



Orientering

Afrapportering af Økonomiforvaltningens (ØKF) koncernheders Key Performance Indicators (KPI'er), 2. halvår 2019 og 1. halvår 2020 - aflæggerbord

9. april 2020

Sagsnummer
2020-0080396

Dokumentnummer
2020-0080396-4

Til Økonomiudvalget

- Økonomiforvaltningen har indsamlet og gennemgået koncernhedernes KPI'er for 2. halvår 2019 og 1. halvår 2020, som der afrapporteres på i denne sag.

Baggrund

Økonomiudvalget godkendte d.12. april 2016 sagen 'Faglig fokusering i koncernhederne under Økonomiforvaltningen', og som følge heraf, har ØKF arbejdet på at skabe større transparens i koncernhedernes opgaveløsning.

Økonomiforvaltningen har siden fulgt op på koncernhedernes drift via KPI'er. Efterfølgende blev det besluttet på Økonomikredsen den 9. marts 2018, at afrapporteringen overgår fra en kvartalsvis til halvårlig rapportering. Her blev det tillige besluttet, at afrapporteringen overgår fra at give generel status, til at være en afvigelsesrapportering. Der bliver derfor alene præsenteret korrigerende handlinger og status for de KPI'er, der afviger fra målet.

Økonomiforvaltningen er i gang med at udvikle et nyt fælles koncept for samarbejdet og opfølgningen på dette med forvaltningerne, herunder hvordan der skal laves brugertilfredshedsmålinger og evt. udvikles nye KPI'er, som både giver en ensartet opfølgning på tværs af Økonomiforvaltningens koncernheder, men som samtidig afspejler det enkelte koncernheds arbejdsprogram. Når det er færdigt, vil det komme til erstattet denne afrapportering.

Sidste status på KPI'erne blev givet Økonomiudvalget november 2019, hvor der blev fulgt op på 1. halvår 2019.

Center for Økonomi
Team Intern Økonomi og Indkøb
og Sekretærteamet
Københavns Rådhus,
Rådhuspladsen 1
1550 København V

EAN-nummer
5798009800206

Overblik over KPI'er

Kategoriseringen af KPI'erne er følgende:

- Hvis KPI'en lever op til målet, er den grøn.
- Hvis den ikke lever op til, men det forventes, at der leves op til målet ved årsrapporteringen, er status gul.
- Hvis det ikke forventes, at KPI'en lever op til målet ved årsrapporteringen, er KPI'en rød.

KPI'ernes fordeling efter enhed præsenteres i tabel 1 og 2.

Tabel 1: Kategorisering af KPI'er for 2019 fordelt på enheder

Enhed	Grøn	Gul	Rød	Hovedtotal
ByK	10	0	1	11
KEID	2	0	2	4
KS	3	0	0	3
KIT	5	0	0	5
Hovedtotal	20		3	23

Tabel 2: Kategorisering af KPI'er for 2020 fordelt på enheder

Enhed	Grøn	Gul	Rød	Hovedtotal
ByK	6	1	0	7
KEID	3	2	1	6
KS	3	0	0	3
KIT	0	0	0	0
Hovedtotal	12	3	1	16

Afvielser og korrigerende handlinger

Der er i alt 3 KPI'er fra 2019, der er vurderet til at være røde. Der er i alt 4 KPI'er fra 2020, der er vurderet til at være enten gule eller røde. Disse fremgår af nedenstående tabel 3 og 4. De korrigerende handlinger for disse KPI'er, fremgår i de respektive enheders vedhæftede notater i bilag 3-6.

Tabel 3: Røde KPI'er for 2019

Ejer	Ydelse	Farve
ByK	Rettidighed i byggeprojekter fra 2018	Rød
KEID	Brugertilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere)	Rød
KEID	Compliance på brug af Kvantum Indkøb i KK	Rød

Tabel 4: Røde eller gule KPI'er for 2020

Ejer	Ydelse	Farve
ByK	Overskuds/underskudsmodel: Spænd i saldo + prognose	Gul
KEID	Brugertilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere)	Gul
KEID	Overtagelsesdag for nøglefærdige institutioner	Gul
KEID	Compliance på brug af Kvantum Indkøb i KK	Rød

Videre proces

Næste afrapportering af KPI'erne forventes at blive forelagt ØU i november 2020, og vil følge op på 2. halvår 2020.

Bilag

Bilag 1: Resultat for KPI'erne, 2. halvår 2019

Bilag 2: Resultat for KPI'erne, 1. halvår 2020

Bilag 3: Afrapportering af ByK's KPI'er, 2. halvår 2019 og 1. halvår 2020

Bilag 4: Afrapportering af KEID's KPI'er, 2. halvår 2019 og 1. halvår 2020

Bilag 5: Afrapportering af KS' KPI'er, 2. halvår 2019 og 1. halvår 2020

Bilag 6: Afrapportering af KIT's KPI'er, 2. halvår 2019 og 1. halvår 2020

Bilag 1: Resultat for KPI'erne 2019

Ejer	Ydelse	Målindikator	Mål	Resultat	Farve
ByK	Budgetoverholdelse på porteføljeniveau - Saldo på overskuds-/underskudsmodel	Realiseret saldo	Saldo+prognose: 50 mio. kr.	33,6 mio. kr.	Grøn
ByK	Budgetoverholdelse på porteføljeniveau - Prognose for overskuds-/underskudsmodel	Forventet mer-/mindreforbrug på projekter i udførelse	Saldo+prognose: 50 mio. kr.	-15,7 til 138,3 mio. kr.	Grøn
ByK	Overholdelse af anlægsmåltal	Forventet forbrug ift. anlægsmåltal	Måltal overholdes	Korrigeret måltal: 1.624,1 mio. kr. Anlægsforbrug: 1.628,6 mio. kr. Merforbrug: 4,5 mio.kr. (svarende til 0,3% af ByKs måltal)	Grøn
ByK	Bruger- og bestillertilfredshed med byggeprocessen	Samlet tilfredshed med processen - 5: I meget høj grad. 4: I høj grad. 3: I nogen grad. 2: I lille grad. 1: Slet ikke	3,5	3,8	Grøn
ByK	Bruger- og bestillertilfredshed med det færdige byggeri	Samlet tilfredshed med processen - 5: I meget høj grad. 4: I høj grad. 3: I nogen grad. 2: I lille grad. 1: Slet ikke	3,5	3,5	Grøn
ByK	Enhedspriser for folkeskoler, nybygget spor	Pris pr. folkeskolespor i seneste budgetaftale/OFS	112 mio. kr. (maks.pris+20%)	114 mio. kr.	Grøn
ByK	Enhedspriser for daginstitutioner, nybyggeri	Pris pr. nybygget daginstitution i seneste budgetaftale/OFS	5 mio. kr. (maks.pris+20%)	6,1 mio. kr.	Grøn

Ejer	Ydelse	Målindikator	Mål	Resultat	Farve
ByK	Rettidighed i byggeprojekter fra 2019 (B19 og OFS 18-19)	Andelen af byggeprojekter, der forventes afleveret inden for den politisk aftalte tid (ekskl. projekter udskudt pga. anlægsloftet)	90% af byggeprojekterne skal afleveres som planlagt	91%	Grøn
ByK	Rettidighed i byggeprojekter fra 2018	Andelen af byggeprojekter, der forventes afleveret inden for den politisk aftalte tid (ekskl. projekter udskudt pga. anlægsloftet)	90% af byggeprojekterne skal afleveres som planlagt	80%	Rød
ByK	Rettidighed i byggeprojekter fra 2017	Andelen af byggeprojekter, der forventes afleveret inden for den politisk aftalte tid (ekskl. projekter udskudt pga. anlægsloftet)	90% af byggeprojekterne skal afleveres som planlagt	94%	Grøn
ByK	Rettidighed i byggeprojekter fra 2012-2016	Andelen af byggeprojekter, der forventes afleveret inden for den politisk aftalte tid (ekskl. projekter udskudt pga. anlægsloftet)	Ældre projekter, intet mål	68%	Grøn
KEID	Brugertilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere)	Kundetilfredsheden måles ud fra besvarelsen af et spørgsmål om overordnet tilfredshed på en tilfredshedsskala på 0-10, hvor 0 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.	80%	74,70%	Rød
KEID	Overtagelsesdag for nøglefærdige institutioner	Målet med KPI'en er at måle, om den BR-godkendte, aftalte overtagelsesdag med de udskydelsesmuligheder, der er aftalt i købsaftalen, overholdes.	Målet er at overtagelsesdagen holdes inden for de aftalte udskydelsesmuligheder. Hvis overtagelsesdagen overskrider de aftalte udskydelsesmuligheder med maksimalt 6 måneder er sagen gul	100%	Grøn

Ejer	Ydelse	Måling	Mål	Resultat	Farve
KEID	Compliance på brug af Kvantum Indkøb i KK	KPI'en opgøres som et forholdstal mellem antal modtagende fakturaer med IO og modtagne fakturaer i alt på baggrund af de arter der er aftalt med revisionen.	70%	33,40%	Rød
KEID	Tværgående effektiviseringer på indkøbsområdet	Effektiviseringer på servicrammen opnået via udbud og forbedrede indkøbsaftaler.	26,4 mio. kr.	31,3 mio. kr.	Grøn
KS	Løn - overholdelse af lønbærende frister	Blandt ansættelser af månedslønnede, fratrædelser og engangstillæg, som er indberettet rettidigt i CRM, opgøres hver måned, hvor stor en procentdel, der behandles rettidigt i KS.	95%	99,8%	Grøn
KS	Brugerindsats ved bestillinger	Måler brugerens oplevelse af, hvor enkelt eller nemt der har været at bestille en service.	80 point	81,3 point	Grøn
KS	Brugertilfredshed med rådgivning	Måler brugerens oplevelse og tilfredshed med den rådgivning, de har modtaget.	80 point	81,3	Grøn
KIT	IT-Brugertilfredshed med sagsløsning	Der udsendes brugertilfredshedsundersøgelse pr. mail, når sager er løst i ServiceNow. "På baggrund af din samlede oplevelse, hvor tilfreds er du alt i alt med den service, du har modtaget?"	80%	90,5%	Grøn
KIT	Brugertilfredshed med telefonbetjeningen i KIT	Måling der foretages i KS	80%	85,60%	Grøn

Ejer	Ydelse	Måling	Mål	Resultat	Farve
KIT	Incidents løst indenfor tidsfrist	Fejlmeldinger (incidents) løst inden for aftalt løsningsfrist. KPI beregnes på incidents der er lukket (status "closed") og dermed ikke kan genåbnes.	95%	97%	Grøn
KIT	Bestillingssager løst indenfor tidsfrist	Bestillinger (standard requests med en requestmodel) løst inden for aftalt løsningsfrist. KPI beregnes på standard requests der er lukket (status "closed") og dermed ikke kan genåbnes.	90% (nedjusteret fra 2016)	97,80%	Grøn
KIT	Leveringstid PC-arbejdsplads	Andel af bestillingssager, der løses indenfor 10 arbejdsdage. Requestmodeller, der er inkluderet i KPI, er alle bestillingsmodeller med item category "computer" samt skærme. KPI beregnes på standard requests der er lukket (status "closed") og dermed ikke kan genåbnes	90%	91,80%	Grøn

Bilag 2: Resultat for KPI'erne 2020

Ejer	Ydelse	Målingindikator	Mål	Resultat	Farve
ByK	Overskuds/underskudsmodel: Spænd i saldo + prognose	Realiseret saldo + forventet mer-/mindreforbrug på projekter i udførelse	Nedre spænd af saldo + prognose mindst 50 mio. kr.	13,4 til 167,4 mio. kr.	Gul
ByK	Anlægs måltal: Forventet mer-/mindreforbrug ift. anlægs måltal	Forventet forbrug ift. anlægs måltal	ByK overholder sit anlægs måltal	Det forventes, at anlægs måltal på 1.523 mio. kr. overholdes	Grøn
ByK	Rettidighed for aktive projekter fra 2016 og senere	Andelen af byggeprojekter, der forventes afleveret inden for den politisk aftalte tid (ekskl. projekter udskudt pga. anlægsloftet)	90% af byggeprojekterne skal afleveres som planlagt	93%	Grøn
ByK	Rettidighed for aktive projekter før 2016	Andelen af byggeprojekter, der forventes afleveret inden for den politisk aftalte tid (ekskl. projekter udskudt pga. anlægsloftet)	Ældre projekter, intet mål	78%	Grøn
ByK	Bruger- og bestillertilfredshed med byggeprocessen	Samlet tilfredshed med processen - 5: I meget høj grad. 4: I høj grad. 3: I nogen grad. 2: I lille grad. 1: Slet ikke	3,5	3,5	Grøn
ByK	Bruger- og bestillertilfredshed med det færdige byggeri	Samlet tilfredshed med processen - 5: I meget høj grad. 4: I høj grad. 3: I nogen grad. 2: I lille grad. 1: Slet ikke	3,5	3,7	Grøn

Ejer	Ydelse	Måлиндikator	Mål	Resultat	Farve
ByK	Prissætning: Overholdelse af maksimalpriskoncept	Beregnes som anlægsbevilling ift. katalogmaksimalpris for projekter fra B20 og frem. Grøn: 100% og derunder af maksimalprisen Gul: 100-102,5% af maksimalprisen Rød: 102,5% og derover af maksimalprisen	Overholdelse af maksimalpris for de maksimalprisomfattede byggerier	97,7%	Grøn
KEID	Brugertilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere)	Kundetilfredsheden måles ud fra besvarelsen af et spørgsmål om overordnet tilfredshed på en tilfredshedsskala på 0-10, hvor 0 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.	80	79,6	Gul
KEID	Overtagelsesdag for nøglefærdige institutioner	Vi måler om de private aftaleparter leverer til aftalt tidspunkt. Målet er at overtagelsesdagen holdes inden for de aftalte udskydelsesmuligheder. Hvis overtagelsesdagen holdes inden for de aftalte udskydelsesmuligheder er sagen grøn. Hvis overtagelsesdagen overskrider de aftalte udskydelsesmuligheder med maksimalt 3 måneder er sagen gul. Hvis overtagelsesdagen overskrider de aftalte udskydelsesmuligheder med mere end 3 måneder er sagen rød. KPI'en måler på procent af institutioner overtaget inden for aftalte tidspunkter.	100%	0%	Gul
KEID	Compliance på brug af Kvantum Indkøb i KK	KPI'en opgøres som et forholdstal mellem antal modtagende fakturaer med IO og modtagne fakturaer i alt på baggrund af de arter, der er aftalt med revisionen.	85%	37,40%	Rød

Ejer	Ydelse	Måling Indikator	Mål	Resultat	Farve
KEID	Realisering af KEIDs tværgående effektiviseringer indenfor ejendomsdrift, indkøb og rengøring	Tværgående effektiviseringer 15 mio. kr. Indkøbseffektiviseringer 24,89 mio. kr. Rengøringseffektiviseringer 15,7 mio. kr. (varierer for hvert år).	55,5 mio. kr.	15,8 mio. kr.	Grøn
KEID	Omkostninger ved tomgang	Indtægtpotentialet fastlægges vha Data fra WeDo samt data fra Kvantum, og rapporteres i kr.	Tomgangstab af Indtægtpotentiale i 2020: 9.090.459 kr.	582.448 kr.	Grøn
KEID	Brugernes tilfredshed med overgang fra byggeri til drift	Mødet afholdes 3 - 4 måneder efter ibrugtagning af byggeri, hvor kunderne interviewes og afgiver karakter mellem 1 - 5 inden. Der beregnes et gennemsnit af disse som rapporteres	4	<i>Under udvikling</i>	Grøn
KS	Løn - overholdelse af lønbærende frister	Blandt ansættelser af månedslønnede, fratrædelser og engangstillæg, som er indberettet rettidigt i CRM, opgøres hver måned, hvor stor en procentdel, der behandles rettidigt i KS.	95%	100%	Grøn
KS	Brugerindsats ved bestillinger	Måler brugernes oplevelse af, hvor enkelt eller nemt der har været at bestille en service.	80 point	85,3 point	Grøn
KS	Brugertilfredshed med rådgivning	Måler brugerens oplevelse og tilfredshed med den rådgivning, de har modtaget.	80 point	85,8 point	Grøn



Notat

Afrapportering af Økonomiforvaltningens (ØKF) koncernenheders Key Performance Indicators (KPI'er), 2. halvår 2019 og 1. halvår 2020 - aflæggerbord

2. marts 2020

Sagsnummer
2020-0080396

Dokumentnummer
2020-0080396-4

Sagsbehandler
Jesper Buch Jakobsen

Resumé

Nærværende notat redegør for de KPI'er for 2019, der haft en afvigelse i forhold til målsætningen.. Herudover redegøres for baggrunden for de justerede KPI'er for 2020 samt for korrigerende handlinger for KPI'er, der pt. ikke lever op til målene i 2020.

KPI'er for 2019

Overholdelse af anlægsmåltal

ByK ramte i 2019 det korrigerede måltal meget præcist med en overskridelse på 0,3 % svarende til 4,5 mio. kr. Merforbruget skyldes mindre forskydninger mellem forventet og faktisk eksekvering af ByKs projektportefølje.

PwC har i 4. kvartal gennemgået ByKs økonomi- og porteføljestyring, og ByK vil på baggrund af deres konklusioner vurdere, om der er behov for yderligere justeringer i arbejdsgangene. I forhold til overholdelse af anlægsmåltallet oplyste PwC, at det er deres erfaring, at afvigelser under 3-5 % mellem budget og regnskab for anlægsprojekter generelt er vanskelige at opnå grundet en række eksterne forhold.

Enhedspriser for folkeskoler og daginstitutioner

Enhedspriserne for både nybyggede folkeskolespor og daginstitutioner ligger over måltallene, hvilket primært skyldes stedspecifikke udgifter, bl.a. knyttet til svært tilgængelige byggegrunde. Enhedspriserne kan derfor ikke anvendes som udtryk for, om byggeprojekterne overholder de politisk vedtagne maksimalpriser, og KPI'en for prissætning er på den baggrund ændret fra 2020 og frem, jf. nedenfor.

Rettidighed i byggeprojekter fra 2018

Rettidigheden i byggeprojekter fra budget 2018 og OFS 2017-18 ligger med 80% under måltallet på 90%. Det skyldes forsinkelse af et dagsinstitutionsprojekt i Ørestad Syd pga. ukonditions-mæssige tilbud, der gjorde det nødvendigt at genudbyde projektet.

Byggeri København
Strategi og Læring
Nyropsgade 3
1602 København V

EAN-nummer
5798009781642

KPI'er for 2020

KPI'erne for overholdelse af anlægsmåltal og bruger- og bestillertilfredshed med byggeprocessen og det færdige byggeri er uændrede i 2020. Derudover er der foretaget justeringer i nedenstående KPI'er.

Overskuds/underskudsmodellen (OU-modellen)

Saldo og prognose for OU-modellen samles fremover i én KPI, og målsætningen præciseres til, at det nedre spænd af saldo + prognose skal udgøre mindst 50 mio. kr. Dette er ikke tilfældet pr. 29/2 2020, hvor det nedre spænd af saldo + prognose udgør 13,4 mio. kr. (mens det øvre spænd udgør 167,4 mio. kr.). ByK er derfor i færd med at justere proceduren for overførsel af overskud fra positive licitationsresultater og reserver fra byggeprojekter til OU-modellen og med henblik på at understøtte styring efter, at det typiske ByK-projekt skal bidrage til OU-modellen.

Rettidighed for byggeprojekter

De tidligere fire KPI'er for rettidighed, opdelt efter budgetaftalerne hvor projekterne er bevilget, er reduceret til to KPI'er for projekter bevilget før og efter budget 2016. ByK indførte i 2016 sin fasemodel for byggeprojekter med obligatorisk planlægningsfase, som markant har styrket rettidigheden.

Prissætning: Overholdelse af maksimalpriskoncept

Jf. ovenfor har de tidligere KPI'er for enhedspriser været vanskeligt håndterbare pga. de stedspecifikke udgifter. De er derfor erstattet af en KPI, der viser, om de politisk vedtagne maksimalpriser for folkeskoler, daginstitutioner, sociale botilbud, idrætshaller, kunstgræsbaner og specialplejehjem er overholdt. Den nye KPI måler således, om den maksimalprisomfattede del af byggeprojekterne, ligger under eller over maksimalprisen.



Notat

Øversigt KEID's halvårsrapportering for 2019 og 2020

KEID har afrapporteret tre grønne, to gule og tre røde KPI i halvårsrapporteringen for 2019 og 2020. Nærværende notat beskriver, hvilke korrigerende handlinger der bliver iværksat for at sikre, at KPI'erne lever op til målene i 2020. Derudover indeholder notatet overvejelser omkring, hvorfor målene er relevante, og hvorvidt data er valide.

Brugertilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere) 2019

Relevans: KPI'en er relevant, da KEID har en særlig opgave som leverandør af velfungerende bygninger til kommunens borgere og medarbejdere. Derfor er det især vigtigt at følge tilfredsheden med løsningen af de akutte sager (afhjælpende vedligehold), hvor brugerne er afhængige af, at KEID reagerer hurtigt og løser problemer med bygningerne effektivt.

Farve: Rød

Status: Tilfredsheden har flyttet sig fra 66,1 i februar til 73,4 i september. Der er fortsat stort ledelsesfokus på brugertilfredsheden, og der følges systematisk op overfor alle utilfredse tilbagemeldinger. Der har været en stigende tendens og tilfredsheden har ligget over 80 pct. i et par måneder, men endnu ikke nok til at rette op på årets start.

Målemetode: Målemetoden for KPI'en vurderes at være valid, da tilfredshedsdata produceres og trækkes automatisk i KEID's systemer. Efter hver afsluttet sagsendes en tilfredshedsmåling til sagsindmelderen, hvor vi bl.a. spørger: "Hvor tilfreds er du alt i alt, med måden din sag blev løst på?" Brugeren svarer på en skala fra 0-10 og gennemsnittet omregnes til en procentsats, der udtrykker de kommunale lejeres samlede tilfredshed med løsningen af sager i Helpdesk. KEID arbejder på at hæve svarprocenten.

Brugertilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere) 2020

Relevans: KPI'en er relevant, da KEID har en særlig opgave som leverandør af velfungerende bygninger til kommunens borgere og

medarbejdere. Den særlige opgave er at sørge for at kunderne føler sig tilfredse med vores service som deres eneste udbyder, og at de føler vi lever op til deres forventninger. Derfor er det især vigtigt at følge tilfredsheden med løsningen af de akutte sager (afhjælpende vedligehold), hvor brugerne er afhængige af, at KEID reagerer hurtigt og løser problemer med bygningerne effektivt.

Farve: Gul

Status: Tilfredsheden er 79,6 pct. i februar 2020. Der er fortsat stort ledelsesfokus på brugertilfredsheden, og der følges systematisk op overfor alle utilfredse tilbagemeldinger. Der har været en stigende positiv tendens og tilfredsheden er meget tæt på at være 80 pct., og der er dermed fokus hos både driften og ledelsen på at sikre tilfredsheden på over de 80 pct. i gennemsnit.

Målemetode: Målemetoden for KPI'en vurderes at være valid, da tilfredshedsdata produceres og trækkes automatisk i KEID's systemer. Efter hver afsluttet sag sendes en tilfredshedsmåling til sagsindmelderen, hvor vi bl.a. spørger: "*Hvor tilfreds er du alt i alt, med måden din sag blev løst på?*" Brugeren svarer på en skala fra 0-10 og gennemsnittet til point på en index-skala fra 0-100, der udtrykker de kommunale lejerers samlede tilfredshed med løsningen af sager i Helpdesk. Vi arbejder som tidligere beskrevet på at hæve svarprocenten.

Overtagelsesdag for nøglefærdige institutioner 2019

Relevans: KPI'en er relevant, da den måler, hvorvidt den BR-godkendte aftalte overtagelsesdag med de udskydelsesmuligheder, der er aftalt i købsaftalen, overholdes. På denne måde bliver det muligt at sammenligne med omfanget af forsinkelser i levering af kapacitet, når kommunen selv bygger daginstitutioner.

Farve: Grøn

Status: Der foretages ingen korrigerende handlinger, da KPI'en er grøn.

Målemetode: Metoden og data vurderes ligeledes at være valid, da der måles på konkrete sager og overtagelsesdatoer. KEID vil vurdere, om opgørelsesmetoden kan optimeres i 2020, så der også følges op på den generelle leveringstid fra, at behovet opgøres til, at daginstitutionen står klar.

Overtagelsesdag for nøglefærdige institutioner 2020

Relevans: KPI'en er relevant, da den måler, hvorvidt den BR-godkendte aftalte overtagelsesdag med de udskydelsesmuligheder, der er aftalt i købsaftalen, overholdes. På denne måde bliver det muligt at

sammenligne med omfanget af forsinkelser i levering af kapacitet, når kommunen selv bygger daginstitutioner.

Farve: Gul

Status: KPI'en er lige nu gul, men KEID forsøger løbende at øge ledelsesfokus på opfyldelse af forpligtelser og levering inden for aftalte udskyldelsesmuligheder. Der vil løbende blive fokuseret på at sørge for, at aftaler overholdes inden for aftalte tidsfrister fremadrettet.

Målemetode: Metoden og data vurderes ligeledes at være valid, da der måles på konkrete sager og overtagelsesdatoer. KEID vil vurdere, om opgørelsesmetoden kan optimeres i 2020, så der også følges op på den generelle leveringstid fra behovet opgøres, til at daginstitutionen står klar.

Compliance på brug af Kvantum Indkøb i KK 2019

Relevans: KPI'en er relevant, da KEID har ansvar for at understøtte, at compliance på brug af Kvantum Indkøb hæves til 70 pct. i hele kommunen for at indfri målsætningen med business casen for Kvantum.

Farve: Rød

Status: I september er gennemført drøftelser med alle forvaltninger på direktionsniveau for at følge op på handleplaner og initiativerne til at hæve compliance. Ift. systematisk ledelsesinformation er der nu nye rapporter, der renser data for køb gennem systemer, der er godkendt af Intern Revision. Rapporterne er tilgængelige. Der har været arbejdet systematisk med at øge compliance ift. de tre store tværgående leverandører - Hørkram, Lyreco og Abena. Nye e-læringsmoduler er ligeledes blevet rullet ud.

Målemetode: Metoden og data vurderes at være valid, da KPI'en opgøres som et forholdstal mellem antal modtagende fakturaer med indkøbsordre og modtagne fakturaer i alt på baggrund af de arter, der er aftalt med revisionen. Der er løbende en drøftelse af, hvad der skal indgå i opgørelsen, og der forventes på baggrund af den igangværende Kvantum evaluering at blive lavet en ny vurdering af dette.

Compliance på brug af Kvantum Indkøb i KK 2020

Relevans: KPI'en er relevant, da KEID har ansvar for at understøtte, at compliance på brug af Kvantum Indkøb hæves til 85 pct. i hele kommunen for at indfri målsætningen med business casen for Kvantum. Det vurderes, at flere forvaltninger godt kan nå målet om 85 pct. med udgangen af året, men det vurderes ikke sandsynligt, at kommunen når i mål samlet set. Der arbejdes løbende på initiativer, der

sikrer at kommunen som helhed får løftet vores IO-compliance, men med særligt fokus på de forvaltninger, der skal bruge et ekstra løft for at sikre at kommunen som helhed kommer i mål.

Farve: Rød

Status: Der arbejdes løbende med implementering af projektet Styrket Indkøbsorganisation, som vil bidrage til at løfte compliance. Der er ekstraordinært ledelsesfokus på, at udførelsen af planen for Styrket Indkøbsorganisation forløber som planlagt.

Målemetode: Metoden og data vurderes at være valid, da KPI'en opgøres som et forholdstal mellem antal modtagende fakturaer med indkøbsordre og modtagne fakturaer i alt på baggrund af de arter, der er aftalt med revisionen. Der er løbende en drøftelse af, hvad der skal indgå i opgørelsen, og der forventes på baggrund af den igangværende Kvantum evaluering at blive lavet en ny vurdering af dette.

Realisering af KEID's tværgående effektiviseringer indenfor indkøb 2019

Relevans: KPI'en måler kun på indkøb. KPI'en er relevant, da KEID har som tværgående koncernenhed et ansvar for at hjælpe forvaltningerne med at realisere deres effektiviseringsmåltal via effektiviseringer på indkøbsområdet. KPI'en måler på, i hvilket omfang KEID leverer de budgetterede effektiviseringer.

Farve: Grøn

Status: Der foretages ingen korrigerende handlinger, da KPI'en har indfriet måltallet på 31,3 mio. kr. for 2019.

Målemetode: Metoden og data vurderes at være valid, da der måles på konkrete effektiviseringer på servicerammen, som er opnået via udbud og forbedrede indkøbsaftaler set i forhold til det faktiske forbrug. Fuld implementering af effektiviseringerne forudsætter dog, at der efterfølgende kun købes ind på aftalerne.

Realisering af KEID's tværgående effektiviseringer indenfor ejendomsdrift, indkøb og rengøring 2020

Relevans: KPI'en måler på ejendomsdrift, indkøb og rengøring. KPI'en er relevant, da KEID har som tværgående koncernenhed et ansvar for at hjælpe forvaltningerne med at realisere deres effektiviseringsmåltal via effektiviseringer på ejendomsdrift og indkøb. KPI'en måler på, i hvilket omfang KEID leverer de budgetterede effektiviseringer inden for de tre kategorier.

Farve: Grøn

Status: Der foretages ingen korrigerende handlinger, da KPI'en som helhed er grøn, og at grundet de tre individuelle KPI'er, der sammenlagt skaber denne KPI, også er grønne. Måltallet er 55,5 mio. kr. Det forventes at nåde indkøbs-, ejendomsdrifts- og rengøringseffektiviseringerne, der er målsat for 2020.

Målemetode: Metoden og data for vurderes at være valid, da der måles på konkrete effektiviseringer, som er opnået via enten godkendte business cases, udbud på servicerammen, eller besparelser i forhold til baseline på rengøringsområdet.

Omkostninger ved tomgang 2020

Relevans: Ny KPI for KEID i 2020. KPI'en er relevant da KEID hele tiden skal balancere omkostninger ved tomgang i forhold til mål om at være fleksibel med ejendomsporteføljen. Målsætningen er at omkostningerne ved tomgang er mindre end 9 mio. kr. pr. år.

Farve: Grøn

Status: Der foretages ingen korrigerende handlinger, da KPI'en er grøn.

Målemetode: Metode og data vurderes til at være relevante, da vi trækker data ud af vores fagsystemer Kvantum og WeDo, som ligger til grund for beregningen. Det skal nævnes at tallene, som fremgår i KEID's halvårsrapportering, er ejendomme finansieret over salgsreservationslejen.

Brugernes tilfredshed med overgang fra byggeri til drift 2020

Relevans: Ny KPI for KEID i 2020. KPI'en skal indikere brugertilfredsheden med overgangen fra byggeri til drift. KPI'en er relevant at følge, da mange brugere oplever udfordringer i den proces. KEID og ByK har intensiveret fokus på at forbedre overgangen og KPI'en skal indikere om det lykkes.

Farve: Grøn

Status: KPI'en er under udvikling.

Målemetode: KPI'en er baseret på kvalitative interviews med institutionslederen og centrale personer på institutionen ca. 3-6 måneder efter ibrugtagning. I forbindelse med interview angives en værdi for tilfredsheden alt i alt. Metode med kvalitative interview er valgt for at få mest mulig viden om de udfordringer som borgerne oplever. Det første interview blev gennemført ultimo marts. Der forventes at kunne gennemføres 6-10 interviews årligt. Målsætningen er en gennemsnitlig tilfredshed på 4 (på en skala fra 1-5). Grundet de store

udfordringer, der aktuelt opleves, forventes et lavere gennemsnit i 2020.



Notat

Afrapportering af Økonomiforvaltningens (ØKF) koncernheders Key Performance Indicators (KPI'er), 2. halvår 2019 og 1. halvår 2020 - aflæggerbord

2. marts 2020

Sagsnummer
2020-0080396

Dokumentnummer
2020-0080396-4

Sagsbehandler
Tanja Rasmussen

Sagsfremstilling

For Koncernservice afrapporteres der i 2019/2020 på følgende KPI'er:

- Løn - overholdelse af lønbærende frister (videreført fra 2018)
- Brugerindsats ved bestillinger (videreført fra 2019)
- Brugertilfredshed med rådgivning (videreført fra 2019)

Hermed fremlægges status på Koncernservices KPI'er for 2019/2020, jf. bilag 1.

Afrapportering af KPI'er i perioden 1. januar 2019 - 31. januar 2019:

For 2019 ligger KPI'erne vedr. hhv. Løn, Brugerindsats ved bestillinger og Brugertilfredshed med rådgivning alle over måltal for 2019.

Afrapportering af KPI'er i perioden 1. januar 2020 - februar 2020:

Ifølge den aktuelle status ligger KPI'erne vedr. Løn, Brugerindsats ved bestillinger og Brugertilfredshed med rådgivning alle fortsat over måltal i 2020, hvilket også er forventningen til årets resultat. Der foretages på denne baggrund ikke korrigerende handlinger på nuværende tidspunkt.

Koncernservice indgår i udviklingen af et fælles koncept for afrapportering på koncernhedernes KPI'er, mhp. at ensrette brugertilfredshedsundersøgelserne på tværs af koncernhederne i ØKF samt forbedre datagrundlag og validitet af KPI'er. Koncernservice afrapporterer forsat på de nuværende KPI'er indtil det nye koncept er fastlagt og nye, ambitiøse KPI'er er udviklet.

Koncernservice
Team for Direktionsbetjening KS
og KIT
Borups Allé 177
2400 København NV

EAN-nummer
5798009809018



Notat

Afrapportering af Økonomiforvaltningens (ØKF) koncernheders Key Performance Indicators (KPI'er), 2. halvår 2019 og 1. halvår 2020 - aflæggerbord

Resumé

Koncern IT skal rapportere på KPI'er for 2019. Koncern IT har fem KPI'er, der løbende måler på brugernes tilfredshed og på rettigheden af Koncern ITs leverancer. Alle KPI'er er grønne.

Sagsfremstilling

Koncern IT afrapporterer på følgende KPI'er:

- IT-brugertilfredshed med sagsløsning
- Telefon brugertilfredshed
- Incidents løst indenfor tidsfrist
- Bestillingssager løst indenfor tidsfrist
- Leveringstid PC-arbejdsplads

Alle KPI'er er grønne og lever op til opsatte mål.

Koncern IT måler løbende brugertilfredshed og rettighed i leverancerne for at levere optimal IT-arbejdsunderstøttelse til forvaltningerne.

Koncern IT indgår i udviklingen af et fælles koncept for afrapportering på koncernhedernes KPI'er, mhp. at ensrette brugertilfredshedsundersøgelserne på tværs af koncernhederne i ØKF. Koncern IT afrapporterer forsat på de nuværende KPI'er indtil det nye koncept er fastlagt og nye KPI'er er udviklet.

Videre proces

Koncern IT vil fortsat følge udviklingen for at sikre en høj tilfredshed med opgaveløsningen.

3. marts 2020

Sagsnummer
2020-0080396

Dokumentnummer
2020-0080396-4

Koncernservice
Team for Direktionsbetjening KS
og KIT
Borups Allé 177
2400 København NV

EAN-nummer
5798009809018