



Notat

Teknik- og Miljøudvalget

Status for arbejdet med model for politisk besluttede serviceniveauer i driften af byens rum

Teknik- og Miljøudvalget tog den 22. juni 2020 stilling til serviceniveauer for driften af byens rum. Det blev besluttet at fastholde et uændret serviceniveau og at det estimerede potentiale ved harmonisering af driften skulle anvendes til at øge kvaliteten af driften. Teknik- og Miljøudvalget blev samtidigt orienteret om den nye model for serviceniveauer, udarbejdet sammen med revisions- og konsulentvirksomheden Ernst & Young. Som det blev beskrevet på mødet, kræver implementering af modellen bl.a. indsamling og bearbejdning af en lang række data vedrørende byens indretning og drift.

Modellen, som fremover kommer til at danne grundlaget for den politiske dialog om serviceniveauerne, er fortsat under udbygning og implementering. Udvalget orienteres her om status og fremdrift for arbejdet med modellen og om næste politiske forelæggelse vedrørende serviceniveauer.

Teknik- og Miljøudvalgets beslutning om serviceniveauer, juni 2020

Den 22. juni 2020 besluttede udvalget bl.a. følgende i sagen, *Harmoniserede serviceniveauer for grøn pleje og kirkegårdsdrift og gaderenholdelse samt plan for driftsudbud i to bydele:*

- At serviceniveauerne for grøn pleje, kirkegårdsdrift samt renholdelse, som skulle danne grundlag for driften i alle byens rum fra 1. januar 2021, blev fastlagt med uændret indretning af de grønne byrum og en renholdelse til en karakter, der i gennemsnit er på 4.
- Desuden, at det identificerede harmoniseringspotentiale på 8-10 mio. kr. skulle benyttes til at hæve det fremadrettede ensartede serviceniveau i byen.

Det var forudsat, at harmoniseringspotentialet ville blive realiseret i driften over en periode på fire år.

De besluttede serviceniveauer indebar en videreførelse af den eksisterende driftsindsats, men med en harmonisering af driftsniveauerne i driftsenhederne på tværs af byen, altså en mere ensartet tilgang til at levere drift på tværs af byen.

En af grundpillerne i den nye serviceniveaumodel er en udbygget kvalitetshåndbog, der detaljeret beskriver forskellige serviceniveauer. Arbejdet med at tilpasse og dermed harmonisere driftsindsatserne, jf. kvalitetshåndbogen er i gang under hensyntagen til gældende corona-restriktioner.

16. april 2021

Sagsnummer
2021-0026802

Dokumentnummer
2021-0026802-1

Parker, Kirkegårde og
Renhold
PKR Sekretariat
Islands Brygge 37
2300 København S

EAN-nummer
5798009809452

www.kk.dk

Ernst & Young estimerede i forbindelse med forelæggelsen af indstillingen juni 2020, at der ved denne harmonisering af driftsindsatsen ville være et harmoniseringspotentiale på 8-10 mio. kr. til gradvis realisering over en fireårig periode.

Potentialet ved harmonisering af serviceniveauer vil blive kvalificeret bl.a. via faglige kvalitetsmålinger, som gennemføres første gang i 2021. For at identificere et harmoniseringspotentiale er det afgørende, at man løbende kan vurdere og måle udviklingen af kvaliteten i byrummet og derefter koble de forbundne omkostninger på den leverede kvalitet.

Harmoniseringspotentialet vil derfor blive yderligere kvalificeret, efterhånden som de resterende elementer af serviceniveaumodellen, herunder afdækningen af detaljerede enhedspriser for forvaltningens drift, bliver færdigudbygget og implementeret.

Ved de fremtidige forelæggelser vedrørende serviceniveauer baseret på en udbygget serviceniveaumodel vil det være muligt at beskrive serviceniveauer og tilhørende økonomi langt mere detaljeret end nu.

Alle byens grønne rum vil være gennemgået og serviceniveauet beskrevet med en byrumskaracter A, B, C i modellen. Byrumskaracteren gives bl.a. ud fra indretning og mængde af grønne elementer som blomster, hække, træer, stier osv. Det vil derfor være muligt at præsentere et overblik over byrumskaracter-niveauet for alle grønne områder på tværs af byen, og det vil fx være muligt at se, om niveauet generelt er højere i nogle bydele end i andre. På baggrund af modellen kan forvaltningen beregne, hvad det vil koste/ hvad der spares hvis der gennemføres ændringer af de grønne byrum.

Der vil efterhånden være fastlagt detaljerede enhedspriser for de enkelte driftsindsatser, og sammenholdt med modellens detaljerede kortlægning af byen, vil det være muligt at vise økonomien forbundet med de forskellige serviceniveauer, fordelt på enkeltelementer som fx cykelstier, pladser og forskellige typer grønne byrum. Dette er ligeledes afgørende for at kunne beregne et eventuelt harmoniseringspotentiale på driftsopgaver på konkrete elementer.

Fremdriften i arbejdet med serviceniveaumodellen

Opgaven med indsamling, bearbejdning og kalibrering af data, som skal bygges ind i modellen for at den kan beregne udgifter til eksisterende og ændrede serviceniveauer, er meget omfattende og overgår, hvad forvaltningen havde forudset. Samtidigt har der vist sig et behov for en udstrakt grad af manuel bearbejdning af data i modellen. Endelig har situationen med Corona betydet, at arbejdet med dataindsamling og -bearbejdning har været begrænset i perioderne med nedlukning og nøddrift. Indsamling og bearbejdning af data er indledt i 2020 og omfatter bl.a. følgende:

- Hvert grønne område og hver have og lommerpark skal besigtiges, alle hække, bede og stier mv. skal registreres. Byrumskaractererne A,

B, C skal defineres nærmere og kalibreres ud fra de konkrete observationer i de grønne områder på tværs af bydelene. Arbejdet blev indledt i efteråret 2020 og færdiggøres i 2021.

- Herefter skal hvert enkelt grønt byrum tildeles en byrums karakter ud fra forekomsten af rækken af grønne elementer. Dette arbejde påbegyndes og færdiggøres i 2021 på baggrund af ovennævnte registrering og definitionsarbejde.
- Samtlige grå og grønne arealer, som driftes af Teknik- og Miljøforvaltningen, skal opmåles præcist. De grå arealer er stort set færdigopmålt i 2020. Opmålingen af de grønne arealer er påbegyndt i 2020 og færdiggøres i 2021.
- Renholdelsesniveauer er blevet defineret i 2020. Renholdelsesfrekvenser for hele byen skal registreres. Dette er gennemført for de to udbudte bydele i 2020 og færdiggøres i resten af byen i 2021. Der er blevet udarbejdet detaljerede kvalitetsbeskrivelser for alle grønne elementer i 2020. Renholdelsesniveauer, renholdelsesfrekvenser og kvalitetsbeskrivelser er benyttet som grundlag for de gennemførte driftsudbud for Brønshøj-Husum og Vesterbro. Renholdelsesniveauer og kvalitetsbeskrivelser for de grønne elementer er samlet i *Kvalitetshåndbogen*.
- For at fastlægge detaljerede enhedspriser i driften, skal alle driftsmedarbejdere hver dag gennemføre detaljeret tidsregistrering af deres udførelse af enkeltopgaver ud fra en ny ramme, som stemmer overens med modellen og *Kvalitetshåndbogen*. Dette arbejde er påbegyndt i 2020 men forvaltningen forventer, at arbejdet først kan gennemføres med en fuld årscyklus i driften i løbet af 2022. Indtil da vil forvaltningen beregne enhedspriser ud fra udbudspriserne fra driftsudbuddet af de to bydele med justering ud fra regnskaber fra de udbudte områder og forvaltningens første tidsregistreringer mv. for at sikre et så realistisk resultat som muligt.
- Der skal gennemføres faglige kvalitetsmålinger af de konkrete serviceniveauer. Det kræver udvikling af en metode, der måler de parametre, som definerer serviceniveauerne, på de relevante steder i hele byen og på relevante tidspunkter i forhold til årets driftscyklus. Arbejdet med metodeudviklingen er påbegyndt i 2020 og færdiggøres i 2021. Den første kvalitetsmåling gennemføres i sommeren 2021.
- Ovenstående enkeltelementer skal kobles i serviceniveaumodellen. Modellens behandling af data skal gennemprøves og valideres. Selv små ændringer vil medføre store økonomiske udsving, og denne del af modelarbejdet er derfor særdeles vigtigt og tidskrævende. Arbejdet med validering er igangsat og fortsætter løbende i takt med udbygning af datagrundlaget.
- Som supplerende understøttelse for beslutninger vedrørende serviceniveauer skal der jf. Teknik- og Miljøudvalget beslutning 3. juni 2019 gennemføres årlige borgertilfredshedsmålinger – Københavnermålinger. Koncept for Københavnermålinger er udarbejdet i løbet af 2019 og 2020. Den første Københavnermåling er udbudt og gennemført i 2020 og forelagt for Teknik- og

Miljøudvalget til orientering den 14. december 2020. Målingen i 2021 forventes gennemført i juli og august.

Kommende indstillinger om serviceniveauer

Ved forelæggelsen for Teknik- og Miljøudvalget i juni 2020 vedrørende serviceniveauer, var det forvaltningens vurdering, at det allerede i 2021 ville være muligt at komme tilbage, men en ny indstilling om serviceniveauer baseret på den nye serviceniveaumodel. Den aktuelle status for arbejdet med serviceniveaumodellen betyder imidlertid, at Teknik- og Miljøudvalget først vil få forelagt den næste indstilling vedrørende serviceniveauer primo 2022. Indstillingen vil blive baseret på serviceniveaumodellen. Det er forvaltningens forventning, at kvaliteten af de kommende indstillinger om serviceniveauer, som vil blive præsenteret for Teknik- og Miljøudvalget hvert andet år, øges i takt med, at validiteten af serviceniveaumodellen øges som følge af et kontinuerligt udbygget datagrundlag. Den fireårige indfasning af harmoniseringspotentialet vil ligeledes blive indarbejdet i kommende indstillinger til Teknik- og Miljøudvalget.

Nikolaj Hvingtoft Hansen
Vicedirektør