

Kvartalsrapport

Q1 2006

københavns  **E**

Indhold

Mål og resultater på de strategiske målsætninger

4

- Økonomi
- Kunder
- Processer
- Læring og vækst

Årlige temaer:

10

- Benchmark Q1

Større anlægsprojekter:

11

- Damptunnel
- Bygas 2
- Svanemøllebugten

Appendiks

14

Definition af nøgletal

Særligt tema

Bygas 2

Bilag

Mål og resultater på de strategiske målsætninger

Økonomi

Reducere enhedsomkostninger	Optimale finansieringsomkostninger	Optimale drift/vedl omkostninger ift investeringer	Overholde budget	Effektiv kapacitetsudnyttelse	Forudsigeligt resultat
Kvartalvis måling	Årligt tema	Ingen måling/ indgår i årlige langtidsbudgetter	Kvartalvis måling	Ingen måling	Kvartalvis måling

Kunder

Høj forsynings-sikkerhed	Effektiv dialog med og rådgivning til kunder og borgere	Kunde-tilfredshed	Godt image	Høj miljøprofil	Forudsigelig prisudvikling
Kvartalvis måling	Kvartalvis måling	Årligt tema/ kundeundersøgelse	Årligt tema/ kundeundersøgelse	Årligt tema/ kundeundersøgelse	Ingen måling/ indgår i årlige langtidsbudgetter

Processer

Effektive stabe/støtteprocesser	Prioritere investeringer	Styre projekter på tid, kvalitet og pris	Effektiv drift	Sikre miljømæssige forbedringer	Effektivt indkøb
Kvartalvis måling	Ingen måling / årligt budgetseminar	Kvartalvis måling	Kvartalsmåling	Kvartalsmåling	Ingen måling

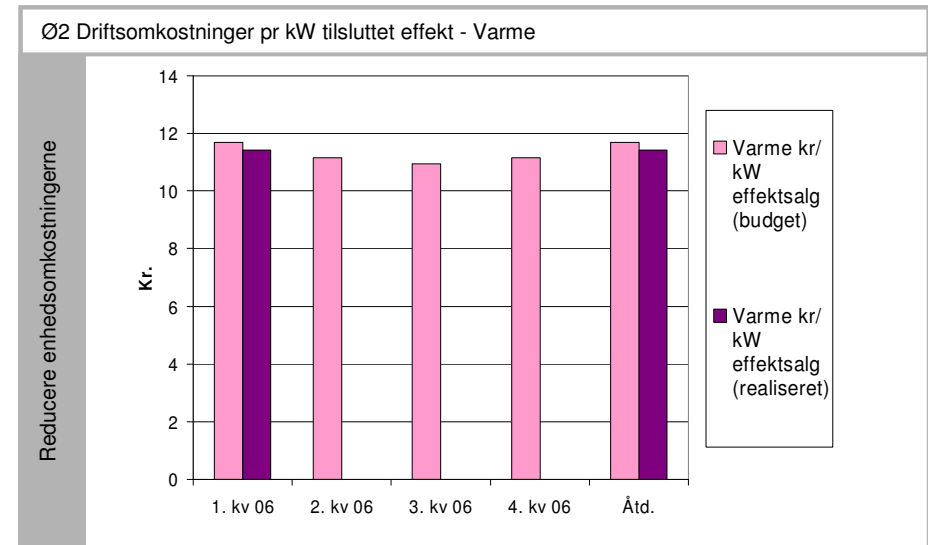
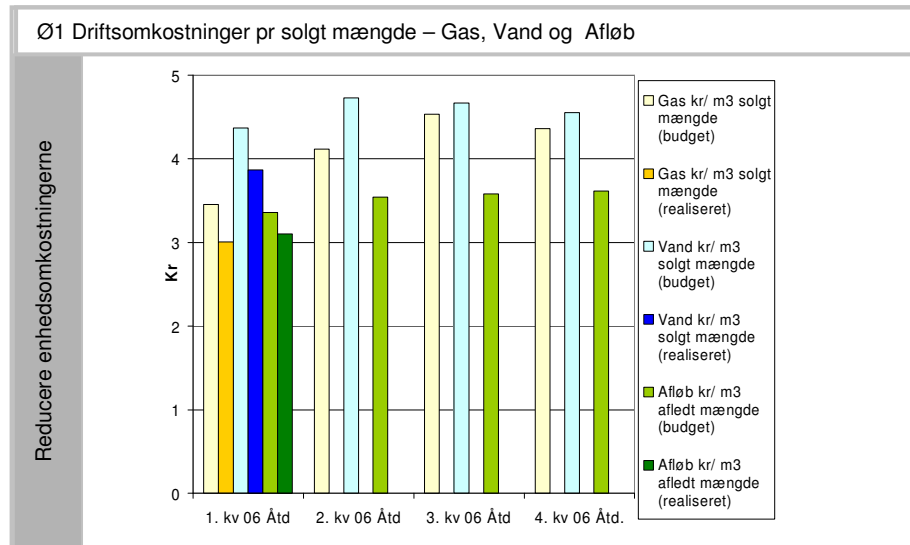
Læring og vækst

Forbedre medarbejder-tilfredshed	Udvikle og afstemme ydelser med kundebehov	Skabe et innovativt arbejdsmiljø	Højne kompetenceudvikling	Forbedre intern kommunikation og videndeling	Sikre en attraktiv arbejdsplads
Årlig måling/ Værdimåling	Ingen måling	Årlig måling/ Værdimåling	Årlig måling/ Værdimåling	Årlig måling/ Værdimåling	Årlig måling/ Værdimåling

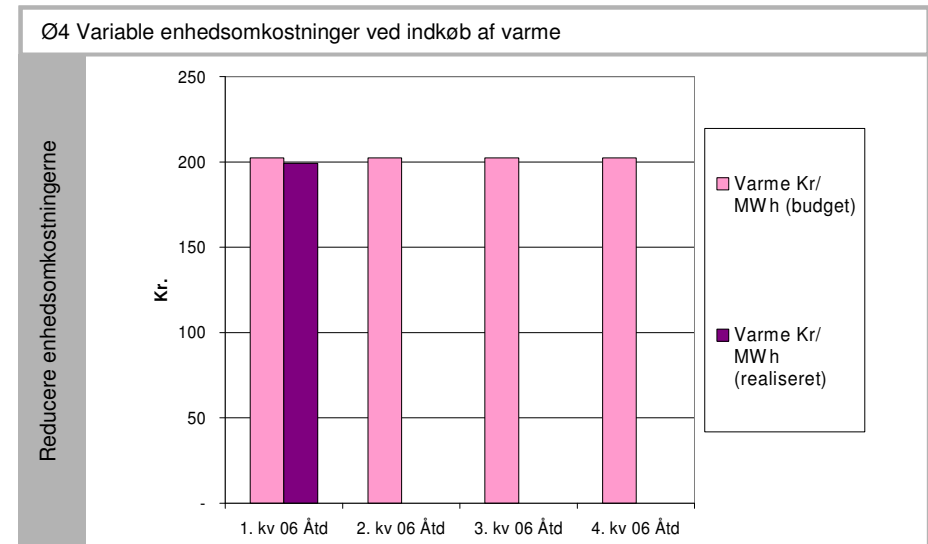
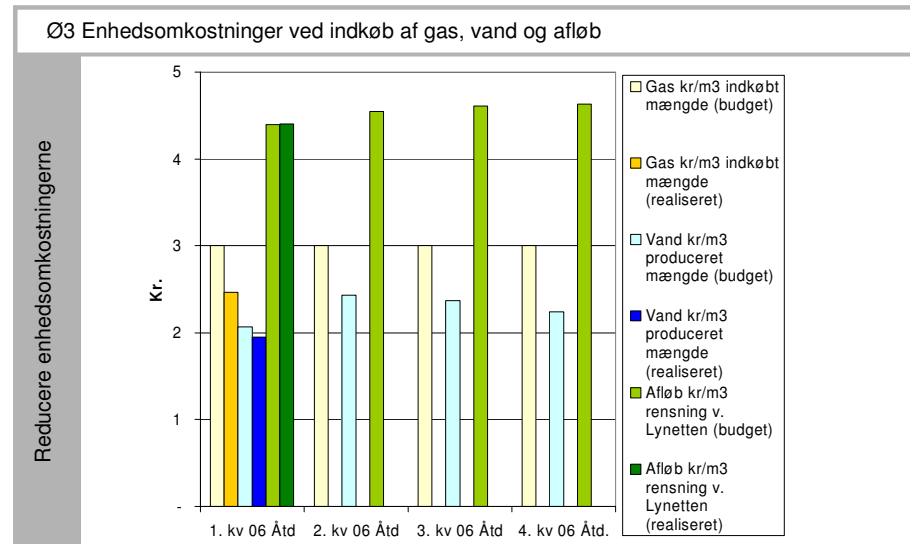
Eksempler på aktuelle temaer og concernprojekter

Asset Management	Lean				Grøn farve indikerer at måltal foreligger
------------------	------	--	--	--	---

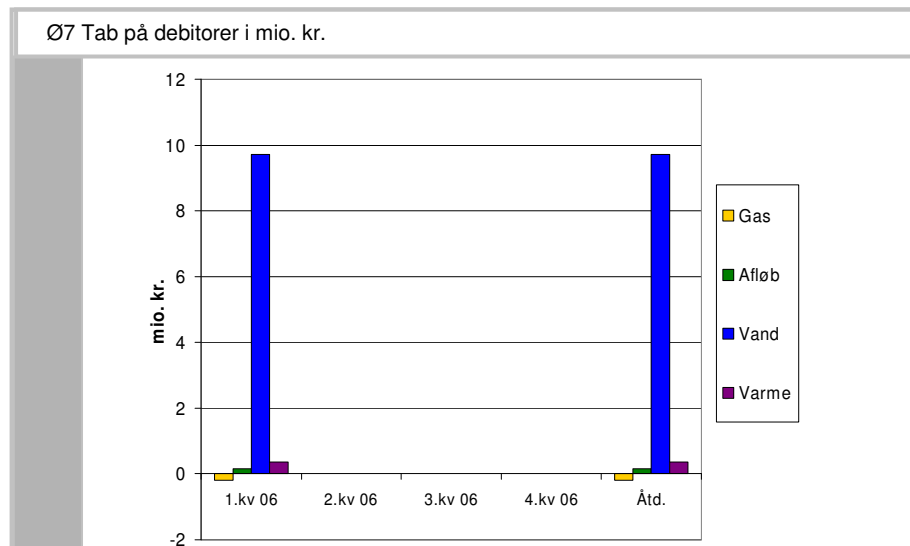
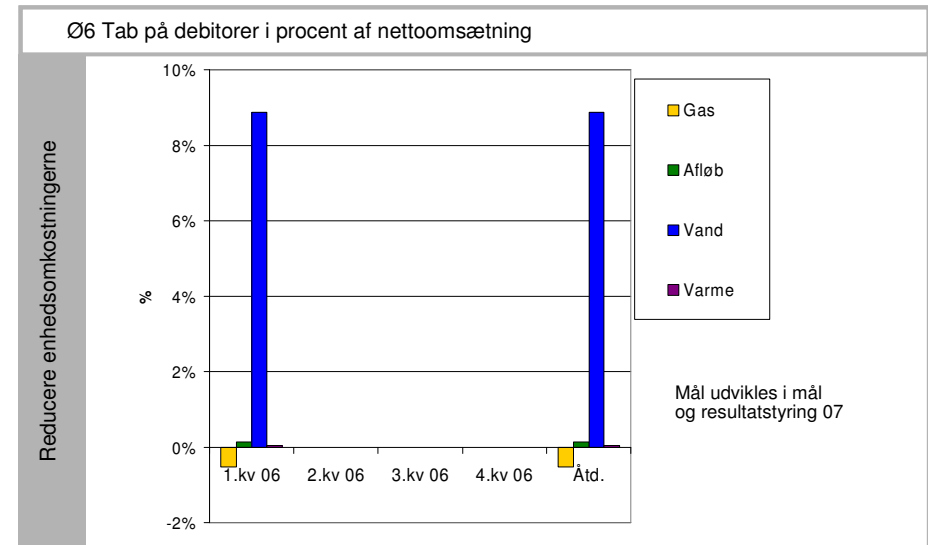
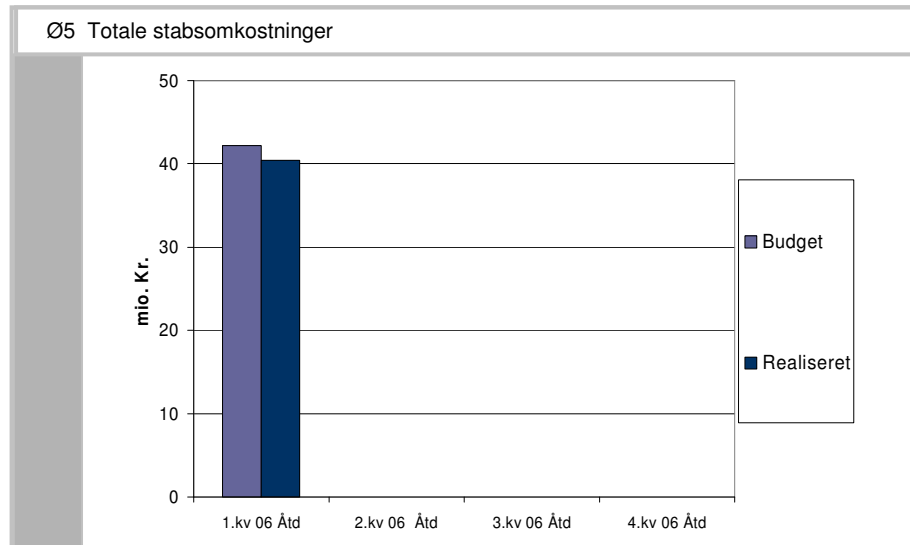
Overblik over de økonomiske målsætninger (1/2)



NB: Varme er vist for sig, da størrelsesforholdet er signifikant anderledes end for de andre forsyningsarter



Overblik over de økonomiske målsætninger (2/2)



Samlet vurdering af status på måltal

Ø1 😊

Ø2 😊

Ø3 😊

Ø4 😊

Ø5 😊

Ø6 se bemærkning

Ø7 se bemærkning

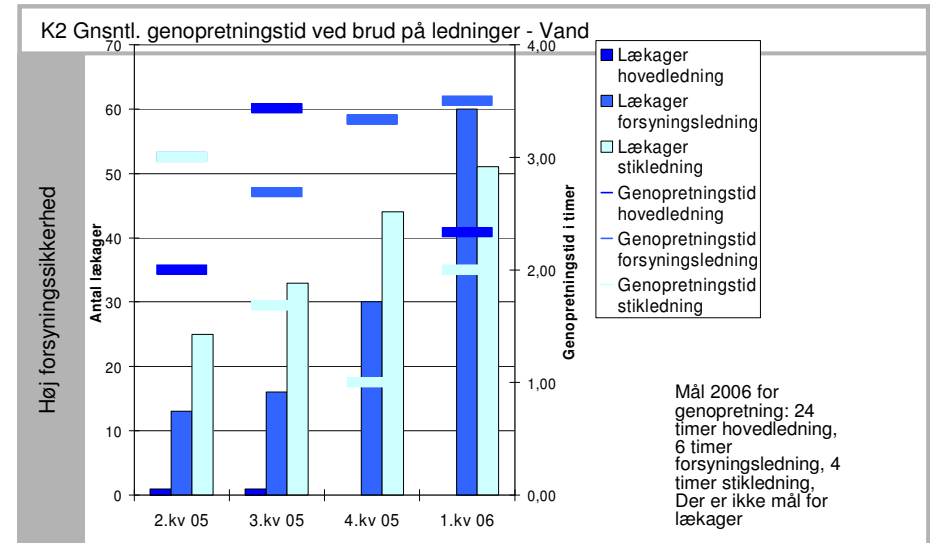
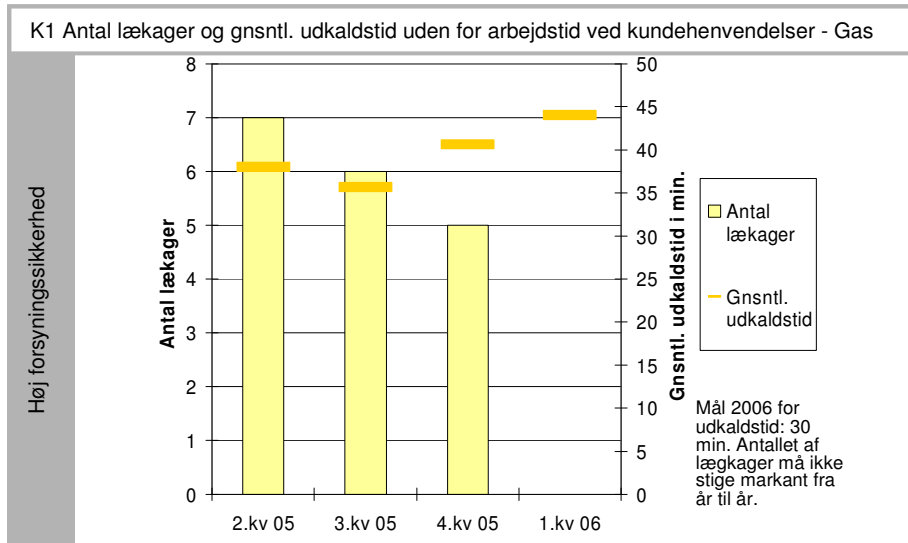
Bemærkninger

Ø5 Pga. shared service aftale med Dong Energy, er stabsbudgetterne ved at blive revideret. De rigtige budgetter vil fremgå af Q2 rapporten

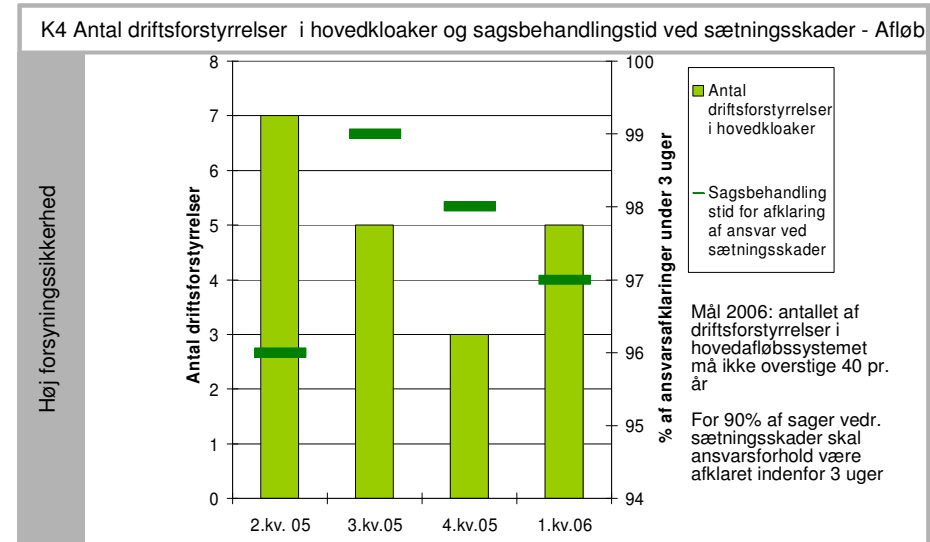
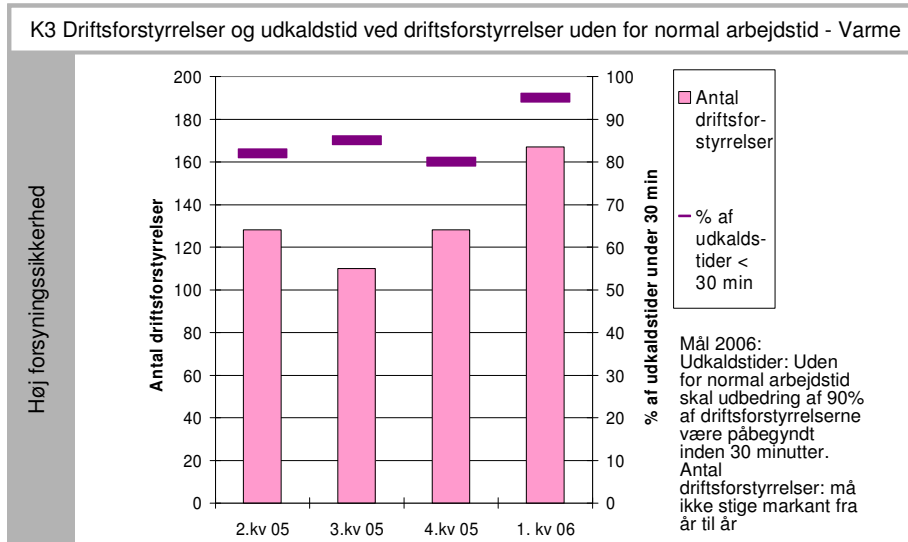
Ø6 og Ø7 Gas: Negativt tab skyldes indtægtsførsel af tidl. konstateret tab

Vand: Store tab skyldes uafklaret forhold omkring takster til omegnskommuner

Overblik over kundemålsætninger (1/2)

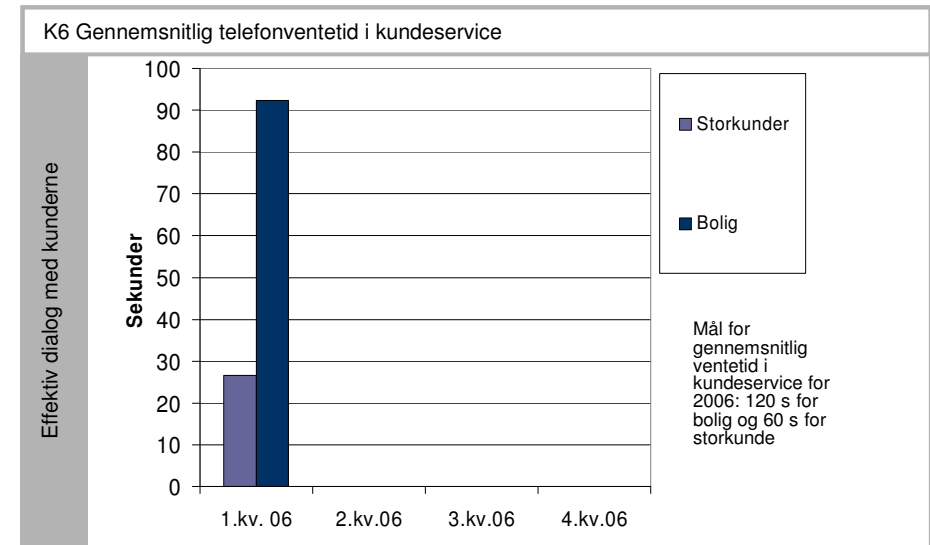
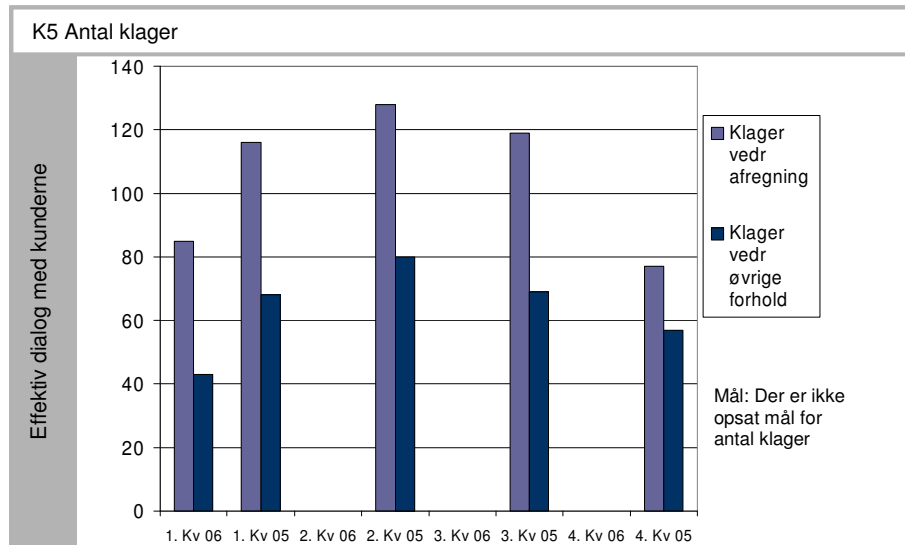


NB: Der er tale om lækager fundet ved systematisk søgning. Det skønnes at antallet af lækager fundet uden for systematisk søgning er af samme str. orden. Disse opgøres på årsbasis



NB: Fra 06 bliver udkaldstider kun opgjort på når den kan have konsekvenser for forsyningsikkerhed

Overblik over kundemålsætninger (2/2)



Samlet vurdering af status på måltal

K1 Der er ikke lækagesøgt i 1. Kvartal

☹ Udkaldstid

K2 ☺

K3 ☺

K4 ☺

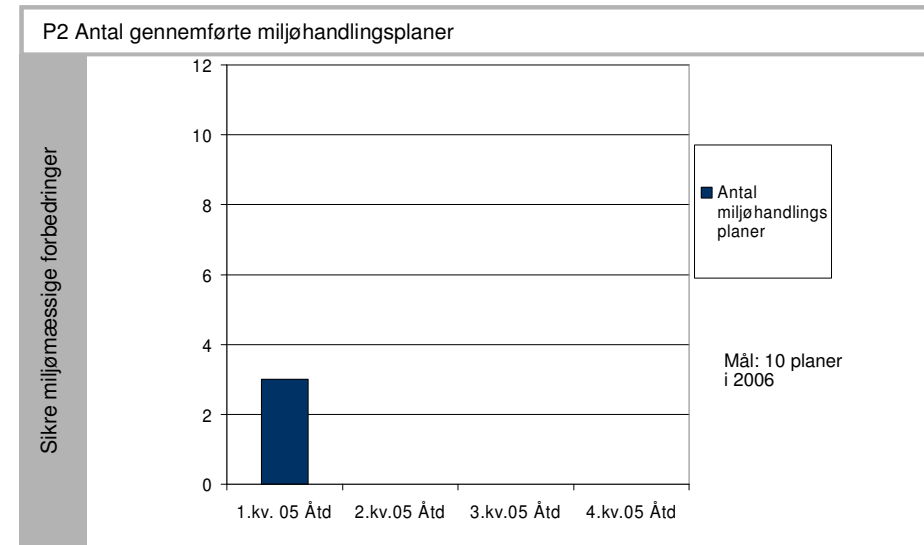
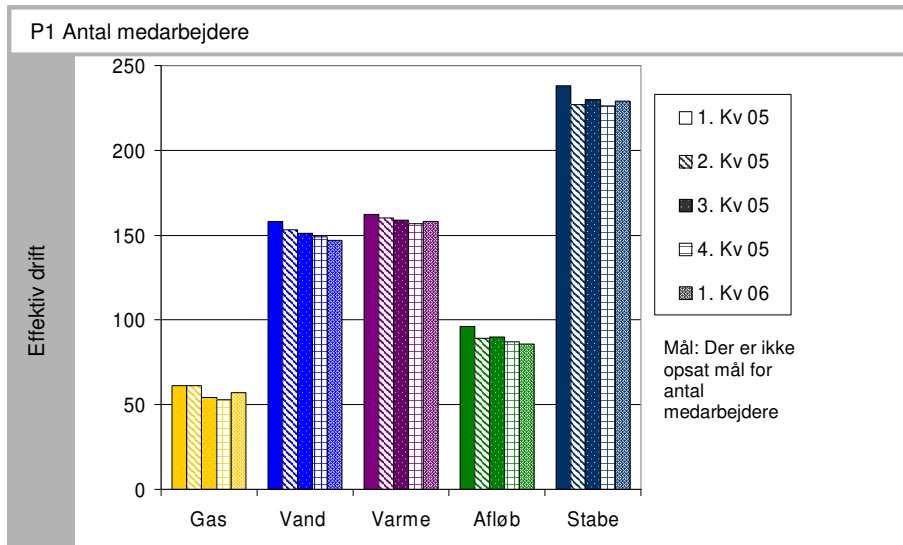
K5 ☺

K6 ☺

Beslutede korrigerende handlinger

Der er lavet en foreløbig aftale med gasteknikerne, som indebærer at der er to teknikere til rådighed indtil kl. 20, hvor der nu kun er en tekniker til rådighed.

Overblik over procesmålsætninger (1/1)



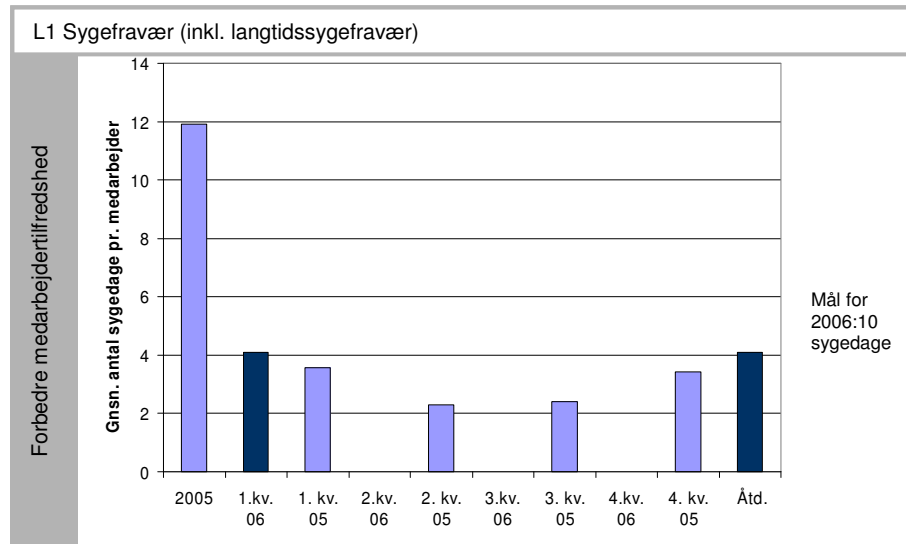
Samlet vurdering af status på måltal

P1 Antal medarbejdere i Afløb og Vand er let faldende og let stigende i Gas, Varme og Stabe i forhold til Q4 2005

P2 😊

Besluttede korrigerende handlinger

Overblik over læring og vækst målsætninger (1/1)



Samlet vurdering af status på måltal

L1 😞

Bemærkninger

Antagede årsager er organisationsudviklingsprojekter, øget ledelsesfokus og den lange vinter

Årligt tema - Bench-mark Vand og Afløb 2004 (1/1)

	Danva (min-max)	KE
Vand		
Tariffer (kr./m3)	1,25 - 12,25	7,85
Kundetilfredshed (% , der giver topkarakter)	44 - 92	81
Lækager (antal/100 km ledning)	1 - 62	11
Afløb		
Tariffer (kr./m3)	7,95-37	11,42
Kundetilfredshed (aftagersikkerhed)	20-88% (meget tilfreds)	64 % (meget tilfreds)
Middellevealder for hovedledningsnet	55-100 år	60 år

Varme og Gas

Varme samarbejder med Dansk Fjernevarmeforening om udvikling af branche bench-mark.

Foruden i København, er der kun bygas i Aalborg. Derfor er der ikke udviklet egentlig branche bench-mark for gas.

Overordnet vurdering

Vand:

Tariffer: KE, Vand ligger som nr. 87 (hvor nr. 1 er den billigste) ud af 100 forsyninger. I beløbet er for KE, Vands vedkommende også inkluderet bidraget til grundvandsbeskyttelse på 0,50 kr.

Kundetilfredshed: Kundetilfredshed er målt ved at stille et udsnit kunder en række spørgsmål relateret til deres vandforsyning . Der gives score 1 (bundkarakter) – 5 (topkarakter). 44 forsyningers kunder deltog i undersøgelsen. Et spørgsmål lyder *Hvordan vil du vurdere leveringssikkerheden?*. 81% af de adspurgte KE, Vand kunder besvarer dette spørgsmål med topkarakteren 5. Generelt ligger KE, Vand væsentligt over middel i alle spørgsmål.

Lækager: Lækager er defineret som antallet af lækager på transport-, hoved- og forsyningsnettet divideret med længden af dette net.

Afløb:

Tariffer: KE, Afløb i den bedste 1/3.

Kundetilfredshed: På aftagersikkerheden ligger Afløb i den bedste 1/3.. Undersøgelse laves hvert andet år i DANVA-regi.

Middellevealder: Levetiden på hovedledningsnettet ligger Afløb i den bedste 1/3.


Afvigelsesforklaring

Ingen

Større anlægsprojekter: Damptunnel (1/3)

Overordnet status

 Budget  Forventet effekt

 Tidsplan

Overordnet vurdering

Tunnelentreprise går godt efter nogle tekniske problemer er overvundet. Rør og M&E entreprise er endnu ikke udbudt, hvorfor endeligt niveau for projektets økonomi ikke kendes.

Afvigelsesforklaring

Budget

Intet at bemærke

Tidsplan

Projektet er pt. ca. 4 uger efter tidsplanen, men det forventes at det indhentes ved omrokering af de resterende aktiviteter og forceret arbejde. Generelt vil boremaskinen fremdrift være meget afgørende for tidsplanen. Borearbejdet starter august 2006.

Forventet effekt

Tidsplan overholdes.

Baggrund

Forventet tidsplan for projektet er 2005 til 2009 med et budget på 750 millioner kroner.

Vigtigste milepæle er:

- August 2007 – Tunnel klar til rørentreprenørens montage
- Januar 2009 – Fjernvarmerør klar til drift frem til Adelgade
- April 2009 - Fjernvarmerør klar til drift frem til Fredensgade

Projektet for den nye damptunnel deles op i 2 underprojekter:

1. Etablering af de 3 skakter og selve tunnelrøret
2. Installation af rør og øvrige tekniske installationer

Arbejdspladsen ved Amagerværket til etablering af skakter og selve tunnelrøret blev overdraget til entreprenøren i maj 2005.


Korrigerende handlinger

Aktivitet	Ansvarlig	deadline
Tidsplan revideres	TOHA	løbende

Større anlægsprojekter: Bygas2 (2/3)

Overordnet status

 Budget  Forventet effekt

 Tidsplan

Overordnet vurdering

Projektet går godt men det er vanskeligt at få gang i apparatudskiftningen. En kampagne i februar indikerer at tidsplanen vil kunne overholdes.

Se i øvrigt den udvidede rapportering, der er vedhæftet kvartalsrapporten

Afvigelsesforklaring

Budget

Intet at bemærke

Tidsplan

Intet at bemærke

Forventet effekt

Intet at bemærke

Baggrund

Forventet tidsplan for projektet er 2004 til 2008 med et budget på 195 millioner kroner.

Vigtigste milepæle er:

- Oktober 2004 – Registrering hos kunder starter
- Juni 2006 – Alle kunder besøgt mindst én gang
- Juni 2007 – Stop for udbetaling af kompensation
- September 2007 – Skift af gaskvalitet


Korrigerende handlinger

Aktivitet	Ansvarlig	deadline
Ingen korrigerende handlinger		

Større anlægsprojekter: Svanemøllebugten (3/3)

Overordnet status

 Budget  Forventet effekt

 Tidsplan

Overordnet vurdering

Rørlægning af Lersøgrøften er igangsat og forløber planmæssigt.

Forholdet til Farumbanen er endnu ikke afklaret men forhandles i øjeblikket med BaneDanmark.

Afvigelsesforklaring

Budget

Intet at bemærke

Tidsplan

Rørlægning af Lersøgrøften er forsinket på grund af etablering af vejforbindelse Lyngbyvej til Nordhavnen. Forsinkelsen forventes indhentet i løbet af efteråret 2006.

Forventet effekt

Intet at bemærke

Baggrund

Forbedring af vandkvaliteten i Svanemøllebugten. Budgetter er 112 mio. kr

Projektet består af flere delprojekter:

1. Etablering af finrist på Strandvænget-Afsluttet
2. Nedlæggelse af 4 mindre bygværker-Afsluttet
3. Ombygning af Scherfigsvejs pumpestation-Afsluttet
4. 1. Juni 2006 - Rørlægning af Lersøgrøften (3 Etaper)-Igangsat
5. 1. Juni 2006 - Ombygning af bygning UØ15 i Lautrupkaj-Igangsat
6. 1. Juni 2006 - Reguleringsbygværk i Vestagervej-Igangsat

Korrigerende handlinger

Aktivitet	Ansvarlig	Deadline
Tidsplan revideres	CACR	løbende

Appendiks – definitioner (1/2)

Strategisk målsætning	Nr	Måltal	Definition	Adfærdsdriver
Reducere enhedsomkostninger	Ø1/ Ø2	Driftsomkostninger pr. solgt mængde (m ³)/ Driftsomkostninger pr. KW tilsluttet effekt	Driftsomkostninger defineres som svarende til drifts-, vedligeholdels og administrationskontrakten mellem KE A/S og de 4 netselskaber.	Fokus på evnen til at optimere drift- og vedligeholdelsesomkostningerne enten ved reduktion af omkostningsniveauet eller fastholdelse af omkostningsniveauet men øget kundemængde
	Ø3.1	Gas: Enhedsomkostninger ved indkøb	Enhedsomkostninger ved indkøb af gas	Fokus på evnen til at sikre optimale enhedsomkostninger ved indkøb samt sikre optimal risikoafdækning
	Ø3.2	Vand: Produktionsomkostninger	D&V i forhold til solgt mængde (differentieres evt. mellem kbh kunder og omegnskommuner)	Fokus på evnen til at optimere drift- og vedligeholdelsesomkostningerne enten ved reduktion af omkostningsniveauet eller fastholdelse af omkostningsniveauet men øget kundemængde
	Ø3.3	Afløb: Afregningspriser pr enhed	Driftsomkostninger til rensning v Lynetten	KE kan ikke direkte påvirke prisen. KK er repræsenteret i Lynettefællesskabets bestyrelse gennem 7 BR –medlemmer
	Ø4	Varme: Variable omkostninger ved indkøb af varme	Variabel pris for indkøb af varme fra E2 og CTR pr købt enhed varme	Fokus på evnen til at sikre optimale enhedsomkostninger ved indkøb samt sikre optimal risikoafdækning
	Ø5	Totale stabsomkostninger	De samlede centrale stabsomkostninger	Fokus på evnen til at reducere de centrale stabsomkostningerne
Effektiv drift	Ø6.	Tab på debitorer	Tab på debitorer opgjort som konstaterede tab fratrukket hensættelser til debitorer i % af nettoomsætning	Fokus på evne til effektiv afregning
	Ø7.	Tab på debitorer	Tab på debitorer opgjort som konstaterede tab fratrukket hensættelser til debitorer i mio. kr.	Fokus på evne til effektiv afregning
Høj forsynings-sikkerhed	K1.1	Gas: Antal lækager	Antal fundne lækager ved systematisk eftersyn	Fokus på evne til at minimere antallet af lækager. Det skal understreges at antallet af lækager også hænger sammen med indsatsen for at finde sådanne.
	K1.2	Gas: Udkaldstid ved henvendelse fra kunder (uden for normal arbejdstid)	Udkaldstider i forbindelse med henvendelser fra kunder – opgjort således fra tidspunkt hvor henvendelsen modtages til tidspunktet hvor gasteknikeren står på stedet.	Fokus på evnen til at reagere i forbindelse med henvendelse fra kunder
	K2.1	Vand: Antal lækager	Antal fundne lækager	Fokus på evne til at minimere antallet af lækager. Renoveringstakt på vandledninger bestemmes politisk
	K2.2	Vand: Genopretningstid for nedbrud i vandforsyning	Genopretningstid for nedbrud i vandforsyningen. Der sondres mellem genopretningstid ved hoved-, forsynings- samt stikledninger	Fokus på evnen til at reagere i forbindelse med nedbrud (og dermed genoprette forsyningen)

Appendiks – definitioner (2/2)

Strategisk målsætning	Nr	Måltal	Definition	Adfærdsdriver
Høj forsynings-sikkerhed	K3.1	Varme: Antal driftsforstyrrelser	Antal driftsforstyrrelser	Fokus på evne til at minimere antallet af driftsforstyrrelser
	K3.2	Varme: Udkaldstid ved driftsforstyrrelser	Udkaldstider i forbindelse med driftsforstyrrelser (angivet som tidspunktet fra anmodning om hjælp modtages til hjælpen faktisk igangsættes) uden for normal arbejdstid	Fokus på evnen til at reagere i forbindelse med nedbrud (og dermed genoprette forsyningen)
	K4.1	Afløb: Antal driftsforstyrrelser i hovedkloakker	Antal driftsforstyrrelser i hovedkloakker	Fokus på evnen til at minimere antallet af nedbrud og dermed sikre høj forsyningsikkerhed
	K4.2	Afløb: Sagsbehandlingstid for afklaring af ansvar ved sætningsskader	I forbindelse med henvendelser fra kunder vedrørende sætningsskader i vejarealer er målet, at ansvarforholdet er afklaret inden 3 uger for mindst 90% af henvendelserne.	Fokus på evnen til at reagere i forbindelse med henvendelse fra kunder
Effektiv dialog med kunderne	K5	Klager vedr. afregning/ Klager vedr. øvrige forhold	Antallet af klager vedr. afregning Øvrige klager dækker blandt andet over parkering, beskæring af træer etc.	Fokus på evnen til at minimere antallet af klager ved at lave forståelige og korrekte fakturaer.
	K6	Telefonisk ventetid i kundeservice	Telefonisk ventetid i kundeservice for private og storkunder	Fokus på effektiv kundeservice ved at minimere telefonventetiden i kundeservice
Effektiv drift	P1	Antal medarbejdere i forsyningsområderne, stabe	Antal medarbejdere	Sikre at der er fokus på antallet af medarbejdere i KE og om der sker en optimal anvendelse af ressourcer
Sikre miljømæssige forbedringer	P2	Antal gennemførte miljøhandlingsplaner		Skal sikre at KE kontinuerligt forbedre miljøindsatsen
Forbedre medarbejder-tilfredshed	L1	Sygefravær	Sygefravær - Samlet antal sygedage/antal ansatte incl. langtidssygefravær	Dette tal bruges som indikator for tilfredshed og arbejdsmiljø. Ved lav sygefravær antages der høj tilfredshed med KE og et godt arbejdsmiljø