerer en kort sagsbehandlingstid som nr. 6.

6.1 Virksomhedernes generelle serviceoplevelse

Afsnittet viser, at mange, men ikke alle, virksomheder er tilfredse med den samlede sagsbehandling. Dette gælder på tværs af de tre sagsområder. Figur 6-1 nedenfor viser, at tilfredsheden er størst på husdyrområdet, hvor 73 pct. af virksomhederne er tilfredse med den samlede sagsbehandling, og mindst på byggeområdet, hvor 63 pct. er tilfredse med den samlede sagsbehandling. På miljøområdet er 67 pct. tilfredse med den samlede sagsbehandling.

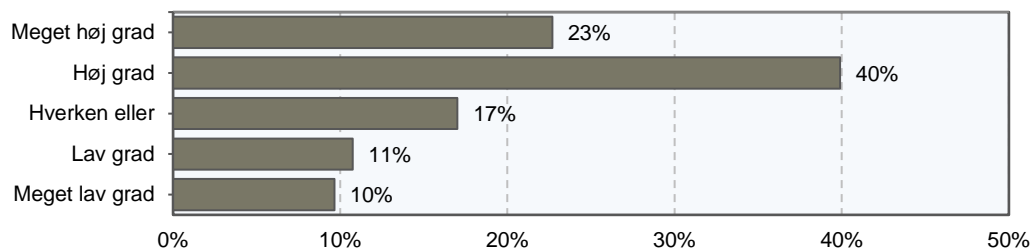
Figur 6-1: Alt i alt er jeg tilfreds med den samlede behandling af min sag



Kilde: Virksomhedssurvey.

6.1.1 Byggetilladelser

Surveyresultaterne viser, at mange, men ikke alle virksomheder, generelt er tilfredse med den samlede sagsbehandling, når de søger en byggetilladelse, jf. figuren nedenfor. Således udtrykker 63 pct., at de i høj eller i meget høj grad er tilfredse, mens 21 pct. siger, at de i lav eller i meget lav grad er tilfredse.

Figur 6-2: Alt i alt er jeg tilfreds med den samlede behandling af min sag

Kilde: Virksomhedssurvey (n=1005).

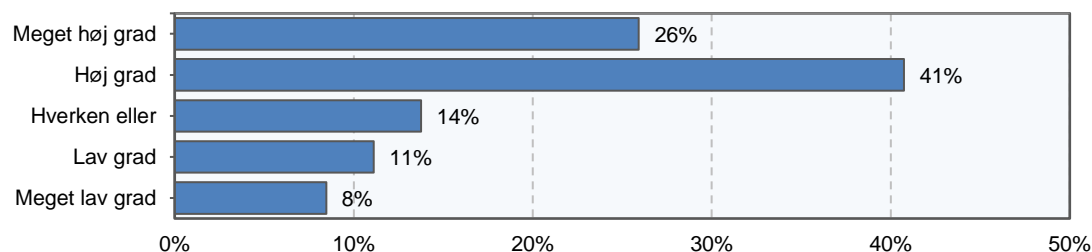
Dette resultat samstemmer med, at der er en betydelig variation i kommunernes sagsbehandlingstider på byggesagsområdet (jf. kapitel 5). Selv om kommunerne overholder servicemålene, når der ses på de gennemsnitlige sagsbehandlingstider, så går 20 pct. af sagerne over servicemålet, når der ses på de faktiske sagsbehandlingstider.

Hvilke forhold, der indgår i virksomhedernes oplevelse af god erhvervsservice, belyses i afsnit 6.4.

6.1.2 Miljøgodkendelser

Ligesom på byggeområdet er mange, men ikke alle virksomheder, generelt tilfredse med den samlede sagsbehandling. Figuren nedenfor viser, at 67 pct. af virksomhederne i høj eller meget høj grad er tilfredse, mens 19 pct. i lav eller meget lav grad er tilfredse.

Fordelingen af svarprocenterne på byggesags- og miljøgodkendelsesområdet er stort set ens. Ligesom på byggeområdet er der også stor variation i kommunernes sagsbehandlingstider på miljøgodkendelsesområdet.

Figur 6-3: Alt i alt er jeg tilfreds med den samlede behandling af min sag

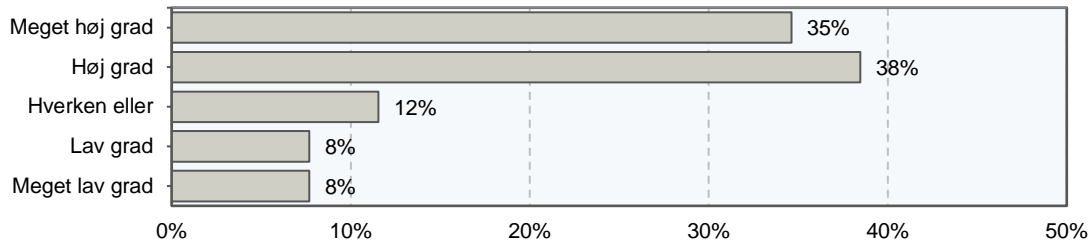
Kilde: Virksomhedssurvey (n=189).

6.1.3 Godkendelser af husdyrbrug

Virksomhedssurveyen indikerer, at der generelt er stor tilfredshed med den samlede sagsbehandling på husdyrområdet. Figuren nedenfor viser, at 73 pct. af virksomhederne i høj eller i meget høj grad er tilfredse med den samlede sagsbehandling. Kun 16 pct. er i lav eller i meget lav grad tilfredse med sagsbehandlingen. Dette resultat skal dog ses i lyset af en lav svarprocent i surveyen. Resultatet kan derfor alene ses som en indikation. Samtidig skal der tages forbehold for, at surveyen er sendt til landmændenes rådgivere – og ikke landmændene selv, da det er rådgiverne, som søger på landmændenes vegne. Når dette er sagt, så samstemmer resultatet med, at kommunerne overholder

servicemålene for § 11-, § 12- og § 16-sagerne, og at sagsbehandlingstiden for disse sagstyper er faldet med mere end 40 pct. i perioden 2012 til 2016.

Figur 6-4: Alt i alt er jeg tilfreds med den samlede behandling af min sag



Kilde: Virksomhedssurvey (n=26).

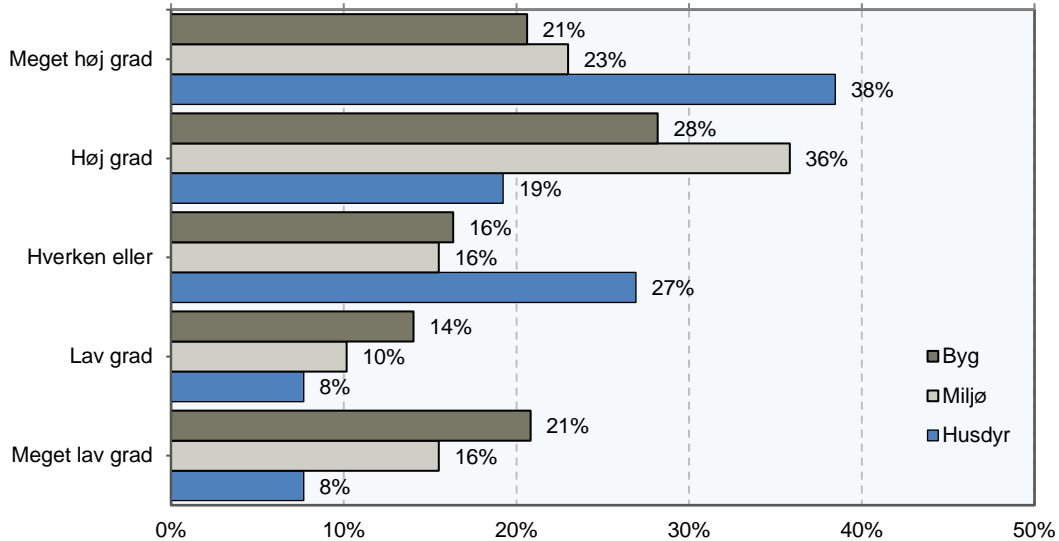
Som nævnt kan den højere tilfredshed på husdyrområdet måske også skyldes, at ansøgningsprocessen håndteres på vegne af landmændenes professionelle rådgivningsvirksomheder, som er vant til at håndtere dialogen med kommunerne. Mange steder har de opbygget langvarige relationer til kommunerne og har kendskab til lovgivningen og kommunernes arbejdsmetode. Samtidig har track and trace-systemet, husdyrgodkendelse.dk, eksisteret i 10 år, hvilket betyder, at systemet er velafprøvet, og at der er opbygget kompetencer på såvel kommuneside som ansøgerside til at håndtere processerne i systemet. I modsætning hertil er BoM-systemet fortsat forholdsvis nyt og stadig i en "indkøringsfase" i mange kommuner, hvilket påvirker sagsbehandlingsoplevelsen på bygge- og miljø-sagsområderne.

6.2 Virksomhedernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden

Det samme mønster, som ses for virksomhedernes vurdering af den samlede sagsbehandling, ses også for virksomhedernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden. Hovedparten af virksomhederne er tilfredse, men tilfredsheden med sagsbehandlingstiden er lavere end tilfredsheden med den samlede sagsbehandling, jf. figuren nedenfor.

Igen er tilfredsheden størst på husdyrområdet, hvor 57 pct. er tilfredse med sagsbehandlingstiden, mens 16 pct. ikke er tilfredse med sagsbehandlingstiden. På miljøområdet er 59 pct. tilfredse med sagsbehandlingstiden, mens 26 pct. ikke er det. På byggesagsområdet er 49 pct. tilfredse med sagsbehandlingstiden, mens 35 pct. ikke er tilfredse.

Figur 6-5: Jeg er tilfreds med sagsbehandlingstiden



Kilde: Virksomhedssurvey.

Figur 6-5 viser, at virksomhederne er stort set lige tilfredse på husdyrgodkendelses- og miljøområdet, men at færrest er utilfredse på husdyrgodkendelsesområdet. Den laveste tilfredshed findes på byggesagsområdet.

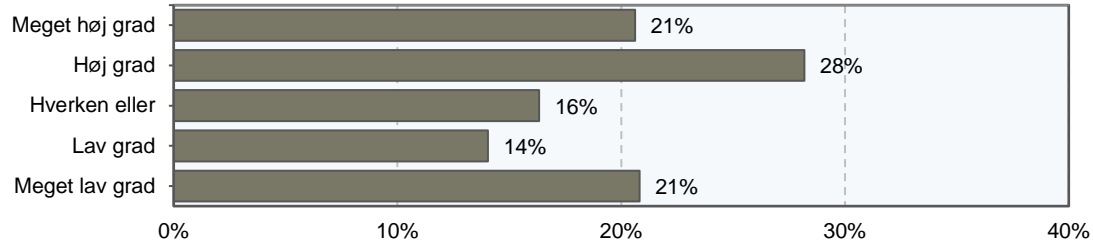
Samtidig skal der dog tages forbehold for, at ansøgerens oplevelse af sagsbehandlingstiden ikke svarer til den, der registreres i BoM og husdyrgodkendelse.dk. Ansøgeren vil opleve sagsbehandlingstiden, som tiden fra den første kontakt til kommunen, til sagen er afgjort, dvs. som bruttosagsbehandlingstiden. Opgørelsen af bruttosagsbehandlingstiden¹⁷ på byggesagsområdet viser, at denne er steget i perioden 2012 til 2016 (jf. afsnit 4.1.1). Det skal hertil bemærkes, at sagsmængden i kommunerne også er steget i samme periode. Der findes ikke en lignende opgørelse for de to andre sagsområder.

6.2.1 Byggetilladelser

Mens virksomhederne generelt er tilfredse med den samlede sagsbehandling, er de mindre tilfredse med sagsbehandlingstiden. Figur 6-6 nedenfor viser, at 49 pct. i høj eller i meget høj grad er tilfredse, mens hele 35 pct. i lav eller i meget lav grad er tilfredse med sagsbehandlingstiden.

¹⁷ Målt som brutto-BBR.

Figur 6-6: Jeg er tilfreds med sagsbehandlingstiden

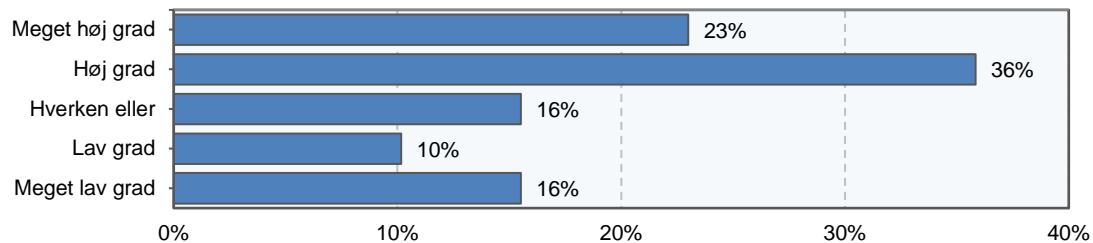


Kilde: Virksomhedssurvey (n=1004).

6.2.2 Miljøgodkendelser

Ligesom på byggesagsområdet er virksomhederne på miljøgodkendelsesområdet også mindre tilfredse med sagsbehandlingstiden end med den samlede sagsbehandling. Figuren nedenfor viser, at 59 pct. i høj eller i meget høj grad er tilfredse, mens 26 pct. i lav eller i meget lav grad er tilfredse med sagsbehandlingstiden.

Figur 6-7: Jeg er tilfreds med sagsbehandlingstiden

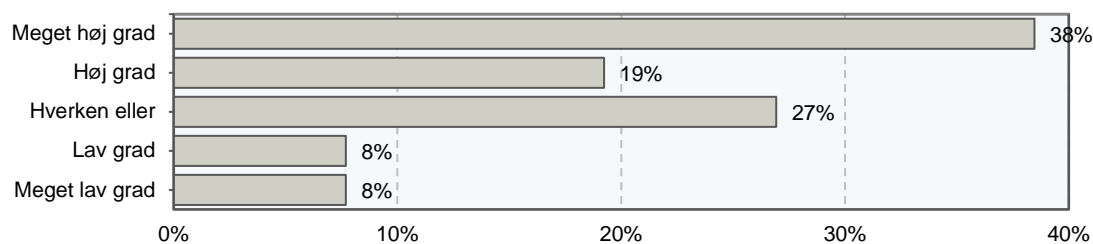


Kilde: Virksomhedssurvey (n=187).

6.2.3 Godkendelser af husdyrbrug

Husdyrsområdet adskiller sig fra byggesags- og miljøgodkendelsesområdet ved, at virksomhederne er mere tilfredse med sagsbehandlingstiden. Figuren nedenfor viser, at 57 pct. i høj eller i meget høj grad er tilfredse, mens kun 16 pct. i lav eller i meget lav grad er tilfredse med sagsbehandlingstiden.

Figur 6-8: Jeg er tilfreds med sagsbehandlingstiden



Kilde: Virksomhedssurvey (n=26).

6.3 Virksomhedernes prioritering mellem forskellige typer af kommunal erhvervsservice

Virksomhederne er blevet bedt om at rangordne, hvilke faktorer i den kommunal erhvervsservice der er de vigtigste. Resultatet viser, at virksomhederne på alle tre sagsområder vurderer, at god kommunal erhvervsservice består af flere faktorer. Resultatet viser også, at der er forskel på, hvor væ-

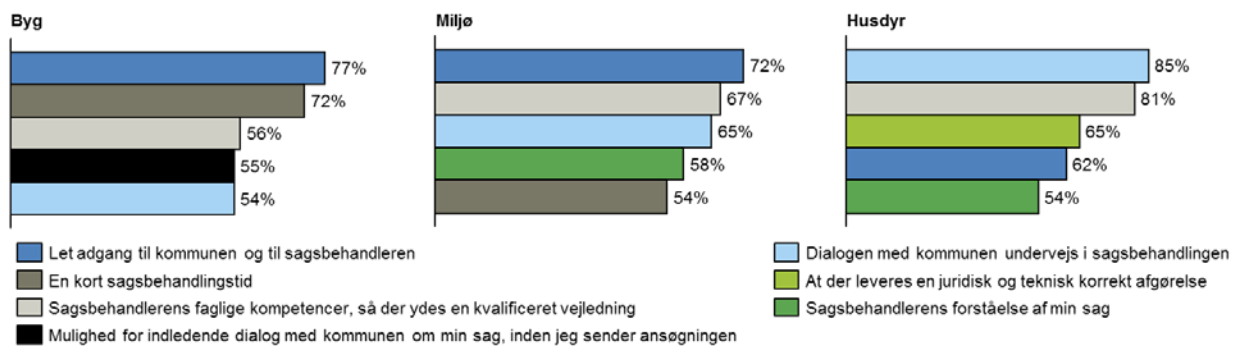
sentlig en kort sagsbehandlingstid er på de tre sagsområder. En kort sagsbehandlingstid er vigtigst på byggeområdet og mindst vigtig på husdyrområdet. På byggesagsområdet rangerer en kort sagsbehandlingstid som anden vigtigste faktor. På miljøområdet rangerer en kort sagsbehandlingstid som femte vigtigste, og på husdyrområdet rangerer en kort sagsbehandlingstid som sjette vigtigste faktor.

På både bygge- og miljøområdet prioriterer virksomhederne en let adgang til kommunen og sagsbehandleren som den vigtigste faktor, mens virksomhederne prioriterer dialogen med kommunen undervejs i sagsbehandlingen højest på husdyrbrugsområdet. Når der ses på de øvrige dele af erhvervsservice, prioriterer virksomhederne generelt sagsbehandlerens faglige kompetencer, dialog undervejs i sagsbehandlingen og sagsbehandlerens forståelse af sagen.

Dette resultat understøttes af resultaterne af de tre workshops. Her understregede såvel kommuner, brancheorganisationer som virksomheder, at det ikke altid er selve sagsbehandlingstiden, der er det vigtigste for virksomheden. På byggesagsområdet er det vigtige, at der sker en forventningsafstemning om proces og kommunikation med ansøgeren. Også på miljøgodkendelsesområdet blev kommunikation med ansøger, forhåndsdialog og forventningsafstemning nævnt som afgørende elementer i en god erhvervsservice. Bl.a. nævnte flere, at det er vigtigt at arbejde ud fra en tidsplan og at diskutere 'arbejdsbyrden' sammen med ansøger, herunder hvilke opgaver der skal løses, hvilket materiale der er nødvendigt, og hvornår delleverancer skal være klar. På husdyrgodkendelsesområdet blev der lagt vægt på, at sagsbehandlingstiderne allerede er bragt betragteligt ned og ligger lavt, således er der grundlæggende er tilfredshed med dette forhold.

Figuren nedenfor viser virksomhedernes prioriteringer mellem forskellige typer af kommunal erhvervsservice.

Figur 6-9: Virksomhedernes prioriteringer mellem forskellige typer af kommunal erhvervsservice

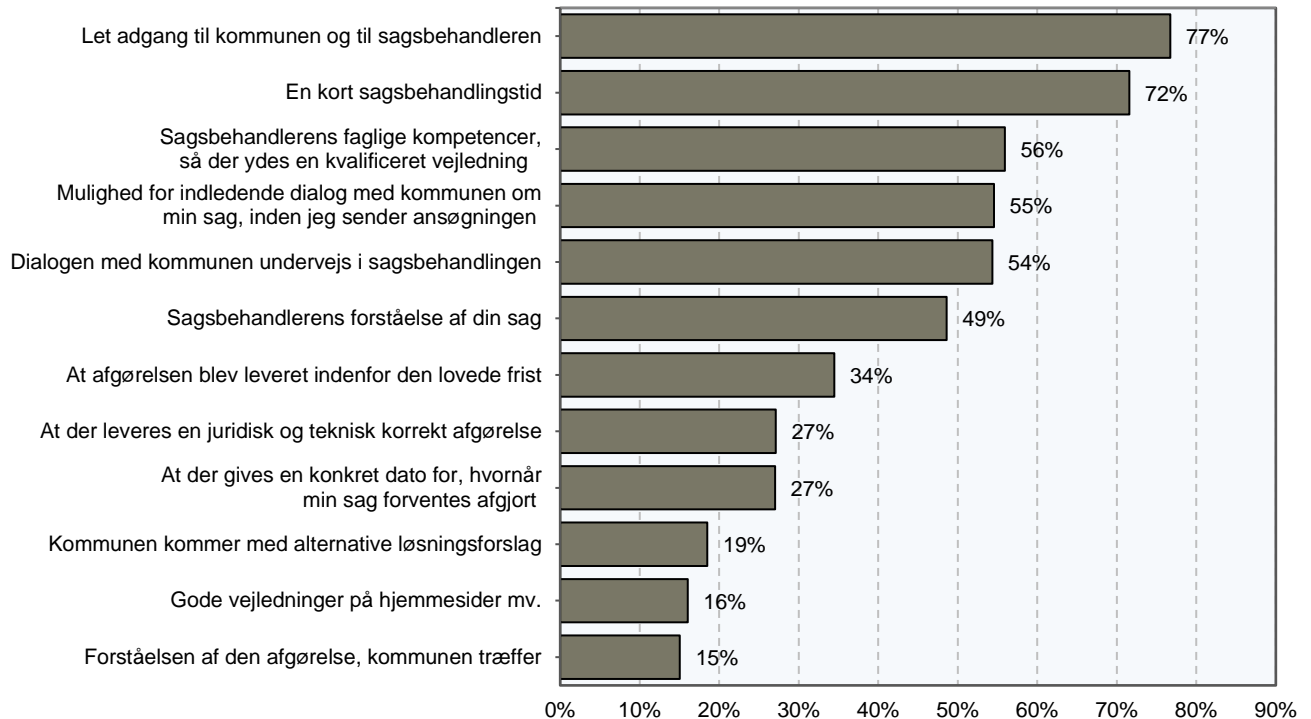


Kilde: Virksomhedssurvey

6.3.1 Byggetilladelser

Figuren nedenfor viser virksomhedernes rangordning af 10 forskellige forhold i den kommunale erhvervsservice. Det fremgår af figuren, at virksomhederne prioriterer en let adgang til kommunen og sagsbehandleren som den vigtigste faktor for oplevelsen af god erhvervsservice, mens en kort sagsbehandlingstid kommer som nummer to. Blandt de øvrige forhold, som virksomhederne finder vigtigst, er sagsbehandlerens faglige kompetencer, mulighed for forhåndsdialog og dialogen med kommunen undervejs i sagsbehandlingen.

Figur 6-10: Virksomhedernes prioriteringer mellem forskellige typer af kommunal erhvervs-service



Kilde: Virksomhedssurvey

Virksomhedssurveyen viser endvidere, at:

- 30 pct. er uenig eller helt uenig i, at "det er nemt at få fat i de relevante personer i kommunen".
- 35 pct. er uenig eller helt uenig i, at "jeg blev af kommunen orienteret om, hvornår min sag kunne forventes afgjort".
- 31 pct. er uenig eller helt uenig i, at "kommunen var god til løbende at orientere om sagens udvikling".

Disse resultater peger i retning af, at der er mulighed for at optimere kommunikationen med ansøgere og at skabe en lettere adgang til kommunen.

Hvad det indebærer at skabe en let adgang til kommunen og til sagsbehandleren blev drøftet på workshoppen om byggesager. Her pointerede brancheorganisationerne bl.a., at det er vigtigt, at kommunen prioriterer at give telefonadgang til sagsbehandlerne. Ansøger vil gerne have mulighed for at ringe til kommunen.

"Telefonen og kontaktperson er vigtig for bygherrer, når noget går i stå, og de ikke ved hvorfor. Det med at kunne ringe til nogen og få svar, at have en livlinje, betyder noget."

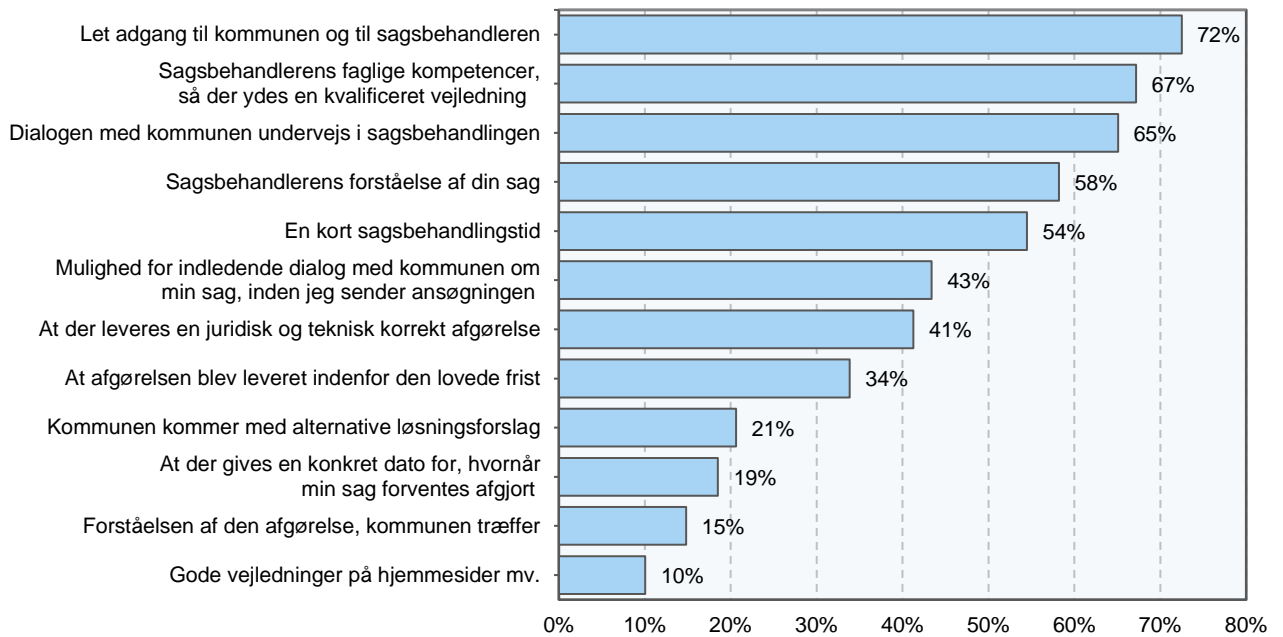
- Repræsentant for Bygherreforeningen

6.3.2 Miljøgodkendelser

Surveyen viser, at virksomhederne på miljøgodkendelsesområdet prioriterer en kort sagsbehandlingstid lavere end på byggesagsområdet, jf. figuren nedenfor. Let adgang til kommunen og sagsbehandleren er den vigtigste faktor for oplevelsen af god erhvervsservice. Sagsbehandlerens kompetencer er prioriteret anden højest. En kort sagsbehandlingstid er den femte højest placerede faktor.

Virksomhederne opfatter altså sagsbehandlingstiden anderledes på miljøområdet.

Figur 6-11: Virksomhedernes prioriteringer mellem forskellige typer af kommunal erhvervsservice



Kilde: Virksomhedssurvey

Surveyen viser endvidere, at

- 16 pct. er uenig eller helt uenig i, at "det er nemt at få fat i de relevante personer i kommunen".
- 33 pct. er uenig eller helt uenig i, at "jeg blev af kommunen orienteret om, hvornår min sag kunne forventes afgjort".
- 24 pct. er uenig eller helt uenig i, at "kommunen var god til løbende at orientere om sagens udvikling".

Dette tyder på, at virksomhederne på miljøområdet har lettere adgang til kommunen, men at kommunerne har samme optimeringspotentiale, hvad angår kommunikation med ansøgeren som på byggesagsområdet.

Emnet kommunikation gik igen som en vigtig faktor i diskussionerne på workshoppen om miljøsager. Det gælder både, når det handler om forhåndsdialog og ift. forventningsafstemning. Forventningsafstemning omhandler flere

"Vi vil gerne levere til tiden, men ansøger skal også have delleverancer klar. Det skal synliggøres, hvad succeskriterierne er."

- Miljøchef i en mellemstor kommune

ting. Flere nævnte, at det er vigtigt med en tidsplan og at diskutere arbejdsbyrden sammen med ansøger, herunder hvilke opgaver der skal løses, og hvilket materiale der er nødvendigt. Samtidig skal det fastlægges, hvilke ting der skal ordnes undervejs, og hvornår delleverancer skal være klar.

Generelt er det ikke vanskeligt for ansøgere at finde de relevante personer i kommunen, men for nye brugere kan det være svært at finde den 'rigtige' indgang til kommunen. Kommunerne har forskellige modeller ift. indgang, da de selv vælger, hvordan det fungerer.

"Hvis man ikke har kontakten i kommunen, så kan forskelligheden gøre det svært at navigere som virksomhed. Synlighed af indgang er vigtig."

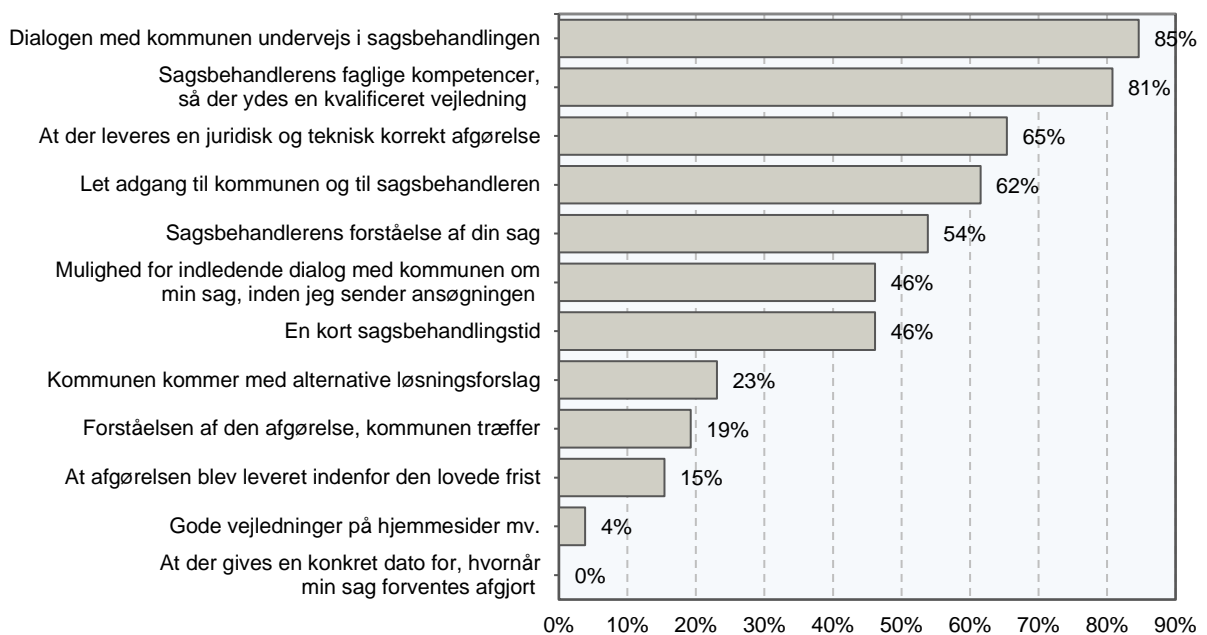
- Chef i en rådgivningsvirksomhed

6.3.3 Godkendelser af husdyrbrug

Virksomheder, der har søgt om godkendelse af husdyrbrug, vurderer også, at god erhvervsservice består af flere forhold. I sammenligning med virksomheder på byggesagsområdet prioriterer virksomheder, der har søgt om godkendelse af husdyrbrug, en kort sagsbehandlingstid lavt. Dialog med kommunen undervejs i sagsbehandlingen, sagsbehandlerens faglige kompetencer og det at kommunen leverer en juridisk og teknisk korrekt afgørelse prioriteres højest. Virksomhedernes prioritering fremgår af figuren herunder.

Det skal bemærkes, at resultatet skal ses som indikativt, idet svarprocenten i virksomhedssurveyen blandt virksomheder der har søgt godkendelse af husdyrbrug, er lav. Prioriteringen samstemmer dog med tilfredsheden med sagsbehandlingstiden.

Figur 6-12: Virksomhedernes prioriteringer mellem forskellige typer af kommunal erhvervsservice på husdyrområdet



Kilde: Virksomhedssurvey

Surveyen viser endvidere, at

- 0 pct. er uenig eller helt uenig i, at "det er nemt at få fat i de relevante personer i kommunen".
- 33 pct. er uenig eller helt uenig i, at "jeg blev af kommunen orienteret om, hvornår min sag kunne forventes afgjort".
- 12 pct. er uenig eller helt uenig i, at "kommunen var god til løbende at orientere om sags udvikling".

Dette indikerer, at ansøgerne kender kommunerne godt eller har en bedre adgang, og at den løbende kommunikation med kommunen er bedre end på de to andre sagsområder, men også at kommunerne kan forbedre deres måde at orientere om, hvornår sagen kan forventes afgjort – ligesom på de to andre sagsområder.

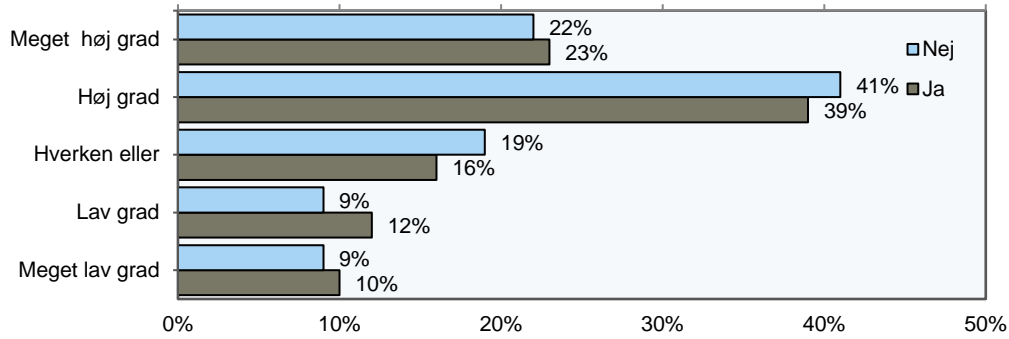
6.4 Kan forskelle mellem engangs- og flergangsbrugere forklare forskelle i tilfredsheden med sagsbehandlingstiden?

På workshops om byggesagsområdet og miljøgodkendelsesområdet blev det fremført af såvel brancheorganisationer og kommuner, at det er vigtigt at skelne mellem engangs- og flergangsbrugere af den kommunale erhvervsservice. Nogle virksomheder har prøvet at søge fx byggetilladelse før, mens det for andre er nyt. Derfor er det undersøgt, om forskelle mellem engangs- og flergangsbrugere kan forklare forskelle i tilfredsheden med sagsbehandlingstiden.

Der er forskel mellem de tre sagsområder, når der ses på, om virksomhederne er engangs- og flergangsbrugere af den kommunale sagsbehandling. På husdyrområdet har 85 pct. af de adspurgte haft en lignende sag til behandling hos kommunen inden for de seneste to år. 15 pct. har ikke tidligere haft en lignende sag til behandling. På miljøområdet har 59 pct. haft en lignende sag til behandling hos kommunen inden for de seneste to år, mens 33 pct. ikke har haft en lignende sag til behandling. På byggeområdet har 57 pct. haft en lignende sag til behandling hos kommunen inden for de seneste to år, mens 35 pct. ikke har haft en lignende sag til behandling hos kommunen. Det tyder på, at bygge- og miljøområdet ligner hinanden, og at der er en forholdsvis stor gruppe på begge områder, som ikke er bekendt med lovgrundlaget, ansøgningssystemet, kommunernes arbejdsform og som ikke har relationer til kommunen.

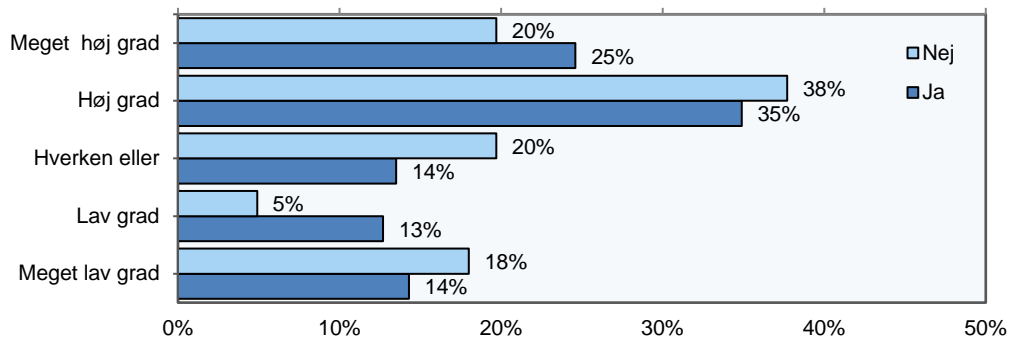
Nedenstående figurer viser, at der ikke kan påvises en sammenhæng mellem, om en virksomhed er engangs- eller flergangsbruger af den kommunale myndighedsbehandling på byggesags, miljøgodkendelses eller husdyrgodkendelsesområdet. På de to første sagsområder er virksomhederne stort set lige tilfredse. På husdyrområdet er virksomheder, der aldrig før har haft en sag hos kommunen mest tilbøjelig til at svare "hverken eller" til spørgsmålet om de er tilfredse med sagsbehandlingstiden, mens de, der tidligere har haft en sag til behandling hos kommunen, anvender alle svarkategorier fra meget lav grad til meget høj grad.

Figur 6-13: Sammenhæng mellem hvorvidt de tidligere har haft andre sager, samt hvor tilfredse de er med sagsbehandlingstiden - byggesager



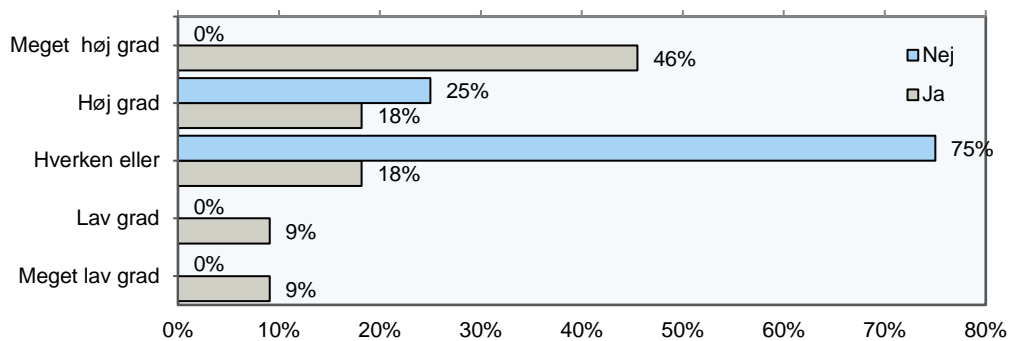
Kilde: Virksomhedssurvey

Figur 6-14: Sammenhæng mellem hvorvidt de tidligere har haft andre sager, samt hvor tilfredse de er med sagsbehandlingstiden - miljøgodkendelser



Kilde: Virksomhedssurvey

Figur 6-15: Sammenhæng mellem hvorvidt de tidligere har haft andre sager, samt hvor tilfredse de er med sagsbehandlingstiden - husdyrbrug



Kilde: Virksomhedssurvey

7. LÆRING OG ÆNDRINGSFORSLAG

Dette kapitel redegør for svar på de spørgsmål, der er opstillet i udbudsmaterialet. Endvidere præsenteres Rambølls anbefalinger til justering af servicemålsaftalen. Endelig beskrives eksempler på tilrettelæggelse af effektive sagsgange og styringsredskaber i kommunerne, som er fundet gennem interviews med kommunerne.

7.1 Servicemålsaftalens effekt

Dette afsnit besvarer spørgsmålet: Hvor virker servicemålsaftalen hhv. for og imod, at sagsbehandlingstiderne reduceres?

På de tre workshops var kommuner, brancheorganisationer og virksomheder enige om, at servicemålsaftalen har haft en positiv effekt. Deltagerne var også enige om, at det er svært at adskille den effekt, som servicemålsaftalen har haft for sagsbehandlingstidernes længde, fra andre tiltag, som kommunerne selv har gennemført på individuel basis i årene forinden, og at der før servicemålsaftalen har været stort politisk fokus på sagsbehandlingstiderne. Dertil kommer, at servicemålsaftalen er relativt ny. Den trådte først i kraft i 2016. Dermed er det endnu meget tidligt at evaluere effekterne af aftalen. Der kan derfor være grund til at følge effekterne af aftalen tæt i de kommende år.

De fleste kommuner fremhæver i interviewene, at der har været taget mange lokale initiativer, før servicemålsaftalen trådte i kraft med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden for de erhvervsrettede sager. Fx har en del kommuner allerede inden servicemålsaftalen vedtaget egne servicemål og indført procedurer og organisatoriske tiltag, der skal fremme en mere smidig sagsgang.

Enkelte kommuner udtrykker, at de har optimeret deres arbejde med erhvervsagerne efter indførelsen af servicemålsaftalen. Det drejer sig eksempelvis om øget koordinering på tværs af afdelinger, så andre afdelinger også er med til at levere inden for en kort frist på de sager, der er omfattet af servicemålsaftalen eller om en tættere koordinering med ansøger, så materialet indsendes via og logges korrekt i BoM. På samme vis har nogle rådgivere oplevet, at servicemålsaftalen har haft en stor effekt i nogle kommuner, mens den ikke har haft effekt i andre, hvor servicen var god i forvejen.

Der er enighed blandt kommuner, virksomheder og brancheorganisationer om, at servicemålsaftalen har medvirket til at løfte en gruppe kommuner til en hurtigere sagsbehandling.

Kommuner, brancheorganisationer og virksomheder, som har deltaget i workshops, er endvidere enige om, at servicemålsaftalen har haft andre typer af effekter end blot en effekt på sagsbehandlingstiden. For det første er det positivt i sig selv, at der med servicemålsaftalen er skabt ledelsesmæssigt fokus i kommunerne på sagsbehandlingstiden i de erhvervsrettede myndighedsopgaver. Dermed er der også kommet et større fokus på kommunikation med ansøger og forhåndsdialog, og der er sat fokus på den interne koordinering og det tværgående arbejde. For det andet er der med servicemålsaftalen skabt enighed om den udfordring, som sagsbehandlingstiderne udgør. Dermed er det blevet legitimt at sætte mål, og servicemålsaftalen har således muliggjort en dialog om udviklingen i sagsbehandlingstider. For det tredje har servicemålsaftalen skabt mulighed for læring internt i kommunerne og på tværs af kommunerne. For det fjerde fremhæver kommunerne, at det er en for-

del for dem, at servicemålsaftalen har givet kommunernes forvaltninger mulighed for at argumentere for tilførsel af nye ressourcer.

Samtidig er det vigtigt at holde sig for øje, at registrering af sagsbehandlingstiden også kan påvirke kommunernes adfærd i en negativ retning. På husdyrgodkendelsesområdet nævner nogle kommuner fx, at de har interne aftaler med landmændenes rådgivere om, at sagerne ikke skal ligge ved kommunen for længe, men at de i stedet kan ligge hos rådgiverne, mens kommunen behandler andre sager. På den måde tæller sagerne ikke med i kommunens sagsbehandlingstid. Nogle gange kan der komme et ønske fra rådgiveren om, at en specifik ansøgning skal behandles først og rykkes frem i køen. Så indgås der aftaler om, at andre sager skal ligge hos rådgiveren i mellemtiden.

7.2 Udviklingen i sagsbehandlingstiden og overholdelse af servicemålsaftalen

Dette afsnit opsummerer udviklingen i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for hhv. byggetilladelser, miljøgodkendelser og godkendelser af husdyrbrug samt overholdelsen af servicemålsaftalen inden for de tre sagsområder.

Opgørelsen af kommunernes sagsbehandlingstider inden for de tre områder viser, at kommunerne overholder servicemålene, når der ses på kommunernes gennemsnitlige sagsbehandlingstider på byggesagsområdet og på husdyrområdet inden for § 11, § 12 og § 16.

På miljøområdet indikerer analysen, at kommunerne overholder servicemålet inden for bilag 1-virksomheder. I relation til bilag 2-virksomheder er der tre kommuner, der ikke overholder servicemålet. Et opmærksomhedspunkt er, at analysen er baseret på så få sager, at det må forventes, at sagsbehandlingstiden vil stige, når flere sager er blevet afgjort. Det kan derfor ikke konkluderes på baggrund af denne analyse, at kommunerne overholder servicemålet for miljøgodkendelser. Årsagen er, at opgørelsesperioden er så kort, at en større gruppe af igangværende sager endnu ikke er blevet afgjort og derfor er sagsbehandlingstiden heller ikke registreret for denne gruppe af sager. Når dette sker, må det forventes, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid vil stige.

På byggesagsområdet overholder kommunerne sagsbehandlingstiden i omkring 80 pct. af alle sager (afhængigt af den specifikke sagstype). På husdyrgodkendelsesområdet overholder kommunerne servicemålet i 51 pct. af § 11-sagerne omkring, i 69 pct. af § 12-sagerne og i 60 pct. af § 16 sagerne.

Analysen viser, at der er betydelig spredning i sagsbehandlingstiden på alle tre områder. Nogle ansøgere vil således opleve en kort sagsbehandlingstid, mens andre vil opleve en ganske lang sagsbehandlingstid. Dette kan være en medvirkende årsag til utilfredshed med sagsbehandlingstiderne. Det kan også tænkes, at behovene for hvor hurtigt det skal gå er også forskellig på de tre områder.

Grundet forskelle i opgørelsesmetoder er det ikke muligt at give et enkelt svar på, om sagsbehandlingstiderne er faldet fra 2012 til 2016 som aftalt mellem KL og regeringen. For byggesager findes der tre opgørelsesmetoder: Brutto BBR-tal, netto BBR-tal og BoM-tal. Sammenlignes bruttotal, er der sket en stigning i sagsbehandlingstiden fra 2012 til 2016. Sammenlignes brutto 2012 med netto 2012, er der sket et fald på 25 til 33 pct. afhængigt af sagstypen. Sammenlignes brutto 2012 med BoM 2016, er der sket et fald på mere end 60 pct. i alle typer af byggesager. For miljøsager er det

alene muligt at sammenligne baseline 2012¹⁸ med BoM 2016. Sammenligningen viser, at der er sket en reduktion med mere end 80 pct. for bilag 1- og 2-virksomheder. Igen skal det understreges, at der skal tages forbehold for at opgørelsen af sagsbehandlingstider på miljøområdet er begrænset af, at en større gruppe af igangværende sager endnu ikke er afgjort. Disse sager må forventes at trække sagsbehandlingstiden op i de kommende år, afhængigt af hvilken periode, der ses på. For husdyrsgodkendelser kan der trækkes data fra husdyrgodkendelse.dk. Sammenligningen viser, at der er sket en reduktion af sagsbehandlingstiderne på 42 til 52 pct. på de tre paragrafområder – § 11, § 12 og § 16.

Som tidligere nævnt er datagrundlaget ikke retvisende for sagsbehandlingstiderne i 2016 på miljøområdet. Det forventes, at en evaluering af sagsbehandlingstiden på miljøområdet kan foretages på et solidt datagrundlag fra år 2019.

7.3 Årsager til forskelle i kommunernes sagsbehandlingstid

Der er gennemført en analyse af hhv. kommunespecifikke og tværgående faktorer, som måske kan forklare forskelle i kommunernes sagsbehandlingstider. De to faktorer er opdelt i fem forskellige tematikker: Ressourcer og kompetencer, organisering og procedurer, kommunale karakteristika, lovkrav og øvrige forhold.

Analysen viser, at der er en sammenhæng mellem kommunernes *ressourcer* og sagsbehandlingstiden. Jo flere ressourcer, jo lavere sagsbehandlingstid. Analysen viser også, at kommunerne vurderer, at de har de rette *kompetencer* på alle sagsområder, og at der ikke kan påvises en sammenhæng mellem forskelle i kommunernes vurdering af deres kompetencer og variationen i sagsbehandlingstiden.

Når der ses på kommunernes *organisering og procedurer* viser analysen ikke et entydigt resultat. Mange kommuner svarer, at de har indført forskellige typer af tværgående organisering og procedurer. Der kan ikke påvises en statistisk sammenhæng mellem forskelle i organisering og procedurer på den ene side og variation i sagsbehandlingstiden på den anden side. Dette betyder dog ikke, at tværgående organisering og procedurer ikke spiller en rolle. Tværtimod fremhæver kommunerne i interviews og ved workshops, at dette er en af de mest virksomme måder, at nedbringe sagsbehandlingstiden. Når effekten ikke kan påvises statistisk kan det fx hænge sammen med, at der er mange forskellige typer af organisering og procedurer og at denne undersøgelse ikke i tilstrækkelig grad skelner mellem disse. Det kan også tænkes, at der er forskel på kvaliteten af de indførte procedurer og den grad, hvormed de efterleves. På den måde kan en kommune godt have indført tværgående procedurer uden, at disse har den ønskede effekt. Disse forhold belyses ikke i denne analyse.

Når der ses på *kommunale karakteristika*, er der sammenhæng mellem urbaniseringsgrad og sagsbehandlingstider. På byggeområdet er sagsbehandlingstiden højest i bykommuner efterfulgt af mellemkommuner. Den korteste sagsbehandlingstid er at finde i yderkommunerne. På miljøgodkendelsesområdet er sagsbehandlingstiden højest i mellemkommuner efterfulgt af landkommuner. Den korteste sagsbehandlingstid er at finde i by- og yderkommunerne. På husdyrgodkendelsesområdet er sagsbehandlingstiden kortere i landkommunerne end i mellemkommunerne.

¹⁸ 2012 tal stammer fra rapporten *Analyse og kortlægning af miljøgodkendelser*, Deloitte (2014)

Når der ses på *lovkrav*, peger evalueringen i retning af, at behandlingen af byggetilladelser er mere kompleks end husdyrgodkendelser og miljøgodkendelser, hvad angår såvel kommunens interne koordinering på tværs af afdelinger og lovområder, den eksterne myndighedsbehandling og omfanget af høringer.

Hvad angår *øvrige forhold* viser analysen, at betydningen af disse forhold varierer fra sagsområde til sagsområde. Øvrige forhold har en mindre betydning for sagsbehandlingstiden på byggesagsområdet, mens de har en større betydning for sagsbehandlingstiden på miljø- og husdyrgodkendelsesområdet. Det er faktorer som "ændrede forhold i sagen undervejs i sagsbehandlingen", "komplekse ansøgninger" og "væsentlige udsving i mængden af ansøgninger", der er vigtige på de to områder. De økonomiske konjunkturer betyder også noget. Når det går godt for landbruget kommer der flere sager ind til kommunernes sagsbehandling. Tilsvarende med lovændringer, hvor den aktuelle ændring af husdyrloven pr. 1. august 2017 har betydet ekstraordinært mange ansøgninger inden sommerferien.

7.4 Virksomhedernes serviceoplevelse

Analysen af virksomhedernes serviceoplevelse viser, at mange virksomheder er tilfredse med den samlede sagsbehandling. Dette gælder på tværs af de tre sagsområder. Tilfredsheden er størst på husdyrområdet og mindst på byggeområdet. Miljøområdet ligger mellem de to. Det samme mønster ses, når der ses på virksomhedernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden. Hovedparten af virksomhederne er tilfredse, mens tilfredsheden med sagsbehandlingstiden er dog lavere end tilfredsheden med den samlede sagsbehandling.

Mønsteret i besvarelserne på de tre sagsområder gentager sig, når man ser på virksomhedernes oplevelse af forhold som kommunens kommunikation om sagen, om kommunen var god til løbende at orientere om sagens udvikling, og om det har været klart for ansøgeren, hvorfor sagsbehandlingstiden havde den længde, den havde.

På workshops om byggesagsområdet og miljøgodkendelsesområdet blev det fremført af såvel brancheorganisationer og kommuner, at det er vigtigt at skelne mellem engangs- og flergangsbrugere af den kommunale erhvervsservice. Nogle virksomheder har prøvet at søge fx byggetilladelse før, mens det for andre er nyt. Derfor er det undersøgt, om forskelle mellem engangs- og flergangsbrugere kan forklare forskelle i tilfredsheden med sagsbehandlingstiden. Analysen viser, at der ikke kan påvises en sammenhæng mellem om en virksomhed er engangs- eller flergangsbruger af den kommunale myndighedsbehandling på byggesags, miljøgodkendelses eller husdyrgodkendelsesområdet.

På alle tre sagsområder vurderer virksomhederne, at god kommunal erhvervsservice består af flere faktorer. Virksomhederne er blevet bedt om at rangordne forskellige typer af kommunal erhvervsservice efter væsentlighedsgrad. Resultatet viser, at der er forskel på, hvor væsentlig en kort sagsbehandlingstid er på de tre sagsområder. En kort sagsbehandlingstid er vigtigst på byggeområdet og mindst vigtig på husdyrområdet. På byggesagsområdet rangerer en kort sagsbehandlingstid som nr. 2. På miljøområdet rangerer en kort sagsbehandlingstid som nr. 5, og på husdyrsområdet rangerer en kort sagsbehandlingstid som nr. 6.

Det er vigtigt at understrege, at ansøgernes oplevelse af sagsbehandlingstiden adskiller sig fra sagsbehandlingstiden, der opgøres i BoM. For ansøgeren omfatter sagsbehandlingstiden hele forløbet, som det tager sig ud fra virksomhedens side fra den første kontakt til kommunen, til at virksomheden modtager afgørelsen.

Det skal også bemærkes, at ansøgere ikke ser forskel på ikke kommunens forskellige afdelinger og samspillet med eksterne myndigheder. For ansøgeren er der tale om én sag, som involverer den offentlige sektor. Kommunens interne koordination og samspillet mellem kommunen og eksterne myndigheder er derfor afgørende for virksomhedernes serviceoplevelse.

På husdyrområdet foregår dialogen oftest mellem kommunen og landmandens rådgiver (landboforeningen), som typisk står for at sende sagerne ind på landmandens vegne. I forbindelse med evalueringen er der gennemført interviews med 7 landmænd med henblik på en nærmere undersøgelse af deres oplevelse af den kommunale erhvervsservice og af samspillet mellem deres rådgiver og kommunens sagsbehandlere. Interviewsene viser, at landmændene er overvejende tilfredse med den behandling, de får i kommunerne. De føler generelt, at de møder velvilje, imødekommenhed, tilgængelighed og får en god og løsningsorienteret service.

Landmændene synes, at sagsbehandlingstiderne er vigtige – og nogle opfatter dem som lange. Enkelte udtrykker dog positiv overraskelse over en sagsbehandlingstid på omkring et år, fordi de havde hørt om kolleger, hvis sag var både 5, 6 og 7 år undervejs. Generelt er sagsbehandlingstiderne dog et vilkår, som landmændene har vænnet sig til, og så længe de kender perioden på forhånd og møder en forstående og åben tilgang, så er sagsbehandlingstiden ikke det væsentligste opmærksomhedspunkt i mødet med kommunen. Her lægger flere af de interviewede landmænd særligt vægt på vigtigheden af at møde sagsbehandlere med forståelse af landmandens virkelighed.

"Jeg lægger vægt på, at der i kommunen er fagligt personale, der også kan se sagen fra landbrugets side. Den sidste sagsbehandler, jeg havde, var lidt langt væk fra landbruget. De skal have lidt forståelse, indsigt og erfaring og kunne se det fra begge sider."

- Landmand

Derimod viser interviewene, at landmændenes frustration ligger et andet sted. Det drejer sig i særlig grad om det – i landmændenes øjne – store, omstændelige og bureaukratiske apparat, der skal sættes i gang qua den gældende lovgivning, når de søger enhver form for husdyrgodkendelse hos kommunen.

"I kommunen skelner man ikke mellem stort og småt – det er hele papirmøllen, og jeg bliver nødt til at engagere en konsulent hver gang. Når det er store sager, kan det sagtens forsvares, men når det kommer til justeringer på en veldokumenteret miljøplan, så får det folk på min gård til at spørge, hvad det er for et system, vi er en del af. Det koster hurtigt 100.000 kr."

- Landmand

Den store kompleksitet, der kendetegner husdyrsagerne, betyder også, at landmændene ikke kan ansøge kommunerne uden brug af konsulentbistand til at foretage beregninger mv., selv i mindre sager. Dette er en ekstra omkostning for ansøgerne. De interviewede landmænd udtrykker

"En afgørelse på 89 sider, hvor jeg får ret til at producere nogle flere grise! Der er meget bluff i det. Man kan altså ikke beregne, hvor ammoniak falder ned. Der kommer en masse tal ud af alle beregningerne, og ligger det inden for nogle grænser, så får man lov. Ellers skal man fx have en højere skorsten, og så beregner man det hele igen."

- Landmand

imidlertid alle tilfredshed med deres rådgivere, og de er glade for, at det typisk er rådgiveren, der har den løbende dialog med kommunen undervejs i processen.

7.5 Husdyrmodellens virkning på byggesager og miljøgodkendelser

Dette afsnit besvarer spørgsmålet om, hvorvidt opgørelsen af sagsbehandlingstider for husdyrgodkendelser virker lige så godt som for byggesager og miljøgodkendelser og peger på, om der er udfordringer, som servicemålsaftalen bør tage højde for.

Evalueringen viser, at der især er to forhold, som har betydning for, hvordan husdyrmodellen virker på bygge- og miljøområdet. Det ene forhold er, at der er en større andel engangsbrugere af systemerne på bygge- og miljøområdet, end der er på husdyrområdet. Husdyrområdet er præget af, at det er sædvanligt, at professionelle rådgivere søger på landmændenes vegne. Dette forekommer også på bygge- og miljøområdet, men der er også mange virksomheder, som selv søger og som gør det så sjældent, at de må betegnes som engangsbrugere af systemet. Dette gør, at ansøgernes kendskab til lovgivningen, kommunernes arbejds metode og BoM-systemet er ringere på bygge- og miljøområdet, og det stiller større krav til kommunernes dialog med ansøger og BoM-systemets brugervenlighed.

Det andet forhold er, at høringer, ekstern myndighedsbehandling og krydslovgivning betyder en del for sagsbehandlingstiden og for sagens kompleksitet – især på byggesagsområdet (jf. kapitel 4 og 5).

På byggesagsområdet vurderer kommunerne, at lovkrav er meget væsentlige for længden af sagsbehandlingstiden. På miljøområdet og husdyrgodkendelsesområdet vurderer kommunerne ikke, at lovkrav er lige så væsentlige som på byggeområdet. På disse områder er det i højere grad sagsinterne forhold, som vurderes at forsinke sagsbehandlingstiden mest.

Servicemålsaftalen bør tage højde for disse forhold på byggesagsområdet (jf. afsnit 7.8.5).

7.6 Digital kommunikation

Dette afsnit beskriver, hvorvidt kravet om, at kommunikationen med kommunen, som i udgangspunktet skal foregå digitalt, kan have en positiv betydning for sagsbehandlingstiderne.

Digital kommunikation gennem BoM-systemet vil i princippet kunne have en positiv betydning for sagsbehandlingstiderne på forskellige måder. Fx kan det være nemmere for ansøger at danne sig et overblik over de nødvendige oplysninger, som kommunen skal have, og samtidig kan digital kommunikation skabe en mere forvaltningsmæssig korrekt sagsbehandling.

Det har ikke kunnet påvises, at den digitale kommunikation har en positiv betydning for sagsbehandlingstiderne. Generelt må det bemærkes, at BoM stadig er under indfasning i kommunerne. De fleste kommuner giver udtryk for, at ansøgningsportalerne anvendes konsekvent i alle sager, og at de over for an-

“Der kommer stadig sager ind uden om BoM. Vi arbejder på, at det ikke sker, men vi har også borgere, som vi ved ikke kan på anden måde, og som vi så hjælper. Det er typisk ældre mennesker eller personer, som tydeligt ikke formår. Det accepterer vi, og her er kodeordet service og ikke mål. Og så opretter vi ikke en sag i BoM.”

- Leder, byggeafdeling, landkommune

søgerne insisterer på, at ansøgninger skal den vej ind – ofte ledsaget af et tilbud om vejledning i brug af systemet enten over telefonen eller på et møde i forvaltningen. Men samtidig giver flere kommuner udtryk for, at BoM fortsat opfattes som et nyt system under indkøring, hvilket medfører, at nogle kommuner godtager indsendelse af sager såvel som af supplerende dokumenter uden om dette system.

Det er heller ikke altid, at kommunerne selv kommunikerer til ansøgeren via BoM-systemet. Nogle gange vælger kommunen at anvende telefonen eller mail. Hvis ikke kommunen efterfølgende ændrer i "sagen afventer" i BoM-systemet, vil dette medføre en fejlkilde i logningen af sagen.

Kommunerne udtrykker, at BoM er et ansøgningssystem og ikke et kommunikationsværktøj. Det kan ofte være en udfordring at vurdere, hvorvidt der skal kommunikeres gennem BoM eller mail. Mails registreres ikke i systemet og kan ikke trækkes ind – kommunikation med ansøger over mails går derfor uden om systemet og skal manuelt logges i systemet.

"Der bliver stadig i stor stil korresponderet med ansøger via mail, hvilket i virkeligheden ikke spiller sammen med tanken om, at tingene skal foregå gennem BoM."

- Sagsbehandler, byggetilladelser, landkommune

"I vores kommune er god service ikke, at vi taler i et system som BoM, men at vi rent faktisk taler med ansøgerne gennem personlige møder eller telefonen. For mange ansøgere er det svært at beskrive deres sag i en mail i BoM. Specielt i erhvervs-sager skal vi have en dialog, fordi det sparer tid og frustration."

- Leder, byggetilladelser, mellemkommune

7.7 Logning i BoM

Dette afsnit beskriver, om logning i BoM-systemet virker efter hensigten, og om der er en ensartet praksis i kommunerne – og på tværs af de tre sagsområder.

Siden 1. juli 2016 er sagsbehandlingen på byggesags- og miljøgodkendelsesområdet blevet logget i BoM. BoM er et nyt system, som stadig er under indkøring i kommunerne.

At det fortsat er et system under indkøring kommer til udtryk i mange interviews ved, at kommunerne udtrykker frustration over forhold, som de fortsat finder u hensigtsmæssige i relation til deres sagsbehandling. Det drejer sig særligt om integrationen mellem BoM og øvrige fagsystemer og om brugervenligheden/mulighederne for nemt at få et overblik i systemet. Disse forhold er centrale for kommunerne, men ligger uden for denne evaluering. Når det alligevel skønnes relevant kort at bringe op i det følgende, er det bl.a. fordi introduktionen af BoM og de nye sagsgange, som systemet har medført, for mange kommuner er *synonymt* med servicemålsaftalen på hhv. miljøgodkendelses- og byggesagsområdet.

"BoM er et ansøgningssystem og ikke kommunikationsværktøj. Vi vælger altid den kommunikationsmetode, der er mest hensigtsmæssig for sagen og hvis det foregår uden om BoM, så må vi logge manuelt efter. Logningen bliver måske ikke helt korrekt, men det er det mest hensigtsmæssige i nogle tilfælde. Det andet er simpelthen for besværligt."

- Leder, byggeafdeling, stor mellemstor kommune

Hovedparten af kommunerne udtrykker, at der ikke er klare retningslinjer for logning i BOM på både byggesags- og miljøgodkendelsesområdet. 67 pct. af kommunerne vurderer, at der ikke er klare retningslinjer på byggeområdet, og 72 pct. vurderer dette på miljøgodkendelsesområdet.

Mange af de adspurgte kommuner udtrykker, at de har forlænget den tid, de har brugt på sagsbehandling i den første tid med systemet.

Gennem interviews er følgende udfordringer med logningen i BoM identificeret. De to første punkter vedrører egentlig selve den model, som servicemålsaftalen er baseret på, men for kommunerne kommer de til udtryk i deres brug af BoM, der for kommunerne ofte er synonym med servicemålsaftalen:

- Det er ikke entydigt defineret, hvornår en ansøgning er fuldt oplyst, men samtidig er det også vanskeligt at forvente, at ansøgninger ikke mangler oplysninger, når sagsbehandlerne efterfølgende arbejder sig ned i materien. I nogle kommuner lægges dele af sagsbehandlingen bevidst under forhåndsdialogen mhp. at holde sagsbehandlingstiden nede. Dette giver en skævvridning i logningen af sagsbehandlingstiden. Forklaringen på uklarheden om en fuldt oplyst sag skal findes i bygningsreglementet, der giver plads til et kommunalt skøn – og dermed ledelsesret. I daglige sagsbehandling oplever kommunernes forvaltninger dog den anførte virkning.

“Vi fik med introduktionen til BoM det klare indtryk fra KTC, at det var vigtigt med så meget forhåndsdialog som muligt. Og det har vi da også altid brugt rigtig meget. Men nu skal vi i virkeligheden lave “work arounds” for at det ser ud som om, at det går rigtig stærkt, og jeg føler, at vi er tilbage ved dengang med BBR-målingerne, hvor det handlede om overlevelse og om at tage sig bedst muligt ud. Altså om at få afklaret projektet fuldt ud, inden der bliver søgt. Men sådan bør virkeligheden ikke være – rent forvaltningsmæssigt.”

- Chef, byggeområdet, bykommune

- Der er uklarhed om, hvordan man skal forstå “en væsentlig ændring” på en sag, som gør det muligt at nulstille sagsbehandlingstiden. Nogle kommuner kender ikke til muligheden. Andre giver udtryk for, at der er en vis forvirring om praksis på dette område.

“Det er et af de helt store forvirringspunkter, som er lavet om flere gange. Nu står der i vejledningen, at man skal annullere en sag og sende den ind igen. Før kunne vi bruge statusknappen “væsentlig ændring”, og så startede man forfra. Nu skal man bare starte forfra – så er det et afslag.”

- Sagsbehandler, miljøområdet, landkommune

- Der er uklarhed om, hvordan man skal registrere sagens status ved sagens afslutning som hhv. afgjort, afslået, annulleret eller afvist. Eksempelvis forvirrer det og giver anledning til fejl, at man både skal huske at trykke på “afgørelse, sagen afsluttet” og “afgørelse, sagen afventer ingen”, især fordi de to knapper ikke sidder ved siden af hinanden. Her efterlyses en indbygget automatisk advarsel.

“Vi er ikke så bekymrede for servicemålene, som vi godt mener, at vi kan overholde. Men systemet har givet os et nyt pres og andre udfordringer. Der er mange teknikaliteter, der skal huskes, og nogle sager er løbet fra os på papiret, fordi man har glemt at trykke på en bestemt stopknap. Det er så ødelæggende for motivationen, at man ikke manuelt kan rette sådanne beviselige og dokumenterbare fejl. Det er jo også en del af ens sagsbehandleridentitet, at man gerne vil gøre det ordentligt.”

- Gruppeleder, miljøgodkendelser, bykommune

- Det er et frustrationspunkt, at fejlagtige logninger ikke efterfølgende har kunnet rettes, hvis man som sagsbehandler har begået en fejl. Her er det en stor udfordring for sagsbehandlerne, at de skal huske en række sagsgange og logninger, som de – indtil videre – ikke finder intuitive. Og den manglende fejlretning har bl.a. betydet, at de ikke har kunnet genkende de sagsbehandlingstider, de efterfølgende er blevet præsenteret for. Fejlløgning sker ofte i starten, når ansøgere skal vælge, hvilken kategori de skal søge. Hvis de vælger den forkerte, udfylder de en masse spørgsmål, der ikke er relevante for deres byggesag, og dermed har sagsbehandleren ikke alle de informationer, der er nødvendige i sagsbehandlingen.
- Endelig mangler der generel driftsinformation om systemet, bl.a. om oppe- og nedetid.

Vi har også spurgt kommunerne specifikt, om der er udfordringer med at registrere, hvem sagen afventer, og hvordan man skal forstå 7-dagesreglen. På disse områder ses der ikke de store udfordringer, men de fleste af de interviewede kommuner er fortsat i en fase, hvor de synes, at registreringerne tangerer til at gøre logningen unødigt kompliceret.

Det må således konkluderes, at der fortsat er en række forhold, der giver anledning til tvivl og frustration. Dette betyder samtidig, at der endnu ikke er en ensartet praksis for logningen i kommunerne, og at logningen ikke altid fungerer efter hensigten. Det er ikke muligt på baggrund af denne evaluering at belyse, hvor stort et problem der er tale om.

Den overordnede holdning blandt kommuner og branchernes aktører til BoM er dog samtidig, at BoM også har nogle positive elementer og eksempelvis har medvirket til at ensrette og effektivisere nogle sagsgange. BoM er et nyt system, som fortsat er under indfasning, og evalueringen skal ses i dette lys.

Når der sammenlignes med erfaringerne på husdyrgodkendelsesområdet, ses det, at der også var en indkøringsperiode ved etableringen af husdyrgodkendelse.dk, som varede et par år, hvor systemet skulle læres. Der skal afsættes ressourcer til drift, opdatering og til vejledning. På husdyrgodkendelsesområdet var det en hjælp, da der kom en kontaktperson i Miljøstyrelsen. Det gav kommunerne en mulighed for at få svar på spørgsmål. Derudover er driftsinformation vigtig, herunder om systemets oppe- og nedetid.

På husdyrområdet er kommunernes erfaring, at kommunikation gennem husdyrgodkendelse.dk er svær at kombinere med landmanden og landmandens rådgiver. Hvis kommunen hver gang skal huske at sende ansøgningen tilbage til konsulenten, er det meget administrativt tungt. Det skal kommunen gøre for at sikre, at tiden, hvor ansøgningen ligger hos landmanden/konsulenten, ikke tæller med i kommunens egen sagsbehandlingstid. Kommunerne oplever, at dette gør systemet ufleksibelt og svært at sikre den gode dialog med ansøger.

7.8 Forslag til justering af servicemålsaftalen

7.8.1 Nedjustering af servicemål

Det fremgår af opdraget til denne evaluering, at det skal undersøges, om der er grundlag for at nedjustere servicemålene for byggesager for simple konstruktioner og enfamiliehuse. *På baggrund af denne evaluering anbefales det, at der ikke nedjusteres i antallet af dage i de enkelte servicemål.*

Der er to årsager til dette. For det første udtrykker mange kommuner gennem interviews, at der i dag er et meget lille spillerum for kommunale prioriteringer inden for de eksisterende servicemål på byggeområdet.

For det andet viser analysen, at virksomhederne prioriterer flere forhold som væsentlige, når det handler om god erhvervsservice. Dels er det at have en let adgang til kommunen og til sagsbehandlingen vigtigere for virksomhederne på byggesagsområdet end en kort sagsbehandlingstid. Dels er faktorer som forhåndsdialog og dialog undervejs i sagsbehandlingen også prioriteret højt af byggeriets virksomheder. Det er derfor ikke givet, at en evt. yderligere opstramning af servicemålene på byggesagsområdet er den bedste investering, som kommunerne kan fortage for at udvikle den samlede serviceoplevelse for virksomhederne – især ikke hvis dette sker på bekostning af kvaliteten af kommunernes kommunikation og dialog med virksomhederne.

7.8.2 Gennemførelse af tiltag til overholdelse af servicemålsaftalen

På byggesagsområdet er der en betydelig restgruppe, som endnu ikke overholder servicemålene. Fx er det kun 72 ud af 94¹⁹ kommuner, der overholder servicemålene på 50 dage for sagsbehandling af byggetilladelser til industri- og lagerbygninger. Dette svarer til 77 pct. af kommunerne.

På husdyrområdet er der en stor gruppe af sager, som ikke overholder servicemålene, men det er ikke sikkert, at der er tale om en restgruppe af kommuner, der generelt ikke overholder servicemålene.

Det anbefales derfor, at der gennemføres tiltag på byggesagsområdet med det formål at sikre, at servicemålsaftalen overholdes af alle kommuner.

7.8.3 Kvalitetsudvikling af den samlede serviceoplevelse

Det nævnes fra såvel kommuner som brancheorganisationer, at der ikke alene bør arbejdes med at optimere sagsbehandlingstiden, men også den samlede serviceoplevelse. Kvalitet og sagsbehandlingstid bør udvikles som et samlet hele. Dette understøttes af, at virksomhederne udtrykker, at kommunal erhvervsservice er mere end blot en kort sagsbehandlingstid (jf. kapitel 6).

På den baggrund anbefales det, at der tages initiativ til en dialog mellem Miljøministeriet, Trafik-, Bygge- og Boligministeriet og KL om, hvordan den samlede serviceoplevelse på de tre sagsområder kan kvalitetsudvikles fremover. Dialogen kan fx tage udgangspunkt i en opsamling af kommunernes egne tilfredshedsmålinger eller der kan iværksættes en national, årlig måling af den samlede serviceoplevelse på de tre sagsområder.

7.8.4 Evt. udvidelse til andre offentlige myndigheder

På to ud af tre workshops blev det drøftet, om servicemålsaftalen bør udstrækkes til også at gælde statslig og regional myndighedsbehandling inden for de tre sagsområder i de tilfælde, hvor regionale eller statslige myndigheder træffer afgørelse som en del af den kommunale sagsbehandling. Særligt på byggesagsområdet var dette et udtrykt ønske fra såvel brancheorganisationer som kommuner. Argumentet er, at virksomhederne ikke ser forskel på kommuner og stat, når det handler om den

¹⁹ 4 kommuner har ikke behandlet ansøgninger inden for industri- og lagerbygninger i perioden.

erhvervsrettede myndighedsbehandling. Den gode serviceoplevelse for virksomhederne inkluderer således også statslige og regionale myndigheder, i de tilfælde hvor en del af myndighedsbehandlingen ligger hos disse.

Evalueringen viser, at de eksterne myndigheder, som sager under simple konstruktioner oftest er forbi, dækker over Kystdirektoratet samt Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen. For etagebyggeri, erhverv er det især Fredningsnævnet, mens det for etagebyggeri, boliger er regionerne. Industri- og lagerbygninger oplyses oftest at være forbi Beredskabsstyrelsen, Miljøstyrelsen, Vejdirektoratet og Fredningsnævnet. Det tilgængelige datagrundlag indeholder ikke oplysninger om, hvilke typer af sager det drejer sig om.

På den baggrund anbefales det, at staten og KL drøfter muligheder for at udvide servicemålsaftalen til også at gælde der, hvor en anden myndighed spiller en rolle i den kommunale myndighedsbehandling på de tre sagsområder.

7.8.5 Differentierede sagsbehandlingstider

Evalueringen peger på, at lovkravene på byggesagsområdet er mere komplekse end på de to andre sagsområder. Der er tre forhold i spil, som bibringer denne kompleksitet: Høringer, ekstern myndighedsbehandling og krydslovgivning, som skal påses af kommunen selv.

Hvad angår høringer viser analysen af byggesager, der overskrider sagsbehandlingstiden, at ca. hver syvende sag skal i høring. Det gælder for 30 pct. af sagerne om simple konstruktioner og 18 pct. af sagerne om enfamiliehuse. Etagebyggeri, erhverv ligger på 10 pct., industri- og lagerbygninger ligger på 8 pct. og etagebyggeri, bolig ligger på 7 pct. En høring tager i gennemsnit 37 dage på tværs af alle sagstyper. For alle sagstyper betyder dette, at høringstiden optager en betydelig del af det aftalte servicemål. For industri- og lagerbygninger tager den gennemsnitlige høringstid længere tid (54 dage), end der er afsat i servicemålet (50 dage). Dermed kan servicemålet ikke overholdes for sager om industri- og lagerbygninger, der skal i høring og hvor høringen tager den gennemsnitlige tid. Det virker derfor hensigtsmæssigt at differentiere sagsbehandlingstiden fx således, at den gennemsnitlige høringstid tillægges til servicemålet for sager, der skal høring.

En lignende problemstilling findes for de sager, der skal behandles af eksterne myndigheder. Antallet af disse sager er dog langt mindre og dermed er problemet mindre, når der ses på den samlede sagsmængde. I gennemsnit ligger en sag til behandling hos den eksterne myndighed i 51 dage. Det er især sager inden for industri- og lagerbygninger, der behandles hos eksterne myndigheder. Ca. 8 pct. af disse sager har været behandlet hos en ekstern myndighed. Mens det for de øvrige sagstyper går fra 1,8 pct. for enfamiliehuse og til 3,4 pct. for etagebyggeri, bolig. Også for disse sager virker det hensigtsmæssigt at differentiere sagsbehandlingstiden fx således, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid hos eksterne myndigheder tillægges til servicemålet.

I forbindelse med denne evaluering er der foretaget en stikprøve blandt 13 kommuner, som belyser omfanget af krydslovgivning i de sager, der ikke overholder servicemålet. Sammenfattende viser stikprøven, at en større andel af de sager, som ikke har overholdt servicemålet, også har indeholdt krydslovgivning. 74,6 pct. af sagerne, som ikke overholdt servicemålet indeholder krydslovgivning, mens 59,1 pct. af sagerne som overholdt servicemålet indeholder krydslovgivning. Stikprøven viser endvidere, at sager, som ikke overholder servicemålet, oftere indeholder mere end én krydslovgiv-

ning, end sager som overholder servicemålet. Begge resultater peger i retning af, at krydslovgivning har en forlængende effekt på sagsbehandlingstiden.

Samtidig viser stikprøven, at krydslovgivning er almindeligt forekommende i alle typer af sager. Der er krydslovgivning i mere end halvdelen af alle byggesagerne. Dette inkluderer også de sager, som har overholdt servicemålet. Det vil derfor næppe være muligt at indføre særlige regler for sager med krydslov, fx differentierede sagsbehandlingstider eller undtagelse fra servicemålsaftalen, da dette i så fald vil skulle gælde for en meget stor andel af alle byggesager.

Stikprøven peger på, at sager som ikke overholder servicemålet indeholder i højere grad krydslovgivning med lov om planlægning, vejloven og udstykningsloven og skelforhold, end sager som overholder servicemålet. Det er således disse lovgivningsområder, hvor der er behov for en særlig indsats i kommunerne.

På den baggrund anbefales det, at staten og KL drøfter mulighederne for at differentiere sagsbehandlingstiderne på byggesagsområdet for de sager, som skal i høring, og de som skal til behandling hos eksterne myndigheder.

På workshoppen om miljøgodkendelser blev det foreslået, at der kan indføres differentierede sagsbehandlingstider, som skelner mellem godkendelser og tillægsgodkendelser for miljøgodkendelser. Fordelen vil være at give virksomheder vished for, at mindre komplekse tillægsgodkendelser vil blive afgjort hurtigere end de mere komplekse godkendelser. Fordelen herved skal opvejes mod hensynet til en enkel og ubureaukratisk servicemålsaftale. Under alle omstændigheder kan det ikke anbefales at indføre differentierede sagsbehandlingstider for miljøgodkendelser, før sagsbehandlingstiderne på miljøområdet er undersøgt nøjere og på et validt datagrundlag. Dette forventes at kunne ske i år 2019.

- 7.8.6 Udviklingen i sagsbehandlingstiden på miljøgodkendelsesområdet følges tæt
Det har vist sig ved denne evaluering, at datagrundlaget pt. er for spinkelt til, at der kan konkluderes på kommunernes overholdelse af servicemålene på miljøgodkendelsesområdet.

På den baggrund anbefales det, at udviklingen på miljøgodkendelsesområdet følges tæt i de kommende år mhp. at vurdere om servicemålene overholdes. Datagrundlaget forventes at være på plads fra år 2019 til, at der kan drages valide konklusioner på sagsbehandlingstiden

7.9 Tilrettelæggelse af effektive sagsgange og styringsredskaber i kommunerne

Som nævnt har mange af kommunerne i en årrække arbejdet med at forbedre deres erhvervsservice og at nedbringe sagsbehandlingstiderne. Dette er sket både gennem effektivisering af egne sagsgange og igennem en styrkelse og/eller professionalisering af dialogen med ansøgere.

Nedenfor er der anført en række eksempler på sagsgange og styringsredskaber, som kommunerne oplyser, er effektive:

Internt:

- Opstilling af interne servicemål.
- Effektivisering af interne processer og høringer, fx gennem nedsættelse af en task force eller et erhvervsteam, der har fokus på tværgående erhvervsager. Dette kan fx bakkes op af projektlederuddannelse af udvalgte medarbejdere.
- Ugentlige møder med sagsbehandlere fra andre tekniske områder end ens eget.
- Tilbud om straks-behandling af bestemte typer af ansøgninger, der fx kan indebære, at fuldt belyste byggesager med begrænset kompleksitet og uden behov for dispensationer kan behandles inden for tre arbejdsdage.
- Egne brugerundersøgelser.

Eksternt:

- Fokus på bedre og klarere skriftlig og mundtlig kommunikation over for ansøgere med fokus på forskellige typer af 'kunder'.
- Fokus på bedre erhvervsvenlighed, bl.a. har en kommunes medarbejder deltaget i et professionelt kursus for at blive bedre til at hjælpe virksomheder.
- Øget brug af forhåndsdialog med fokus på opmærksomhedspunkter for de enkelte sager.
- Fyraftensmøder både målrettet private og "professionelle ansøgere" (fx landboforeninger), der fx giver vejledning i BoM.
- Åbne workshops med interesseorganisationer, virksomheder mv. for at få input til forbedringer og diskussion af aktuelle forhold.
- Oplysning om servicetider på hjemmeside.

Mange kommuner peger på, at forbedret vejledning til ansøgerne vil øge ansøgningernes kvalitet og dermed også mindske sagsbehandlingstiderne. Når kommunerne i interviews spørges mere udførligt om, hvordan der kan gives en bedre vejledning, understreger mange sagsbehandlere imidlertid også, at der er grænser for, hvor udbygget og standardiseret en vejledning man kan udarbejde på de tre sagsområder. Dette betyder, at forbedret vejledning for at styrke kvaliteten af ansøgningerne ifølge kommunerne sjældent er mere udførlige skriftlige vejledninger eller mere formaliserede processer. Svaret er derimod mere enkle og selvforklarende sagsbehandlingssystemer på den ene side (fordi ingen ansøgere sætter sig ned og læser en 30 siders vejledning) og den personlige forhåndsdialog og visitering på den anden side.

BILAG 1: INTERVIEWPERSONER OG DELTAGERE I WORKSHOPS

Interviews med kommuner

Eksplorative interviews med ledere i:

Gladsaxe, Herning, Jammerbugt, Kerteminde, Kolding, Næstved, Tønder, Vordingborg, Aalborg og Aarhus. Interviewpersoner fra disse kommuner er ikke citeret i rapporten. Deres input er alene blevet brugt som baggrundsinformation, herunder til udarbejdelse af surveys og interviewguides.

Opfølgende interviews med ledere og sagsbehandlere i:

Rikke Holm Sennels, Billund Kommune, husdyrgodkendelser
Mette Heijn, Dragør Kommune, byggetilladelser
Charlotte Heldorf Rønn, Hjørring Kommune, husdyrgodkendelser
Kirsten Albek, Horsens Kommune, miljøgodkendelser
Rune Munch Christensen, Hørsholm Kommune, byggetilladelser
Christian Sabber, Kalundborg Kommune, byggetilladelser
Steffen Mark Jensen, Københavns Kommune, byggetilladelser
Helen Bovbjerg Sørensen, Lejre Kommune, husdyrgodkendelser
Jørgen Knudsen, Middelfart Kommune, byggetilladelser
Michael Bay, Odsherred Kommune, husdyrgodkendelser
Hanne Breitenbauch, Rebild Kommune, byggetilladelser
Rikke Kjærsgaard Sørensen, Roskilde Kommune, miljøgodkendelser
Birgitte Blaabjerg Olsen, Solrød Kommune, byggetilladelser
Colette Josiassen, Vallensbæk Kommune, byggetilladelser
Hans-Peter Due, Vejen Kommune, byggetilladelser
Peter Vestergård, Vejle Kommune, byggetilladelser
Claus Pedersen, Viborg Kommune, husdyrgodkendelser
Lise Laursen, Brønderslev Kommune, husdyrgodkendelser
Ole Eriksen, Esbjerg Kommune, byggetilladelser
Mikkel Aagaard Rasmussen, Kerteminde Kommune, miljøgodkendelser
Ivan Thesbjerg, Ringkøbing-Skjern Kommune, husdyrgodkendelser
Sanne Lund Kolenda, Slagelse Kommune, husdyrgodkendelser
Hanne Bruun og Christian Sørensen, Sønderborg Kommune, Miljøgodkendelser
Peter Schaarup, Lars Jensen og Dorit Ekstrøm Vordingborg Kommune, Miljøgodkendelser
Birgitte Kloppenborg-Skrumsager og Henning I. Hansen, Aarhus Kommune, Miljøgodkendelser

Supplerende interviews med landmænd

Claus Nørgård, Mariagerfjord Kommune
Hans Dam, Lejre Kommune
Henning Nielsen, Mariagerfjord Kommune
Henrik Bøje Nielsen, Odsherred Kommune
Jens Bigum, Billund Kommune
Mogens Hansen, Vejle Kommune
Peter Andersen, Vejen Kommune

Workshop om byggetilladelser den 04.09.17 i København

Peter Heltoft, Vordingborg Kommune:
 Michael Brandt-Bernbom, Bornholms Regionskommune
 Åse Nielsen, Faaborg-Midtfyn Kommune
 Rie Christiansen, Lolland Kommune
 Brian Mortensen, Lolland Kommune
 Jane Pedersen, Aabenraa Kommune
 Ejvin Legaard, Huscompagniet
 Henrik Bang, Bygherreforeningen
 Torben Liborius, Dansk Byggeri
 Kenneth Poulsen, Landbrug & Fødevarer
 Kristian Henningsen, DI Byg
 Christina Lindegaard Hansen, KL
 Hjalte Nordman Bie, KL
 Peter Andreas Norn, Rambøll
 Karoline Thor, Rambøll

Workshop om miljøgodkendelser den 05.09.17 i København

Peter Andreas Madsen, Københavns Kommune
 Esbjerg Kommune: Christina Føns, Esbjerg Kommune
 Astrid Zeuthen Jeppesen, NIRAS
 Simon Stig-Gylling, Dansk Byggeri
 Morten Løber, DI
 Henrik Borg Kristensen, Landbrug & Fødevarer
 Christina Lindegaard Hansen, KL
 Lone Johannsen, KL
 Sezen Celik, Miljøstyrelsen
 Mette L. Sørensen, Miljøstyrelsen
 Ulla Ringbæk, Miljøstyrelsen
 Peter Andreas Norn, Rambøll
 Lis Reker, Rambøll
 Karoline Thor, Rambøll

Workshop om husdyrgodkendelser den 06.09.17 i Aarhus

Olav Bojesen, Faaborg-Midtfyn Kommune
 Charlotte Heldorf Rønn, Hjørring Kommune
 Jesper Hansen, Jammerbugt Kommune
 Jonna Lund, Horsens Kommune
 Anders-Ole Gjerløff, Favrskov Kommune
 Hanne Henriksen, Syddjurs Kommune
 Piil Krogsgaard, VKST
 Ann Frost, VKST
 Ida Storm, Landbrug & Fødevarer
 Lone Johannsen, KL
 Kristoffer Slottved, KL
 Henriette Fries, Miljøstyrelsen
 Irene Edelgaard, Miljøstyrelsen
 Henning Thomsen, Rambøll
 Gitte Moestrup, Rambøll
 Karoline Thor, Rambøll

BILAG 2: LISTE OVER KRYDSLOVGIVNING ANGIVET IFT. BYGGESAGER

Lovgivning	Paragraf/kapitel/tema
Byggeloven	
Bygningsreglementet	BR15 kap. 2.3, helhedsvurdering
Beredskabsloven	Tilladelse ift. de tekniske forskrifter
Lov om planlægning	§ 19, dispensation fra lokalplan
	§ 20 naboorientering ved disp. fra lokalplan
	§ 43, partshøring ift. servitutter og påtale
Vejloven (lov om offentlige og private veje)	§ 40, dispensation fra vejbyggelinje
Museumsloven	Sikring af arkæologiske fund
Naturbeskyttelsesloven	§ 3 natur, vurdering
	§§ 15-19, beskyttelseslinjer
Vandforsyningsloven	§ 20, vurdering ift. vandindvinding i OSD-områder
	Tilladelse til oppumpning (af grundvand)
Miljøbeskyttelsesloven	Kap. 3
	Kap. 4, spildevandstilladelser, udledningstilladelser og nedsivningsanlæg
Jordforureningsloven	§ 8-tilladelse
Lov om havne	
Udstykningsloven og skelforhold	
Skovloven	Fredskov
Habitatbekendtgørelsen	Vurdering og evt. konsekvensvurdering Natura2000-områder
Lov om miljøgodkendelse af husdyrbrug	
Lov om bygningsfredning og bevaring af bygninger og bymiljøer	
Lov om etablering og fælles udnyttelse af master til radiokommunikationsformål mv.	
Lov om arbejdsmiljø	
Lov om offentlige veje	
Lov om private fællesveje	
Lov om sanering	
Lov om byfornyelse og udvikling af byer	
Lov om midlertidig regulering af boligforholdene	
Lov om fremme af energibesparelser i bygninger	

Kilde: KL (2017), Kortlægning af krydslovgivning ift. servicemål

BILAG 3: LISTE OVER KRYDSLOVGIVNING IFT. MILJØGODKENDELSE AF VIRKSOMHEDER

Lovgivning	Paragraf/kapitel/tematik
Lov om planlægning	§ 19, dispensation fra lokalplan
	§§ 35-38, landzonetilladelse
Varmeforsyningsloven	Godkendelse efter projektbekendtgørelsens § 23
Udarbejdelse af ny varmeplan	
Godkendelse af varmeprojektforslag	
VVM-screening (tilfælde med afgørelse om ikke VVM-pligt)	
Naturbeskyttelsesloven	§ 3 natur, vurdering
	§§ 15-19, beskyttelseslinjer
Habitatbekendtgørelsen	Vurdering og evt. konsekvensvurdering Natura2000-områder
Jordforureningsloven	
Museumsloven	
Godkendelsessager ved vandet, hvor Kystdirektoratet skal inddrages, fx vandflyverplads	
Lufthavne skal tilsvarende godkendes af Luftfartsstyrelsen	
Ansøgers udarbejdelse og myndigheders vurdering af basistilstandsrapport ved bilag 1-ansøgninger, hvor relevant.	

Kilde: KL (2017), Kortlægning af krydslovgivning ift. servicemål

BILAG 5: OVERSIGT OVER PARAMETRE DER INDGÅR I DE MULTIPLE REGRESSIONSANALYSER PÅ BYGGESAGSOMRÅDET

Parameter	Tematik	Kommune-niveau	Sags-niveau
Antal sager	Øvrige forhold/ kommunale ka- rakteristika	X	X
Sagstype	Kommunale ka- rakteristika	X	X
Kommunetype	Kommunale ka- rakteristika	X	X
Kommunestørrelse	Kommunale ka- rakteristika	X	X
Vi har tilstrækkeligt mange ressourcer til at sikre en god dialog med ansøgerne undervejs i sagsbehandlingen	Ressourcer og kompetencer	X	X
Medarbejderfravær pga. sygdom, barsel, opsigelser mv. har ingen betydning for sagsbehandlingstiden	Øvrige forhold	X	X
Midlerne afsat til kommunerne som led i servicemålsaftalen er tilstrækkelige til, at vi kan overholde servicemålene	Ressourcer og karakteristika	X	X
Vi har de rigtige faglige kompetencer til at sikre en kvalificeret sagsbehandling	Ressourcer og kompetencer	X	X
Det er let at rekruttere kvalificerede medarbejdere til området	Ressourcer og kompetencer	X	X
Vi har behov for at anvende/tilkøbe specialiserede kompetencer, som ikke er i vores forvaltning, til særligt vanskelige sager	Ressourcer og kompetencer	X	X
Vi håndterer sagsbehandlingen på inden for den samme forvaltning	Organisering og procedurer	X	X
Vi har klart beskrevne sagsgange og procedurer for sagsbehandlingen	Organisering og procedurer	X	X
Den samme sagsbehandler er tilknyttet den enkelte sag igennem hele sagsbehandlingen	Organisering og procedurer	X	X
Hvilke sager har højest prioritering?	Organisering og procedurer	X	X
Anvender I tværgående teams, fx erhvervsteams, task forces mv.?	Organisering og procedurer	X	X
Høringer hos andre interne enheder/forvaltninger øger sagsbehandlingstiden	Lovkrav	X	X
Vi har integreret Byg og Miljø-systemet med vores interne sagsstyringssystem	Organisering og procedurer	X	X
Vi har oftest en dialog med virksomhederne forud for ansøgningen	Organisering og procedurer	X	X
Ansøgningerne er generelt korrekt udfyldt og fyldestgørende	Øvrige forhold	X	X
Der sker sjældent større ændringer i ansøgningerne undervejs i sagsbehandlingen, der kan forlænge sagsbehandlingstiden	Øvrige forhold	X	X
Regelgrundlaget på området er generelt klart og entydigt og giver dermed ikke plads til brede fortolkninger	Lovkrav	X	X

Parameter	Tematik	Kommune-niveau	Sags-niveau
Regelgrundlaget sætter klare rammer for interne og eksterne høringer hos andre myndigheder, der skal foretages som led i sagsbehandlingen	Lovkrav	X	X
Vedttaget lokalplan	Lovkrav		X
Afstand til nærmeste åbeskyttelseslinje	Kommunale karakteristika/ Øvrige forhold		X
Afstand til nærmeste søbeskyttelseslinje	Kommunale karakteristika/ Øvrige forhold		X
Afstand til nærmeste skovbyggelinje	Kommunale karakteristika/ Øvrige forhold		X
Afstand til nærmeste kirkebyggelinje	Kommunale karakteristika/ Øvrige forhold		X
Afstand til nærmeste beskyttede sten- og jorddiger	Kommunale karakteristika/ Øvrige forhold		X
Afstand til nærmeste strandbeskyttede område	Kommunale karakteristika/ Øvrige forhold		X
Afstand til nærmeste klitfredning	Kommunale karakteristika/ Øvrige forhold		X
Afstand til nærmeste fredskov	Kommunale karakteristika/ Øvrige forhold		X

BILAG 5: OVERSIGT OVER PARAMETRE DER INDGÅR I DE MULTIPLE REGRESSIONSANALYSER PÅ HUSDYRGODKENDELSESOMRÅDET

Parameter	Tematik	Kommune-niveau	Sags-niveau
Antal sager	Øvrige forhold/ kommunale karakteristika	X	X
Sagstype	Kommunale karakteristika	X	X
Kommunetype	Kommunale karakteristika	X	X
Kommunestørrelse	Kommunale karakteristika	X	X
Vi har tilstrækkeligt mange ressourcer til at sikre en god dialog med ansøgerne undervejs i sagsbehandlingen	Ressourcer og kompetencer	X	X
Medarbejderfravær pga. sygdom, barsel, opsigelser mv. har ingen betydning for sagsbehandlingstiden	Øvrige forhold	X	X
Midlerne afsat til kommunerne som led i servicemålsaftalen er tilstrækkelige til, at vi kan overholde servicemålene	Ressourcer og karakteristika	X	X
Vi har de rigtige faglige kompetencer til at sikre en kvalificeret sagsbehandling	Ressourcer og kompetencer	X	X
Det er let at rekruttere kvalificerede medarbejdere til området	Ressourcer og kompetencer	X	X
Vi har behov for at anvende/tilkøbe specialiserede kompetencer, som ikke er i vores forvaltning, til særligt vanskelige sager	Ressourcer og kompetencer	X	X
Vi håndterer sagsbehandlingen inden for den samme forvaltning	Organisering og procedurer	X	X
Vi har klart beskrevne sagsgange og procedurer for sagsbehandlingen	Organisering og procedurer	X	X
Den samme sagsbehandler er tilknyttet den enkelte sag igennem hele sagsbehandlingen	Organisering og procedurer	X	X
Hvilke sager har højest prioritering?	Organisering og procedurer	X	X
Anvender I tværgående teams, fx erhvervsteams, task forces mv.?	Organisering og procedurer	X	X
Høringer hos andre interne enheder/forvaltninger øger sagsbehandlingstiden	Lovkrav	X	X
Vi har integreret Byg og Miljø-systemet med vores interne sagsstyringssystem	Organisering og procedurer	X	X
Vi har oftest en dialog med virksomhederne forud for ansøgningen	Organisering og procedurer	X	X
Ansøgningerne er generelt korrekt udfyldt og fyldestgørende	Øvrige forhold	X	X
Der sker sjældent større ændringer i ansøgningerne undervejs i sagsbehandlingen, der kan forlænge sagsbehandlingstiden	Øvrige forhold	X	X
Regelgrundlaget på området er generelt klart og entydigt og giver dermed ikke plads til brede fortolkninger	Lovkrav	X	X
Regelgrundlaget sætter klare rammer for interne og eksterne høringer hos andre myndigheder, der skal foretages som led i sagsbehandlingen	Lovkrav	X	X
Vedttaget lokalplan	Lovkrav		X
Kvælstofreduktionspotentiale	Kommunale		X

Parameter	Tematik	Kommune-niveau	Sags-niveau
	karakteristika/ Øvrige forhold		
Nitratklasse	Kommunale karakteristika/ Øvrige forhold		X
Fosforklasser	Kommunale karakteristika/ Øvrige forhold		X
Beskyttede naturtyper med ammoniak-buffer	Kommunale karakteristika/ Øvrige forhold		X
Indsatsområder inden for drikkevand og grundvand	Kommunale karakteristika/ Øvrige forhold		X
Følsomme indvindingsoplande	Kommunale karakteristika/ Øvrige forhold		X
Drikkevandsinteresser	Kommunale karakteristika/ Øvrige forhold		X
Afstand til indvindingsopland uden for områder med særlige drikkevandsinteresser (OSD)	Kommunale karakteristika/ Øvrige forhold		X