



## Til Økonomiudvalget

26. september 2018

### Halvårsrapportering af Økonomiforvaltningens (ØKF) koncernheders Key Performance Indicators (KPI'er)

Sagsnr.  
2018-0194435

Dokumentnr.  
2018-0194435-11

Sagsbehandler  
Daniel Quaade Lützen

- Økonomiforvaltningen har indsamlet og gennemgået koncernhedernes KPI'er for første halvår 2018, som der afrapporteres på i denne sag.

### Baggrund

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

Økonomiforvaltningen har siden da, fulgt op på koncernhedernes drift via KPI'er. Sidste status på KPI'erne blev forlagt for Økonomiudvalget i forbindelse med årsrapporteringen for 2017. Det er blevet besluttet, at afrapporteringen skulle overgå fra kvartalsvis til halvårlig rapportering og fra generel status til afvigelsesrapportering. Nærværende rapportering indeholder således den halvårslige rapportering i 2018, samt korrigerende handlinger for de KPI'er der afviger fra målet.

Afreporteringen indeholder data fra årsskiftet til og med ultimo juli og omhandler de KPI'er, som økonomikredsen godkendte den 9. marts.

I følgende afsnit præsenteres først de generelle tal for koncernhedernes KPI'er, hvorefter de KPI'er, der ikke lever op til målene præsenteres. De korrigerende handlinger, for de KPI'er der ikke lever op til målene, præsenteres i enhedernes individuelle notater i bilag 2-5

**Team Intern Økonomi og  
Indkøb og Sekretærteamet**

Københavns Rådhus, Rådhuspladsen  
|  
1599 København V

## Overblik over KPI'er

Kategoriseringen af KPI'erne er som følger:

Farvekode	Kategorisering
Grøn	KPI'en lever op til målet.
Gul	KPI'en ikke lever op til målet, men det forventes at der leves op til målet ved årsrapporteringen.
Rød	KPI'en forventes ikke at leve op til målet ved årsrapporteringen.
Grå	KPI'en er under udvikling, og der rapporteres derfor ikke på den.

KPI'erne fordeler sig pr. ultimo juli 2018 på kategorierne på følgende måde, og er yderligere inddelt efter enhed.

**Tabel 1: Kategorisering af KPI'er fordelt på enheder**

Enhed	Grøn	Grå	Gul	Rød	Hovedtotal
ByK	3		4		7
KEID	4			2	6
KIT	3	1	1		5
KS	3	1	1		5
<b>Hovedtotal</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>23</b>

### Afvigelser og korrigerende handlinger

Der er i alt 8 KPI'er, der er vurderet til at være enten gule eller røde. De fremgår af følgende oversigt. De korrigerende handlinger for disse fremgår i bilag 1, samt i de respektive enheders vedhæftede notater i bilag 2-5. To KPI'er er under udvikling og er derfor grå.

**Tabel 2: Røde og gule KPI'er**

Ejer	Ydelse	Farve
KEID	Brugertilfredshed med løsning af sager i HelpDesk (kommunale lejere)	Rød
KEID	Anvendelsesgrad af indkøbsløsningen (proxy for compliance)	Rød
ByK	Samlet bruger- og bestillertilfredshed med byggeprocessen.	Gul
ByK	Samlet bruger- og bestillertilfredshed med det færdige byggeri.	Gul
ByK	Omkostningseffektivitet Enhedspriser for udvalgte bygningstyper	Gul
ByK	Omkostningseffektivitet Enhedspriser for udvalgte bygningstyper:	Gul
KS	Brugertilfredshed med rådgivningsydelse for Personalejura og Forhandling	Gul
KIT	IT Hurtigløste fejl	Gul

## **Videre proces**

Hvis afrapporteringen godkendes, lægges sagen på ØU's aflæggerbord den 2. oktober 2018. Næste afrapportering vil blive forelagt ØU i marts 2019. Afrapporteringen vil endvidere indeholde KPI'erne for 2019

## **Bilag**

Bilag 1: Oversigt over KPI'erne

Bilag 2: Status for Byk's KPI'er og korrigerende handlinger

Bilag 3: Status for KS's KPI'er og korrigerende handlinger

Bilag 4: Status for KIT's KPI'er og korrigerende handlinger

Bilag 5: Status for KEID's KPI'er og korrigerende handlinger

**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Økonomiforvaltningen

Center for Økonomi

**Bilag 1: Oversigt over KPI'erne**

Ejer	Ydelse	Målindikator	Mål	Status	Farve
KEID	Brugertilfredshed med løsning af sager i HelpDesk (kommunale lejere)	Løbende monitorering af tilfredsheden med løsning af sager blandt de kommunale lejere.	Målet er en tilfredshed på min. 80%	71% (januar-juli 2018)	Rød
KEID	Realisering af besparelser ved energiovervågning- og styring på el, vand og varmemeforbrug	KPI'en måler reduktion af energiforbruget i kommunens bygninger indenfor kommunegrænsen	29,4 mio. kr.	Min. 9.322.000 Max. 12.764.000	Grøn
KEID	Indkøbseffektiviseringer på fællesaftaler	KPI'en måler fremdriften på prognosen og realisering af indkøbseffektiviseringer	25,4 mio. kr.	26,8 mio. kr. (Opgørelsen er endelig og effektiviseringen vil indgå i B2019)	Grøn
KEID	Gennemførte kontroller af arbejdsklausuler og sociale klausuler	Antal gennemførte kontroller af arbejdsklausuler og sociale klausuler. Følgende kontroller tæller med i opgørelsen som én kontrol: Dokumentkontrol af én medarbejder, screeningsbesøg af én byggeplads / arbejdsplads eller et dialogmøde med leverandør (fx deltagelse på byggemøde).	600 kontroller/tjek om året (50 kontroller pr. måned)	323 gennemførte kontroller	Grøn
KEID	Anvendelsesgrad af indkøbsløsningen (proxy for compliance)	Anvendelsesgraden er et udtryk for, hvor stor en procentdel af alle indkøb, der er foretaget gennem indkøbsløsningen. Formålet er at tilvejebringe et styringsværktøj, der gør det muligt at følge op på indkøbspraksis og derved øge compliance på tværs af KK  Målsætningen er, at der bredt i kommunen fokuseres på, at bruge indkøbsløsningen mest muligt.	Mål 2018: >50% Mål 2019: >95%	Anvendelsesgrad: 5,2 % (gennemsnit for januar-juli 2018)  (Leverandørcompliance: 55%)	Rød

Ejer	Ydelse	Måling	Mål	Status	Farve
KEID	Realisere salgsbudget	KPI'en viser i hvor høj grad, at KEID realiserer salgsbudgettet	146 mio. kr. Grundbevilling + selvstændige indtægtskrav	ÅTD: 103,7 mio. kr. Prognose: 209,2 mio. kr.	Grøn
ByK	Samlet 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	4	3,7	Gul
ByK	Samlet bruger- og bestillertilfredshed med det færdige byggeri.	Samlet tilfredshed med det færdige byggeri. 5: I meget høj grad. 4: I høj grad. 3: I nogen grad. 2: I lille grad. 1: Slet ikke	4	3,1	Gul
ByK	Saldo og prognose - O/U modellen i mio. kr.	Saldo prognose	-	OU-saldo og prognose pr. BR 11. oktober 2018: Saldo: 39,8 mio. kr. Prognose: -19 til 111 mio. kr.	Grøn
ByK	Omsætning	% afvigelse mellem omsætning ÅTD ift. forventet ÅTD	-	Afvigelse mellem den realiserede omsætning til og med juni på 579,2 mio. kr. og den forventede omsætning udgør 2 pct.	Grøn
ByK	Omkostningseffektivitet Enhedspriser for udvalgte bygningstyper:	Folkeskoler, nybygget spor	110,5 mio.	121 mio.	Gul
ByK	Omkostningseffektivitet Enhedspriser for udvalgte bygningstyper:	Daginstitutioner, nybyggeri	5 mio.	5,1 mio.	Gul

Ejer	Ydelse	Målindikator	Mål	Status	Farve
ByK	Omkostningseffektivitet Enhedspriser for udvalgte bygningstyper:	idrætshal (20x40m)	44 mio.	43,2 mio.	Grøn
KS	Brugertilfredshed med sagsløsning på personaleområdet	Brugerens gennemsnitlige vurdering	80 point	83,6	Grøn
KS	Brugertilfredshed med sagsløsning på økonomiområdet	Brugerens gennemsnitlige vurdering	80 point	82,9	Grøn
KS	Løn - overholdelse af lønbærende frister jf. servicekataloget	Rettidige indberetninger i CRM, som er behandlet rettidigt i KS	95 pct.	98,8	Grøn
KS	Hjemtagning af refusion	Under udvikling	-	-	Grå
KS	Brugertilfredshed med rådgivningsydelse for Personalejura og Forhandling	Brugerens gennemsnitlige vurdering	90 point	89,6	Gul
KIT	IT-Brugertilfredshed med sagsløsning	Brugertilfredshedsundersøgelse	80	89,5	Grøn
KIT	IT fejlsager løst indenfor aftalt frist	IT fejlsager løst indenfor aftalt frist	95%	0,966	Grøn
KIT	IT bestillingssager løst indenfor aftalt frist	IT bestillingssager løst indenfor aftalt frist	90%	0,945	Grøn
KIT	IT Hurtigløste fejl	Sager løst inden for 20 min	60% ved udgangen af 2018	0,515	Gul
KIT	Anskaffelsesservices	Tilfredshedsundersøgelser på brugerflader med mange brugere	80%	-	Grå



## **Bilag 2: Status for ByK's KPI'er og korrigerende handlinger**

14. august 2018

### **Opsummering**

Nærværende notat redegør for baggrund samt korrigerende handlinger for de af ByK's KPI'er, der ikke lever op til målene. Herunder redegøres der for allerede igangsatte og planlagte handlinger for at sikre efterlevelse af målene.

Sagsnr.

2018-0194435

Dokumentnr.

2018-0194435-8

Sagsbehandler

Jesper Buch Jakobsen

### **Bruger- og bestillertilfredshed med byggeprocessen og det færdige byggeri**

Der er gennemført evaluering af 13 byggeprojekter. Evalueringskonceptet er igangsat i efteråret 2017.

Der er i forbindelse med evaluering af byggeprocessen en tendens til, at bestillerne er mere tilfredse med processen end brugere og driftspersonale. Der er endvidere en tendens til større tilfredshed med byggeprocessen end med det færdige byggeri.

Antallet af gennemførte evalueringer er forholdsvis begrænset, men når der er etableret et større datagrundlag, vil ByK tage stilling til, hvordan resultaterne skal håndteres, herunder evt. drøfte med bestillerne hvordan dette skal ske.

### **Enhedspriser for folkeskoler og daginstitutioner**

De høje enhedspriser for folkeskoler og daginstitutioner i forhold til måltallene afspejler, at projekterne – med få undtagelser – er igangsat før vedtagelsen af maksimalpriser og etableringen af de strategiske partnerskaber. Det er forventningen, at disse værktøjer på sigt vil bidrage til at forbedre overholdelsen af måltallene.

ByK har imidlertid kunnet konstatere, at flere af de skoler og daginstitutioner, der er i planlægningsfasen, har høje stedsspecifikke omkostninger, f.eks. pga. små byggegrunde og/eller forurenede grunde. Dette vil påvirke enhedspriserne i negativ retning.

**Økonomi og Sekretariat**

Regnbuepladsen 7, 1. sal  
1550 København V

Mobil  
2070 3057

E-mail  
GC8U@kk.dk

EAN nummer  
5798009781642

**Bilag 3: Status for KS's KPI'er og korrigerende handlinger**

6. august 2018

**Status på KPI'er for KS**

I forbindelse med afrapportering på det koncernfælles målbillede til hhv. Koncerndirektionen og Økonomikredsen forelægger KS status på KPI'er for 1. halvår 2018 samt eventuelle korrigerende handlinger ift. at sikre målopfyldelse ved årets udgang.

KS afrapporterer med denne status på to drifts-KPI'er, som afviger fra målet

- Brugertilfredshed med rådgivningsydelse for Personalejura og Forhandling
- KPI vedr. hjemtagning af refusion, der fortsat er under udvikling.

**Korrigerende handlinger ift. at sikre målopfyldelse**

I nedenstående tabel 1 angives måltal 2018, årsresultat for 2017, status på udvikling i KPI'er pr. juli 2018 samt KS' bemærkninger til evt. korrigerende handlinger ift. at sikre måltalsopfyldelse.

**Tabel 1. Afrapportering af halvårsrapport 2018 for KS**

KPI	Måltal 2018	Årsresultat 2017	Status pr. juli 2018	Bemærkninger fra koncernenheden ift. evt. korrigerende handlinger
Brugertilfredshed med rådgivningsydelse for Personalejura og Forhandling	90 point	89,6 pct.	89,6 pct.	Aktuel status er årsresultat for 2017. Målingen fortages halvårligt, og næste måling foretages ultimo august 2018. Resultaterne var hhv. 91,7 for maj og 87,2 for november 2017. Årsresultatet er derfor gennemsnittet af besvarelserne. Resultatet er meget tæt på målsætningen, og KPI'en har en høj målsætning sammenlignet med tilsvarende undersøgelser. KS har et højt ambitionsniveau i forhold til servicering og sagsbehandling på området og vil fastholde dette fokus fremadrettet.
Hjemtagning af refusion	Under udvikling	-	-	I samarbejde med Koncern IT arbejdes der på

Sagsnr.  
2018-0205331Dokumentnr.  
2018-0205331-1Sagsbehandler  
Camilla Skou Hansen**Team for Direktionsbetjening af KS**Borups Allé 177  
2400 København NVEAN nummer  
5798009809018



<b>KPI</b>	<b>Måltal 2018</b>	<b>Års- resultat 2017</b>	<b>Status pr. juli 2018</b>	<b>Bemærkninger fra koncernheden ift. evt. korrigerende handlinger</b>
	ng			udvikling af robotunderstøttet procesautomatisering, hvilket dog tager længere tid end først estimeret. KS sikrer tæt opfølgning på udviklingen i projektet. Datagrundlaget for udarbejdelse af KPI'en forventes klart ultimo 2018.

**Bilag 4: Status for KIT's KPI'er og korrigerende handlinger**

6. august 2018

**Afrapportering på Koncern IT KPI'er – 1. & 2. kvartal 2018**

Koncern IT (KIT) afrapporterer på nuværende tidspunkt på fire drifts-KPI'er. Derudover arbejder KIT med en KPI på brugertilfredshed og brugerinddragelse på komplekse ydelser, som kaldes "KPI for anskaffelsesservices". Arbejdet med KPI'en er igangsat på forespørgsel fra forvaltningerne og er justeret undervejs i udviklingsprocessen på baggrund af input fra forvaltningerne. Dataindsamling er påbegyndt, men indtil videre er der kun målinger på en del af KPI'en, da den samlede KPI afventer implementering af leverancemodell og projektstyring i Kvantum. Der kan derfor endnu ikke leveres data på denne KPI.

Sagsnr.  
2018-0194435Dokumentnr.  
2018-0194435-8Sagsbehandler  
Kirstine Finnemann /  
Anne Skaftø

I tabel 1 nedenfor er oversigt med status og korrigerende handlinger for de KPI'er der afviger fra målet.

**Tabel 1.**

KPI	Mål 2018	ÅtD 2018 Pr. 30/6	2. kvartal 2018	1. kvartal 2018	Bemærkninger fra koncernenheden
IT hurtigløste fejl	60 % ved udgangen af 2018	51,5%	45,6%	54,9%	<p>KPI'en for hurtigløsning af IT-fejl er faldet fra første til andet kvartal, hvilket skyldes en markant stigning i antallet af henvendelser. Serviceindgang IT har modtaget 87% flere henvendelser i perioden april-juli 2018 end for samme periode i 2017. Denne udvikling er en følge af udrulningen af Office365 og Windows 10, der desuden har medført en stigning i andelen af fejlmeldinger, som sendes videre til 2nd line og derfor ikke hurtigløses i Serviceindgangen.</p> <p>KPI'en monitoreres tæt i samarbejde med Serviceindgang IT.</p> <p>KIT har igangsat flere tiltag for</p>

**Team for KIT Økonomistyring  
og Direktionsbetjening**Borups Allé 177  
2400 København NVEAN nummer  
5798009809018

					at reducere ventetider, og for at løse IT-relaterede sager indenfor løsningsfrist. Siden april er allokeret ekstra vikarer til hjælp af supportopgaver i Serviceindgang IT. Herudover er oprettet en nødtelefon til indmelding af kritiske incidents.
Anskaffelsesservices	80 %	-	-	-	KPI'en er under udvikling. Den endelige KPI afventer implementering af leverancemodel og projektstyring i Kvantum.



## **Bilag 5: Status for KEID's KPI'er og korrigerende handlinger**

1. august 2018

KEID har to KPI'er der pr. 1. august er markeret med gul eller rød status. Nærværende notat beskriver, hvilke tiltag der er gjort for at rette op på udviklingen på disse forretningsområder i KEID.

Sagsnr.  
2018-0194435

Dokumentnr.  
2018-0194435-8

### **Brugertilfredshed med løsning af sager i HelpDesk (kommunale lejere)**

Sagsbehandler  
Stig Nilsson

At brugertilfredsheden blandt kommunale lejere er under målet for 2018, skyldes primært forøget ressourcetræk blandt sagsbehandlerne ifbm. udvikling og implementering af nye it-systemer (KASA og Kvantum) ultimo 2017 og primo 2018, samt udførsel af nye typer opgaver, herunder bygningssyn. Der er taget initiativer til at imødegå denne udvikling, både på kort og på lang sigt.

På kort sigt er der i en periode blevet tilført ekstra ressourcer til sagsbehandling af denne sagstype mhp. at nedbringe den sagspukkel, som har oparbejdet sig igennem 2018.

Der vil yderligere være fokus på opfølgning med chefer og medarbejdere, så der hurtigt kan foretages de korrigerende handlinger, der er nødvendige.

Der vil også blive fokuseret på at styrke dataunderstøttelse, så det bliver nemmere at følge op på om udviklingen går i den rigtige retning.

På længere sigt er KEID i gang med at evaluere sine servicekoncepter mhp. at fokusere arbejdet med at skabe en stærk servicekultur i organisationen.

KEID har desuden gennemført en omorganisering pr. 1. aug. som bl.a. har medført, at der er oprettet et Center for Kundeservice, der skal samle og styrke servicekompetencerne i KEID.

### **Anvendelsesgraden af indkøbsløsningen (proxy for compliance)**

Alle forvaltninger har gennemført implementeringsforløb i forbindelse med ibrugtagningen af Kvantum og har et tæt samarbejde i Indkøbskredsen omkring initiativer for øget anvendelsesgrad. CFI understøtter forvaltningerne arbejde.

I 2018 har CFI haft fokus på følgende tiltag:

**Team for Direktionsbetjening  
af KS**

Borups Allé 177  
2400 København NV

EAN nummer  
5798009809018

- **Indkøbsrapportering:** Der er etableret indkøbsrapportering som er idriftsat 2. kvartal 2018. Det nye system formidler en række nøgletal såsom anvendelsesgrad til alle forvaltninger og udvides løbende med nye variabler. Efter aftale med Intern Revision arbejdes der på, at muliggøre adskillelse af forbrug indenfor henholdsvis anlægs- og driftsydelser (DRANST).
- **Brugervenlighed:** CFI har udarbejdet et katalog med 59 rettelses- og forbedringsforslag til Indkøbsløsningen, der er under implementering frem mod udgangen af 2018.
- **Indkøbssupport:** Der er tilført flere ressourcer til Indkøbssupporten, der dagligt håndterer ca. 120 henvendelser og bestillinger.
- **Aftaleregistrering:** CFI opretter løbende nye leverandøraftaler i Kvantum. Der er oprettet 703 aftaler. Det anslås dog, at der fortsat er ca. 500 aftaler, der endnu ikke er sendt til registrering.
- **Direktionsdialog:** Henover foråret gennemførte CFI bilaterale møder med forvaltningernes direktioner mhp. at identificere centrale udfordringer ifa. implementering af Kvantum.
- **Kundemøder:** I august opstartes kundemøder mellem CFI og hver forvaltning. På møderne drøftes udfordringer ift. forvaltningens indkøb, samt fælles initiativer, der kan hæve anvendelsesgraden.
- **Spend- og kategoristyringsanalyse:** Der er igangsat et analysearbejde med Deloitte med henblik på at identificere ikke-aftaleafdækkede områder, samt udarbejde forslag til en optimeret organisering på indkøbsområdet.
- **Øvrige aktiviteter:** CFI gennemfører workshops i samarbejde med Center for Finans, samt understøtter ad-hoc indsatser i forvaltningerne.

#### *Leverandørcompliance*

Aktuelt lægges 55 % af alle indkøbsordrer i KK hos aftaledækkede leverandører, men størstedelen af disse indgår ikke i opgørelse af anvendelsesgraden, da de er indkøbt udenom Kvantum's webshop.