



## Notat

Til Teknik- og Miljøudvalget

### Bilag 3 Erfaringer med Helhedsorienteret Drift 2007-2015

13. januar 2020

I 2007 (BR 30. august 2007) blev styringsmodellen Helhedsorienteret Drift (HOD) indført i Teknik- og Miljøforvaltningen. HOD betød, at driften skulle tilpasses løbende på baggrund af målinger af borgertilfredshed, faglig kvalitet, økonomi og medarbejdertilfredshed. Teknik- og Miljøudvalget blev fra 2008 og ca. 5 år frem årligt forelagt resultatet af borgertilfredshedsundersøgelser, kvalitetsmålinger og medarbejdertilfredshedsmålinger med brug af karakterer fra 1-5.

Sagsnummer  
2019-0158240

Dokumentnummer  
2019-0158240-14

Ved den seneste forelæggelse i 2011 (TMU 12. december 2011) fik Teknik- og Miljøudvalget forelagt forslag til strategisk omprioritering af konkrete indsatser. I den forbindelse blev fremtidige effekter på den målte faglig kvalitet og tilfredshed forsøgt vurderet. Der var dog tale om skøn, da både kvalitet og tilfredshed blev målt på et meget overordnet niveau, og da mekanismerne mellem driftsindsats og fx borgertilfredshed ikke var beskrevet nærmere.

Fx blev borgertilfredshedsmålingerne gennemført på et geografisk- og emnemæssigt overordnet niveau, hvilket gav udfordringer med anvendeligheden i forhold til tilpasning af driften. Målingerne af borgertilfredshed, medarbejdertilfredshed og faglig kvalitet indgik desuden ligestillet i kvalitetsmålinger af servicen. Dette udgjorde en yderligere udfordring ved tilpasning af driftsindsatsen i forhold til målinger, der måske pegede i hver sin retning. Erfaringerne vil indgå i selve tilrettelæggelsen af de kommende borgertilfredshedsmålinger og ved, at målingerne forelægges som særskilt information og ikke indgår som integreret del af serviceniveaubeskrivelsen.

En særlig udfordring var, at planlagte målinger af økonomisk effektivitet eller enhedsomkostninger aldrig blev fuldt operationaliseret. I 2010 (TMU 25. februar 2010) blev der fastlagt måltal for økonomisk effektivitet, opgjort som budget pr. m<sup>2</sup>, som dog reelt ikke kom i anvendelse. Det var dels meget overordnede opgørelser af driftede arealer og dels tal for udgifter, som tog udgangspunkt i historiske budgetter frem for i opgørelse af tids- og ressourceforbrug til konkrete velbeskrevne ydelser.

Byens Drift  
Sekretariat - U  
Islands Brygge 37  
Postboks 394  
2300 København S

EAN-nummer  
5798009809452

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

Der blev løbende arbejdet på forbedring af grundlaget for HOD. Allerede før indførelsen af HOD var der for den grønne drift udarbejdet en gartnerisk driftsmanual. I relation til HOD blev denne manual udbygget, og der blev igangsat en nærmere beskrivelse af ydelser, den nødvendige driftsindsats, og dertil hørende enhedspriser. Arbejdet nåede ikke at blive implementeret fuldt ud, bl.a. fordi der manglende systemer til løbende registrering af aktiviteter med tids- og ressourceforbrug. I 2015 blev det besluttet (*Teknik- og Miljøforvaltningens udmøntning af Budget 2016* TMU 23. november 2015) at implementere en helt ny styringsmodel i Teknik- og Miljøforvaltningen, og det igangværende arbejde med registrering af indsatser og kobling til økonomi blev derfor ikke videreført.

Ved at udarbejde fælles driftsbeskrivelser og ved at implementere udbyggede systemer til aktivitets- og tidsregistrering vil der blive skabt grundlag for en valid beregning af driftsøkonomien.