



Orientering

Afrapportering af Økonomiforvaltningens (ØKF) koncernheders Key Performance Indicators (KPI'er), 1. halvår 2019

Til Økonomiudvalget

- Økonomiforvaltningen har indsamlet og gennemgået koncernhedernes KPI'er for 1. halvår 2019, 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 fulgt op på koncernhedernes drift via KPI'er. Afrapporteringen sker halvårligt, og er en afvigelsesrapportering. Der bliver derfor alene præsenteret korrigerende handlinger og status for de KPI'er, der afviger fra målet. Der bliver derfor alene præsenteret korrigerende handlinger og status for de KPI'er, der afviger fra målet.

Sidste status på KPI'erne blev forelagt Økonomiudvalget i maj 2019, hvor der blev fulgt op på 2. halvår 2018, samt præsenteret nye KPI'er for 2019.

Overblik over KPI'er

Kategorisering 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.

KPI'ernes fordeling efter enhed præsenteres i tabel 1 og 2.

5. november 2019

Sagsnummer
2019-0251564

Dokumentnummer
2019-0251564-5

Sagsbehandler
Emilie Ingeborg Worning

Center for Økonomi
Team Intern Økonomi og Indkøb
og Sekretærteamet
Københavns Rådhus,
Rådhuspladsen 1
1599 København V

EAN-nummer
5798009800206

Tabel 1: Kategorisering af KPI'er for 2019 fordelt på enheder.

Enhed	Grøn	Gul	Rød	Sum
ByK	6	2	3	11
KIT	5	0	0	5
KS	1	2	0	3
KEID	2	1	1	4
Hovedtotal	14	5	4	23

Afviselser og korrigerende handlinger

Der er i alt 9 KPI'er, 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 2019

Ejer	Ydelse	Farve
ByK	Overholdelse af anlægsmåltal	Rød
ByK	Bruger- og bestillertilfredshed med det færdige byggeri	Gul
ByK	Enhedspriser for folkeskoler, nybygget spor	Rød
ByK	Enhedspriser for daginstitutioner, nybyggeri	Rød
ByK	Rettidighed i byggeprojekter fra 2018	Gul
KS	Brugerindsats ved bestillinger	Gul
KS	Brugertilfredshed med rådgivning	Gul
KEID	Brugertilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere)	Gul
KEID	Compliance på brug af Kvantum Indkøb i KK	Rød

Videre proces

Næste afrapportering af KPI'erne forventes at blive forelagt ØU i april 2020.

Bilag

- Bilag 1: Resultat for KPI'erne, 1. halvår 2019
- Bilag 2: Afrapportering af ByK's KPI'er, 1. halvår 2019
- Bilag 3: Afrapportering af KIT's KPI'er, 1. halvår 2019
- Bilag 4: Afrapportering af KS' KPI'er, 1. halvår 2019
- Bilag 5: Afrapportering af KEID's KPI'er, 1. halvår 2019

Bilag 1: Resultat for KPI'erne 2019

Ejer	Ydelse	Måleindikator	Mål	Resultat	Farve
ByK	Budgetoverholdelse på porteføljeniveau - Saldo på overskuds/underskuds-model	Realiseret saldo	Saldo + prognose: 50 mio. kr.	26,4 mio. kr.	Grøn
ByK	Budgetoverholdelse på porteføljeniveau - Prognose for overskuds/underskuds-model	Forventet mer-/mindreforbrug på projekter i udførelse	Saldo + prognose: 50 mio. kr.	-33 til 121 mio. kr.	Grøn
ByK	Overholdelse af anlægsmåltal	Forventet forbrug ift. anlægsmåltal	Måltal overholdes	111 mio. kr. (merforbrug)	Rød
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	3,9	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	3,1	Gul
ByK	Enhedspriser for folkeskoler, nybygget spor	Pris pr. folkeskolespor i seneste budgetaftale/OFS	112 mio. kr. (maks. pris+20%)	120 mio. kr.	Rød
ByK	Enhedspriser for daginstitutioner, nybyggeri	Pris pr. nybygget daginstitution i seneste budgetaftale/OFS	5 mio. kr. (maks. pris+20%)	6,4 mio. kr.	Rød
ByK	Rettidighed i byggeprojekter fra 2019 (B19 og OFS 18-19)	Andelen af byggeprojekter, der forventes afleveret inden for den politisk aftalte tid (ekskl. projekter udskudt pga. anlægsloftet)	90% af byggeprojekterne skal afleveres som planlagt	96%	Grøn
ByK	Rettidighed i byggeprojekter fra 2018	Andelen af byggeprojekter, der forventes afleveret inden for den politisk aftalte tid (ekskl. projekter udskudt pga. anlægsloftet)	90% af byggeprojekterne skal afleveres som planlagt	84%	Gul

Ejer	Ydelse	Måleindikator	Mål	Resultat	Farve
ByK	Rettidighed i byggeprojekter fra 2017	Andelen af byggeprojekter, der forventes afleveret inden for den politisk aftalte tid (ekskl. projekter udskudt pga. anlægsloftet).	90% af byggeprojekterne skal afleveres som planlagt	93%	Grøn
ByK	Rettidighed i byggeprojekter fra 2012-2016	Andelen af byggeprojekter, der forventes afleveret inden for den politisk aftalte tid (ekskl. projekter udskudt pga. anlægsloftet).	(ældre projekter, intet mål)	70%	Grøn
KIT	IT-Brugertilfredshed med sagsløsning	Brugertilfredshedsundersøgelse resultat på sagsbehandling. "På baggrund af din samlede oplevelse, hvor tilfreds er du alt i alt med den service, du har modtaget?"	80%	90,56%	Grøn
KIT	Telefon brugertilfredshed	Brugertilfredshedsundersøgelses resultat med telefonbetjening i KIT	80%	86,1%	Grøn
KIT	Incidents løst indenfor aftalt frist	Incidents løst inden for aftalt tidsfrist. KPI beregnes på incidents der er lukket (status "closed") og dermed ikke kan genåbnes.	95%	96,73%	Grøn
KIT	IT bestillingssager løst indenfor aftalt frist	IT standardbestillinger.	90%	97,99%	Grøn
KIT	Leveringstid PC-arbejdsplads	Andel af bestillingssager der løses inden for 10 arbejdsdage.	90%	91,86%	Grøn
KS	Løn - overholdelse af lønbærende frister	Blandt ansættelser af månedslønnede, fratrædelser og engangstillæg, som er indberettet rettidigt i Serviceportalen, opgøres hver måned, hvor stor en procentdel, der behandles rettidigt i KS.	95 pct.	99,7 pct.	Grøn
KS	Brugerindsats ved bestillinger	Måler brugernes oplevelse af, hvor enkelt eller nemt der har været at bestille en service.	80 point	79,7 point	Gul
KS	Brugertilfredshed med rådgivning	Måler brugerens oplevelse og tilfredshed med den rådgivning, de har modtaget.	80 point	79,3 point	Gul

Ejer	Ydelse	Måling	Mål	Resultat	Farve
KEID	Brugertilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere)	Kundetilfredsheden måles ud fra besvarelsen af spørgsmålet: "Hvor tilfreds er du alt i alt, med måden din sag blev løst på?" på en tilfredshedsskala på 0-10, hvor 0 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds. Der skal opnås en gennemsnitlig score på 8,0 for at opnå en kundetilfreds på 80.	80%	73,1%	Gul
KEID	Overtagelsesdag for nøglefærdige institutioner	Målet med KPI'en er at måle, om den BR-godkendte, aftalte overtagelsesdag med de udskydelsesmuligheder, der er aftalt i købsaftalen, overholdes.	Målet er at overtagelsesdagen holdes inden for de aftalte udskydelsesmuligheder. Hvis overtagelsesdagen overskrider de aftalte udskydelsesmuligheder med maksimalt 6 måneder er sagen gul.	100%	Grøn
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.	70,00%	29,1%	Rød
KEID	Tværgående effektiviseringer på indkøbsområdet	Effektiviseringer på servicerammen opnået via udbud og forbedrede indkøbsaftaler.	31,3 mio. kr.	31,3 mio. kr.	Grøn



Notat

Bilag 2: Afrapportering af KPI'er for ByK, 1. halvår 2019

5. september 2019

Opsummering

Nærværende notat redegør for baggrund samt korrigerende handlinger for de KPI'er, der ikke lever op til målene.

Sagsnummer
2019-0251564

Dokumentnummer
2019-0251564-5

Overholdelse af anlægsmåltal

ByKs eksekverings hastighed er højere end forventet bl.a. pga. arbejdet med optimering af byggeprocesserne og indgåelse af de strategiske partnerskaber med to teams af entreprenører og rådgivere. ByK har derfor siden foråret 2019 igangsat en reperiodisering af kontraktindgåelse med henblik på i størst muligt omfang at udskyde afholdelse af udgifter til 2020. Der arbejdes herudover fortsat med at sikre størst mulig præcision i prognosearbejdet.

Bestiller- og brugertilfredshed med byggeproces og det færdige byggeri

Det fremgår af de hidtil gennemførte evalueringer, at der er større tilfredshed med byggeprocessen end med det færdige byggeri. Når der er etableret et større datagrundlag, vil ByK tage stilling til, hvordan resultaterne skal håndteres, evt. i samarbejde med bestillerne.

Enhedspriser for folkeskoler og daginstitutioner

For både folkeskoler og daginstitutioner overstiger enhedspriserne for projekter fra seneste budgetaftale/OFS maksimalpriserne inkl. tillæg. Det skyldes for især daginstitutionernes vedkommende bl.a. svært tilgængelige byggegrunde.

ØU godkendte den 11. juni 2019 forslag til korrigerede maksimalpriser, der vil blive anvendt i budgetnotater om planlægningsbevillinger i B20 og anlægsbevillinger i B21. Målsætningen om, at stedspecifikke omkostninger ikke overskrider 20% af maksimalprisen, vil blive revurderet på baggrund af erfaringerne med de genberegnete maksimalpriser.

Rettidighed i byggeprojekter

Rettidighed for byggeprojekter vedtaget i de seneste budgetaftaler lever generelt op til måltallet. Der er i den løbende projektopfølgning særligt fokus på de forsinkede projekter.

Byggeri København
Økonomi
Nyropsgade 3
1602 København V

EAN-nummer
5798009781642



Notat

Bilag 3: Halvårsrapportering af KPI'er for KIT, 1. halvår 2019

Halvårsresultat 2019 for KPI'er i Koncern IT (KIT)
I 2019 er der afrapporteret på følgende KPI'er:

IT-brugertilfredshed med sagsløsning

- Telefon brugertilfredshed (ny)
- Incidents løst indenfor tidsfrist
- Bestillingssager løst indenfor tidsfrist
- Leveringstid PC-arbejdsplads

Status for KPI'erne for perioden år til dato (1. januar - 8. september 2019) fremgår af bilag 1.

Samtlige KPI'er ligger over måltallet for 2019, og forventningen er, at denne tendens fortsætter året ud. Der er derfor ikke behov for at iværksætte korrigerende handlinger.

Ved seneste halvårsafrapportering i marts 2019 beskrev KIT relevans og validitet for fire af de ovenstående KPI'er, hvorfor dette ikke gengives i indeværende notat. I stedet følger beskrivelse af KPI for Telefon brugertilfredshed. Det er KIT's vurdering, at KPI-målingerne fortsat giver et relevant billede af kvalitet og rettidighed i de ydelser, der leveres til forvaltningerne.

Telefon brugertilfredshed:

Status: KPI'en ligger over måltal (86,1 baseret på 757 besvarelser)

Relevans: KPI'en måler brugernes oplevede tilfredshed med betjening ved telefonisk henvendelse. KPI'en er ikke ny, men er tidligere blevet afrapporteret af Koncernservice. Da Serviceindgang IT flyttede til KIT, er KPI-afrapporteringen på telefonisk brugertilfredshed fulgt med.

Datavaliditet: Målingen er baseret på 757 besvarelser, og dækker over betjening ifm. primært nulstilling af adgangskoder, autorisationer og øvrige it-relaterede spørgsmål.

11. september 2019

Sagsnummer
2019-0251564

Dokumentnummer
2019-0251564-5

Koncernservice
Team for Direktionsbetjening KS og
KIT
Borups Allé 177
2400 København NV

EAN-nummer
5798009809018



Notat

Bilag 4: Afrapportering af KPI'er for KS, 1. halvår 2019

19. september 2019

Halvårsresultat 2019 for KPI'er i Koncernservice

For Koncernservice afrapporteres der i 2019 på følgende KPI'er:

- Løn – overholdelse af lønbærende frister (videreført fra 2018)
- Brugerindsats ved bestillinger (ny pr. 1. januar 2019)
- Brugertilfredshed med rådgivning (ny pr. 1. januar 2019)

Sagsnummer
2019-0251564

Dokumentnummer
2019-0016558-1

Status på Koncernservice' KPI'er for perioden den 1. januar 2019 – 14. august 2019 ses i bilag 1.

Ifølge den aktuelle status ligger KPI vedr. løn over måltal for 2019, hvilket også er forventningen til årets resultat. Der foretages på denne baggrund ikke korrigerende handlinger på nuværende tidspunkt.

For KPI'er vedr. hhv. brugerindsats ved bestilling og brugertilfredshed med rådgivning i perioden lige under måltallene for 2019. Seneste status pr. august 2019 viser dog, at KPI'erne aktuelt er over måltallene, og Koncernservice forventer en fortsat positiv udvikling af KPI'erne i takt med, at brugerne løbende oparbejder rutinefordele i brugen af den nye serviceportal på personale og økonomi, som blev implementeret i 2018. Der foretages på denne baggrund ikke korrigerende handlinger på nuværende tidspunkt.

Koncernservice arbejder fortsat intensivt og kontinuerligt med procesoptimering og automatisering af driften på personale- og finansområderne for at sikre yderligere rettidighed og kvalitet i leverancerne, ligesom der arbejdes med en ny model for styrket forvaltningsdialog som forelægges i relevante kredse forventeligt i løbet af 4. kvartal 2019.

Koncernservice tilstræber fortløbende at styrke datagrundlag og validitet for KPI'erne.

Bilag

Bilag 1. KPI-afrapportering for Koncernservice 1. halvår 2019

Koncernservice
Team for Direktionsbetjening KS
og KIT
Borups Allé 177
2400 København NV

EAN-nummer
5798009809018



Notat

Bilag 5: Afrapportering af KPI'er for KEID, 1. halvår 2019

KEID har afrapporteret to grønne, en gul og en rød KPI i halvårsrapporteringen 2019. Nærværende notat beskriver, hvilke korrigerende handlinger der bliver iværksat for at sikre, at KPI'erne lever op til målene ved årsskiftet. Derudover indeholder notatet overvejelser omkring, hvorfor målene er relevante, og hvorvidt data er valide.

KPI Brugertilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere) = GUL

Tilfredsheden har flyttet sig fra 66,1 i februar til 73,4 i september.

Der er fortsat stort ledelsesfokus på brugertilfredsheden, og der følges systematisk op overfor alle utilfredse tilbagemeldinger. Der har været en stigende tendens og tilfredsheden har ligget over 80 pct. i et par måneder - men endnu ikke nok til at rette op på årets start.

Svarprocenten er dog lav og ligger under 10 pct. KEID forsøger på baggrund af drøftelser med forvaltningerne at justere spørgeskemaet, så der kun bliver spurgt om tilfredsheden og ikke alle de nuværende 8-9 spørgsmål for at få en højere svarprocent.

KPI'en er relevant, da KEID har en særlig opgave som leverandør af vel-fungerende bygninger til kommunens borgere og medarbejdere. Derfor er det især vigtigt at følge tilfredsheden med løsningen af de akutte sager (afhjælpende vedligehold), hvor brugerne er afhængige af, at KEID reagerer hurtigt og løser problemer med bygningerne effektivt.

26. september 2019

Sagsnummer
2019-0251564

Dokumentnummer
2019-0251564-5

Københavns Ejendomme og
Indkøb
Strategi og Udvikling
Borups Allé 177
2400 København NV

EAN-nummer
5798009781604

www.kobenhavnsejendomme.kk.dk

Målemetoden for KPI'en vurderes at være valid, da tilfredshedsdata produceres og trækkes automatisk i KEIDs systemer. Efter hver afsluttet sag¹ sendes en tilfredshedsmåling til sagsindmelderen, hvor vi bl.a. spørger: "Hvor tilfreds er du alt i alt, med måden din sag blev løst på?" Brugeren svarer på en skala fra 0-10 og gennemsnittet omregnes til en procent-sats, der udtrykker de kommunale lejerers samlede tilfredshed med løsningen af sager i Helpdesk.

Reliabiliteten af KPI'en er lav, da vi har en svarprocent på under 10 pct., hvilket kan føre til systematisk skævhed i undersøgelsens resultater.

KPI Overtagelsesdag for nøglefærdige institutioner = GRØN

Der foretages ingen korrigerende handlinger, da KPI'en er grøn.

KPI'en er relevant, da den måler, hvorvidt den BR-godkendte aftalte overtagelsesdag med de udskydelsesmuligheder, der er aftalt i købsaftalen, overholdes. På denne måde bliver det muligt at sammenligne med omfanget af forsinkelser i levering af kapacitet, når kommunen selv bygger daginstitutioner.

Metoden og data vurderes ligeledes at være valid, da der måles på konkrete sager og overtagelsesdatoer. KEID vil vurdere, om opgørelsesmetoden kan optimeres i 2020, så der også følges op på den generelle leveringstid fra, at behovet opgøres til, at daginstitutionen står klar.

KPI Compliance på brug af Kvantum Indkøb i KK = RØD

I september er gennemført drøftelser med alle forvaltninger på direktionniveau for at følge op på handleplaner og initiativerne til at hæve compliance.

Ift. systematisk ledelsesinformation er der nu nye rapporter, der rensrer data for køb gennem systemer, der er godkendt af Intern Revision. Rapporterne er tilgængelige. Det samlede tal for indkøbsordre-compliance for kommunen er 29,1 pct. med udgangen af august.

Der har været arbejdet systematisk med at øge compliance ift. de tre store tværgående leverandører - Hørkram, Lyreco og Abena.

Nye e-læringsmoduler er ved at blive rullet ud.

KPI'en er relevant, da KEID har ansvar for at understøtte, at compliance på brug af Kvantum Indkøb hæves til 70 pct. i hele kommunen for at indfri målsætningen med business casen for Kvantum. Der er med udgangen af august tre forvaltninger med en compliance på over 40%, og

der spores generelt stabil fremgang. Det vurderes, at flere forvaltninger godt kan nå målet om 70 pct. med udgangen af året, men det vurderes ikke sandsynligt, at kommunen når i mål samlet set.

Metoden og data vurderes at være valid, da KPI'en opgøres som et forholdstal mellem antal modtagende fakturaer med indkøbsordre og modtagne fakturaer i alt på baggrund af de arter, der er aftalt med revisionen. Der er løbende en drøftelse af, hvad der skal indgå i opgørelsen, og der forventes på baggrund af den igangværende Kvantum evaluering at blive lavet en ny vurdering af dette.

KPI Tværgående effektiviseringer på indkøbsområdet = GRØN

Der foretages ingen korrigerende handlinger, da KPI'en har indfriet måltallet på 31,3 mio. kr. for 2020.

KPI'en er relevant, da KEID har som tværgående koncernenhed et ansvar for at hjælpe forvaltningerne med at realisere deres effektiviseringsmåltal via effektiviseringer på indkøbsområdet. KPI'en måler på, i hvilket omfang KEID leverer de budgetterede effektiviseringer.

Metoden og data vurderes at være valid, da der måles på konkrete effektiviseringer på servicerammen, som er opnået via udbud og forbedrede indkøbsaftaler set i forhold til det faktiske forbrug. Fuld implementering af effektiviseringerne forudsætter dog, at der efterfølgende kun købes ind på aftalerne.