

HELHEDSORIENTERET DRIFTSSTRATEGI

Teknik og Miljøforvaltningen

Måltalsrapportering 2012

Bilag 1



Helhedsorienteret Driftsstrategi, Måltalsrapportering
2012

**SAMMEN
OM BYEN**

KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen

Indholdsfortegnelse

Om rapporten	3
Metode	3
Hovedresultater	3
Opfyldelse af måltal, borgertilfredshed	3
Opfyldelse af måltal, faglig kvalitet	5
Opfyldelse af måltal, medarbejertilfredshed	7
Borgertilfredshed og faglig kvalitet 2012	8
Borgertilfredshed og borgernes vurdering af ydelsernes vigtighed 2012	10
Medarbejertilfredshed, forår og efterår 2012, centerniveau	11
Medarbejertilfredshed, målepunkter, 2012 gennemsnit	12
Centerspecifik måltalsopfølgning	13
Center for Kirkegårde	13
Center for Park og Natur	14
Center for Parkering	17
Center for Renhold	20
Center for Trafik	23
Center for Bydesign	26
Center for Miljø	28
Center for Byggeri	31
Center for Anlæg	33

Hermed foreligger rapporteringen af forvaltningens måltal for 2012 sat i Helhedsorienteret Driftsstrategi.

Om rapporten

Nærværende rapport beskriver kortfattet på forvaltningsniveau resultaterne for forvaltningens resultatopfyldelse. Resultaterne fra målingerne på medarbejdertilfredshed, faglig kvalitet, borgertilfredshed skal ses i et balanceret perspektiv. I denne rapport præsenteres resultaterne samlet, med henblik på at understøtte dette formål. Resultaterne suppleres af forvaltningens økonomirapportering, der foretages månedligt gennem månedsbogen.

I rapporten præsenteres forvaltningens samlede måltalsopfyldelse indledningsvis, sammen med en tværgående beskrivelse af de generelle udviklingstræk på forvaltningsniveau (hovedkonklusioner). Fagcentrene præsenterer herefter deres individuelle måltalsopfyldelse ét for ét med en beskrivelse af årsagerne til den aktuelle udvikling.

Samlet set er det hensigten at give et billede af udviklingen i forvaltningens ydelsesniveau i det forløbne år.

Metode

Rapporten er udarbejdet på baggrund af den årlige rapportering på måltalsopfyldelse på de fastsatte 38 borgervendte kerneydelser i forvaltningens fagcentre. Teknik- og miljøudvalget fastsatte ved deres møde den 12. december 2011 et mål for henholdsvis borgertilfredshed, og faglig kvalitet for hver af disse kerneydelser. Det er målopfyldelsen for disse, der her rapporteres på. Samtidig fastsattes et mål for forvaltningens medarbejdertilfredshed. Dette mål fastsattes på centerniveau. Medarbejdertilfredsheden er sammensat af i alt 14 parametre, der her rapporteres særskilt.

Såvel borgertilfredshed, faglig kvalitet som medarbejdertilfredshed rapporteres her dels på tværs af forvaltningen dels i den kontekst, de til hverdag indgår i, det vil sige på centerniveau. Det enkelte fagcenter har forklaret den stedfundne udvikling.

Hovedresultater

I nedenstående tabeller for henholdsvis borgertilfredshed, faglig kvalitet og medarbejdertilfredshed er indsat forvaltningens opnåede resultater for henholdsvis 2. Måling 2011 og de to målinger i 2012. Seneste måling i 2012 er sat i relation til det måltal, der er fastsat af Teknik- og Miljøudvalget og i de tilfælde, hvor der foreligger en forskel i scoren på 0,4 eller derover er ydelsen markeret med gult. Det ses heraf for hvilke ydelser, der foreligger markante over- eller underskridelser af det politisk fastsatte niveau.

Opfyldelse af måltal, borgertilfredshed

Ydelse	Borger-tilfredshed, september 2011	Borger-tilfredshed, april 2012	Borger-tilfredshed, september 2012	Måltal 2012
Begravelseshandlinger, CKI	4,4	4,2	4,3	4,4
Kirkegårdskultur, CKI	4,1	3,9	3,9	4,1
Kirkegårdsarealer,	4,1	4,0	4,1	4,0

CKI				
Kultur, CPN	3,6			**
Mødesteder, CPN	4,0			**
Grøn by, CPN	3,6			**
Natur, CPN,	3,6			**
Leg, CPN	3,5			**
Bevægelse, CPN	3,6			**
Ro, CPN	3,5			**
Rent vand / Bademulighed, CPN	3,2			**
Have- og kunstoplevelser *note		3,3	3,4	4,4
Parkoplevelser		3,3	3,4	4,1
Naturoplevelser		3,2	3,3	4,0
Leg og bevægelse		3,5	3,6	4,4
Vandoplevelser		3,2	3,3	4,1
Grønne gadeoplevelser		3,4	3,5	4,0
Information og service, CPK	2,9	2,7	2,8	3,0
Betalingsparkering, CPK	2,5	2,3	2,5	2,4
Parkeringskontrol og synlighed, CPK	2,3	2,3	2,3	2,6
Parkeringsmuligheder (ydelse overføres fra CTR til CPK)	2,7	2,8	2,8	2,8
Rene gader og pladser, CRE	3,1	3,2	3,2	3,2
Rene og trygge gadetoiletter, CRE	2,8	2,9	2,8	3,1
Vedligehold af affaldskurve, bænke og buslæskærme, CRE	3,1	3,2	3,3	3,2
Vedligeholdelse, CTR	3,4	3,4	3,4	3,5
Vinterberedskab, CTR	2,7	3,2	3,0	3,4
Fremkommelighed, CTR	3,2	3,3	3,3	3,3
Tryghed og sikkerhed i trafikken, CTR	3,5	3,5	3,5	3,6
Borgerdialog, CTR	2,6	2,6	2,7	3,0
Trafikal forandring og tilpasning, (CTR)	3,0	2,8	2,9	3,2
Byplanlægning, CBD	3,5	3,4	3,6	3,5
Arkitektur, CBD	3,4	3,3	3,5	3,5
Almene boliger, CBD	2,9	2,8	2,9	3,3
Kvarterudvikling, CBD	3,2	3,1	3,1	3,0
Byfornyelse, CBD	3,1	3,1	3,3	3,3
Færre Miljøgener i byen, CMI	3,2	3,2	3,3	4,2
Håndtering af jord, CMI	4,0	3,6	3,8	4,0
Rottebekæmpelse, CMI	3,1	3,4	3,4	4,0
Rent drikkevand, CMI	4,2	4,3	4,4	4,3
Affaldsafhentning,	4,1	4,3	4,4	4,0

CMI				
Affaldssortering, CMI	3,3	3,1	3,1	3,5
Handlemuligheder ift. reduktion af CO2-udslip, CMI	2,6	2,7	2,7	3,2
Sikkert og sundt byggeri, CBG	3,6	3,6	3,6	3,6
Dokumentation af byens infrastruktur, CBG	3,2	3,2	3,2	3,3
Opretholdelse af fremkommelighed ved anlægsprojekter, CAN	3,1	3,2	3,1	3,3
Inddragelse af borgerne i udviklingen af de offentlige rum, CAN	2,3	2,3	2,2	2,4
Kommunikation til borgerne om anlægsprojekter, CAN	2,7	2,9	2,9	2,9

Opfyldelse af måltal, faglig kvalitet

Ydelse	Faglig kvalitet, september 2011	Faglig kvalitet, april 2012	Faglig kvalitet, september 2012	Måltal 2012
Begravelseshandlinger, CKI	4,6	4,5	4,6	4,6
Kirkegårdskultur, CKI	4,8	4,4	-**	4,2
Kirkegårdsarealer, CKI	3,8	3,9	4,0	3,3
Kultur, CPN	4,0			**
Mødesteder, CPN	3,9			**
Grøn by, CPN	3,4			**
Natur, CPN,	4,0			**
Leg, CPN	4,0			**
Bevægelse, CPN	3,7			**
Ro, CPN	3,8			**
Rent vand / Bademulighed, CPN	4,3			**
Have- og kunstoplevelser		3,3	3,2	4,0
Parkoplevelser		3,5	3,5	4,0
Naturoplevelser		3,4	3,1	4,0
Leg og bevægelse		3,6	3,4	4,0
Vandoplevelser		3,6	3,5	4,0
Grønne gadeoplevelser		3,4	3,0	4,0
Information og service, CPK	4,1	4,5	4,0	4,0
Betalingsparkerer, CPK	4,4	4,8	4,3	4,8
Parkeringskontrol og synlighed, CPK	4,8	4,8	4,4	4,8

Parkeringsmuligheder (ydelse overføres fra CTR til CPK)	4,8	4,8	4,4	-
Rene gader og pladser, CRE	4,3	4,6	4,2	4,1
Rene og trygge gadetoiletter, CRE	3,9	4,1	3,8	4,1
Vedligehold af affaldskurve, bænke og buslæskærme, CRE	4,1	4,1	4,1	3,9
Vedligeholdelse, CTR	3,6	3,4	3,5	3,4
Vinterberedskab, CTR	2,9	3,9	3,9	3,2
Fremkommelighed, CTR	2,8	2,6	2,6	3,3
Tryghed og sikkerhed i trafikken, CTR	3,7	3,3	2,5	3,8
Borgerdialog, CTR	4,2	4,4	4,6	4,2
Trafikal forandring og tilpasning, (CTR)	3,2	3,4	3,4	3,3
Byplanlægning, CBD	3,4	3,5	4,2	4,0
Arkitektur, CBD	4,0	4,0	4,0	4,0
Almene boliger, CBD	3,9	3,4	3,5	4,0
Kvarterudvikling, CBD	3,6	3,6	4,0	4,0
Byfornyelse, CBD	3,5	3,8	3,9	3,8
Færre Miljøgener i byen, CMI	4,3	4,5	4,7	4,0
Håndtering af jord, CMI	3,6	3,9	3,8	3,5
Rottebekæmpelse, CMI	3,4	3,1	3,3	3,5
Rent drikkevand, CMI	4,0	2,5	4,3	4,0
Affaldsafhentning, CMI	4,7	4,7	4,9	3,8
Affaldssortering, CMI	3,5	4,0	4,5	3,9
Handlemuligheder ift. reduktion af CO2-udslip, CMI	3,1	3,1	3,3	3,4
Sikkert og sundt byggeri, CBG	3,7	3,9	3,6	3,9
Dokumentation af byens infrastruktur, CBG	4,1	3,8	3,9	3,9
Opretholdelse af fremkommelighed ved anlægsprojekter, CAN	2,6	3,8	3,5	3,0
Inddragelse af borgerne i udviklingen af de offentlige rum, CAN	4,9	3,4	5,0	4,0
Kommunikation til borgerne om anlægsprojekter, CAN	3,7	3,5	4,2	3,5

** : "Ydelsen "Kirkegårdskultur" har i en periode været suspenderet på grund af barselsorlov

* I forhold til 2011 har CPN defineret og målt på 6 nye ydelser siden april 2012.

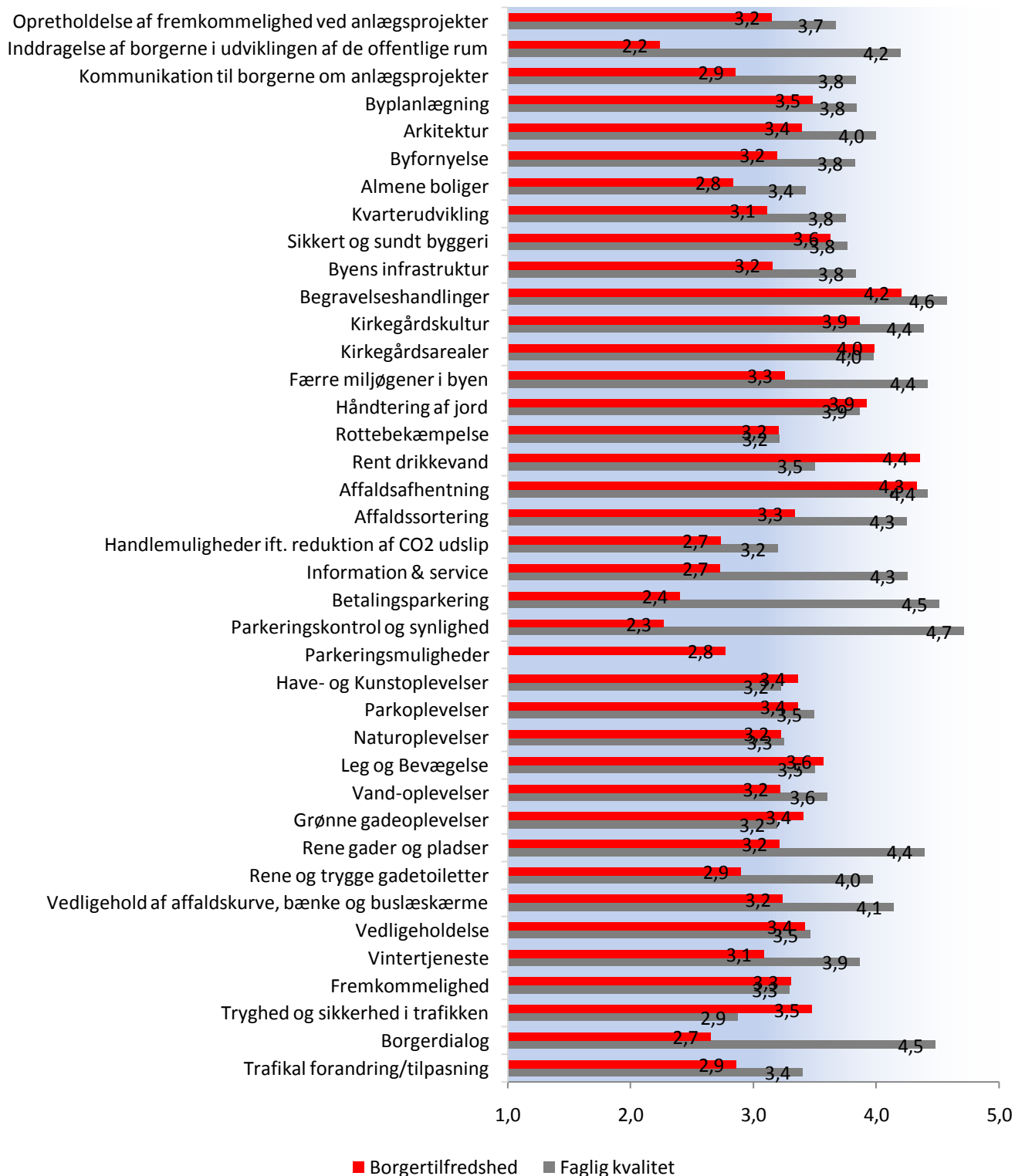
Opfyldelse af måltal, medarbejdertilfredshed

Center	Medarbejdertilfredshed, september 2011	Medarbejdertilfredshed, april 2012	Medarbejdertilfredshed, september 2012	Måltal 2012
CKI	4,1	4,0	4,0	4,0
CPN	3,9	3,9	3,9	4,2
CPK	4,0	4,0	4,0	4,1
CRE	3,9	3,9	3,9	4,2
CTR	3,9	4,0	4,0	4,1
CBD	4,0	4,0	4,0	4,3
CMI	4,0	4,0	3,8	4,2
CBG	4,0	4,0	4,0	4,2
CAN	4,1	3,9	4,0	4,1
KES	-	3,8	3,9	-

De med gult markerede ydelser er som nævnt de borgervendte kerneydelser, hvor der foreligger markante udsving i forhold til de satte måltal. Fagcentrenes måltalsforklaringer fremgår af afsnittet "Centerspecifik Måltalsopfølgning".

I det nedenstående ses ydelserne på tværs af forvaltningen. Dels er der foretaget en sammenligning af borgernes vurdering med den faglig kvalitet, og dels er der foretaget en sammenligning af borgernes vurdering af kvaliteten med borgernes vurdering af vigtigheden af de pågældende ydelser. Endelig ses på medarbejdertilfredsheden, dels på centerniveau, der er det niveau, hvorpå måltallene er sat, og dels på niveau er de enkelte målepunkter.

Borgertilfredshed og faglig kvalitet 2012

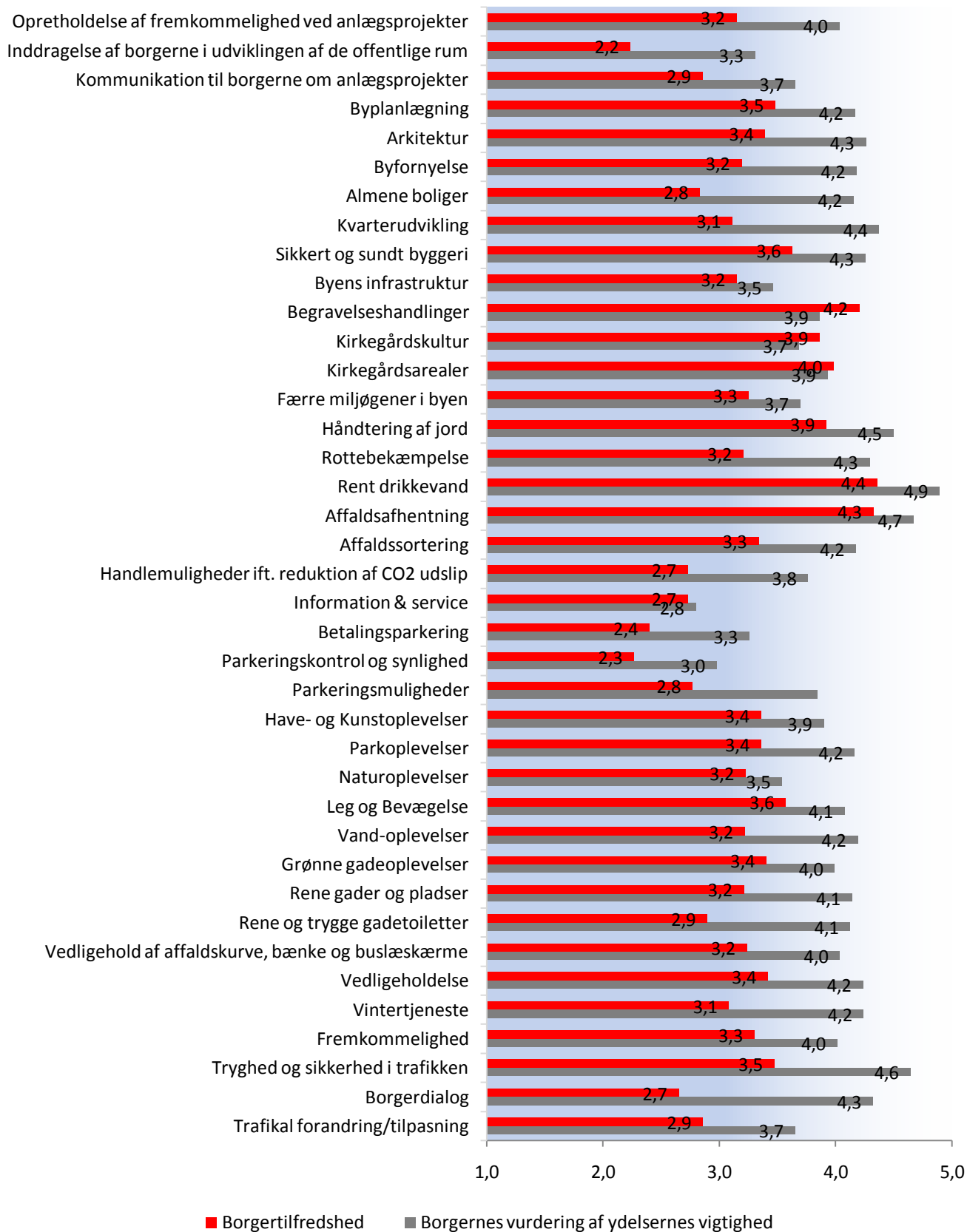


Det skal i forbindelse med denne fremstilling understreges, at borgertilfredsheden og den faglige kvalitet *ikke* er direkte sammenlignelige størrelser, på trods af, at de måles på samme ydelse. Mens borgerne bedømmer den *oplevede* kvalitet, ud fra et lægmandssynspunkt, bedømmer fagcentret den

tekniske *faglige* kvalitet, ud fra et rent professionelt synspunkt. Der er ikke nødvendigvis overensstemmelse mellem disse størrelser. Der må også tages højde for, at borgeren i visse sammenhænge (f.eks. parkeringskontrol) kan bedømme ud fra egeninteresse, hvad der kan påvirke sammenligneligheden i forhold til den faglige måling.

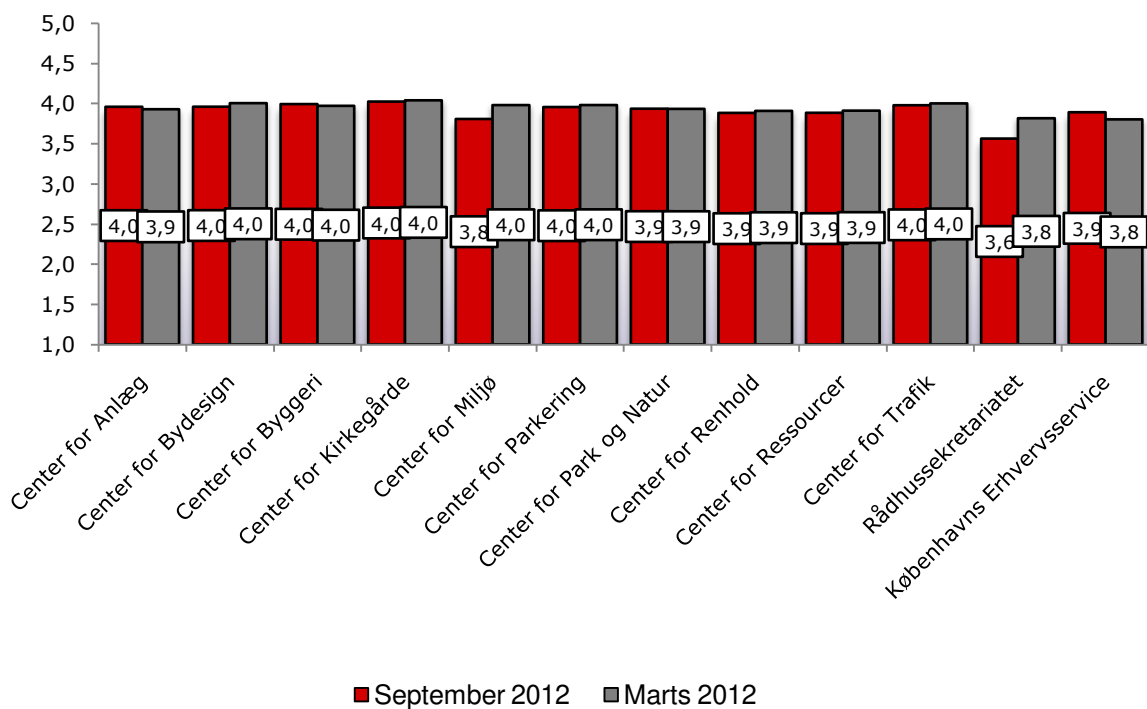
Med disse forbehold er der tale om en sammenligning, der fortsat kan give anledning til refleksion, særligt hvor forskellene er meget store, eller hvor de ændrer sig over tid. Der henvises igen til den centerspecifikke måltalsopfølgning for beskrivelse af, hvor forvaltningens faglige eksperter har fundet anledning til kommentering.

Borgertilfredshed og borgernes vurdering af ydelsernes vigtighed 2012



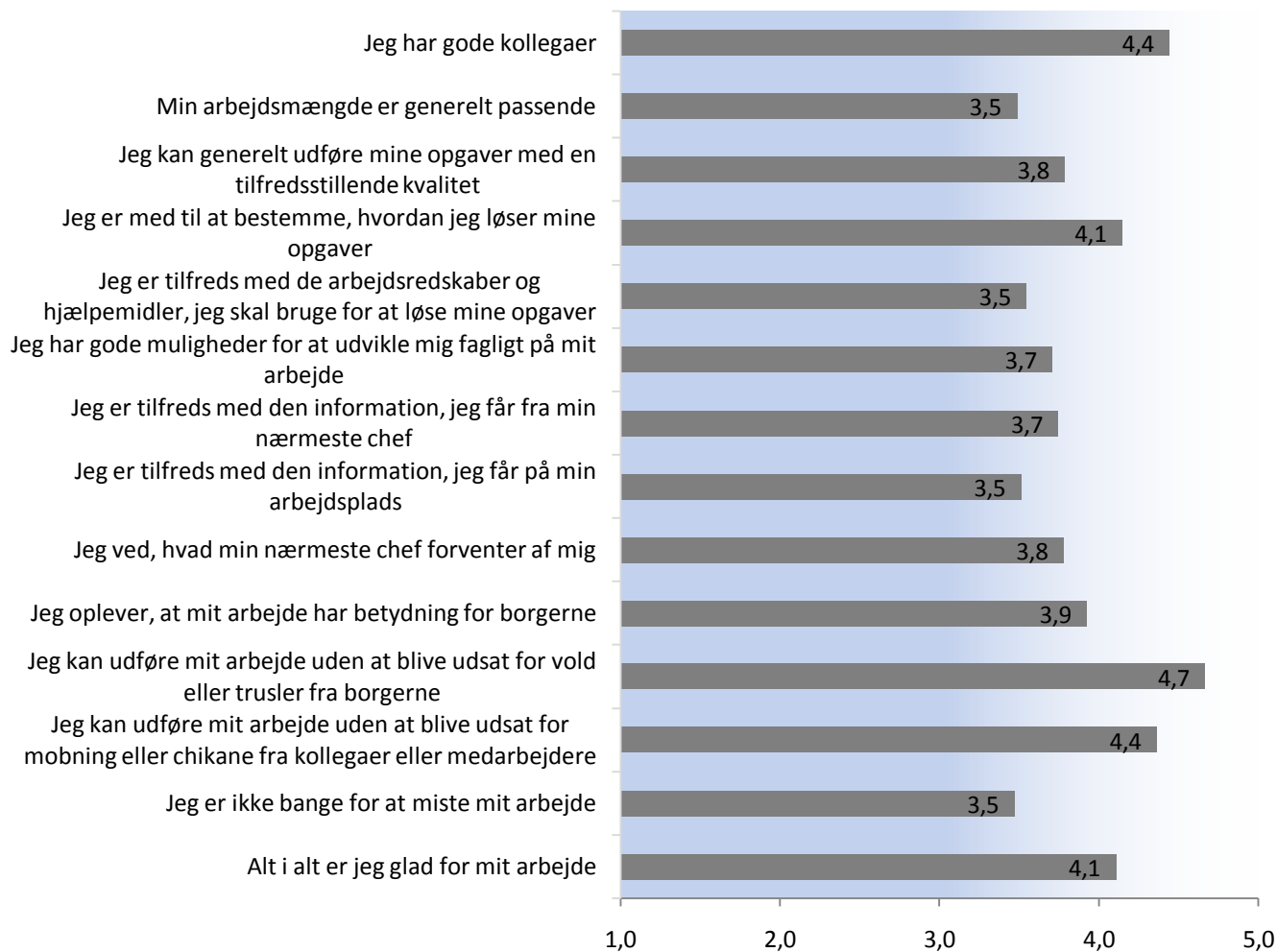
Borgerne er blevet spurgt om såvel deres opfattelse af ydelseernes kvalitet som af deres opfattelse af ydelseernes vigtighed. Dermed foreligger der en opgørelse af, hvor vigtige borgerne alt i alt finder hver enkelt ydelse. Det fremgår heraf at ”tryghed og sikkerhed i trafikken”, ”affaldsafhentning”, ”rent drikkevand” og ”håndtering af jord” alle er ydelser, der scorer over 4,5 i vigtighed. For ”tryghed og Sikkerhed i trafikken” og Håndtering af Jord” gælder det, at de begge scorer under 4 i borgernes faktisk bedømmelse af ydelsen. Der er således stor forskel på vigtighedsscoren og den faktiske bedømmelse.

Medarbejdertilfredshed, forår og efterår 2012, centerniveau



Da måltallene for medarbejdertilfredshed er sat på centerniveau er det afrapporteret her på samme niveau. Som det fremgår af den ovenstående tabel, er der ikke centre, hvor forskellen på den opnåede medarbejdertilfredshed og det satte måltal er markant.

Medarbejdertilfredshed, målepunkter, 2012 gennemsnit



Spørgsmålene vedrørende arbejdsmængde, tilfredshed med arbejdsredskaber, og frygt for at miste sit arbejde scorer lavest, 3,5. Samlet set, er der som nævnt ingen centre, der har markante overskridelser i forhold til det fastsatte måltal.

Centerspecifik måltalsopfølgning

I det nedenstående præsenteres en række konkrete resultater fra målingen for de faglige centre i Teknik- og Miljøforvaltningen. Københavns Erhvervsservice. Der blev etableret pr. 1. April 2012 er kun omfattet for så vidt gælder centrets medarbejdertilfredshed, og for så vidt angår "udendørsserveringer", der er en del af den samlede ydelse "fremkommelighed", der ved måltalsfastlæggelsen alene var placeret i Center for Trafik. Da centret altså ikke eksisterede ved måltalsfastlæggelsen er der ikke udarbejdet et særskilt afsnit herom. Bor rapportering omkring udeserveringer henvises til afsnittet om Center for Trafik.

Center for Kirkegårde

Borgertilfredshed

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
Begravelseshandlinger	4,4	4,2	4,3	4,4
Kirkegårdskultur	4,1	3,9	3,9	4,1
Kirkegårdsarealer	4,1	4,0	4,1	4,0

Faglig Kvalitet

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
Begravelseshandlinger	4,6	4,5	4,6	4,6
Kirkegårdskultur	4,8	4,4	-	4,2
Kirkegårdsarealer	3,8	3,9	4,0	3,3

Medarbejdertilfredshed

	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
Medarbejdertilfredshed	4,1	4,0	4,0	4,0

Borgertilfredshed

Vedrørende ydelsen "begravelseshandlinger": Målet er nået og ligger stadig højt og der er fin overensstemmelse med borgernes bedømmelse af vigtighed og tilfredshed.

For ydelsen "kirkegårdskultur" Ydelsen ligger tæt op mod målet og forvaltningen skal fastholde det høje ambitionsniveau som i særlig grad understøttes af den ældre del af københavnere. Der er fin overensstemmelse mellem borgernes bedømmelse af vigtighed og tilfredshed. En brugerundersøgelse fra 2012 på området har givet os indikatorer på indsatsområder for 2013.

For ydelsen "kirkegårdsarealer", er målet nået og ligger marginalt over vores forventninger om et mindre fald i tilfredsheden som følge af "HOD Light" i 2012, hvor formålet har været et "ikke så fint kirkegårdsniveau". Der er fin overensstemmelse mellem borgernes bedømmelse af vigtighed og tilfredshed.

Faglig Kvalitet

Vedrørende ydelsen ”begravelses handlinger”: måltallet er i 2012 sænket til et mere realistisk, men stadig højt niveau og målet er nået. Produktet ”Højtideligheder” har været indsatsområde i 2012 og har dermed været med til at fastholde et højt kvalitetsniveau.

Vi ligger tæt på, men stadig marginalt over målet efter at vi har nedjusteret indsatsen på området fra 2011 – 2012.

For ydelsen ”kirkegårdsarealer”, er det faglige kvalitetsniveau stadig højt og er i fin overensstemmelse med borgernes bedømmelse af vigtighed og tilfredshed. Vi har overvurderet effekten af ”HOD Light” i 2012, hvor formålet har været et ”ikke så fint kirkegårdsniveau”. Det kan tyde på at vi er lykkedes med den svære opgave internt i organisationen.

Medarbejdertilfredshed

Målet er nået på det overordnede plan, men vi har valgt at arbejde med tilfredsheden med flere af de underliggende temaer for at øge medarbejdertilfredsheden generelt.

Center for Park og Natur

Ny målingsmetode for 2012

Forvaltningen har valgt at ændre Center for Park og Naturs ydelser med virkning fra 2012. Ændringen 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. Der fremkommer derfor et nyt sæt ydelser fra 2012, jf. nedenfor.

Borgertilfredshed

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
Kultur	3,6			
Mødesteder	4,0			
Grøn by	3,6			
Natur	3,6			
Leg	3,5			
Bevægelse	3,6			
Ro	3,5			
Rent Vand/ Bademulighed	3,2			
Have- og kulturoplevelser		3,3	3,4	3,7
Parkoplevelser		3,3	3,4	3,9
Naturoplevelser		3,2	3,3	3,7
Leg og bevægelse		3,5	3,6	3,7
Vandoplevelser		3,2	3,3	3,4
Grønne gadeoplevelser		3,4	3,5	3,7

Faglig Kvalitet

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
Kultur	4,0			
Mødesteder	3,9			
Grøn by	3,4			
Natur	4,0			
Leg	4,0			
Bevægelse	3,7			
Ro	3,8			
Rent Vand/ Bademulighed	4,3			
Have- og kulturoplevelser		3,3	3,2	4,0
Parkoplevelser		3,5	3,5	4,0
Naturoplevelser		3,4	3,1	4,0
Leg og bevægelse		3,6	3,4	4,0
Vandoplevelser		3,6	3,5	4,3
Grønne gadeoplevelser		3,4	3,0	3,6

Medarbejdertilfredshed

Medarbejdertilfredshed	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
	4,0	3,9	3,9	4,0

Generelt kan man se, at Center for Park og Natur oplever et fald i både borgertilfredshed og faglig kvalitet fra 2011 til 2012. Borgertilfredsheden falder fra et samlet resultat på 3,5 i 2011 til 3,4 i 2012. Den faglige kvalitet falder fra et samlet resultat på 3,9 i 2011 til 3,4 til 2012. Det er svært at sige, hvor meget ændringen i målemetode spiller ind her – men oplevelsen hos Center for Park og Natur er, at den nye målemetode giver meget mere anvendelige resultater, der i højere grad afspejler virkeligheden.

Borgertilfredshed

Borgertilfredsheden ligger i foråret mellem 3,2 (Naturoplevelser og Vandoplevelser) og 3,5 (Leg og Bevægelse). Alle ydelser stiger i efterårsmålingen, som ligger mellem 3,3 (Naturoplevelser og Vandoplevelser) og 3,6 (Leg og Bevægelse). Resultatet for 2012 ligger på 3,4, og målet for 2012 på 3,7 nås derfor ikke.

Samlet set falder borgertilfredsheden med 0,1 fra 2011 til 2012. I Strategisk Prioritering var den samlede forventning faktisk, at borgertilfredsheden i CPN ville falde med 0,1 i 2012. Det er dog svært entydigt at konkludere om, der er tale om en sammenhæng – men et forsigtigt bud vil være, at Strategisk Prioritering i hvert fald har spillet ind på den forventede måde her.

Som noget nyt er borgertilfredshedsmålingen suppleret med borgernes vurdering af vigtigheden af ydelserne, jf. det indledende skema.

Her vurderer borgerne vigtigheden af Center for Park og Naturs ydelser fra 3,5 (Naturoplevelser) til 4,2 (Vandoplevelser). Alle ydelser holder niveauet fra forårsmålingen til efterårsmålingen – undtagen naturoplevelser der falder i vigtighed. Samlet set vurderes Center for Park og Naturs ydelser til en vigtighed på 4,0.

Faglig kvalitet

Den faglige kvalitet ligger i foråret mellem 3,3 (Have- og Kunstoplevelser) til 3,6 (Leg og Bevægelse og Vandoplevelser). Målingen falder i efterårsmålingen for alle ydelser – undtagen Parkoplevelser, der fastholder niveauet. Grønne Gadeoplevelser står for det største fald fra 3,4 til 3,0. Resultatet for 2012 er på 3,4, og målet for 2012 på 4,0 nås derfor ikke.

Medarbejdertilfredshed

Medarbejdertilfredsheden har de seneste tre målinger – dvs. september 2011 til september 2012 - ligget på samme niveau på 3,9. Seneste måling og samtidig også det samlede resultat for 2012 placerer sig lige under måltallet på 4,0. Hvis man ser tilbage på den samlede udvikling 2008-2012 har medarbejdertilfredsheden varieret i denne periode mellem 3,6 og 4,0. Resultatet fra september 2010 på 4,0 er det højeste niveau i CPN.

Ser man isoleret på målingerne i 2012 – april til september 2012 – er der samlet set på CPN-niveau ingen nævneværdig udvikling og gennemsnittet placerer sig på 3,9. Den interne udvikling på områdeniveau giver sig udslag i markante forskelle mellem centrets områder på op til 0,8. Halvdelen af områderne ligger på samme niveau gennem hele 2012 mens tre områder oplever en generel øget medarbejdertilfredshed på hver 0,1. Fem områder oplever et fald på mellem 0,1 og 0,2.

På spørgsmålsniveau er der en positiv udvikling på 5 spørgsmål fra april til september 2012:

- 1) Jeg har gode kollegaer (fra 4,3 til 4,4)
- 2) Min arbejdsmængde er generelt passende (fra 3,6 til 3,7)
- 3) Jeg kan generelt udføre mine opgaver med en tilfredsstillende kvalitet (3,8 til 3,9)
- 4) Jeg kan udføre mit arbejde uden at blive udsat for vold eller trusler fra borgerne (fra 4,0 til 4,1)
- 5) Jeg er ikke bange for at miste mit arbejde (fra 3,5 til 3,6)

På spørgsmålsniveau er der en negativ udvikling på 2 spørgsmål fra april til september 2012:

- 1) Jeg er tilfreds med de arbejdsredskaber og hjælpemidler jeg skal bruge for at løse mine opgaver (fra 3,7 til 3,6)
- 2) Jeg er tilfreds med den information, jeg får fra min nærmeste chef (3,9 til 3,8)

Center for Parkering

Borgertilfredshed

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
Information og service, CPK	2,9	2,7	2,8	3,0
Betalingsparkering, CPK	2,5	2,3	2,5	2,5
Parkeringskontrol og synlighed, CPK	2,3	2,3	2,3	2,6
Parkeringsmuligheder (ydelse overføres fra CTR til CPK)	2,7	2,8	2,8	2,8

Faglig Kvalitet

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
Information og service, CPK	4,1	4,5	4,0	4,0
Betalingsparkering, CPK	4,4	4,8	4,3	4,8
Parkeringskontrol og synlighed, CPK	4,8	4,8	4,4	4,8
Parkeringsmuligheder (ydelse overføres fra CTR til CPK)	-*	-*	-*	-*

*: Center for Parkering overtog pr. 1. januar 2011 en række opgaver fra Center for Trafik (overflytning af Parkeringssekretariatet), og ydelsen ”parkeringsmuligheder” flyttede med. Der var fra CTR’s side ikke etableret en måleprocedure for ydelsen, i HOD regi. Parkeringsmuligheder kan dog måles på to måder – den ene via borgerspørgsmålene, og resultatet fremgår herover. Den anden er via halvårslige parkeringstællinger, der udføres af CTR. Disse er af en volumen og har en detailgrad, der skal tilpasses HOD- set-up’et. Parkeringstællingerne bruges løbende af Parkeringssekretariatet, frem for kun halvårligt, i forbindelse med en HOD-måling. De komplekse tællinger vil blive oversat til sigende HOD målinger, i forbindelse med revisionen af HOD – og vil således fremgå under faglig kvalitet, efter evalueringen af HOD og når de efterfølgende rettelser af konceptet er foretaget.

Medarbejdertilfredshed

Medarbejder-tilfredshed	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
	4,0	4,0	4,0	4,1

Borgertilfredshed

Borgertilfredsheden, har siden Center for Parkering (CPK) begyndte med HOD, været en udfordring for Cener for Parkering, idet centrets ydelser (betalingsparkering og parkeringskontrol) ikke ses som et gode, men en restriktion.

Der arbejdes på indsatser, der kan forbedre borgertilfredsheden med parkeringsområdet, og som handler om information om de trafikregulerende, miljøfremmende og tryghedsskabende indsatser, som CPK foretager.

Faglig kvalitet

I kraft af parkeringsrådets myndighedskaracter er måltallene for den faglige kvalitet høje. De gennemførte målinger har da også vist en høj faglig kvalitet, og understøtter dermed de ambitiøse mål, der blev sat sidste år. I alle tre ydelser med faglig kvalitet er der en svagt faldende tendens, fra april til septembermålingen. Ydelsesbegrebet dækker dog over målinger af et meget bredt udsnit af aktiviteter i CPK og årsagen til faldet under hver enkelt ydelse, kan spores til fald i kvalitet på enkelte aktiviteter:

For ydelsen ”Information og Service” gælder, at aprils måling viser et resultat på 4,5 – 0,5 over måltallet for 2012. September viser 4,01 altså et fald, der dog er på niveau med målet for 2012. Faldet skyldes fald i kvaliteten af besvarelse af mails. Opgaven er i foråret overgået fra CPK til Københavns Borgerservice (KBS), og det må formodes at faldet i kvalitet skyldes flytningen og de nye rammer. Det er aftalt med KBS at målingerne fortsættes uanset at opgaven er flyttet – hvis ikke måltallet retter sig igen når flytningen af opgaverne ”har sat sig” vil CPK gå i dialog med KBS om tiltag.

For ydelsen ”betalingsparkering” gælder at der er en tendens til faldende kvalitet siden seneste måling, der skyldes til dels at billetautomaterne bliver ældre og derfor ikke scorer helt så højt i den visuelle fremtoning. Billeautomaternes funktionalitet er der dog ikke noget at sætte en finger på.

Det allerstørste fald i kvalitet ses dog for udfærdigelsen af beboerlicenser, hvor aprilmålingen viste en faglig kvalitet på 4,68 og september viser et fald til 3. Opgaven er, som besvarelse af mail fra kunderne, overført til KBS i foråret og faldet tilskrives tillige flytningen. Også her fortsætter målingerne og retter tallene sig ikke, vil vi i dialog med KBS beslutte, hvad der skal til for at løse udfordringen.

”Parkeringskontrol og synlighed”: Pålæggelse af afgifter, sagsbehandling af klager og sagsbehandlingen af betalinger ligger mestendels på niveau med, eller over måltallene for 2012. Eneste undtagelse er afgiftsgiro, der falder fra 4,4 i april til 2,9 i september måned. Det markante fald skyldes store omlægninger af de IT-systemer, der styrer parkeringsafgifterne og betalingerne af disse – det har i lange perioder været meget vanskeligt at foretage afstemninger af hele porteføljen - ganske enkelt fordi data ikke har været korrekt placeret i systemerne.

Medarbejdertilfredshed

Medarbejdertilfredsheden er, på niveau med sidste år og ligger på 4,0. CPK satte ambitionen en tand højere i måltallet, nemlig 4,1. Der er meget stor forskel på de forskellige områders

udfordringer i forbindelse med medarbejdertilfredsheden da, der både er administrativt og udgående personale i CPK. Et par grimme overfald på parkeringsvagter i starten af året og en generel stigning af både fysiske og verbale overfald har påvirket medarbejdertilfredsheden på de spørgsmål, der relaterer sig dertil.

På et enkelt spørgsmål er medarbejdertilfredsheden dog dalet i hele centret, og det er på spørgsmålet om generel information på arbejdspladsen. CPK har derfor lavet en særlig indsats vedr. information, internt i CPK.

I CPK udarbejdes der – ved lav eller faldende målopfyldelse for en indikator eller grupper af beslægtede indikatorer – en handlingsplan, der beskriver initiativer til sikring af fremtidig målopfyldelse. Handlingsplaner kan udarbejdes på både områdeniveau og tværgående i centret som helhed eller i delmængder heraf. Handlingsplaner følges der op på ved hver ny HOD måling.

Center for Renhold

Borgertilfredshed

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
Rene gader og pladser, CRE	3,1	3,2	3,2	3,2
Rene og trygge gadetoiletter, CRE	2,8	2,9	2,8	3,1
Vedligehold af affaldskurve, bænke og buslæskærme, CRE	3,1	3,2	3,3	3,2

Faglig Kvalitet

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
Rene gader og pladser, CRE	4,3	4,6	4,2	4,3
Rene og trygge gadetoiletter, CRE	3,9	4,1	3,8	4,1
Vedligehold af affaldskurve, bænke og buslæskærme, CRE	4,1	4,1	4,1	4,0

Medarbejdertilfredshed

Medarbejder-tilfredshed	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
	3,9	3,9	3,9	4,2

Borgertilfredshed

I både marts og september bekræftede borgerne 2012s måltal på 3,2 for Rene gader og pladser! Dermed er der etableret et brud med den stagnerende tendens på 3,1 i tre målinger i træk, nemlig september 2010 til og med september 2011. Fremgangen og målopfyldelsen tilskrives flere mandetimer i form af flere midlertidigt ansatte, der hjælper i sommerhalvårets højsæson, samt en større udskiftning af maskinparken, som har været og stadig er stærkt nedslidt. Dertil formodes det, at borgerne husker Center for Renholds intensive indsats i forbindelse med 2012s Distortion, hvor renholdelsesniveauet var markant forbedret i forhold til 2011.

Fremgangen i borgernes tilfredshed er særlig bemærkelsesværdig i lyset af, at affaldspresset i København er steget markant; den totale mængde indvejet affald lå i 2008-2010 på omkring 4.200 tons per år, mens den steg til knap 5.500 tons i 2011, hvor der sås en stigning i fejaffald, mens affald fra affaldskurve faldt.

Den positive udvikling i borgernes tilfredshed med Rene gader og pladser bekræftes delvist af den faglige kvalitetsmåling, som lå på 4,6 i marts men faldt til 4,2 i september, hvilket også er lavere end det mere sammenlignelige og årstidsneutrale resultat på 4,3 i september 2011. Ikke mindst er septembers resultat lavere end 2012s måltal på 4,3 for den faglige kvalitet af Rene gader og pladser.

2012s måltal på 3,1 for borgernes tilfredshed med Rene og trygge gadetoiletter blev ikke nået, idet borgerne i marts havde en tilfredshed på 2,9, som faldt til 2,8 i september. Der er tale om en lettere tilbagegang i borgernes tilfredshed med renholdelsen og trygheden på de ubemandede gadetoiletter, hvilket overskygger en mindre fremgang i borgernes tilfredshed med renholdelsen og trygheden på de bemandede gadetoiletter, herunder særligt fremgang i tilfredsheden med renholdelsen på de bemandede gadetoiletter i Indre By fra 3,7 i marts til 4,1 i september.

Generelt set er det borgernes tilfredshed med ubemandede gadetoiletter, som står i vejen for måltalsopfyldelsen. Renholdelsen af de ubemandede gadetoiletter vurderes til 2,4, og trygheden ved at benytte de ubemandede gadetoiletter vurderes til 2,8. Det skal bemærkes, at man ikke kan forvente en høj tilfredshed med trygheden på et ubemandet gadetoilet – netop fordi det er ubemandet.

For tredje måling i træk er borgernes tilfredshed med vedligeholdelsen af affaldskurve, bænke og buslæskærme steget med en decimal, således at tilfredsheden i september ligger på 3,3 og mere end opfylder 2012s måltal på 3,2. Stigningen i borgernes tilfredshed tilskrives, at de første 1.500 af Københavns affaldskurve er blevet beklædt med grønt folie i forbindelse med kampagnen 'REN kærlighed til KBH', hvilket styrker oplevelsen af vedligeholdt byudstyr. Dertil har Center for Renhold gennem løntilskudsstillinger haft mulighed for at opgradere udskiftning og vedligeholdelse af bænke.

Faglig Kvalitet

Nedgangen i den faglige kvalitet af Rene gader og pladser er generel på tværs af fejning, ukrudts- og graffiti-bekæmpelse, men den største tilbagegang ses i forhold til ukrudtsbekæmpelse, særligt på fortøve samt heller og midterøer. Den generelle nedgang i den faglige kvalitet kan skyldes en delvis omlægning af målemetode, som blandt andet involverer flere opgavekoordinatorer.

Nedgangen i borgertilfredsheden bekræftes af den faglige kvalitetsmåling af Rene og trygge gadetoiletter, som falder fra 4,1 i marts til 3,8 i september. Dermed bliver 2012s måltal for den faglige kvalitet på 4,1 for Rene og trygge gadetoiletter heller ikke nået.

Faldet i den faglige kvalitetsmåling af Rene og trygge gadetoiletter skyldes især en lavere vurdering af lugt på de selvstændige pissoirer, som falder fra 2,8 i marts til 1,5 i september, samt lugt på de ubemandede gadetoiletter af typen 'AFA', som falder fra 4,4 i marts til 3,8 i september. Der kan være tale om en årstids- og varmeudløst gene, som bekræftes af, at der er et lettere fald i

vurderingen af lugt på den anden type ubemandede gadetoilet, DANFO, som falder fra 3,3 i marts til 2,9 i september. Ud over vurderingen af lugt er der også et markant fald i den faglige kvalitetsvurdering af vedligeholdelsen af de ubemandede gadetoiletter af typen 'DANFO', som falder fra 4,0 i marts til 3,5 i september.

Den faglige kvalitetsmåling af vedligeholdelse af affaldskurve, bænke og buslæskærme ligger for tredje måling i træk på 4,1 og opfylder 2012s måltal på 4,0. Ser man på den enkelte type byudstyr, går den faglige kvalitetsmåling så at sige bag om folieringen og vurderer for tredje måling i træk vedligeholdelsen af affaldskurve til 4,1, mens den bekræfter Center for Renholds intensiverede vedligeholdelse af bænke, som vurderes til 4,1 i september mod 4,0 i marts. Vurderingen af buslæskærme er faldet fra 4,8 i marts til 4,6 i september.

Medarbejdertilfredshed

Medarbejdertilfredsheden i Center for Renhold ligger stabilt og for tredje måned i træk på 3,9, hvilket ikke opfylder 2012s måltal på 4,2. Der ses ikke nævneværdig udvikling på det enkelte spørgsmål, som i hovedparten af tilfældene ligger stabilt eller er gået en decimal frem eller tilbage.

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' (3,6).
- 'Jeg er tilfreds med den information, jeg får fra min nærmeste chef' (3,7).
- 'Min arbejdsomfang er generelt passende' (3,8).

Center for Trafik

Borgertilfredshed

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012
Vedligeholdelse, CTR	3,4	3,4	3,4
Vintertjeneste, CTR	2,7	3,2	3,0
Fremkommelighed, CTR	3,2	3,3	3,3
Tryghed og sikkerhed i trafikken, CTR	3,5	3,5	3,5
Borgerdialog, CTR	2,6	2,6	2,7
Trafikal forandring og tilpasning, (CTR)	3,0	2,8	2,9

Faglig Kvalitet

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012
Vedligeholdelse, CTR	3,6	3,4	3,5
Vintertjeneste, CTR	2,9	3,9	3,9
Fremkommelighed, CTR	2,8	2,6	2,6
Tryghed og sikkerhed i trafikken, CTR	3,7	3,3	2,5
Borgerdialog, CTR	4,2	4,4	4,6

Medarbejdertilfredshed

Center	September 2011	April 2012	September 2012
CTR	3,9	4,0	4,0

Borgertilfredshed

Den gennemsnitlige borgertilfredshed for vedligeholdelse har ligget stabilt i de sidste tre målinger. Dette er dog lidt under måltallet for 2012, der blev fastfast til 3,5. Dette sker på trods af en jævn stigning i borgertilfredsheden på kørebaner, cykelstier, fortove, belysning og vejstriber. Borgernes tilfredshed overstiger måltallet på både belysning og signaler, hvilket trækker gennemsnittet op i forhold til de øvrige målepunkter, der ikke opfylder måltallet.

Borgertilfredsheden for vintertjenesten ligger fortsat under måltallet på 3,3, men er dog steget siden 2011. Det er ofte tilfældet, at borgernes tilfredshed falder i efteråret, når de tænker tilbage på vinteren, hvilket også er tilfældet i år.

Når det kommer til fremkommelighed er måltallet opfyldt i begge målinger i 2012. Borgernes tilfredshed med den generelle fremkommelighed for henholdsvis fodgængere, cyklister, busser og bilister har ligget stabilt siden første måling i 2011 i nævnte rækkefølge, hvor bilisterne scorer lavest med 3,0, mens fodgængerne scorer højest med 3,9. Det undrer, at tilfredsheden for

fremkommelighed ved vejarbejder er så høj, da det ikke stemmer overens med antallet af klager, der modtages.

Borgernes oplevelse af at kunne færdes trygt i trafikken har ligget på 3,5 siden den første måling i 2011. Måltallet er i 2012 blevet forhøjet til 3,6, men dette er ikke blevet opnået.

Borgertilfredsheden med borgerdialog er steget fra den første måling i 2011 på 2,3, men er ikke kommet op på måltallet på 3,0. Medarbejderne nævner især, at det er problematisk, at borgerne spørges generelt om dialog med CTR og dermed ikke kun det myndighedsområde, som den faglige kvalitet baseres på.

Borgernes tilfredshed med udviklingen i byen har siden efteråret 2010 svinget mellem 2,8 og 3,0. Det betyder, at efterårets måling på 3,0 er i den høje ende, om end måltallet på 3,2 ikke er blevet opnået. Hertil nævnes det, at det er problematisk at spørge borgerne om forandringer, de oplever i byen, da det er uklart, om borgerne tænker på nuværende vejarbejder, langvarige projekter eller helt andre ting, når dette besvares.

Faglig kvalitet

For den faglige kvalitet gælder det, at der blev fastsat måltal på målpunktsniveau. I denne måltalsopfølgning behandles de dog på ydelsesniveau.

Måltallet på 3,4 er opfyldt for vedligehold. Dette skyldes bl.a. en stigning for vedligeholdelsen af belysningen fra 2,8 til 3,1 i efteråret i takt med udskiftning af gamle apparaturer.

Vintertjenesten ligger i 2012 godt over måltallet på 3,2. Dette skyldes, at vinteren 2011/12 var præget af stabilt vejr med beskedne mængder nedbør. Derudover er det tydeligt at se, at cykelstierne har fået tildelt 2 millioner, hvilket har muliggjort etableringen af 8 nye ruter. Det er på trods af den flotte måling fortsat problematisk at overholde tiden for gangarealerne med de midler, der er til rådighed.

Måltallet for fremkommelighed ligger på 3,3 og er dermed ikke opnået. Dette skyldes især de benyttede målemetoder, som CTR er ved at udvikle, så de fremadrettet giver et dækkende billede af den faglige kvalitet. For fremkommelighed ved vejarbejder gælder det, at den hidtidige metode ikke har givet et reelt billede af virkeligheden, men en ny målemetode er allerede taget i brug. Der arbejdes fortsat på at udvikle en metode, der virker til målepunkterne for den generelle fremkommelighed.

Ambitionen for tryghed og sikkerhed i trafikken er høj, hvormed måltallet på 3,8 ikke er blevet opnået. Den faglige kvalitet er faldet markant i efteråret 2012, idet statistikken for antal tilskadekomne og dræbte cyklister er steget, hvormed målepunktet har fået værdien 1,0. Der arbejdes løbende på at forbedre forholdene for cyklister, men det er ikke til at lave en direkte forklaring af denne negative udvikling siden foråret.

Fremadrettet skal ydelsen opdeles i to, da det ikke giver mening at lave et gennemsnit for ydelsen, der består af både tryghed og sikkerhed i den faglige kvalitet.

Måltallet for borgerdialog blev sat til 4,2, hvilket har været opnået siden målingerne startede i foråret 2011. Der er flere problematiske elementer i den faglige måling af denne ydelse. CTR

overvejer fremadrettet at lave en bredere måling på tværs af centret med inddragelse af workshops og andre arbejdsgange, hvor der foruden myndighedsområdet også er en direkte dialog med borgere.

Trafikal forandring og tilpasning opnår måltallet på 3,3. Det har vist sig at være en stor udfordring at måle på dette inden for HOD, hvormed ydelsen forventes at udgå fra 2013.

Medarbejdertilfredshed

Måltallet for den samlede medarbejdertilfredshed er i 2012 sat til 4,1. På dette parameter har CTR ligeledes sat forskellige måltal for de enkelte spørgsmål.

For medarbejdertilfredsheden er det især vurderingen af arbejdsredskaber, der trækker ned, idet måltallet ligger på 3,7, mens målingen i efteråret lå på 3,3. Den kontinuerligt lave måling har i forbindelse med sommeren læringsseminar i CTR afstedkommet to ud af tre initiativer, der omhandler en opdatering af KK-kortet samt datakvalitet og koordinerede it-systemer. Det sidste initiativ omhandler en bedre fælles identifikation i CTR. Der arbejdes fortsat på initiativerne.

Center for Bydesign

Borgertilfredshed

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
	Borger-tilfredshed	Borgertilfredshed	Borger-tilfredshed	Borger-tilfredshed
Byplanlægning, CBD	3,5	3,4	3,6	3,5
Arkitektur, CBD	3,4	3,3	3,5	3,5
Almene boliger, CBD	2,9	2,8	2,9	3,0
Kvarterudvikling, CBD	3,2	3,1	3,1	3,3
Byfornyelse, CBD	3,1	3,1	3,3	3,3

Faglig Kvalitet

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
Byplanlægning, CBD	3,4	3,5	4,2	4,0
Arkitektur, CBD	4,0	4,0	4,0	4,0
Almene boliger, CBD	3,9	3,4	3,5	4,0
Kvarterudvikling, CBD	3,6	3,6	4,0	3,8
Byfornyelse, CBD	3,5	3,8	3,9	4,0

Medarbejdertilfredshed

Medarbejdertilfredshed	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012/ 2011
	4,0	4,0	4,0	4,3

Borgertilfredshed

Byplanlægning: Borgertilfredsheden er steget til nu at ligge på niveau med måltallet (3,5). Det lange tidsperspektiv i borgernes oplevelse af lokalplanens virkeliggørelse gør det imidlertid vanskeligt at relatere borgerpanelets eller fokusgruppernes svar til kvaliteten i konkrete lokalplaner. CBD

gennemfører i stedet byevalueringer af udbyggede byområder – som p.t. gennemføres af Sluseholmen – for at afdække planernes kvalitet og borgernes tilfredshed.

Arkitektur: Borgertilfredshedsmålingen har hidtil ligget på 3,4 og er i september 2012 steget til 3,6 og ligger således stabilt omkring måltallet på 3,5. Evaluering af borgertilfredsheden ifbm. arkitekturydelsen lider af de samme udfordringer som byudviklingen. CBD bruger derfor også her byevalueringer for at få en uddybende afdækning af borgertilfredsheden.

Byfornyelse: Borgertilfredshedsmålingen har været støt stigende hen over årene og svarer nu til måltallet på 3,5. Borgerne værdsætter især gårdrummene, men er lidt mere skeptiske overfor byfornyelsesindsatsen overfor nedslidte boliger. Gårdrummene trækker altså det samlede tal op, men begge måltal er stigende. Stigningen skyldes den kommunikationsindsats, der er gjort på byfornyelsesområdet samt større fokus på bæredygtighed i byfornyelsesprojekter, herunder energirenovering. Stigningen kan endvidere forklares med at gårdrenoveringer skaber en markant og mærkbar forbedring af københavnernes boligforhold.

Almene boliger: Borgertilfredsheden ligger nogenlunde konstant på ca. 2,9 hen over årene og ligger således lige i underkanten af måltallet på 3,0. Det er især spørgsmålet om, hvorvidt de almene boliger lever op til borgerpaneldelegaternes egne boligbehov, der trækker det samlede måltal ned. Spørgsmålet, der vedrører den generelle opfattelse af de almene boligområders kvalitet og tidssvarende trækker til gengæld måltallet op.

Kvartersudvikling: Borgertilfredsheden har været relativt stabil med små udsving henover det sidste års tid og ligger nu på 3,1 mod måltallet på 3,3. Måltallet dækker dels over, at borgerpanelet oplever København som en generel sammenhængende, mangfoldig og tryk by (3,5), mens de i mindre udstrækning oplever, at de udsatte byområder løftes tilstrækkeligt (2,8). Målingen lider af de samme udfordringer som byudviklingsmålingerne – nemlig at der går en lang årrække fra indsats til effekten ses i de udsatte byområder.

Faglig Kvalitet

Byplanlægning: Den faglige kvalitet er steget fra ca. 3,5 i de tidligere år til 4,2 i september 2012, og ligger således over måltallet (4,0). Målingerne er dog afhængige af det individuelle produkts kvalitet, da målingerne gennemføres som evalueringer af ”stikprøvecases” (en byrumsplan og to lokalplaner). Generelt beror den positive udvikling fortrinsvist på at CBD har udviklet værktøjer til at sikre bedre lokalplaner. Eksempelvis ved at forny lokalplanmanualen, og udarbejde egenartsanalyser samt arkitektur og bylivsanalyser.

Arkitektur: De faglige kvalitetsmålinger ligger også stabilt og når måltallet på 4,0. For at supplere evalueringen af arkitekturydelsen med andre perspektiver, opstiller CBD derudover et resultatmål vedr. et antal arkitekturpriser som vi mener, kommunen bør opnå det kommende år.

Ligesom ved måling af den faglige kvalitet i byplanlægning, er der tale om individuelle målinger af konkrete planer, hvorfor måleresultaterne er vanskelige at sammenligne. Stabiliteten i måltallet er således udtryk for en ensartet kvalitetstilgang til produktet.

Byfornyelse: Målingen ligger på 3,9 og når dermed næsten måltallet på 4,0. Målingerne gennemføres som stikprøveevalueringer af gennemførte projekter og har derfor udsving hen over årene. Den generelle stigning skyldes, at vi er begyndt at integrere LAR-løsninger i nye gårdrum.

Almene boliger: Den faglige kvalitet ligger på 3,5 og lever ikke op til måltallet på 4,0. Det gælder både for tilsyn- og tilsagnssager. Den manglende målopfyldelse skyldes dels den store sagsmængde dels den individuelle kvalitet i de sager, der lægges til grund for evalueringen. For at sikre læring gennemføres evalueringen altid med afsæt i sager, der har budt på udfordringer frem for mere regelrette sagsforløb.

Kvartersudvikling: Den faglige selvevaluering, der både vedrører områdefornyelsesprojekterne og de boligsociale helhedsplaner ligger på 4,0 dvs. over måltallet på 3,8. Den faglige evaluering er steget fra 3,6 til 4,0, hvilket især skyldes, at områdefornyelsesprojekterne i særlig grad har formået at hive eksternt finansiering til projekterne i 2012. Eksempelvis er Skt. Kjelds Kvarter blevet udnævnt til Klimakvarter og fået bevilliget 60 mio. kr. af Realdania Fonden til kvarteret.

Medarbejdertilfredshed

Medarbejdertilfredshedsmålingerne har gennem de sidste par år ligget stabilt på 4,0 i forhold til det fastsatte måltal på 4,3.

Den manglende målopfyldelse skyldes primært tre forhold:

- generel utilfredshed med relevante og passende arbejdsredskaber, herunder IT, eDoc.
- flere medarbejdere tilkendegiver at arbejdsmængden er meget stor
- Medarbejderne er præget af mindre tryghed i ansættelsen

CBD tager disse tilkendegivelser alvorligt og vil indarbejde temaerne i centrets udviklingsplansarbejde i 2013, hvor arbejdsglæde er et af temaerne.

Center for Miljø

Borgertilfredshed

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
Færre miljøgener i byen, CMI	3,2	3,2	3,3	3,5
Håndtering af jord, CMI	4,0	3,8	3,9	4,0
Rottebekæmpelse, CMI	3,1	3,4	3,4	4,0

Rent drikkevand, CMI	4,2	4,3	4,4	4,3
Affaldsafhentning, CMI	4,1	4,3	4,4	4,2
Affaldssortering, CMI	3,3	3,1	3,1	3,9
Handlemuligheder ift. reduktion af CO2-udslip, CMI	2,6	2,7	2,7	3,2

Faglig kvalitet

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
Færre miljøgener i byen, CMI	4,3	4,5	4,7	3,8
Håndtering af jord, CMI	3,6	3,9	3,8	3,5
Rottebekæmpelse, CMI	3,4	3,1	3,3	3,5
Rent drikkevand, CMI	4,0	2,5	4,3	4,0
Affaldsafhentning, CMI	4,7	4,7	4,9	4,4
Affaldssortering, CMI	3,5	4,0	4,5	3,9
Handlemuligheder ift. reduktion af CO2-udslip, CMI	3,1	3,1	3,3	3,5

Medarbejdertilfredshed

Medarbejdertilfredshed	September 2011	April 2012	September 2012
	4,0	4,0	3,8

Borgertilfredshed

Generelt er borgertilfredsheden enten svagt stigende eller på samme niveau hele året. Gennemsnittet for borgertilfredshed på tværs af ydelserne var i 2011 3,5. I 2012 var gennemsnittet på tværs af ydelserne steget til 3,6.

Center for Miljø nåede de fastsatte måltal indenfor følgende ydelser:

- Rent drikkevand (resultat 4,4 mod måltal 4,3)
- Affaldsafhentning (resultat 4,4 mod måltal 4,2)

Center for Miljø nåede ikke måltallene indenfor ydelserne:

- Færre miljøgener i byen (resultat 3,3 mod måltal 3,5)
- Håndtering af jord (resultat 3,9 mod måltal 4,0)
- Rottebekæmpelse (resultat 3,4 mod måltal 4,0)
- Affaldssortering (resultat 3,1 mod måltal 3,9)

- Handlemuligheder ift. reduktion af CO2-udslip (resultat 2,7 mod 3,2)

Størstedelen af ydelserne for borgertilfredshed har ikke nået måltallet. Gennemsnitligt er måltallene for borgertilfredsheden ikke steget fra 2011, hvor gennemsnittet for måltallene også var på 3,9.

Færre miljøgener: Måltallet for 2012 blev sat til 3,5 mod 4,2 i 2011. Begrundelse var et generelt øget aktivitetsniveau i byen (flere store kulturelle arrangementer og anlægsarbejder), samt implementering af ændrede retningslinjer for bygge- og anlægsaktiviteter. De målte resultater er ret tæt på måltallet og i øvrigt steget i forhold til tidligere målinger.

Rottebekæmpelse: Et højt måltal er blevet fastholdt fra tidligere målinger og set over et helt år er borgertilfredsheden steget, men faldet med 0,1 i den seneste måling. Forvaltningen har bl.a. arbejdet med kampanjer i byrummet, der ikke har haft den høje ønskede effekt. Der arbejdes videre med at nå målet for borgertilfredshed.

Handlemuligheder ift. reduktion af CO2-udslip: Resultatet stammer fra den årlige undersøgelse af københavnernes vurdering af miljøindsatsen i København. Der er svært, at give en dækkende forklaring på den lave score. Der har været en væsentlig medie-opmærksomhed omkring klima og CO₂ gennem det seneste halve år, hvilket burde kunne aflæses i HOD-målingen. Muligvis har det betydet noget, at kommunen har valgt at omlægge sine borgerrettede sites på nettet.

Fagligkvalitet

Generelt er den faglige kvalitet i Center for Miljø stigende og bekræfter tendensen fra udviklingen i 2011, hvor den faglige kvalitet steg med 0,3. I 2012 er gennemsnittet for den faglige kvalitet på tværs af ydelserne igen steget med 0,3 fra resultat 4,1 mod måltallet 3,8.

Center for Miljø nåede de fastsatte måltal indenfor følgende ydelser:

- Færre miljøgener i byen (resultat 4,7 mod måltal 3,8)
- Håndtering af jord (resultat 3,8 mod måltal 3,5)
- Affaldshåndtering (resultat 4,9 mod måltal 3,9)
- Affaldssortering (resultat 4,5 mod måltal 3,5)
- Rent drikkevand (resultat 4,3 mod måltal 4,0)

Center for Miljø nåede ikke måltallene indenfor ydelserne:

- Rottebekæmpelse (resultat 3,3 mod måltal 3,5)
- Handlemuligheder ift. Reduktion af CO2-udslip (resultat 3,3 mod måltal 3,5)

Centeret er nået i mål med over halvdelen af de fastsatte måltal for den faglige kvalitet. De resterende ydelser er meget tæt på at være opfyldt. Spændet mellem måltallene og resultaterne er dog forholdsvist stort og er for tre ud af fire ydelser på over 1.

Center for Miljø har oplevet at have opnået og været bedre end måltallet for både borgertilfredsheden og den faglige kvalitet på en ydelse, nemlig Affaldsafhentning.

To ydelser har hverken nået måltallene for borgertilfredshed eller faglig kvalitet: Rottebekæmpelse og Handlemuligheder ift. reduktion af CO2-udslip.

Medarbejdertilfredshed

Medarbejdertilfredsheden i Center for Miljø er efter en længere stabil periode faldet med 0,2 point til 3,8. Den negative udvikling er bredt fordelt over alle områder i Center for Miljø.

Medarbejdertilfredsheden er stadigvæk høj og chefteamet i CMI har sat flere initiativer i gang i efteråret for at få medarbejdertilfredsheden til at stige igen.

Center for Byggeri

Borgertilfredshed

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
Sikkert og sundt byggeri, CBG	3,6	3,6	3,6	3,6
Dokumentation af byens infrastruktur, CBG	3,2	3,2	3,2	3,3

Faglig Kvalitet

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
Sikkert og sundt byggeri, CBG	3,7	3,9	3,6	3,9
Dokumentation af byens infrastruktur, CBG	4,1	3,8	3,9	3,9

Medarbejdertilfredshed

Medarbejdertilfredshed	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
	4,0	4,0	4,0	4,2

Borgertilfredshed

For ydelsen ”Sikkert og sundt byggeri”, er målet nået for borgertilfredshed.

For ydelsen ”Dokumentation af byens infrastruktur”, er målet nået for den faglige kvalitet, men ikke for borgertilfredshed, hvor niveauet er fastholdt på samme niveau som tidligere.

Faglig Kvalitet

For ydelsen ”Sikkert og sundt byggeri” er målet ikke nået. Der ses en nedgang fra april til september målingen. Væsentligste årsager hertil er:

- Kundecenteret er flyttet, de ændrede fysiske rammer, har haft indflydelse på den faglige rådgivning, vi har kunnet tilbyde.
- En stramning af servicemålene for sagsbehandlingstider er trådt i kraft siden sidste måling. Vi har måttet justere måleskema og kriterier, så målingen ikke er direkte sammenlignelig.

For ydelsen ”Dokumentation af byens infrastruktur”, er målet nået for den faglige kvalitet.

Medarbejdertilfredshed

For medarbejdertilfredshed i Center for Byggeri er målet ikke nået. Dog er det hidtidige niveau fastholdt, hvilket er positivt set i lyset af:

- Uvished omkring konsekvenserne af den varslede regelforenkling i Bygningsreglementet
- En stramning af servicemål omkring sagsbehandlingstider har påvirket medarbejdertilfredsheden

Center for Anlæg

Borgertilfredshed

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
Opretholdelse af fremkommelighed ved anlægsprojekter, CAN	3,1	3,2	3,1	3,3
Inddragelse af borgerne i udviklingen af de offentlige rum, CAN	2,3	2,3	2,2	2,4
Kommunikation til borgerne om anlægsprojekter, CAN	2,7	2,9	2,9	2,9

Faglig kvalitet

Ydelse	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
Opretholdelse af fremkommelighed ved anlægsprojekter, CAN	2,6	3,8	3,5	3,0
Inddragelse af borgerne i udviklingen af de offentlige rum, CAN	4,9	3,4	5,0	4,0
Kommunikation til borgerne om anlægsprojekter, CAN	3,7	3,5	4,2	3,5

Medarbejdertilfredshed

Medarbejdertilfredshed	September 2011	April 2012	September 2012	Måltal 2012
	4,1	3,9	4,0	4,1

Borgertilfredshed

Ydelsen opretholdelse af fremkommelighed har i forhold til borgertilfredsheden scoret lige under måltallet på 3,3, idet borgerne har vurderet ydelsen til 3,2 i foråret og 3,1 i efteråret. I forhold til den

faglige kvalitet er denne noget højere end måltallet på 3,0, idet den faglige kvalitet er vurderet til 3,8 i foråret og 3,5 i efteråret.

Ydelsen inddragelse af borgerne i udviklingen af de offentlige rum har i forhold til borgertilfredsheden scoret lige under måltallet på 2,4, idet borgerne har vurderet ydelsen til 2,3 i foråret og 2,2 i efteråret. I forhold til måltallet for den faglige kvalitet på 4,0, ligger forårets måling under måltallet med en score på 3,4, mens efterårets måling ligger over måltallet med et resultat på 5,0.

Ydelsen kommunikation til borgerne om anlægsprojekter har i forhold til borgertilfredsheden ramt lige på måltallet på 2,9 i begge årets målinger. I forhold til den faglige kvalitet ligger årets første måling præcis på måltallet på 3,5, mens årets anden måling ligger over med en score på 4,2.

Faglig Kvalitet

Det generelle billede er, at den faglige kvalitet vurderes over måltallet, mens borgertilfredsheden samlet set ligger lige under måltallet, også selvom måltallet for borgerinddragelse er relativt lavt. I forhold til medarbejdertilfredsheden har CAN sat 4,1 som mål, og resultaterne på 3,9 og 4,0 er således lige under målet.

Medarbejdertilfredshed

Medarbejdertilfredsheden i CAN ligger en smule under måltallet på 4,1, idet den i årets to målinger ligger på henholdsvis 3,9 og 4,0.

