



Orientering

Til Økonomiudvalget

Afrapportering af Økonomiforvaltningens (ØKF) koncernenheders Key Performance Indicators (KPI'er), 1. halvår 2020

5. november 2020

Sagsnummer
2020-0222569

Dokumentnummer
2020-0222569-5

I denne sag afrapporteres der på Økonomiforvaltningens koncernenheders KPI'er for 1. halvår 2020.

Baggrund

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

Økonomiforvaltningen har siden fulgt op på koncernenhedernes 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 med forvaltningerne, herunder hvordan der skal laves brugertilfredshedsmålinger og evt. udvikles nye KPI'er, som både giver en ensartet opfølgning på tværs af Økonomiforvaltningens koncernenheder, men som samtidig afspejler det enkelte koncernenheds arbejdsprogram. Primo 2021 forventes arbejdet at være i drift, hvorfor næste afrapportering af KPI'erne vil følge det nye koncept.

Sidste status på KPI'erne blev givet Økonomiudvalget i april 2020.

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.

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

EAN-nummer
5798009800206

Tabel 1: Kategorisering af KPI'er for 2020 fordelt på enheder

Enhed	Grøn	Gul	Rød	Hovedtotal
ByK	6	1	0	7
KEID	1	4	1	6
KS	3	0	0	3
KIT	3	0	1	4
Hovedtotal	13	5	2	20

Afvielser og korrigerende handlinger

Der er i alt 7 KPI'er fra 2020, der er vurderet til at være enten gule eller røde. Disse fremgår af nedenstående tabel 2. De korrigerende handlinger for disse KPI'er, fremgår i de respektive enheders vedhæftede notater i bilag 2-5.

Tabel 2: 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	Realisering af KEID's tværgående effektiviseringer indenfor ejendomsdrift, indkøb og rengøring	Gul
KEID	Compliance på brug af Kvantum Indkøb i KK	Rød
KEID	Brugernes tilfredshed med overgang fra byggeri til drift.	Gul
KIT	Leveringstid PC-arbejdsplads	Rød

Videre proces

Næste afrapportering af KPI'erne forventes at blive forelagt ØU i april 2021, og vil følge op på 2. halvår 2020 og præsentere nye KPI'er for 2021.

Bilag

- Bilag 1: Resultat for KPI'erne 2020
- Bilag 2: Afrapportering af ByK's KPI'er
- Bilag 3: Afrapportering af KEID's KPI'er
- Bilag 4: Afrapportering af KS' KPI'er
- Bilag 5: Afrapportering af KIT's KPI'er

Bilag 1: Resultat for KPI'erne 2020

Ejer	Målindikator	Mål	Resultat	Farve	
ByK	Overskuds/underskudsmodel: Spænd i saldo + prognose	Realiseret saldo + forventet mer-/ mindre forbrug på projekter i udførelse	Nedre spænd af saldo + prognose mindst 50 mio. kr.	41,4 til 195,4 mio. kr.	Gul
ByK	Anlægsomsætning, prognosepræcision	Forventet forbrug i forhold til kvartalsprognoserne	ByK forventer at ramme inden for kravet til prognosepræcision på mellem hhv. 15,5 og 3 pct. afvigelse mellem de tre kvartalsprognoser og den realiserede anlægsomsætning	Forbrug til og med august 798 mio. kr.	Grøn
ByK	Rettidighed for aktive projekter fra 2016 og senere	Andelen af byggeprojekter der forventes afleveret inden for den aftalte tid, økonomiske ramme og bygningskvalitet.	90% af byggeprojekterne skal afleveres som planlagt	90%	Grøn
ByK	Rettidighed for aktive projekter før 2016	Andelen af byggeprojekter der forventes afleveret inden for den aftalte tid, økonomiske ramme og bygningskvalitet.	Intet måltal - projekter igangsat før etablering af ByK	33%	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	3,6	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
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	100% eller derunder af maksimalprisen	98,3%	Grøn
KEID	Brugertilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere)	Kundertilfredsheden måles ud fra besvarelsen af et spørgsmål om overordnet tilfredshed på en tilfredshedsskala fra 0-10, hvor 0 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.	80	79,20	Gul

Ejer	Måling	Måleindikator	Mål	Resultat	Farve
KEID	Overtagelsesdag for nøglefærdige institutioner	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.	Målet med KPI'en er at måle, om den BR-godkendte, aftalte overtagelsesdag med de udskydelsesmuligheder, der er aftalt i købsaftalen, overholdes.	50%	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%	37,10%	Rød
KEID	Realisering af KEID's tværgående effektiviseringer indenfor ejendomsdrift, indkøb og rengøring	Tværgående effektiviseringer: 15 mio. kr. årligt Indkøbseffektiviseringer: 26,75 mio. kr. årligt Rengøringseffektiviseringer: 18,6 mio. kr. (fra 2021-2023) - 8 mio. kr. i 2021	49,75 mio. kr. til 2021 (rengøringseffektiviseringer varierer for hvert år). Grøn: >= 49,75 mio. kr. Gul: >= 44 mio. kr. og < 49,75 mio. kr. Rød: < 44 mio. kr.	44,7 mio. kr.	Gul
KEID	Omkostninger ved tomgang	Indtægtpotentialet fastlægges vha. Data fra WeDo samt data fra Kvantum, og rapporteres i kr.	Målet er at tabt indtægtpotentiale ikke overstiger 9.090.459 kr.	ÅTD: 4,4 mio. 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 - 10 (hvor 10 er bedst). Der beregnes et gennemsnit af disse, som rapporteres.	Målsætningen er en brugertilfredsheds karakter er på gennemsnitligt 8. Vi ønsker at få en bedre forståelse for brugernes udfordringer og behov i forbindelse med ibrugtagning af byggeri.	6,1 (gns. karakter efter 4 målinger)	Gul
KS	Brugerindsats ved bestillinger	Måler brugernes oplevelse af, hvor enkelt eller nemt der har været at bestille en service.	80 point	86,4 point	Grøn
KS	Brugertilfredshed med rådgivning	Måler brugernes oplevelse og tilfredshed med den rådgivning, de har modtaget.	80 point	87,2 point	Grøn

Ejer	Måleindikator	Mål	Resultat	Farve	
KS	Overholdelse af lønbærende frister	Blandt ansættelser af månedslønnede, fratrædelser og engangstillæg, som er indberettet rettidigt i SN, opgøres hver måned, hvor stor en procentdel, der behandles rettidigt i KS	95%	100%	Grøn
KIT	IT-brugertilfredshed med sagsløsning	Der udsendes bruger-tilfredshedsundersøgelse 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 point	92,4 point	Grøn
KIT	Fejlmeldinger (incidents) løst inden for tidsfrist	Fejlmeldinger (incidents) løst inden for aftalt løsningsfrist. KPI beregnes på incidents der er lukket (status "closed") og dermed ikke kan genåbnes.	95%	97,2%	Grøn
KIT	Bestillinger (standard request) løst inden for 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%	93,4%	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%	76,1%	Rød



Notat

Bilag 2: Afrapportering af ByK's KPI'er

2. september 2020

Resumé

Seks af ByKs syv KPI'er er grønne, mens en – spænd i saldo + prognose for overskuds-/underskudsmodellen – er gul. ByK har i 2020 haft fokus på, at projektøkonomistyring skal understøtte mindre træk på OU-modellen, og det nedre spænd er siden sidste afrapportering forbedret med 28 mio. kr.

Sagsnummer
2020-0195400

Dokumentnummer
2020-0195400-3

Sagsfremstilling

Overskuds/underskudsmodel: Spænd i saldo + prognose

KPI'en viser, om ByK kan overholde budgetterne på porteføljeniveau. Positiv saldo og prognose er udtryk for, at ByK selv kan finansiere evt. merforbrug i projekterne. Målsætning om, at nedre spænd i saldo + prognose udgør mindst 50 mio. kr., afspejler et ønske om at sikre en betryggende buffer for muligt kommende merforbrug på projekter.

KPI'en ligger under målet, og ByK har derfor i 2020 haft løbende fokus på, at projektøkonomistyring skal understøtte mindre træk på OU-modellen og medvirke til opbygning af kapacitet i modellen. Det nedre spænd i saldo og prognose er i forhold til sidste afrapportering forbedret fra 13,4 mio. kr. til 41,4 mio. kr.

Anlægsomsætning, prognosepræcision

Denne KPI målte tidligere overholdelse af ByKs anlægsmåltal, men er efter fjernelsen af anlægsmåltallet i 2020 justeret til at måle prognosepræcision på mellem hhv. 15,5 og 3 pct. afvigelse mellem de tre kvartalsprognoser og den realiserede anlægsomsætning.

Rettidighed for aktive projekter fra hhv. 2016 og senere samt før 2016

Aflevering af byggeprojekter inden for aftalt tid, økonomisk ramme og bygningskvalitet er et centralt strategisk mål for ByK. Da mindre forsinkelser ofte forekommer i byggeprojekter, er målet fastsat til 90 pct. rettidighed. For projekter igangsat før 2016 er der ikke et måltal, da de er igangsat før etableringen af ByK og indførelsen af

Byggeri København
Strategi og Læring
Nyropsgade 3
1602 København V

EAN-nummer
5798009781642

ByKs fasemodel, hvor der først gives en planlægningsbevilling og på baggrund heraf søges om anlægsbevilling.

Bruger- og bestillertilfredshed med hhv. byggeprocessen og det færdige byggeri

Det er et strategisk mål for ByK, at byggerierne fungerer i hverdagen for brugerne og for dem, der drifter bygningerne, og det er derfor vigtigt at måle både på tilfredshed med byggeprocessen og med det færdige byggeri. Der er imidlertid metodiske udfordringer med det nuværende koncept, hvor KPI'en beregnes på baggrund af et relativt begrænset antal respondenter, der ikke altid er repræsentative. ByK overvejer derfor, hvordan datakvaliteten i evalueringskonceptet kan forbedres.

Prissætning: Overholdelse af maksimalpriskoncept

KPI'en måler, om den maksimalprisomfattede del af byggeprojekterne, ligger under eller over maksimalprisen og viser dermed, om de politisk vedtagne maksimalpriser for folkeskoler, daginstitutioner, sociale botilbud, idrætshaller, kunstgræsbaner og specialplejehjem er overholdt.



Notat

Bilag 3: Afrapportering af KEID's KPI'er

Resumé

Nærværende notat har til formål at beskrive de korrigerende handlinger, der bliver iværksat for at sikre, at KEID's KPI lever op til målene ved årsskiftet. Ydermere redegør notatet for, hvorvidt der bliver foretaget korrigerende handlinger for at indfri de respektive mål.

11. september 2020

Sagsnummer
2020-0216268

Dokumentnummer
2020-0216268-1

Sagsfremstilling

Brugertilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere)

Kundetilfredsheden måles ud fra besvarelsen af et spørgsmål om overordnet tilfredshed på en tilfredshedsskala fra 0-10, hvor 0 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds. Denne KPI opgør sit måltal i en 0-100 skala, som gør det lettere at sammenligne data på tværs af forvaltningerne. Målet er derfor 8, hvilket sættes på til 80 på skalaen.

KPI'en lever pt. ikke op til målet om 80, da statustallet ligger på 7,920. Som en korrigerende handling vil Center For Kundeservice kontakte flere af de respondenter, der har givet en middelmådig rating mhp. at finde en forklaring på faldet. Derudover afholdes der møder/workshops med fokus på kunderejsen mhp. at forbedre kundeservicen.

Overtagelsesdag for nøglefærdige institutioner

KPI'en måler på procent af institutioner overtaget inden for aftalte tidspunkter. Målet er at overtagelsesdagen holdes inden for de aftalte udskydelsesmuligheder.

Den politisk godkendte overtagelsesdato for SOF's ejerlejlighed i Nordhavn er overskredet med mindre end 3 måneder, når der ses bort fra de aftalte udskydelsesmuligheder.

Der foretages ingen korrigerende handling for den gule farve, da der ikke kan ændres på overtagelsesdagen.

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.

KPI'en er faldet fra 43,1% i juni til 37,1% i juli. Selvom der forventes en stigning i compliance, vil det inden for nuværende rammer og planlægning ikke være muligt at opnå måltallet på 85%.

Efter anbefaling fra Intern Revisions beretning for regnskab 2019 er der to nye mål på vej. De to mål vedrører aftalecompliance, der viser kommunens evne til at købe konkurrenceudsatte varer/tjenesteydelser hos den rigtige leverandør, og procescompliance, der viser kommunens evne til at anvende de rigtige løsninger i forbindelse med indkøb og fakturahåndtering.

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

KPI'en måler på beløb over tværgående effektiviseringer, indkøbseffektiviseringer og rengøringseffektiviseringer.

Målet om effektivisering af indkøb er ikke nået.

Effektiviseringer på rengøring har været påvirket af COVID-19. Der er igangsat en plan i KKRS om udarbejdelse af nye stillingssammensætninger, hvori effektiviseringerne er indarbejdet. Det skal være færdig primo oktober måned. Det ekstra rengøringsniveau – og fokus pga. COVID-19 – herunder de sporadiske ned- og oplukninger af skoleklasser og institutioner fylder fortsat meget i både planlægnings- og driftsenhederne i KKRS. Derfor er der risiko for at planen udskydes yderligere, hvorved effektiviseringerne for 2021 også udskydes tilsvarende.

Status pt. for hvert forretningsområde er:

Tværgående effektiviseringer: 17,2 mio. kr. i 2021

Indkøbseffektiviseringer: 22,551 mio. kr. i 2021

Rengøringseffektiviseringer: 5 mio. kr. i 2021

Omkostninger ved tomgang

Indtægtpotentialet fastlægges vha. Data fra WeDo samt data fra Kvantum, og rapporteres i kr.

Målet er at tabt indtægtpotentiale ikke overstiger 9.090.459 kr. Det forventes at tomgangstabet ikke vil afvige betydeligt fra dette niveau, og at KEID når i mål med, at det samlede tomgangstab for 2020 ikke overstiger 9. mio. kr. Der foretages derfor ingen korrigerende handling for KPI'en.

Brugernes tilfredshed med overgang fra byggeri til drift

Målsætningen er en brugertilfredsheds karakter på gennemsnitligt 8.

KEID ønsker at få en bedre forståelse for brugernes udfordringer og behov i forbindelse med ibrugtagning af byggeri. KEID forventer at gennemføre 6 interviews i løbet af 2020. Opstart af KPI-

interviewene blev forsinket pga. COVID-19, da interviewene kræver personligt fremmøde og rundvisning på byggeriet. Det forventes at KPI'en går i grøn, da interviewene nu kører som planlagt, og der foretages derfor ingen korrigerende handling.



Notat

Bilag 4: Afrapportering af KS' KPI'er

Resumé

Nærværende notat har til formål at give en status over KS' KPI'er. Alle tre KPI'er ligger over måltallet for perioden til og med januar-august 2020, hvorfor der ikke iværksættes korrigerende handlinger for KPI'erne.

9. september 2020

Sagsnummer
2020-0120586

Dokumentnummer
2020-0120586-1

Sagsfremstilling

Brugerindsats ved bestillinger

KPI'en måler brugernes oplevelse af, hvor enkelt eller nemt brugeren har oplevet, at det har været og bestille en service i KS via Serviceportalen eller telefonisk. Det data som ligger til grund for KPI'en stammer fra den løbende brugerundersøgelse i Serviceportalen, og KPI-tallet viser det gennemsnitlige svar i perioden. Data vurderes relevante og valide, idet de afspejler brugerens oplevelse ved løsningen i forbindelse med bestillingen.

KPI'en ligger på 86,4 point for første halvår af 2020, hvilket er over måltallet på 80 point. Der er derfor ikke behov for korrigeringer eller yderligere tiltag ift. KPI'en.

Brugertilfredshed med rådgivning

KPI'en måler brugerens oplevelse og tilfredshed med den rådgivning, de har modtaget ifm. en sag oprettet via Serviceportalen eller telefonisk. Det data som ligger til grund for KPI'en stammer også fra brugerundersøgelsen i Serviceportalen, og KPI'en viser det gennemsnitlige svar i perioden. Data vurderes relevante og valide, idet de afspejler brugerens oplevelse ved løsningen i forbindelse med bestillingen.

KPI-tallet ligger på 87,2 point for første halvår af 2020, hvilket er over måltallet på 80 point. Der er derfor ikke behov for korrigeringer eller yderligere tiltag ift. KPI'en.

Overholdelse af lønbærende frister

KPI'en indeholder ansættelser af månedslønnede, fratrædelser og engangstillæg, som er indberettet rettidigt i Serviceportalen. Det opgøres hver måned, hvor stor en procentdel der behandles rettidigt i Koncernservice. Data vurderes valide og relevante, idet der objektivt anvises data for rettidighed på større driftsopgaver.

Koncernservice har for januar-august 2020 indberettet alle sager indenfor de lønbærende frister og KPI-tallet har derfor ligget på 100% i perioden. Der er derfor ikke behov for korrigeringer eller yderligere tiltag ift. KPI'en.

Økonomiforvaltningen
Koncernservice
Borups Allé 177
2400 København NV

EAN-nummer
5798009800206



Notat

Bilag 4: Afrapportering af KIT's KPI'er

Resumé

Følgende notat præsenterer KIT's KPI'er og dækker over perioden 1. januar – 27. august 2020, og pågår som en løbende måling. Alle KPI'er overholdes for året på nær KPI om leveringstid for PC'er pga. nedlukning sfa. COVID-19 Der er udarbejdet status for KPI'erne til orientering.

9. september 2020

Sagsnummer
2020-0120586

Dokumentnummer
2020-0120586-1

Sagsfremstilling

Leveringstid PC-arbejdsplads

Målingen viser andelen af leverede PC-arbejdspladser, der er tilgængelige for bestilling via KIT's servicekatalog, som er løst inden for den gældende og aftalte tidsfrist. Målingen er baseret på ca. 2.200 sager, og det vurderes validt til at afspejle leveringstiden. KPI'en indfanger dog ikke force-majeure sfa. COVID-19.

Den manglende målopfyldelse af KPI'en for "Leveringstid af PC-arbejdsplads" skyldes, at Den Administrative Stab (DAS) i koordination med KIT tidligt i marts efter regeringens udmelding om hjemsendelse af medarbejdere, besluttede at koordinere og prioritere udleveringen af pc'er efter kritikalitet. Dette således, at fx pc'er og VPN-adgange til særligt de store velfærdsområder skulle prioriteres over øvrige pc-udleveringer sfa. den ekstraordinære situation. Dette har haft negativ indflydelse på opfyldelsen af KPI'en, som ikke forventes indfriet ved årsskiftet. Det vurderes ikke, at korrigerende handlinger kan genoprette målopfyldelsen

Det bemærkes dog, at KPI'en i perioden 1. januar til 19. marts 2020 lå 5,5 % over måltallet, og der i perioden efter tilbagevenden til normale lokationer og afvikling af sommerferie er en målopfyldelse på 4,3 % over måltallet.

IT-brugertilfredshed med sagsløsning

Brugertilfredshedsundersøgelsen giver udtryk for, hvorvidt brugerne i organisationen er tilfredse med den service, som KIT yder. Besvarelsen er baseret på 6.500 besvarelser, og det vurderes validt til at afspejle brugernes oplevelser med sagsløsningen.

Brugertilfredshedsundersøgelsen sendes ud fra løste incidents og requests (løste opgaver), således at hver enkelt bruger højst modtager en af hver slags om måneden.

Tilfredshedsundersøgelsen indeholder ikke sager, der løses automatisk som f.eks. sager om glemt password, samt varebestillinger indeholdende timer, kørsel m.m.

Målsætningen forventes fortsat opfyldt til årsskiftet.

IT-fejlmeldinger (incidents) løst indenfor tidsfrist

Målingen viser andelen af incidents (fejlmeldinger), der er løst inden for den gældende og aftalte tidsfrist. Der måles på alle fejlmeldinger.

Besvarelsen er baseret på 21.600 fejlmeldinger, og det vurderes validt til at afspejle løste fejlmeldinger inden for tidsfristen.

Målsætningen forventes fortsat opfyldt til årsskiftet.

Bestillingssager løst indenfor tidsfrist

Målingen viser andelen af standard requests (standard bestillinger / hyldevarer), der er tilgængelige for bestilling via KIT's servicekatalog, som er løst inden for den gældende og aftalte tidsfrist. Varer i det tekniske varekatalog (timer, kørsel m.m.) medregnes ikke. Besvarelsen er baseret på 73.700 bestillinger, og det vurderes validt til at afspejle løste bestillingssager inden for tidsfristen.

Målsætningen forventes fortsat opfyldt til årsskiftet.