



15-11-2011

Sagsnr.
2011-154744

Måltalsforklaringer samt forslag til måltal

Dokumentnr.
2011-821788

Center for Park og Natur, måltal 2012 og målopfyldelse 2011

Sagsbehandler
Mads Teisen

Måltalsopfyldelse

Ydelse	September 2010		April 2011		September 2011		Måltal 2011	
	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet
Kultur	3,7	4,1	3,5	4,0	3,6	4,0	3,7	4,2
Mødesteder	4,0	4,1	4,0	3,9	4,0	3,9	4,0	4,3
Grøn by	3,5	3,8	3,5	3,5	3,6	3,4	3,5	4,2
Natur	3,5	4,2	3,5	4,2	3,6	4,0	3,5	4,2
Leg	3,4	4,3	3,5	4,1	3,5	4,0	3,7	4,4
Bevægelse	3,5	4,0	3,5	3,7	3,6	3,7	3,7	4,2
Ro	3,6	4,0	3,5	3,8	3,5	3,8	3,6	4,3
Rent Vand/ Bademulighed	3,6	4,2	3,4	4,2	3,2	4,3	3,6	4,2

Medarbejdertilfredshed	September 2010	April 2011	September 2011	Måltal 2011
	4,0	3,9	3,9	4,2

I perioden 2008-2011 har borgernes tilfredshed med Center for Park og Naturs ydelser udvist en samlet stigning fra 3,0 til lidt over 3,5. Borgertilfredsheden er samlet set steget i 2011 hvor måltallet for borgertilfredshed nået for 3 ud af 8 ydelser. Også den faglige kvalitet har i de seneste år udvist en stigende tendens. For den faglige kvalitet blev måltallet for 2011 kun nået for 1 ud af 8 ydelser.

Det er ikke lykkedes at nå målet for ydelsen Kultur, selv om byens kulturprægede elementer, fx sommerblomster, staudebede, monumenter og springvand efter borgernes mening har fremstået i en god kvalitet.

Traditionelt opfattes den faglige kvalitet af denne ydelse som en kerneopgave, der er forbundet med en høj faglig kunnen og mange traditioner. Ambitionsniveauet har været sat tilsvarende højt, men har ikke kunne nås i 2011. Det er glædeligt, at scoren på 4,0 er opnået ved begge målinger i 2011, hvilket også er på niveau med 2010. Det må erkendes at målet for 2011 har været højt sat. For samtidig at mindske gabet mellem

borgernes vurdering og forvaltningens faglige vurdering, er målet for 2012 mere realistisk fastsat til 4,0. Målet for borgertilfredsheden fastholdes på 3,7 i 2012.

Borgerne scorer generelt ydelsen ”mødesteder” højt, og fastholder scoren fra 2010. Det har været målet at fastholde denne vurdering og det er lykkedes. Borgerne der svarer på dette spørgsmål er bekendt med, at en vurdering af parktoiletter i parkerne indgår som en del af denne ydelse. Set i lyset af tidligere kritik af dette forhold er det glædeligt, at borgernes tilfredshed har kunnet fastholdes på et højt niveau. Målet for 2012 øges lidt.

I den faglige vurdering af ydelsen indgår vedligeholdelse og renholdelse af toiletter med en stor vægtning. Da en del af toiletterne er blevet istandsat, var der en forventning om en væsentlig forøgelse af scoren på denne ydelse. Det har ikke kunne opnås, men scoren fra sidste år har kunnet fastholdes.

I 2011 blev kampagnen ’100.000 træer – København slår rødder’ sat i gang. Der er blevet plantet mange træer, og ved årets begyndelse var det forventningen at vi kunne sætte et højt ambitionsniveau. Måltallet for ydelsen Grøn By blev derfor øget i forhold til 2010. Det er glædeligt at dette øgede ambitionsniveau har kunnet holdes. Da der fortsat vil blive plantet en del træer sidst på efteråret 2011 og i begyndelsen af 2012 øges målet for næste år yderligere.

Det var forventeligt at scoren for den faglige kvalitet ville løftes parallelt med borgertilfredsheden, men dette har ikke været tilfældet. Dette kan skyldes at den faglige kvalitet består af en samlet vurdering af række grønne elementer, hvor træerne kun er en del af ydelsen. Allerede i 2010 var Ydelsen Grøn by en af de ydelser, hvor bedømmelsen af faglige kvalitet lå lavest. Dette har ikke kunne rettes op ved den øgede plantning af træer. Derfor sættes ambitionsniveau også ned for 2012.

I forhold til ydelsen ”natur” har det har været målet for 2011 at fastholde borgernes tilfredshed med ydelsen. Målet er overgået med en stigende score fra april til september. Det er målet for 2012 at øge tilfredsheden yderligere. Det burde være realistisk, da kommunens naturområder er inde i en positiv udvikling, hvor der fra forvaltningens side er fokus på øget biologisk mangfoldighed og beskyttelse, men også et samtidig fokus på at naturen i København skal kunne opleves og benyttes.

I ydelsen indgår plejen af en række naturelementer, samt renholdelse af samme. Scoren i år ligger lavere end sidste år, og med en mere realistisk forventning til den faglige kvalitet sættes målet for 2012 til 4,1.

Når det gælder ydelsen ”leg” bemærkes det, at langt de fleste at kommunens offentlige legepladser gennem se seneste år er sat i stand. Kun få resterer her ved afslutning af 2011. Samtidig har forvaltningen øget fokus på vedligeholdelse af legepladser og information om istandsættelserne. Scoren fra 2010 har kunnet fastholdes og øges gennem 2011, men det har ikke været muligt at nå målet. Generelt må det konstateres, at det er meget vanskeligt at øge scoren med spring på mere en 0,1 ad gangen. Målet for 2011 var fastlagt som en forøgelse af scoren fra 2010 med 0,3. Når de sidste legepladser er sat i stand i løbet af 2012 må det være muligt at øge scoren igen. Derfor fastholdes målet fra 2011 på 3,7 i 2012.

For så vidt angår den faglige kvalitet bemærkes det, at mange i forvaltningen har været inddraget i istandsættelserne af legepladserne. Der har været stor interesse for arbejdet. Scoren fra 2010 har kunnet fastholdes, men ikke øges. Målet har været urealistisk højt set i lyset borgernes score. For at skabe bedre overensstemmelse mellem målet for faglig kvalitet og målet for borgertilfredshed, fastlægges målet for faglig kvalitet på et lidt lavere niveau i 2012: 4,2.

Der er en god udvikling i borgernes tilfredshed med ydelsen Bevægelse, men målet for 2011 er ikke helt nået. Forvaltningen har igangsat en systematisk forbedring af græsboldbanerne i parkerne. Den indsats er ved at bære frugt, og vil blive fortsat i 2012. På baggrund af ovenstående øges ambitionen lidt, hvorfor måltallet øges til 3,8.

Det havde været forventeligt at istandsættelsesprojektet vedr. boldbaner ville give en højere faglig kvalitet. Ved den tidligere måling i april var græsvæksten ikke kommet i gang endnu, hvorfor mange baner fremstod ringe efter en lang vinter. Tilsvarende har de våde sommer givet god græsvækst, men græsklipning har ikke kunne følge med på alle baner. Måltallet for 2012 fastsættes til 3,9 som er et mere realistisk niveau for den faglige kvalitet.

Borgerne er stort set tilfredse med ydelsen ”Ro”, selv om målet for 2011 ikke er nået med den sidste måling. Når der her er så stor forskel på vurderingen mellem borgertilfredsheden og den faglige kvalitet skyldes det til dels de to forskellige måder som ydelsen måles på. I den faglige vurdering indgår græssets kvalitet, herunder tætheden af græs. Dette er ikke så afgørende for borgerne når der skal findes ro og slappes af på parkernes græsplæner. Målet for borgertilfredshed skrues en smule op for 2012.

I den faglige kvalitetsmåling for ydelsen ”Ro” indgår muligheden for at slappe af på rene, velholdte græsarealer og belægninger i parkerne. Da græsarealerne indgår med en stor vægtning i ydelse, og da den faglige vurdering af dette element ikke er løftet tilstrækkeligt, har det ikke været muligt at nå målet. Det er ikke realistisk at sætte så højt et mål fremover, så målet for 2012 sættes til et mere realistisk niveau: 3,9.

Generelt ligger borgernes tilfredshed med ydelsen ”Rent Vand / Bademulighed lavere end de øvrige ydelser i Centeret. Faldet henover sommeren kan skyldes lukning af badesteder og de dårlige historier om urent vand, som det voldsomme regnskyl i juli var skyld i. Tilsvarende har den voldsomme algevækst i De Indre Søer, som i periode har besværliggjort sejlsads, og givet et sjusket udseende måske fået scoren til at falde fra april til september. Målet for 2012 er fastsat til et lavere niveau end 2011, da det ikke vurderes at være realistisk at hæve borgertilfredsheden væsentligt over en periode på et år.

Objektivt set er vandkvaliteten i søer og åer er i de seneste år blevet meget bedre, og målet for 2011 for faglig kvalitet er overgået. De tekniske målinger viser en betydelig forbedring, ligesom naturgenopretningen i De Indre Søer er en faglig succes. Etableringen af planter som borgerne opfatter negativt

(vandpest og trådalger) er fagligt en positiv historie, da det er et trin på vejen mod en naturlig bevoksning i søerne. Der åbnes fortsat nye badesteder. Også i 2012 er det planen at åbne en ny bademulighed i Sydhavnen, så der må være forventninger til en forøgelse af den faglige kvalitet for denne ydelse.

Medarbejdertilfredsheden har ligeledes varieret i perioden mellem 3,6 og 4,0. Resultaterne for medarbejdertilfredshed ligner en typisk 'forandningskurve', med en brat stigning i begyndelsen (begejstringsfase efter en forandring) afløst af et fald (når der skal arbejdes hårdt for at realisere forandringen) og med en senere stigning til et endnu højere niveau, efterhånden som forandringens fordele viser sig.

Center for Park og Naturs resultat for medarbejdertilfredhedsmålingen i september 2011 er 3,9. Resultatet rammer ikke 4,2 som er måltallet for 2011. Det skal dog bemærkes, at resultatet for september er identisk med resultatet for april, som er på 3,9. I årene 2008-2011 er resultatet 4,0 fra september 2010 det højeste tal i CPN.

Udfordringen med målopfyldelsen kan forklares via følgende 7 resultater på spørgsmål til medarbejderne i septembermålingen:

Der er seks spørgsmål som viser et fald på 0,1 siden aprilmålingen:

- 1) Jeg har gode kollegaer (4,4)
- 2) Jeg kan generelt udføre mine opgaver med en tilfredsstillende kvalitet (3,7)
- 3) Jeg er tilfreds med den information, jeg får fra min nærmeste chef (3,6)
- 4) Jeg ved, hvad min nærmeste chef forventer af mig (3,7)
- 5) Jeg kan udføre mit arbejde uden at blive udsat for mobning eller chikane fra kollegaer (4,3)
- 6) Jeg er ikke bange for at miste mit arbejde (3,5)

Der er ét spørgsmål som viser et fald på 0,2 siden aprilmålingen:

- 7) Jeg har gode muligheder for at udvikle mig fagligt på mit arbejde (3,5)

CPN har ikke nået sit mål for medarbejdertilfredsheden.

Måltal 2012

Ydelse	Borgertilfredshed	Faglig kvalitet
Have- og kulturoplevelser	3,7	4,0
Parkoplevelser	3,9	4,0
Naturoplevelser	3,7	4,0
Leg- og bevægelse	3,7	4,0
Vandoplevelser	3,4	4,3
Grønne gadeoplevelser	3,7	3,6

Medarbejdertilfredshed: 4.0

Forvaltningen har valgt at ændre Center for Park og Naturs ydelser med virkning fra 2012. Ændringer sker for at skabe en entydig relation mellem ydelser og de produkter som indgår i ydelsen. Måltallet for 2012 er fremkommet ved en teknisk mellemregning fra måltallet for de tidligere ydelser.

De nye ydelser samt forslag til måltal for disse fremgår af skemaet ovenfor. I Center for Park og Naturs tilfælde, hvor de tidligere ydelser (kultur, mødesteder, grøn by, natur, leg, bevægelse, ro og rent vand/bademulighed) er beskrevet under måltalsopfyldelsen, er der også her givet en forklaring på henholdsvis opjusteringer /nedjusteringer i serviceniveaueet for 2012 i forhold til 2011.

Center for Park og Naturs måltal for medarbejdertilfredshed i 2012 foreslås sat til 4,0. Årsagen til dette er en forventning om, at medarbejdernes tilfredshed vil stige 0,1 i takt med at for Park og Natur sætter fokus på fem ting:

- Lokale drøftelser som vil sætte større fokus på faglige udviklingsmuligheder
- Tidlig igangsættelse af kompetenceudvikling i CPN i 2012.
- Lokale drøftelser og afstemning af forventninger omkring forbedret information til medarbejderne
- I 2012 vil for Park og Naturs chefteam sætte fokus på Innovation i driften. Her vil der være fokus på at skabe større motivation hos medarbejdere
- I 2012 vil der være et særligt fokus på modernisering af for Park og Naturs maskinpark.

Center for Bydesign, måltal 2012 og målopfyldelse 2011

Måltalsopfyldelse

Ydelse	September 2010		April 2011		September 2011		Måltal 2011	
	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet
Byplanlægning, CBD	3,4	3,8	3,4	3,4	3,5	3,4	3,5	4,0
Arkitektur, CBD	3,3	4,5	3,4	4,0	3,4	4,0	3,5	4,0
Almene boliger, CBD	2,8	4,3	2,8	3,5	2,9	3,9	3,0	4,0
Kvarterudvikling, CBD	3,1	3,5	3,0	3,9	3,2	3,6	3,3	3,8
Byfornyelse, CBD	3,1	3,5	3,1	3,6	3,1	3,5	3,3	4,0

Medarbejdertilfredshed	September 2010	April 2011	September 2011	Måltal 2011
	4,2	3,9	4,0	4,3

For ydelsen ”byplanlægning”, er borgertilfredsheden stort set inden for måltallet, men det lange tidsperspektiv i borgernes oplevelse af lokalplanens virkelighed udgør en vanskelighed i en direkte kobling til den faglige kvalitet. Borgertilfredshedsaspektet skal derfor indtænkes i byevalueringer af udbyggede byområder, hvor oplevelse og effekt af lokalplanen reelt kan vurderes.

Den faglige kvalitet vurderes ved drøftelser på tværs af byplan-kontorerne af de to til tre nyeste vedtagne lokalplaner forud for hver måling. Vurderingerne tager udgangspunkt i de reelle muligheder i det konkrete projekt og læringsaspektet fra målingen indarbejdes i lokalplanmanualen. Den manglende målopfyldelse beror på en vurdering af at flere af lokalplanernes muligheder for at skærpe temaerne byliv, bolig, bæredygtighed, samt egenart og arkitektur kunne være yderligere optimeret.

For ydelsen ”byfornyelse” afspejler borgertilfredsheden et manglende kendskab til byfornyelsesindsatsen, som løses ved en kommunikationsstrategi med større synlighed af værdien af byfornyelse.

Den ikke fuldstændige målopfyldelse på den faglige kvalitet skyldes manglende systematisk fokus på miljø og energi i projekterne, som konkret søges afhjulpet med udarbejdelse af en tjekliste med bæredygtige tiltag indenfor hver bygningsdel.

For ydelsen ”almene boliger” er den faglige kvalitet vurderet på baggrund af teknisk/regnskabsmæssigt tilsyn af boligorganisationerne og tilsagn til renovering og nybygninger. Konkrete tiltag om krav til boligorganisationer om forligelse af budgettvister og opstramning på procedurer på tilsagn i Skema A og § 100-sager forventes at optimere målopfyldelsen.

Arkitekturydelsens borgertilfredshed kan opfattes som havende en vis distance til borgerne qua skismaet mellem projektudviklingen og den tidsmæssige dimension inden det opleves af borgerne. Dette vil logisk være en udfordring for en høj målopfyldelse.

Den faglige kvalitet består i denne ydelse af en række geografiske eller tematiske udviklingsprojekter, som har formået at adressere de relevante arkitekturpolitiske målsætninger og at tilvejebringe anvendelige værktøjer.

For ydelsen ”Kvartersudvikling” gælder, at det kan være svært at skabe en direkte kobling til den aktuelle borgertilfredshed, på grund af områdefornyelsernes og helhedsplanernes lange tidsperspektiv. Det gør, at borgertilfredsheden i dette lys også vurderes rimeligt tilfredsstillende.

Den faglige kvalitet dækker fremdriften og medfinansiering af eksterne midler på områdefornyelser og kvalitativ evaluering af boligsociale helhedsplaner. Målopfyldelsen på begge delydelser vurderes at være rimeligt tilfredsstillende.

For medarbejdertilfredshedens vedkommende skyldes den manglende målopfyldelse generelt mangel på relevante og passende arbejdsredskaber, herunder tung sagsbehandling med kommunens eDoc-system, som virker dræbende på arbejdsglæden i hverdagen.

Måltal 2012

Ydelse	Borgertilfredshed	Faglig kvalitet
Byplanlægning, CBD	3,5	4,0
Arkitektur, CBD	3,5	4,0
Almene boliger, CBD	3,0	4,0
Kvarterudvikling, CBD	3,3	3,8
Byfornyelse, CBD	3,3	4,0

Medarbejdertilfredshed: 4,3

Center for Bydesign har valgt at fastholde samtlige måltal uændret fra 2011 til 2012. For alle fem ydelser vurderes det, at oftest løber over flere kalenderår, og derfor skal ses i et flerårigt perspektiv for at give et rimeligt grundlag til en eventuel revurdering.

Medarbejdertilfredshed

Måltallet for medarbejdertilfredshed for 2012 er fastholdt til 4,3 identisk med 2011. Centret har nået en målopfyldelse på 4,0 i 2011.

Center for Trafik, måltal 2012 og målopfyldelse 2011

Måltalsopfyldelse

Ydelse	September 2010		April 2011		September 2011		Måltal 2011	
	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet
Vedligeholdelse, CTR	3,4	*	3,3	3,6	3,4	3,6	3,6	3,4
Vinterberedskab, CTR	2,9	*	2,7	2,9	2,7	2,9	3,3	3,6
Fremkommelighed, CTR	3,1	*	3,3	2,8	3,2	2,8	3,3	3,3
Tryghed og sikkerhed i trafikken, CTR	3,2	*	3,5	3,6	3,5	3,7	3,3	3,3
Borgerdialog, CTR	2,5	*	2,4	4,2	2,6	4,2	3,0	4,1
Trafikal forandring og tilpasning, (CTR)	2,9	*	2,9	3,2	3,0	3,2	3,4	3,3

*: Center for Veje blev 1. januar 2011 sammenlagt med Center for Trafik til det ny Center for Trafik. Der er sket en teknisk kobling af ydelserne f.s.v. angår borgertilfredshed. Det har ikke været muligt at foretage dette f.s.v. angår faglig kvalitet.

Medarbejdertilfredshed	September 2010	April 2011	September 2011	Måltal 2011
	4,0	4,0	3,9	4,2

Måltallene for 2011 er sat i efteråret 2010. På daværende tidspunkt lå Center for Trafiks ydelser i to centre, og selve sammenlægningen er først sket efterfølgende, så derfor er måltallene for 2011 et sammensurium af tidligere fastsatte måltal fra begge centre. De to centre havde meget forskellig erfaring med måltalsfastsættelse, og derfor er måltallene for 2011 forbundet med nogen usikkerhed.

Borgertilfredshedsmålingerne for vedligeholdelse ligger lidt under måltal for 2011. En af årsagerne er, at måltallet for 2011 for vedligeholdelse stammer fra 2 centre. Desuden ligger målingen for vedligeholdelse af cykelstier under måltallet. Det skyldes, at måltallet er sat højt, da der blev givet 4 x 10 mio. til cykelstierne. Da målingen blev gennemført, var der kun en mindre del, der var blevet effektueret i slidlag på cykelstierne, hvorfor det må forventes, at der går nogle målinger inden effekten af de 40 mio. kr. opleves positivt af borgerne.

Måltallet vinterberedskabet for 2011 ligger noget højere end målingerne både for borgertilfredshed og faglig kvalitet for 2011. Det

skyldes den hårde vinter, med megen sne og frost kombineret med manglende salt i en lang periode. Måltallet for 2011 var sat ud fra en gennemsnitsvinter, og ikke en så ekstrem vinter, som den 2010/2011.

Målingerne fremkommelighed for den faglige kvalitet ligger under måltallet for 2011. Det er der flere forklaringer på. Med hensyn til fremkommelighed i forbindelse med vejarbejder er den faglige kvalitet faldet og dermed lavere end måltallet. Det vurderes at være på grund af de mange anlægsarbejder bl.a. metrobyggeriet, hvor det kan være svært at opretholde fremkommeligheden, når så store projekter indtager byen. Borgerne oplever dog ikke helt i samme grad denne chikane. De er kun mindre tilfredse med fremkommeligheden for bilister ved vejarbejder. Med hensyn til den generelle fremkommelighed så ligger det opnået resultat under måltallet. Det skyldes, at målemetode ikke harmonerer på tværs af trafikanttyperne, derfor ændres målemetoden for 2012.

For ”tryghed og sikkerhed i trafikken” gælder, at alle målingerne ligger over de fastsatte måltal for både borgertilfredsheden og den faglige kvalitet.

For ”borgerdialog” er borgernes opfattelse af ydelsen, sådan borgerdialog ligger under måltallet for 2011, men til gengæld har målingen været stigende siden efteråret 2010, hvilket tyder på, at der bliver arbejdet i den rigtige retning.

For trafikal forandring og tilpasning gælder, at borgernes oplevede fornyelse af deres bydel som under måltallet, og det på trods af de mange forandringer især i form af anlægsprojekter, der præger bybilledet. Formegentlig skyldes det, at der altid vil være bydele/kvarterer, hvor der ikke sker store forandringer, men blot små tiltag.

Når det gælder medarbejdertilfredshed er måltallet for 2011 på 4,2 er ikke nået ved målingerne, der ligger på 4,0 i gennemsnit for april- og oktobermålingen. Der er stor forskel på de enkelte områder, hvordan de ligger og hvad tendensen er. En af hovedårsagerne til, målet ikke er nået, er, at fusionen mellem det gamle CVE og CTR har haft en større indflydelse på tilfredsheden end først vurderet. I forhold til forvaltningens andre centre, der ikke har været igennem en fusionsproces, ligger CTR flot på trods af, at medarbejderne har været igennem en sammenlægning med de vanskeligheder, der medfølger.

Måltal 2012

Ydelse	Borgertilfredshed	Faglig kvalitet
Vedligeholdelse, CTR	3,5	3,4
Vinterberedskab, CTR	3,4	3,2
Fremkommelighed, CTR	3,3	3,3
Tryghed og sikkerhed i trafikken, CTR	3,6	3,8
Borgerdialog, CTR	3,0	4,2
Trafikal forandring og tilpasning, (CTR)	3,2	3,3

Medarbejdertilfredshed: 4,1

Borgertilfredsheden for vedligeholdelse nedjusteres i forhold til måltallet 2011. Det skyldes at måltallet for vedligeholdelse af vejstriber var sat urealistisk højt i 2011. Derudover er der en nedjustering af måltallet for vedligeholdelse af kørebaner til 2,7, da der er færre penge til rådighed til reovering samt en nedjustering af vedligeholdelse af lyssignaler til 4,2, da området udliciteres til ny entreprenør fra januar 2012, og der forventes en overgangsperiode som følge heraf. Til gengæld opjusteres måltallet for vedligeholdelse af cykelstierne til 3,5, pga. forhøjet budget. til vedligeholdelse, samt opjustering af belysningen til 3,9, da der ligeledes er givet ekstra midler (55 mio. hvoraf 12,5 mio. udmøntes i 2011) til udskiftning af kviksølvslarmaturer.

Måltallet for 2012 for den faglige kvalitet fastholdes i forhold til 2011

Måltallet for borgertilfredsheden for vinterberedskabet opjusteres i forhold til måltallet 2011. Det skyldes, at der er tilført ekstra midler til vinterberedskabet på cykelstierne. Måltallet for cykelstierne er sat til 3,5, dog er måltallet nedjusteret for kørebaner og gangarealer til 3,3.

For den faglige kvalitet er måltallet sat ned i forhold til 2011, da måltallet for kørebaner og gangarealer var sat urealistisk højt. Måltallet for cykelstierne er opjusteret til 3,7 pga. flere midler til saltning og snerydning.

Måltallet for både borgertilfredsheden og den faglige kvalitet for fremkommelighed er gennemsnitligt fastholdt i forhold til 2011. For borgertilfredsheden er den generelle fremkommelighed for busser og bilister dog sat ned til målepunktsniveauet for oktober 2011. Til gengæld er måltallet for fremkommelighed for cyklister og fodgængere ved vejarbejder justeret op til henholdsvis 3,0 og 3,7, da måltallene for 2011 var for pessimistiske.

For den faglige kvalitet er måltallet for fremkommeligheden for bilister sat ned, mens fremkommeligheden er sat op for cyklister, dog er fremkommeligheden for cyklister ved vejarbejder sat ned, da antallet af cyklister stiger, mens pladsen til cyklister forbi vejarbejder ikke øges, og dermed vil der opstå mere trængsel.

Måltallet for tryghed og sikkerhed i trafikken for borgertilfredsheden og den faglige kvalitet er sat op i forhold til måltallene i 2011. Det skyldes bl.a. skolevejsprogrammet og en ny vedtaget cykelstrategi, samt et ønske om, at cyklisterne skal opleve tryghed, når de færdes i verdens bedste cykelby.

Borgertilfredsheden med borgerdialog bibeholdes på samme niveau som måltallet 2011, mens den faglige kvalitet opjusteres, da måltallet for klager hæves, da det er Center for Trafiks overbevisning at klager bliver behandlet korrekt set ud fra et fagligt synspunkt..

Måltallet for borgertilfredsheden for trafikale forandringer og tilpasning nedjusteres i forhold til måltallet i 2011. Det skyldes at der er givet færre penge til udviklings- og fornyelsesprojekter i 2012. Desuden er det svært for borgerne at skelne mellem Center for Trafik's indvirkning på fornyelse i forhold til centre som CAU.

Måltallet for medarbejdertilfredshed for 2012 er sat til 4,1 og er dermed nedjusteret i forhold til 2011. Dog er måltallet sat højere end målingerne i 2011, da det forventes at de udfordringer, der har været i forbindelse med fusionen, er løst i 2012.

Center for Kirkegårde, måltal 2012 og målopfyldelse 2011

Måltalsopfyldelse

Ydelse	September 2010		April 2011		September 2011		Måltal 2011	
	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet
Begravelseshandlinger, CKI	4,3	4,8	4,3	4,6	4,4	4,6	4,3	4,8
Kirkegårdskultur, CKI	4,1	4,1	4,1	4,8	4,1	4,8	4,0	4,2
Kirkegårdsarealer, CKI	4,0	3,8	4,0	3,8	4,1	3,8	4,0	3,8

Medarbejdertilfredshed	September 2010	April 2011	September 2011	Måltal 2011
	4,1	4,0	4,1	4,1

For begravelseshandlinger er måltallet for borgertilfredshed nået og resultatet af borgertilfredsheden ligger inden for den almindelige usikkerhed. Måltallet for faglig kvalitet er meget tæt på at være nået. Afbigelsen kan henføres til produktet ”Begravelse og Urnenedsættelse” hvor kvaliteten har været under det målsatte og forventede niveau. Vi overvejer om produktet ”Begravelse og Urnenedsættelse” skal være et indsatsområde i 2012.

For ydelsen ”Kirkegårdskultur” er målet nået, men spørgsmålet til borgerne er blevet ændret fra basismålingen 2010 til 2011. Vi afventer de kommende målinger i 2012 for, at få et bedre bedømmelsesgrundlag. Niveaulet for den faglige kvalitet ligger et godt stykke over målet. Vi overvejer om kvalitetsniveauet på 5-punktsskalaen er sat for lavt eller om vi overpræsterer på ydelsen.

For kirkegårdsarealerne er målet nået og resultatet af borgertilfredsheden ligger inden for den almindelige usikkerhed. Målet for den faglige kvalitet er ligeledes nået.

Medarbejdertilfredshed:

Målet er nået.

Måltal 2012

Ydelse	Borgertilfredshed	Faglig kvalitet
Begravelseshandlinger, CKI	4,4	4,6
Kirkegårdskultur, CKI	4,1	4,2
Kirkegårdsarealer, CKI	4,0	3,3

Medarbejdertilfredshed: 4,0

For begravelseshandlinger fastholdes et højt måltal på 4,4. Et igangværende arbejde med udvikling af produktet ”Højtideligheder” under ydelsen forventes at have en positiv effekt på borgertilfredsheden. Til gengæld vil borgerne måske reagere negativt på efterårets lukning af 3 af 5 kirkegårdskontorer.

Center for Kirkegårde har en høj målsætning indenfor ydelsen ”Begravelseshandlinger” og stræber mod at opretholde en 0-fejlkultur. Måltallet for faglig kvalitet er derfor sat højt til 4,6.

For kirkegårdskultur er borgertilfredsheden tilfredsstillende, set i forhold til de relativt få ressourcer, der anvendes på denne kerneydelse. Med en justering af indsatsen på den faglige kvalitet, forventer vi at nå måltallet 4,2.

For kirkegårdsarealernes vedkommende gælder, at opgaven med at drive aktive kirkegårde og samtidig være et rekreativt tilbud til borgerne på en del områder vil trække i hver sin retning. Derfor må vi forvente at borgerne fortsat er delte i deres forventninger til kirkegårdsarealer. Med en planlagt reduktion i plejen i 2012, hvor målet er et ”ikke så fint kirkegårdsniveau”, forventer vi en svagt faldende borgertilfredshed til 4,0.

Med en planlagt reduktion i plejen i 2012, hvor målet er et ”ikke så fint kirkegårdsniveau”, sænker vi serviceniveauet overfor gravstedsejerne og de pårørende. Vi forventer derfor, at den faglige kvalitet vil være faldende, efterhånden som vækstsæsonen skrider frem. Måltallet sænkes med 0,5 til 3,3.

Medarbejdertilfredsheden har ligget stabilt igennem årene og vi forventer ikke de store ændringer på trivslen og sættes målet til 4,0.

Center for Parkering, måltal 2012 og målopfyldelse 2011

Måltalsopfyldelse

Ydelse	September 2010		April 2011		September 2011		Måltal 2011	
	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet
Information og service, CPK	2,7	3,6	2,8	4,1	2,9	4,1	3,0	4,0
Betalingsparkering, CPK	2,4	4,4	2,3	4,4	2,5	4,4	2,4	4,8
Parkeringskontrol og synlighed, CPK	2,3	4,7	2,3	4,8	2,3	4,8	2,6	4,8
Parkeringsmuligheder (ydelse overføres fra CTR til CPK)	2,9	3,2	2,6	- *	2,7	-*	3,3	3,3

*: Center for Parkering overtog pr. 1. januar en række opgaver fra Center for Trafik (overflyttelse af Parkeringssekretariatet), og ydelsen ”parkeringsmuligheder” flyttede dermed. Der var endnu i september ikke etableret en ny faglig måleprocedure.

Borgertilfredsheden med Center for Parkerings ydelser er en stor udfordring. Den seneste borgertilfredshedsmåling viser at CPK ligger lige under måltallene, for to ud af tre ydelsers vedkommende. Betalingsparkering og parkeringskontrol er, for de fleste borgere, ikke et gode, men en restriktion i deres frihed til selv at vælge løsninger.

Der skal betales for at parkere enten i form af en beboerlicens eller i form af køb af parkeringsbilletter – førstnævnte kan beboere (borgerne) opnå, de sidste skal beboernes (borgernes) gæster købe. Betales der ikke eller parkeres der på anden vis ulovligt, pålægges der parkeringsafgifter. Uden for betalingszonen er forståelsen for parkeringskontrollen endnu lavere end i betalingszonen – borgerne har svært ved at se nødvendigheden uagtet, at vi her er meget opmærksomme på at kontrollere med fokus på trafiksikkerheden. CPK står således i en situation, hvor det er ganske vanskeligt at blive populær.

Ovennævnte gør, at det er svært at identificere direkte virkningssammenhænge mellem borgertilfredhedsmålingerne og en konkret indsats målt på fx faglig kvalitet. Det overvejes om der kan laves en indsats, der kan forbedre borgertilfredsheden med parkeringsområdet, som handler om information om de trafikregulerende, miljøfremmende og tryghedsskabende indsatser, som CPK laver i forvejen, frem for at handle om at lave om på indsatserne.

I kraft af områdets myndighedskaraktér er måltallene for den faglige kvalitet høje. De gennemførte målinger har vist en høj faglig kvalitet, og understøtter dermed de ambitiøse mål, der blev sat sidste år. I ydelsen 'Betalingsparkering' er resultatet fra seneste måling 4,4 og måltallet var 4,8. Den indikator der trækker ned, handler om registrering i E-doc inden for en given tidsfrist, og er derfor ikke en fejl borgerne vil mærke noget til. Fejlen vil naturligvis alligevel blive søgt rettet, med en ændret praksis for registrering.

For de øvrige to ydelser ligger CPK, enten på niveau med, eller over måltallet. Tallene dækker dog over mindre udsving i målopfyldelse, for de enkelte indikatorer. Ved lav eller faldende målopfyldelse for en indikator, eller grupper af beslægtede indikatorer, laves der en handlingsplan, der beskriver initiativer, til sikring af fremtidig målopfyldelse. Handlingsplaner følges der op på ved hver ny HOD måling.

Medarbejdertilfredsheden er, enkelte steder, fortsat udfordret af efterdønningerne af det forgangne års organisationsændringer. Der arbejdes målrettet for at hæve tilfredsheden og medarbejdernes trivsel. Medarbejdertilfredsheden er på 4,0 og ligger dermed meget tæt på det fastsatte måltal på 4,1.

Måltal 2012

Ydelse	Borgertilfredshed	Faglig kvalitet
Information og service, CPK	3,0	4,0
Betalingsparkering, CPK	2,5	4,8
Parkeringskontrol og synlighed, CPK	2,6	4,8
Parkeringsmuligheder	2,8	3,3

Medarbejdertilfredshed: 4,1

Center for Parkering har valgt at hæve måltallet for betalingsparkering fra 2,4 til 2,5, da seneste måling viste at målet for 2011 var opnået og da det forventes, at P-forligets tilvejebringelse af yderligere p-pladser vil gøre borgernes oplevelse af parkeringsforhold lidt bedre.

Center for Parkering's fastsættelse af mål for borgertilfredsheden sker derfor fortsat ud fra en betragtning om, at vi i centret, gerne vil forbedre vores image - borgernes holdning til CPK gennem mere synlighed, god service og bedre kommunikation om vores opgaveløsning, men at dette ikke må ske på bekostning af en korrekt myndighedsudøvelse og dermed høj faglig kvalitet.

Når det gælder den faglige kvalitet, har denne i 2011 været høj. Enkelte steder er vi ikke i hus endnu, men målene reduceres ikke af

den grund. Ambitionerne består med andre ord, og forventes indfriet i 2012.

Mål for Medarbejdertilfredshed

CPK har valgt at bibeholde de høje mål for medarbejdertilfredshed og mener også at kunne komme helt i hus i 2012 de få steder, hvor det aktuelt ikke er helt tilfredsstillende.

Center for Renhold, måltal 2012 og målopfyldelse 2011

Måltalsopfyldelse

Ydelse	September 2010		April 2011		September 2011		Måltal 2011	
	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet
Rene gader og pladser, CRE	3,1	3,9	3,1	4,3	3,1	4,3	3,2	4,1
Rene og trygge toiletter, CRE	2,8	4,3	2,8	3,9	2,8	3,9	3,1	4,1
Vedligehold af affaldskurve, bænke og buslæskærme, CRE	3,2	3,7	3,1	4,1	3,1	4,1	3,2	3,9

Medarbejdertilfredshed	September 2010	April 2011	September 2011	Måltal 2011
	3,9	3,8	3,9	4,2

Med 3,1 i HODs septembermåling er målet om en borgertilfredshed med ydelsen ”rene gader og pladser” på 3,2 i 2011 ikke blevet opfyldt. Der er tale om en stagnerende tendens, idet de tre seneste målinger har givet en borgertilfredshed på 3,1. Den manglende målopfyldelse tilskrives, at Center for Renhold stadig afventer effektivitetsgevinsten fra det langsigtede strategiske arbejde med teamorganisering kombineret med fleksibelt renhold. 2010s mandskabsreduktion på omkring tyve medarbejdere har endvidere skabt en udfordring med at justere balancen mellem hverdags- og weekendbemandingen. En nedslidt og mangelfuld maskinpark påvirker også renholdelsesindsatsen negativt. Endelig er der i Indre By et stadig stigende affaldspres fra flere store arrangementer så som Distortion og Copenhagen Fashion Week.

Når det gælder den faglige kvalitet, gav septembers HOD-måling af Rene gader og pladser et resultat på 4,3, hvormed 2011s måltal på 4,1 blev mere end opfyldt.

Sammenlignet med april 2011 scorer fejningen af gader og pladser generelt højere, samtidig med at ukrudtsbekæmpelsen på gader og pladser scorer lavere. Dette kan skyldes, at der i april har været en ’pukkel’ af grus og gadeaffald oven på en vinter med sne og frost, som samtidig har holdt ukrudtet nede.

I forhold til ydelsen ”vedligehold af affaldskurve, bænke og buslæskærme” scorer Center for Renhold for tredje måling i træk 3,1. Resultatet må betegnes som stagnerende og opfylder ikke 2011s måltal på 3,2.

Resultatet afspejler, at der er tale om en ydelse, som, særligt i forhold til affaldskurve, er kompleks og omkostningstung at udvikle. Igangværende initiativer med maxikurve og affaldsstativer forventes således først at give en positiv effekt om et par år.

Når det gælder den faglige kvalitet af Vedligehold af affaldskurve, bænke og buslæskærme er denne steget fra 3,7 ved de to foregående målinger til 4,2 ved septembers HOD-måling. Dermed er 2011s måltal på 3,9 mere end opfyldt.

Stigningen skyldes en højere vurdering af både affaldskurve, bænke og buslæskærme. Ikke desto mindre er der stor spredning bydelene imellem i forhold til vedligehold af bænke og affaldskurve. En forklaring på begge forhold kræver yderligere analyse.

Borgernes tilfredshed med Rene og trygge gadetoiletter forbliver for tredje måling i træk på 2,8, hvilket ligger under 2011s måltal på 3,1.

Overordnet set er det de ubemandede gadetoiletter, som trækker det samlede resultat ned under måltallet. Ikke desto mindre er der et markant fald i borgernes vurdering af renholdelsen af de bemandede toiletter i Indre By (fra 3,9 i april 2011 til 3,5 i september 2011), hvilket der ikke umiddelbart kan findes nogen forklaring på. Samtidig er der en svag stigning i borgernes tilfredshed med renholdelsen på de ubemandede gadetoiletter, hvilket kan skyldes en konsolidering af Center for Renholds drift af disse siden hjemtagelsen fra eksternt leverandør ved årsskiftet.

Med septembers resultat på 3,9 i HODs faglige kvalitetsmåling af Rene og trygge gadetoiletter blev 2011s måltal på 4,1 ikke nået.

Den faldende tendens skyldes især vurderingen af renholdelsen på byens selvstændige pissoirer, som siden sommeren 2011 er blevet tildelt færre mandskabstimer i forbindelse med de involverede medarbejders overgang fra FOA-overenskomst til 3F-overenskomst.

Med 3,9 i HODs septembermåling er målet om en medarbejdertilfredshed på 4,2 i 2011 ikke blevet opfyldt. Der er dog tale om en konsolidering, idet medarbejdertilfredsheden var nede på 3,8 i april mod 3,9 i september 2010 og 4,0 i april 2010.

Den manglende målopfyldelse skyldes især følgende spørgsmål til Center for Renholds ansatte i septembermålingen:

- 'Jeg er tilfreds med de arbejdsredskaber og hjælpemidler, jeg skal bruge for at løse mine opgaver' (3,4).
- 'Jeg har gode muligheder for at udvikle mig fagligt på mit arbejde' (3,5).
- 'Jeg er ikke bange for at miste mit arbejde' (3,5).
- 'Jeg er tilfreds med den information, jeg får på min arbejdsplads' (3,7).
- 'Jeg kan udføre mit arbejde uden at blive udsat for vold eller trusler fra borgerne' (3,8).

Måltal 2012

Ydelse	Borgertilfredshed	Faglig kvalitet
Rene gader og pladser, CRE	3,2	4,3
Rene og trygge toiletter, CRE	3,1	4,1
Vedligehold af affaldskurve, bænke og buslæskærme, CRE	3,2	4,0

Medarbejdertilfredshed: 4,2

For ydelsen "rene gader og pladser" fastholdes fastholdes måltallet for borgertilfredshed i 2012 på 3,2. Dette skyldes de beskrevne udfordringer. Måltallet for faglig kvalitet af rene gader og pladser i 2012 hæves til 4,3 ud fra et ønske om at opretholde fokus på målet om København som Europas reneste hovedstad i 2015.

Ligeledes fastholdes måltallet for borgernes tilfredshed med Vedligehold af affaldskurve, bænke og buslæskærme i 2012 på 3,2. På baggrund af den beskrevne langsigtede indsats, der først forventes at give effekt i løbet af nogle år. Måltallet for faglig kvalitet af Vedligehold af affaldskurve, bænke og buslæskærme i 2012 hæves til 4,0, således at det afspejler stigningen i septembers HOD-måling, samtidig med at der tages højde for en ydelse, som er kompleks og omkostningstung at udvikle.

Måltallet for borgertilfredshed med rene og trygge gadetoiletter i 2012 fastholdes på 3,1. Det forventes, at borgernes tilfredshed med renholdelsen af de ubemandede gadetoiletter stiger yderligere som følge af en stadig optimering af driften. Omvendt kan der ifølge Megafons rapport fra september 2011 ikke forventes en høj borgertilfredshed med trygheden på de ubemandede toiletter, fordi utrygheden netop skyldes, at toiletterne er ubemandede. Trods den faldende tendens fastholdes måltallet for faglig kvalitet af Rene og trygge gadetoiletter i 2012 på 4,1, fordi det forventes, at der sker en genopretning af renholdelsen på de selvstændige pissoirer.

Måltallet for medarbejdertilfredshed i 2012 fastholdes på 4,2 ud fra en forventning om, at medarbejdernes tilfredshed vil stige i takt med Center for Renholds fortsatte fokus på teamorganisering og de to kritiske udviklingsaktiviteter 'Den kompetente medarbejder' og 'Den kompetente leder'. Dertil forventes medarbejdertilfredsheden at stige som følge af det aktuelle fokus på at opgradere maskinparken kombineret med medarbejdernes håndtering af denne. Endelig forventes medarbejdertilfredsheden at stige som følge af en højere tryghedsfølelse i forbindelse med den kritiske udviklingsaktivitet 'Tryghedsteams'.

Center for Miljø, måltal 2012 og målopfyldelse 2011

Måltalsopfyldelse

Ydelse	September 2010		April 2011		September 2011		Måltal 2011	
	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet
Færre miljøgener i byen, CMI	4,2	3,8	4,2	4,3	3,2	4,3	4,2	4,0
Håndtering af jord, CMI	4,1	3,3	3,9	3,6	4,0	3,6	4,0	3,5
Rottebekæmpelse, CMI	3,5	2,8	3,8	3,4	3,1	3,4	4,0	3,5
Rent drikkevand, CMI	4,3	4,0	4,4	4,0	4,2	4,0	4,3	4,0
Affaldsafhentning, CMI	4,1	4,3	4,1	4,7	4,1	4,7	4,0	3,8
Affaldssortering, CMI	3,2	3,5	3,3	3,5	3,3	3,5	3,5	3,9
Handlemuligheder ift. reduktion af CO ₂ -udslip, CMI	2,8	3,0	2,6	3,1	2,6	3,1	3,2	3,4

Medarbejdertilfredshed	September 2010	April 2011	September 2011	Måltal 2011
	4,1	3,9	4,0	4,2

Resultat for 2011 viser:

Borgertilfredsheden er generelt ikke steget som ønsket. Gennemsnit for borgertilfredshed på tværs af ydelserne var i 2010 3,6 – Center for miljø vi ønskede at hæve den til 3,9 og resultatet ved seneste målinger viser at et gennemsnit på 3,5. Center for Miljø nåede de satte måltal indenfor ydelserne:

- Håndtering af jord (resultat:3,5 mod måltal 3,9)
- Affaldsafhentning (resultat:3,5 mod måltal 3,9)

Center for Miljø nåede ikke måltallene indenfor ydelserne:

- Færre miljøgener (resultat:3,2 mod måltal 4,2)
- Rottebekæmpelse (resultat:3,1 mod måltal 4,0)
- Rent drikkevand (resultat:4,2 mod måltal 4,3)
- Affaldssortering (resultat:3,3, mod måltal 3,5)
- Handlemuligheder for borgerne ift. reduktion af CO₂ (resultat:2,6 mod måltal 3,2).

I forhold ydelsen om miljøgener vurderes det, at den manglende målopfyldelse skyldes en markant stigning i antallet af arrangementer samt flere klager fra støj fra udendørsaktiviteter. I forhold til rottebekæmpelse blev den planlagte kampagne overfor borgerne

udskudt her til efteråret og skybruddet i juli forventes også at have påvirket borgernes oplevelse. For begge disse ydelser gælder også at de spørgsmål der stilles til borgerne er omformuleret undervejs, da de var negativt formuleret.

Den faglige kvalitet er øget fra 3,5 i snit til 3,8 i snit. Bag tallene gemmer sig dog, at Center for Miljø har øget den faglige kvalitet indenfor ydelserne: færre miljøgener i byen, håndtering af jord, og affaldsafhentning og vi ikke har nået målene centret satte sig indenfor ydelserne: rottebekæmpelse (resultat: 3,4, mod måltal: 3,5), affaldssortering (resultat:3,5 mod måltal 3,9) og handlemuligheder i forhold til CO2 udslip (resultat: 3,1 mod måltal: 3,4). For alle ydelser gælder at der er sket en positiv udvikling siden baseline måling i 2010, men forudsætninger for måltal er ikke alle realiseret

I forhold til medarbejdertilfredshed er målet næste nået– måltallet for 2011 var 4, 2 og efterårsmålingen viste en tilfredshed på 4, 0. Generelt er trivslen høj. Den manglende tilfredshed med arbejdsredskaber trækker gennemsnittet ned.

Måltal 2012

Ydelse	Borgertilfredshed	Faglig kvalitet
Færre miljøgener i byen, CMI	4,0	3,5
Håndtering af jord, CMI	4,0	3,5
Rottebekæmpelse, CMI	4,3	4,0
Rent drikkevand, CMI	4,2	4,4
Affaldsafhentning, CMI	3,9	3,9
Affaldssortering, CMI	3,2	3,5
Handlemuligheder ift. reduktion af CO2-udslip, CMI	4,0	3,5

Chefteamet i Center for Miljø besluttede i oktober 2011 at foreslå måltal for henholdsvis faglig kvalitet, borgertilfredshed og medarbejdertilfredshed på vores 7 ydelser ud fra følgende kriterier:

- at vi skal *fastholde* den høje medarbejdertilfredshed
- at vi i 2011 vil have fokus på at *hæve* den faglige kvalitet (til 3,7) og borgertilfredsheden (til 3,9) fra der hvor vi er i dag;
- og at vi har sat *realistiske* måltal.”

Center for Byggeri, måltal 2012 og målopfyldelse 2011

Måltalsopfyldelse

Ydelse	September 2010		April 2011		September 2011		Måltal 2011	
	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet	Borgertilfredshed	Faglig Kvalitet
Sikkert og sundt byggeri, CBG	3,4	3,8	3,4	3,7	3,6	3,7	3,5	3,9
Dokumentation af byens infrastruktur, CBG	4,2	3,4	3,1	4,1	3,2	4,1	4,2	3,6

Medarbejdertilfredshed	September 2010	April 2011	September 2011	Måltal 2011
	4,0	3,8	4,0	4,2

For ydelsen ”sikkert og sundt byggeri, borgertilfredshed er målet nået. For faglig kvalitets vedkommende er målet ikke nået den væsentligste årsag hertil er, at implementeringen af servicemålene omkring sagsbehandlingstider har været mere krævende end forventet og fokus har været på tider mere end kvalitet som enkeltstående parameter.

For ydelsen ”byens infrastruktur er målet for så vidt angår borgertilfredshed ikke nået. væsentligste årsager hertil er at der fra 2011 blev indført to supplerende spørgsmål. Derfor bør måltallet justeres fremadrettet.

For den faglige kvalitet er målet nået.

For medarbejdertilfredshedens vedkommende er målet ikke nået. Væsentligste årsager hertil er:

- implementeringen af servicemålene omkring sagsbehandlingstider har påvirket medarbejdertilfredsheden mere end forventet
- statslige overvejelser om privatisering af den tekniske byggesagsbehandlingen skabte stor usikkerhed

Måltal 2012

Ydelse	Borgertilfredshed	Faglig kvalitet
Sikkert og sundt byggeri, CBG	3,6	3,9
Dokumentation af byens infrastruktur, CBG	3,3	3,9

Medarbejdertilfredshed: 4,2

Center for Byggeri forventer i 2012 at kunne nå en borgertilfredshed på 3,6 for ydelsen ”sikkert og sundt byggeri”. Forventningen skyldes blandt andet, at

- der er flere kunderettede initiativer i Virksomhedsplan 12 med fokus på skiftet fra myndighedskultur til servicekultur som også vil have en afsmittende effekt på borgertilfredsheden
- at der er fokus på kommunikation og branding af Center for Byggeris produkter og ydelser i Virksomhedsplan 12.

Den faglige kvalitet forventes i 2012 at nå 3,9. Forventningen skyldes blandt andet, at

- Center for Byggeri har fokus på afkortning af sagsbehandlingstiderne og på fjernelse af spild, som er en væsentlig faktor i forhold til forsinkende ophold (den parameter, der er lavest i målingen.).
- Der er ikke et ønske om væsentlig højere faglig kvalitet idet for høje ambitioner vil slække på hastigheden og dermed opfyldelsen af servicemåltal

For ydelsen ”byens infrastruktur” forventer Center for Byggeri i 2012 at nå en borgertilfredshed på 3,3. Forventningen skyldes blandt andet, at

- der skal ske en øget markedsføring af kortet

- data vil blive gjort tilgængelige for eksterne parter til implementering i egne kortløsninger
- kortet vil blive udvidet med flere data som borgerne efterspørger

For den faglige kvalitet forventer Center for Byggeri i 2012 at nå 3,9. Forventningen skyldes blandt andet, at

- CBG i 2011 har igangsat løbende sagsorienteret ajourføring af kortet, samtidig med at kvaliteten af det eksisterende kort øges
 - der skal ske en øget markedsføring af kortet
- data vil blive gjort tilgængelige for eksterne parter til implementering i egne kortløsninger

For medarbejdertilfredsheden gælder, at Center for Byggeri forventer i 2012 at kunne nå 4,2.

Forventningen skyldes blandt andet, at

- de statslige overvejelser er indtil videre taget af bordet
- en række initiativer omkring faglig udvikling er blevet skubbet fra Virksomhedsplan11 til Virksomhedsplan12, og vil derfor have effekt nu.
- Nye Virksomhedsplan12 initiativer omkring medarbejderudvikling
- kulturudviklingsprojekt omkring LEAN gennemføres nu
- en række kommunikationsinitiativer er søsat
- efterårets HOD måling viser fremgang ifht. forårets resultat.

Center for Anlæg og Udbud, måltal 2012

Da der ikke tidligere er sat måltal for Center for anlæg og Udbud foreligger ingen måltalsopfølgning.

Måltal 2012

Ydelse	Borgertilfredshed	Faglig kvalitet
Opretholdelse af fremkommelighed ved anlægsprojekter, CAU	3,3	3,0
Inddragelse af borgerne i udviklingen af de offentlige rum	2,4	4,0
Kommunikation til borgerne om anlægsprojekter, CAU	2,8	3,5

Medarbejdertilfredshed: 4,1

Måltallene er sat med udgangspunkt i den foretagne baselinemåling.