



17-05-2017

Til Økonomiudvalget

Sagsnr.
2017-0099673

Governance model for ØKF koncernenheder – afrapportering på måltal

Dokumentnr.
2017-0099673-15

Indhold

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

Sagsbehandler
Finn Helbo Hansen

Key Performance Indikatorer(KPI)

Økonomiudvalget er senest i september 2016 blevet præsenteret for den kvartalvise opfølgning på det koncernfælles målbillede med status på de nøgleindikatorer, ØKF har opstillet for arbejdet med faglig fokusering. Koncernhedernes målbillede er opgjort med årsresultat for 2016 og det foreløbige resultat for 2017 (ÅTD). Økonomikredsen blev forelagt koncernhedernes KPI'er på mødet d. 24/03.

Vedlagt i bilag 1 er status på det koncernfælles målbillede pr. marts 2017. Som det fremgår, er der fortsat en del af de nye KPI'er, som er under udvikling. Dette skyldes bl.a., at en række nye KPI'er er afhængige af systemimplementering, eller at evalueringsmetode/koncept er under udarbejdelse. Koncernhedernes bemærkninger til de enkelte KPI'er kan findes i bilag 2. I bilag 3-7 findes koncernhedernes væsentlige bemærkninger ift. deres respektive KPI'er.

Vedlagt

Bilag 1: Status på KPI'er for ØKF koncernenheder – fælles målbillede pr. marts 2017

Bilag 2: Koncernhedernes bemærkninger til deres KPI'er

Bilag 3: KIT – Notat om KPI'er

Bilag 4: KS – Notat om KPI'er

Bilag 5: IH – Notat om KPI'er

Bilag 6: BYK – Notat om KPI'er

Bilag 7: KEID – Notat om KPI'er

| Brugertilfredshed på standard ydelser | Ejer | Måleindikator | Mål | ÅTD 2017 | Årsresultat 2016 | Status pr. november 2016 | Bemærkningsnummer |
|---|------|--|--------------|---------------------------|------------------|--------------------------|-------------------|
| Ydelser fra KS | | | | | | | |
| Brugertilfredshed med sagsløsning på personaleområdet | KS | Brugerens gennemsnitlige vurdering | 80% | 82,1 point | 76,1% | 80,9% | |
| Brugertilfredshed med sagsløsning på økonomiområdet | KS | Brugerens gennemsnitlige vurdering | 80% | 81,2 point | 83,6% | 80,7% | |
| Ydelser fra KIT | | | | | | | |
| Brugertilfredshed med selvbetjeningsløsning, KIT | KIT | | | Udgår i 2017 | - | - | 1 |
| IT-Brugertilfredshed med sagsløsning | KIT | Brugertilfredshedsundersøgelse | 80 | 90,9 | 90,2 | 92,2 | 2 |
| IT sager løst indenfor aftalt frist | KIT | IT sager løst indenfor aftalt frist | 95% | 95,4% | 95,2% | 95,2% | 3 |
| IT straksløsning | KIT | Sager løst inden for 20 min | 80% | 78,5% | 80,0% | 80,5% | |
| Ydelser fra KEID | | | | | | | |
| Kundertilfredshed pr. forvaltning | KEID | Tilfredshed med KEID's serviceniveau hos primære samarbejdspartnere i fagforvaltningerne | 70% | 76% | 76% | 74% | |
| Anvendelse af digitalkanal HelpDesk | KEID | Procentandel af sager i HelpDesk, som oprettes elektronisk af kunderne | 70% | 69% | 62% | 61% | |
| HelpDesk svartid | KEID | Svartid i HelpDesk på sager vedr. afhjælpende vedligehold og driftsforstyrrelser - fra sag er oprettet i HelpDesk til besked til kunden om, at leverancør er bestilt | 3 dage | 1,4 | 6,1 | 5,5 | |
| HelpDesk tilfredshed | KEID | Spørgeskemaundersøgelse om tilfredshed hos kunden vedrørende håndtering af sager (afhjælpende vedligehold) | 75% | 80% | 71% | 73% | |
| Ydelser fra ByK | | | | | | | |
| Bestillertilfredshed med ByKs standardydelser i behovsafklaringsfasen | ByK | <i>under udvikling</i> | - | - | | | 4 |
| Bestillertilfredshed med ByKs standardydelser i planlægningsfasen | ByK | <i>under udvikling</i> | - | - | | | 5 |
| Ydelser hos Innovationshuset | | | | | | | |
| Hvor aktive er vi? | IH | Antal projekter i løbet af et år | 25 projekter | Ingen projekter afsluttet | 25 | 20 projekter | |
| Hvor aktive er vi? | IH | Antal kursister i løbet af et år | 60 kursister | 2 | 388 | 388 | |

| Kvalitet i ydelser | Ejer | Målindikator | Mål | ÅTD 2017 | Årsresultat 2016 | Status pr. november 2016 | Bemærkningsnummer |
|--------------------|------|--------------|-----|----------|------------------|--------------------------|-------------------|
|--------------------|------|--------------|-----|----------|------------------|--------------------------|-------------------|

Ydelser fra KS

| | | | | | | | |
|---|-----|---|-----|-------|-------|-------|---|
| Løn - overholdelse af lønbærende frister jf. servicekataloget | KS | Rettidige indberetninger i CRM, som er behandlet rettidigt i KS | 95% | 99,1% | 95,9% | 98,2% | |
| Kvalitet i afstemning af balancen | KS | Andel af afstemning af KS balancekonti, som kategoriseres korrekt i afstemningskategorierne | 95% | 77% | 78% | 81% | |
| Hjemtagning af refusion | KS | under udvikling | - | - | | | 6 |
| Kvantum business case | ERP | under udvikling | - | - | | | 7 |

Ydelser fra KIT

| | | | | | | | |
|------------------------------|-----|--|-----|------------|-------|-------|---|
| Leveringstid PC arbejdsplads | KIT | Levering af arbejdsplads inden for 10 dage | 90% | 82,1 point | 92,7% | 92,6% | 8 |
| Sikkerhedshændelser | KIT | Under udvikling | - | - | | | 9 |

Ydelser fra KEID

| | | | | | | | |
|---|------|--|-------------|--------------|--------------|-------|----|
| Provenu DKK fra salg af ejendomme og tilbagekøbsrettigheder | KEID | Indtægt i mio. kr., År til Dato. | 252 | - | 552 mio. kr. | 256 | |
| Energiovervågning/varmeforbrug | KEID | 3 % reduktion på varmeforbrug ift. 2013 på de ejendomme, som indgår i overvågningen | 3% | - | 4,65% | 2,97% | |
| Ejendomsservice tilfredshed FM ydelser | KEID | Måles på Rådhus, HNG og Fuglebakken, status er gennemsnitlig værdi af de tre KPI'en måler på det løbende forbrug af midler på grundbudgettet, dvs. den løbende eksekvering på grundbudgettet i løbet af et år. Måles i kr./m2, hvor målet er et minimum for eksekveringen. | 70% | udgår i 2017 | 78,3% | 78,3% | 10 |
| Sikre væglighedsstanden af ejendommene | KEID | Måles på Rådhus, HNG og Fuglebakken, status er gennemsnitlig værdi af de tre KPI'en måler på det løbende forbrug af midler på grundbudgettet, dvs. den løbende eksekvering på grundbudgettet i løbet af et år. Måles i kr./m2, hvor målet er et minimum for eksekveringen. | 112,2 | udgår i 2017 | 113,1 | 102,5 | 11 |
| Identificerede besparelser på indkøbsområdet | KEID | Besparelser i mio. kr., som afsluttede udbud har medført i løbet af 2017. | 25 mio. kr. | 10 mio. kr. | - | - | 12 |
| Compliance på indkøbsområdet | KEID | Leverandørcompliance målt i pct. af samlet indkøbsvolumen | 30% | - | - | - | 13 |

Ydelser fra ByK

| Status på ByK afleverede projekter | | | Mål | Rettidigt (%) 2016 | Forsinket op til 6 mdr. (%) | Forsinket over 6 mdr. (%) | |
|------------------------------------|-----|--|-------|--------------------------------|-----------------------------|---------------------------|----|
| Rettidighed - 2017 | ByK | Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr, forsinkede mere end 6 mdr. | > 90% | 100 | 0 | 0 | |
| Rettidighed - 2016 | ByK | Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr, forsinkede mere end 6 mdr. | > 85% | 95 | 0 | 5 | 14 |
| Rettidighed - 2015 | ByK | Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr, forsinkede mere end 6 mdr. | - | 70 | 15 | 15 | 15 |
| Rettidighed - 2014 | ByK | Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr, forsinkede mere end 6 mdr. | - | 77 | 15 | 8 | 16 |
| Rettidighed - 2013 | ByK | Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr, forsinkede mere end 6 mdr. | - | 76 | 19 | 5 | 17 |
| Rettidighed - 2012 | ByK | Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr, forsinkede mere end 6 mdr. | - | 62 | 28 | 10 | |
| Kvalitet | ByK | Brugertilfredshed med produkt | | Evalueringkoncept klar q2 2017 | | | |

Ydelser hos Innovationshuset

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|----|--|---------------------------------|-----------------------|------|--------------------|----|
| Hvor aktive er vi? | IH | Antal brugere i løbet af et år (Ink. kursister) | 2.000 | 180 | 2116 | 2116 | |
| Hvor gode er vi til at implementere? | IH | Fokus på anvendelighed og afklaring af retning. Desuden måles graden af stoppede projekter | 80 % af projekter implementeres | Afventer evalueringer | 67% | 55% implementerede | 18 |

| Brugertilfredshed med løsninger | Ejer | Målindikator | Mål | ÅTD 2017 | Årsresultat 2016 | Status pr. november 2016 | Bemærkningsnummer |
|---------------------------------|------|--------------|-----|----------|------------------|--------------------------|-------------------|
|---------------------------------|------|--------------|-----|----------|------------------|--------------------------|-------------------|

Ydelser fra KIT

| | | | | | | | |
|--|-----|---|-----------------|---|--|--|----|
| Brugerinddragelse - rådgivning, anskaffelse, KITs opgavemodtagelse + tilfredshed ift. brugerflader med mange brugere | KIT | Tilfredshedsundersøgelser på brugerflader med mange brugere | under udvikling | - | | | 19 |
|--|-----|---|-----------------|---|--|--|----|

Ydelser hos Innovationshuset

| | | | | | | | |
|--------------------------------|----|--|-----|---|-----|-----|----|
| Hvor glade er brugerne for os? | IH | Evalueringsskema i forlængelse af afslutning på projekt, kursus og partnerskab samt opfølgningsinterview med opdragsgiver efter 6 måneder. | 80% | - | 82% | 73% | 20 |
|--------------------------------|----|--|-----|---|-----|-----|----|

| Brugertilfredshed på komplekse ydelser | Ejer | Målindikator | Mål | ÅTD 2017 | Årsresultat 2016 | Status pr. november 2016 | Bemærkningsnummer |
|--|------|--------------|-----|----------|------------------|--------------------------|-------------------|
|--|------|--------------|-----|----------|------------------|--------------------------|-------------------|

Ydelser fra KS

| | | | | | | | |
|---|----|---|----------|----------|---|---|----|
| Brugertilfredshed med rådgivningsydelse - personalejura | KS | Under udvikling | - | - | | | 21 |
| Brugertilfredshed med projekter | KS | Brugertilfredhedsmålinger af store, afsluttede forvaltningsrettede KS-projekter. Status angiver den gennemsnitlige score fra de adspurgte brugere. Nuværende projekt: KAS 2.0 | 80 point | 74 point | - | - | |

Ydelser hos Innovationshuset

| | | | | | | | |
|---|----|--|-----|---------------------------|-----|-----|----|
| Hvor gode er vi at samarbejde på tværs? | IH | Andel af brugere og opdragsgivere, der oplevede bedre samarbejde på tværs efter endt forløb. | 80% | ingen projekter afsluttet | 50% | 42% | 22 |
| | | Andel af projekter med to eller flere forvaltninger inddraget. | 70% | ingen projekter afsluttet | 73% | 73% | |

Ydelser fra ByK

| | | | | | | | |
|---|-----|---|--|--------------------------------|--|--|----|
| Bestillertilfredshed med ByKs komplicerede ydelser i projektering- og udførelsesfasen | ByK | Måles på graden af innovation, informationsniveau, compliance og evne til at tiltrække kompetente eksterne samarbejdspartnere | | Evalueringkoncept klar Q2 2017 | | | 23 |
|---|-----|---|--|--------------------------------|--|--|----|

Ydelser fra KEID

| | | | | | | | |
|---|------|--|--|---|--------|-------|----|
| Maksimal udnyttelse og minimum tomgang | KEID | Tomgang må max være på 1,5% | max 1,50% | 0,91% | 1,17% | 1,32% | |
| Eksekvering af planlagt vedligeholdelse | KEID | Andel af vedligeholdelsesmidler anvendt | 100% | Status mulig efter 1. kvartal | 100% | 100% | |
| Maksimal vedligehold pr. vedligeholdskrone | KEID | Andel af opgaverne til planlagt vedligeholdelse samt anlæg, som konkurrenceudsættes | 95% | udgår i 2017 | 95,00% | 95% | 24 |
| Adm.procent i KEID | KEID | Pct. af administrative ÅV i KEID | max 3% | Status mulig efter 1. kvartal | 2,45% | 2,45% | 25 |
| Cost to serve | KEID | Omkostninger pr. sagshåndtering i helpdesk (1st & 2nd line) | Baseline udarbejdes pba. Regnskab 2016 | Status mulig efter 1. kvartal | - | - | 26 |
| Eksekvering på køb | KEID | Eksekvering på køb: pulje på 220 mio. kr. Der måles hver måned på afvigelsen mellem periodiseret budget år til dato og forbrug år til dato | Afvigelse < 3% | Status mulig efter 1. kvartal | - | - | 27 |
| Eksekvering på salg | KEID | Eksekvering på salgslisten mhp. at nå salgsbudgettet | 1. kvartal: 5 2. kvartal: 3 3. kvartal: 3 4. kvartal: 2 | Status mulig efter 1. kvartal | - | - | 28 |
| Fremdrift på udbudsplanen på indkøbsområdet | KEID | Andel af samlet igangsatte udbudsplaner, der følger udbudsplanen for fremdrift. | 90% | Status mulig efter 1. kvartal | - | - | 29 |
| Andel indkøb dækket af indkøbsordrer | KEID | Opgøres ud fra Kvantum-tal på køb på webshop og indkøbsordrer i øvrigt. Måles i pct. af potentielt mulig antal indkøbsordrer. | 30% | Opgøres fra april (afhængig af Kvantum-udrulningen) | - | - | 30 |

Brugertilfredshed på komplekse ydelser

| | Ejer | Måleindikator | Mål | Status pr. november 2016 | Bemærkningsnu |
|---|------|---------------------------------|------------|--------------------------|---------------|
| Ydelser fra ByK | | | | | |
| Saldo og prognose - O/U modeller i mio. kr. | ByK | Saldo: 22,4 Prognose: -3 til 79 | | 22,4 | 31 |
| Omsætning | ByK | % afvigelse ift. forventet ÅTD | | 0 | |
| | ByK | Folkeskoler, nybygget spor | 106,2 mio. | 109,7 mio | 32 |
| Omkostningseffektivitet | ByK | Daginstitutioner, nybyggeri | 4,7 mio. | 4,6 mio | 33 |
| Enhedspriser for udvalgte bygningstyper: | ByK | Idrætshal (20x40m) | 35,3 mio. | 42,3 mio. | 34 |

Bilag 2 - Bemærkninger til KPI oversigten

| Bemærknings-nummer | Bemærkning |
|--------------------|---|
| 1 | Ny KPI i 2017 |
| 2 | Telefonbrugertilfredshed bliver ikke som tidligere foreslået indarbejdet i denne, da der er tale om 2 forskellige metoder, som ikke kan direkte sammenstilles. I forbindelse med overgang til ServiceNow vil der desuden blive ændret på denne KPI. Det forventes, at der afrapporteres med den nye KPI struktur pr. 1/7 2017 |
| 3 | Telefonbrugertilfredshed bliver ikke som tidligere foreslået indarbejdet i denne, da der er tale om 2 forskellige metoder, som ikke kan direkte sammenstilles. I forbindelse med overgang til ServiceNow vil der desuden blive ændret på denne KPI. Det forventes at der rapporteres til rådhuset i den nye KPI struktur pr. 1/7 2017 |
| 4 | Evalueringskoncept klar Q2 2017 |
| 5 | Evalueringskoncept klar Q2 2017 |
| 6 | ØU tog d. 24/1 beslutning om en ny refusionsmodel for KK. I forbindelse med implementeringen af denne, vil man udarbejde en ny KPI som måler ud fra den nye model. Denne er således fortsat under udvikling, men med et nyt sigte. |
| 7 | Programmet gennemførte ultimo 2016 en proces med forvaltningerne, hvor BC og gevinstrealiseringer blev gennemgået. KPI under udvikling. |
| 8 | Data vil fra implementering af 'ServiceNow' være fra ServiceNow i stedet for Remedy. Dette vil betyde ændring i metode samt revurdering af mål. Det forventes, at der rapporteres til rådhuset i den nye KPI struktur pr. 1/7 2017 |
| 9 | Kan først udarbejdes og implementeres efter go live med det nye ITSM system 'ServiceNow'. Go-live på ServiceNow skete d. 22. marts. Det forventes, at der rapporteres i den nye KPI struktur pr. 1/7 2017 |
| 10 | Udgår i 2017 – denne KPI bliver erstattet af en mere retvisende KPI for KEID's aktiviteter. |
| 11 | Udgår i 2017 – denne KPI bliver erstattet af en mere retvisende KPI for KEID's aktiviteter. |
| 12 | Ny KPI i 2017 – afventer koncernenhed |
| 13 | Ny KPI i 2017 – afventer koncernenhed |
| 14 | Data indgår delvist også i 1. anlægsoversigt 2017, hvor der dog i stedet opgøres et samlet tal for alle ByKs ikke-ibrugtagne projekter. |
| 15 | Data indgår også i 1. anlægsoversigt 2017, hvor opgørelsesmetoden dog er en anden. |
| 16 | Data indgår også delvist i 1. anlægsoversigten, hvor opgørelsesmetoden dog er en anden. |
| 17 | Data indgår også i 1. anlægsoversigt 2017, hvor opgørelsesmetoden dog er en anden. |
| 18 | KPI-målemetoder under tilretning frem til 2. halvår 2017 |
| 19 | Det forventes, at der rapporteres i den nye KPI struktur pr. 1/7 2017 |
| 20 | KPI-målemetoder under tilretning frem til 2. halvår 2017 |

| | |
|----|--|
| 21 | Der arbejdes i øjeblikket på at få adgang til EDoc database, således at man kan lave et struktureret udtræk på sagerne. KPI'en er således fortsat under udvikling. |
| 22 | KPI-målemetoder under tilretning frem til 2. halvår 2017 |
| 23 | Saldo pr. BR d. 30/3 2017 |
| 24 | Udgår i 2017 – denne KPI bliver erstattet af en mere retvisende KPI for KEID's aktiviteter. |
| 25 | Ny KPI i 2017 |
| 26 | Ny KPI i 2017 |
| 27 | Ny KPI i 2017 |
| 28 | Ny KPI i 2017 |
| 29 | Ny KPI i 2017 |
| 30 | Ny KPI i 2017 |
| 31 | Status pr. 30. marts 2017 |
| 32 | Status pr. feb. 2017 |
| 33 | Sidste opdatering 24. februar 2016. Næste produktion af nøgletal forventes i 2. kvartal 2017. Afventer automatisering af produktionen. |
| 34 | Sidste opdatering 24. februar 2016. Næste produktion af nøgletal forventes i 2. kvartal 2017. Afventer automatisering af produktionen. |



13-03-2017

Bilag 3: KIT – Notat om KPI'er

Sagsnr.
2017-0047819

I tabel 1 nedenfor angives oversigt over særlige KPI'er i KIT og måltal for hhv. ÅTD og for hele 2016 samt status på udvikling i KPI'erne.

Dokumentnr.
2017-0047819-14

Sagsbehandler
Kirstine Finnemann

Tabel 1.

| KPI | Mål | ÅTD 2017 | Årsresultat 2016 | Udvikling |
|---|-----------------|----------|------------------|--|
| IT-Brugertilfredshed med sagsløsning | 80 | 90,9 | 90,2 | KPI'en har været stabil i løbet af 2016 periode, og ligger fortsat over målet. |
| IT sager løst indenfor aftalt frist | 95% | 95,4% | 95,2% | Antal ikke-standard sager, der løses, er forøget i løbet af 2016, ellers er KPI'en stabil. |
| IT straksløsning | 80% | 78,5% | 80,0% | KPI'en har været nedadgående i 2016. Der er dog behov for at kigge på baggrunden for målingen af KPI'en, da den i dag kun dækker over sager, der åbnes og lukkes i Serviceindgangen, og dermed ikke sager, der løses andre steder i KIT. En revurdering af målemetoden vil give KPI'en mere forretningsmæssig værdi og bedre gennemsigtighed. Frem mod sommer vil KIT arbejde med en ny målemetode for KPI'en. |
| Leveringstid PC arbejdsplads | 90% | 93,1% | 92,7% | KPI'en følger forventningerne og ligger stabilt, dog med udsving i ferieperioder, hvor det er svært at få fat på brugere, der skal modtage pc'ere. |
| Sikkerhedshændelser | Under udvikling | - | - | Med lanceringen af ServiceNow 22. marts vil der være et bedre datagrundlag for it-sikkerhedshændelser og frem mod sommer vil baseline for KPI'en blive undersøgt, så det er klart, hvad der måles op imod. |
| Brugertilfredshed og brugerinddragelse på komplekse ydelser | Under udvikling | - | - | KPI'en defineres pba. implementering og konsolidering af samarbejdsmodellen mellem KIT og forvaltningerne. Arbejdet med etablering af baseline for KPI'en er påbegyndt og udarbejdelse af udvikling af KPI'en er igangsat. |



13-03-2017

Bilag 4: KS – Notat om KPI'erSagsnr.
2017-0119288Dokumentnr.
2017-0119288-1

Til det koncernfælles målbillede for ØKF forelægger KS status på udviklingen i særlige KPI'er i KS, jf. nedenstående tabel 1.

Sagsbehandler
Camilla Skou**Tabel 1. Status på udvikling i KPI'er for KS**

| KPI | Mål 2017 | ÅTD 2017 | Årsresultat 2016 | Status på udvikling |
|---|-------------|-------------|---------------------|---|
| Brugertilfredshed på standard ydelser | | | | |
| Brugertilfredshed med sagsløsning på personaleområdet | 80 point | 82,1 point | 76,1 point | Brugertilfredsheden med personaleområdet har været stigende i 2016 og er i 2017 over måltallet. KS har arbejdet med flere indsatser til forbedring af brugernes tilfredshed. Udover den generelle kompetenceudvikling, vurderes den stigende tilfredshed blandt andet at skyldes følgende: <ul style="list-style-type: none">• Hurtigere sagsbehandling.• Indførslen af brevskaeloner medfører ensartning af brevene og øger kvaliteten af indholdet ved at hente informationer direkte fra eks. lønsystemet.• Generelt er antallet af fejl fundet i tastekontrollen nedbragt, mens simulering af lønsedler samtidig giver mulighed for at sikre lønmæssigt berigtigelse af flere fejltyper inden for samme måned, hvilket medfører færre fejl.• Indsatser i BUF har løftet tilfredsheden i denne forvaltning, herunder igennem netværksmøder, forbedring af administrative standarder m.fl. |
| Brugertilfredshed med sagsløsning på økonomiområdet | 80 point | 81,2 point | 83,6 point | Det er KS' vurdering, at den langsigtede trend fortsat er positiv. KS overvåger udviklingen, men der igangsættes ikke yderligere tiltag på nuværende tidspunkt. |
| Kvalitet i ydelser | | | | |
| Løn - overholdelse af lønbærende frister jf. | 95 % | 99,1 % | 95,9 % | KS' overholdelse af lønbærende frister er steget siden lønfornyelsen i april 2016, og er i 2017 oppe på 99 |

| | | | | |
|-----------------------------------|------|------|------|---|
| servicekataloget | | | | %. Dette skyldes dels stærkere systemmæssige kompetencer og opbygning af erfaring med det nye lønsystem, en massiv kompetenceudviklings-indsats og arbejdet med automatiseringer, der gør, at KS kan håndtere sagerne hurtigere og mere sikkert. |
| Kvalitet i afstemning af balancen | 95 % | 77 % | 78 % | <p>Koncernservice afstemmer årligt ca. 15.000 balancekonti for kommunens forvaltninger manuelt og der foretages i den forbindelse logning og kategorisering</p> <p>Der er tale om et ambitiøst udviklingsmål med et flerårigt sigte ift. at styrke balanceafstemning for hele KK. Koncernservice arbejder med en langsigtet strategi herfor og har initieret en række tiltag, der skal understøtte en bedre kvalitet på balancen, herunder pågår der samarbejde mellem KS og eksterne konsulenter, udvikling af et overordnet risikobillede for balancen og kontrolbeskrivelse.</p> <p>Der ses en planmæssig positiv udvikling og det forventes, at der løbende vil ske forbedringer af kvaliteten, men at det først i 2018 har fuld effekt. Dette som følge af overgangen til Kvantum, hvor der i 2017 vil være balanceposter i to økonomisystemer og herudover en vakuumperiode mellem overgang fra KØR til Kvantum inden forvaltningernes åbningsbalancer er godkendt og indlæst. Det medfører, at der i en periode ikke kan foretages en fuld afstemning af kommunens balancekonti, hvilket ligeledes får betydning for KPI målingen.</p> |

| | | | | |
|---|----------|----------|---|--|
| Hjemtagning af refusion | - | - | - | <p>KPI'er forventes udvalgt af den interne styregruppe for den nye refusionsmodel i KS ultimo marts mhp. efterfølgende høring i forvaltningerne og endelig godkendelse i ØKF.</p> <p>En risiko forbundet hermed er, at der kan være behov for løbende justering af den endelige KPI, idet der er tale om udvikling af data på et nyt område.</p> |
| Brugertilfredshed på komplekse ydelser | | | | |
| Brugertilfredshed med projekter | 80 point | 74 point | - | <p>KPI'en er tilgået i 2017. Hensigten er at måle tilfredsheden på udvalgte forvaltningsrettede projekter, når de løbende afsluttes. Det første projekt, der er målt, er KAS 2.0. Status angiver den gennemsnitlige score fra de adspurgte brugere. Næste indberetning vil være brugertilfredsheden med Kvantum.</p> |
| Brugertilfredshed med rådgivningsydelse – personalejura | - | - | - | <p>KPI for området er fortsat under udvikling. Forskellige modeller drøftes internt i KS ultimo marts mhp. videreudvikling af endelig KPI.</p> |



Bilag 5: IH – Notat om KPI'er

Opsummering:

- IH har kun KPI-resultater for 2016. Såvel målene, som målemetoden, er blevet ændret i løbet af 2016. Det er derfor ikke muligt at pege på en udvikling i IH's KPI måltal for 2016.
- Udviklingen af KPI'erne har fokus på at matche styring såvel som læringsbehov, samt sammenhæng mellem IH og forvaltningernes samarbejde om forankring af innovation på tværs.
- Årsresultatet for KPI 2016 er generelt positivt, og kvalitative data viser en positiv udvikling.

Proces

IH blev etableret i midten af 2015, og 2016 har derfor været det første år med KPI'er. KPI'erne er i 2016 blevet udviklet i samarbejde med IH's styregruppe, hvor fokus har været på at opnå bedre styring og læring. Baseret på evalueringer med forvaltningerne efter hvert projekt, er målene og målemetoden løbende blevet revideret og skærpet. Ifm. målemetoden har det, grundet det lave datagrundlag (25 projekter på et år), været nødvendigt at finde en balance mellem kvantitative og kvalitative data. En større revision af spørgeskemaet i slutningen af 2016, har givet udslag i målopfyldelsen for de sidste evalueret projekter. Udviklingen af IH's KPI'er er fortsat i 2017, dog særligt i KPI'en 'Hvor gode er vi til at implementere?', som er rettet mod styregruppen.

Status

Feedback ifm. evalueringer efter projektafslutninger har generelt været positivt - taget i betragtning, at det var IH's første år. Særligt i sidste del af 2016, har der været positive evalueringer, om end dette til dels skyldes en bedre målemetode. De kvalitative inputs viser dog generel forbedring i tilfredsheden, og kvaliteten af IH's arbejde.

Den største udfordring er målopfyldelse for KPI'en, 'Andel af bruger og opdragsgivere, der oplevede bedre samarbejde på tværs af endt forløb' der måler samarbejde på tværs. Her har det vist sig sværere end forventet at forbedre samarbejdet mellem forvaltningerne

20-03-2017

Sagsnr.
2017-0099673

Dokumentnr.
2017-0099673-10

Sagsbehandler
Kristen Astor Hansen

Center for Økonomi

Københavns Rådhus,
Rådhuspladsen 1
1599 København V

E-mail
GV2P@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800206



13-03-2017

Bilag 6: BYK – Notat om KPI'er

KPI'er hvor data endnu ikke foreligger

- KPI vedr. brugertilfredshed på standardydelser.
- KPI vedr. kvalitet i ydelser:
 - a. Kvalitet (Brugertilfredshed med produktet).
- Bestillertilfredshed med ByKs komplicerede ydelser i projekterings- og udførelsesfasen.

Sagsnr.

2017-0118802

Dokumentnr.

2017-0118802-1

Sagsbehandler

Simon Harboe

Tilfredsheden med ByK indarbejdes i ByK's kvalitetsevalueringskoncept, som er færdigt i Q2 2017. Kvalitetsevalueringskonceptet omfatter både bestiller-, bruger-, leverandør- og drift tilfredshed med hver enkelt byggeprojekt og foretages efter godkendt projektforslag samt før 1. års gennemgang. Evalueringerne måler på både proces- og produkttilfredshed. Processen med at udvikle kvalitetsevalueringskonceptet for proces og produkt har været omfattende, idet der har været behov for at definere hvad kvalitet er i et kommunalt standardbyggeri, før der kan måles og evalueres på det. ByK har i den sammenhæng gennemført en række workshops i samarbejde med Innovationshuset med henblik på at definere kvaliteten i et kommunalt standardbyggeri. ByK er nu i gang med at udvikle evalueringskonceptet sammen med Byggeriets Evalueringsinstitut.

KPI'er som er i rød

Omkostningseffektivitet / Enhedspriser for udvalgte bygningstyper

For alle bygningstyper er måltallet det af BR indførte maksimalpristal. ByK's statustal per. november 2016 baserer sig på projekter gennemført før indførelsen af maksimalpriskonceptet. Det bør bemærkes, at der vedr. idrætshaller kun eksisterer ét sammenligneligt projekt, (Hal C på Christianshavn). På grund af projekternes varighed vil der gå op til 2 – 3 år før KPI'erne kan baseres på projekter født ind i maksimalpriskonceptet.

Kadence for opdateringer

| KPI | Opdateringsfrekvens |
|---|--|
| Saldo og prognose – O/U modellen | Kvartalsvis |
| Omsætning | Månedligt |
| Omkostningseffektivitet / Enhedspriser for udvalgte bygningstyper | Årligt (Q2) |
| Bestiller- og brugertilfredshed på porteføljeniveau | Afklares sideløbende med kvalitetsevalueringskoncept |

Sekretariat

Nyropsgade 1, 5. sal
1602 København V

Mobil
2939 9406

E-mail
F40H@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009781642



Bilag 7: KEID – Notat om KPI'er

20-03-2017

Sagsnr.
2017-0105472

I indeværende notat redegør Københavns Ejendomme og Indkøb (KEID) for udviklingen i organisationens Key Performance Indikatorer (KPI) fra 1. januar 2016 til og med marts 2017.

Dokumentnr.
2017-0105472-5Sagsbehandler
Astrid Mott

Udviklingen i KPI'erne har overordnet set været positiv. Nedenfor i tabel 1 beskrives hvert enkelt KPI med måltal for 2017 med status ÅtD samt årsresultatet for 2016. Hertil angives en kort beskrivelse af udviklingen for KPI'erne.

Tabel 1.

| KPI | Mål | ÅTD 2017 | Årsresultat 2016 | Udvikling |
|---|-------------------|----------|------------------|--|
| Kundetilfredshed pr. forvaltning | 70 % | - | 76 % | Siden KEIDs omorganisering i primo 2016, hvor KEID har lagt vægt på et større kundefokus, har tilfredsheden hos vores primære samarbejdspartnere i forvaltningerne været stigende. KPI'en måles to gange årligt og næste gang er i maj 2017. |
| Anvendelse af digitalkanal HelpDesk | 70 % | 69 % | 62 % | Digital indmelding af vedligeholdelsessager via HelpDesk har ligget lidt over 60 % af alle indmeldte sager gennem 2016 ift. brugen af telefonisk henvendelse. Der blev i løbet af året intensiveret fokus på at opfordre og hjælpe rekvirenter til at anvende den digitale indmelding. Den netop opstartede KASA Helpdesk forventes på sigt at skabe en stigning i digitale indmeldinger. |
| Cycle time | Max 3 arbejdsdage | 1,4 dage | 6,1 dage | Cycle time måles på nuværende tidspunkt som svartiden til leverandørbestilling. Denne var stigende gennem 2016, hvilket dels har skyldtes produktivitetsproblemer, men også manuelle fejlregistreringer. Inden årsskiftet lavede KEID en ekstra indsats for at få lukket de fleste af de gamle sager, der har skabt efterslæb igennem året. Dette har medført, at man kan starte 2017 ud med et bedre udgangspunkt, som også i højere grad reflekterer en mere reel svartid. |
| HelpDesk tilfredshed | 75 % | 80 % | 71 % | Den samlede kundetilfredshed har gennem 2016 ligget lige under KEIDs målsætning på 75 %. Ved de tre målinger i 2017 har kundetilfredsheden, som måles på år til dato, ligget på 84 % i januar, 79 % i februar og indtil videre 80 % i marts. |
| Provenu DKK fra salg af ejendomme og tilbagekøbsrettigheder | 281,5 mio. | - | 480 mio. | I løbet af året har der været realiseret indtægter for ca. 480 mio. kr. hvor ca. 270 mio. kr. heraf er korrigerede disponible merindtægter. Der fortages først målinger i 2017 efter 1. kvartal. |

| | | | | |
|---|-----------|---------|--------|--|
| Energiovervågning/varmeforbrug | 3 % | - | 4,65 % | KPI'en for energiovervågningen har sigtet at prognosticere, hvordan redueringen af energi- og varmeforbrug følger effektiviseringsbeslutningerne på energiområdet. I 2016 var målet, at forbruget skulle reduceres med 3 % og årets resultat endte på 4,65 %. Der foretages først målinger for 2017 efter 1. kvartal. |
| Sikre vedligeholdelsesstanden af ejendommene | 112,2 | - | 113,1 | For at sikre eksekveringen af afhjælpende vedligeholdelsesmidler og dermed vedligeholdelsesstanden, har man i løbet af 2016 sammenlignet udgifter pr. m2 med faktureret forbrug det foregående år. En højere eksekvering end målsætningen er positiv, da man sikrer anvendelse og dermed vedligeholdelsesstanden. KPI'en er udgået i 2017. |
| Identificerede besparelser som følge af fællesaftaler | 25 mio. | 10 mio. | - | KPI'en er ny i 2017 og der er indtil nu kun gennemført én måling. Man forventer at nå målet. |
| Compliance på fællesaftaler | 30 % | - | 45 % | Der er blevet lavet én måling for compliance i 2016. Der foretages først målinger i 2017 efter 1. kvartal. |
| Maksimal udnyttelse og minimum tomgang | Max 1,5 % | 0,91 % | 1,17 % | KEID arbejder ud fra en målsætning om, at ejendomsporteføljen skal udnyttes maksimalt. Procentandelen af tomgang er et udtryk herfor og det maksimale niveau for at opretholde målsætningen er sat til 1,5 %. |
| Eksekvering af planlagt vedligeholdelse | 100 % | - | 100 % | Alle midler til planlagt vedligehold blev eksekveret i 2016. Der foretages først målinger i 2017 efter 1. kvartal. |
| Maksimalt vedligehold pr. vedligeholdelseskroner | 95 % | - | 95 % | At sikre vedligeholdelsesstanden måles ved, at flest mulige af de planlagte vedligeholdelsesopgaver konkurrenceudsættes. Målet er sat til 95 % akkumuleret over året, hvilket blev opnået allerede i august 2016. KPI'en er udgået i 2017. |