



Orientering

Til Økonomiudvalgets aflæggerbord

Orientering om Økonomiforvaltningens Key Performance Indicators (KPI) for 2022

Resumé

Økonomiforvaltningen følger op på koncernenhedernes drift via Key Performance Indicators (KPI). Afrapporteringen er for hele 2022, hvor der er fire afvigelser henholdsvis tre gule samt en rød KPI. Sagen er til orientering.

Sagsfremstilling

Økonomiudvalget godkendte den 12. april 2016 sagen 'Faglig fokusering i koncernenhederne under Økonomiforvaltningen', og som følge heraf, har Økonomiforvaltningen arbejdet på at skabe større transparens i koncernenhedernes opgaveløsning. Økonomiforvaltningen har siden fulgt op på koncernenhedernes drift gennem KPI'er, der afviger fra målet.

Det er Økonomiforvaltningen koncernenheder, der beslutter KPI'erne. Kredsen af økonomidirektører fra København Kommunes øvrige forvaltninger forholder sig også til KPI'erne, når de drøfter sagen inden Økonomiudvalgets møder. Kommunes øvrige forvaltninger er således med til at fastlægge og drøfte KPI'erne.

Sidste status om KPI'erne blev forlagt Økonomiudvalget den 26. april 2022. Økonomiudvalget blev her orienteret om, at udvalget fremadrettet ville få sagen forelagt én gang årligt, næste gang primo 2023. Sagen fremlægges først nu på grund af en fejl i Økonomiforvaltningen.

Overblik over KPI'er

Kategoriseringen af KPI'er er følgende:

- Hvis KPI'en lever op til målet, er den grøn
- Hvis den ikke lever op til, men det forventes, at den lever 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.

Tabel. Kategorisering af KPI'er for 2022 fordelt på enheder

Enhed	Grøn	Gul	Rød	I alt
Byggeri København	5	1	0	6
Københavns Ejendomme	6	2	1	9
Koncern IT	4	0	0	4

29-09-2023

Sagsnummer i F2
2023 - 7925

Dokumentnummer i F2
3177533

Sagsnummer eDoc
2023-0199624

Sagsbehandler
Mads Morell

Koncernservice	2	0	0	2
I alt	17	3	1	21

Afvielser og korrigerende handlinger

Der er i alt tre gule og en rød KPI for 2022. Af nedenstående tabel er afvielserne på de enkelte driftsydelser oplister. De korrigerende handlinger for disse fremgår af tabellen samt i bilagene 2-5.

Tabel. Gule og røde KPI'er for 2022

Enhed	Driftsydelse	Korrigerende handling	Kategorisering
KEJD	KEID's bidrag til Københavns Kommune klimamål (energi).	KEJD vurderer, at man ikke kan nå målsætning om 40 pct. reduktion i 2025. Den primære årsag til, at målsætningen ikke kan opnås er, at der ikke har været muligt at sikre nok finansiering og måltal til indsatsen. Energiop-timeringstiltag med lav tilbagebetalingstid er i stor stil gennemført. Det betyder, at de resterende energibesparelser vil kræve større investeringer end tidligere.	Rød
KEJD	Tilfredshed med overgang fra byggeri til drift.	Erfaringer fra gennemførte interviews bruges løbende i forbedringer af arbejdsgange og processer for kørende projekter.	Gul
KEJD	Tværgående effektiviseringer på indkøb.	Indkøbseffektiviseringerne har været udfordret af færre udbud, inflation samt krigen i Ukraine. Det konstaterede lavere niveau i indkøbseffektiviseringerne håndteres i forbindelse med den ny indkøbscase "Fremtidens indkøb", som blev vedtaget med Budget 2024.	Gul
ByK	Rettidighed for aktive projekter fra 2016 og senere	Manglende indfrielse af måltal skyldes forsinkelse af byggeprojekter forårsaget af forlænget leverancetid på byggematerialer, forlænget myndighedsbehandling pga. BR18 og forlængede lokalplanprocesser. ByK er i løbende dialog med kontraktavere og TMF om fremskyndelse af tidsplaner.	Gul

Økonomi

Der er ingen økonomiske konsekvenser i sagen.

Videre proces

Økonomiforvaltningen arbejder på et nyt koncept for at skabe mere transparens i koncernenhedernes opgaveløsning. Når dette koncept er udviklet, vil Økonomiudvalget modtage en orientering. Sager om Økonomiforvaltningens KPI'er vil derfor i den nuværende form ikke blive forelagt ØU igen.

Bilag

Bilag 1. Økonomiforvaltningens Key Performance Indicators for 2022

KPI afrapportering 2022

Ejer	KPI	Måleindikator	Mål	Status	Rød/Gul/Grøn	Korrigerende handling hvis gul eller rød	Måleperiode
ByK	Anlægsomsætning, overholdelse af måltal	Forventet forbrug i forhold til gældende måltal	ByK forventer at overholde det nuværende måltal i 2022	2.020 mio. kr.			1. januar 2022 - 31. december 2022
ByK	Overskuds/underskudsmodel: Spænd i saldo + prognose	Realiseret saldo + forventet mer-/mindreforbrug på projekter i udførelse	Nedre spænd af saldo + prognose mindst 50 mio. kr.	137,0 til 272,7 mio. kr.			1. januar 2022 - 31. december 2022
ByK	Prissætning: Overholdelse af maksimalpriskoncept	Beregnes som anlægsbevilling ift. katalogmaksimalpris for projekter fra B20 og frem. Grøn: 100% og derunder af maksimalprisen Gul: 100-102,5% af maksimalprisen Rød: 102,5% og derover af maksimalprisen	Overholdelse af maksimalpris for de maksimalprisomfattede byggerier	95,77 %			1. januar 2022 - 31. december 2022
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	4			1. januar 2022 - 31. december 2022
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	3,5			1. januar 2022 - 31. december 2022
ByK	Rettidighed for aktive projekter fra 2016 og senere	Andelen af byggeprojekter der forventes afleveret inden for den aftalte tid, økonomiske ramme og bygningskvalitet.	90% af byggeprojekterne skal afleveres som planlagt	85%		Manglende indfrielse af måltal skyldes forsinkelse af byggeprojekter forårsaget af forlænget leverancetid på byggematerialer, forlænget myndighedsbehandling pga. BR18 og forlængede lokalplanprocesser. ByK er i løbende dialog med kontraktavere og TMF om fremskyndelse af tidsplaner.	1. januar 2022 - 31. december 2022
KEJD	Tilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere).	KPI opgøres som procentdelen, der svarer enten 'tilfreds' eller 'meget tilfreds' på spørgsmålet: Hvor tilfreds er du med den måde, KEID har behandlet din sag på?	80 pct.	84,9 pct.			1. januar 2022 - 31. december 2022
KEJD	Tilfredshed med indkøbssupporten.	KPI opgøres som procentdelen, der svarer enten 'tilfreds' eller 'meget tilfreds' på spørgsmålet: Hvor tilfreds er du med den måde, Indkøbssupporten løste din sag på?	80 pct.	93,2 pct.			1. januar 2022 - 31. december 2022
KEJD	Tilfredshed med overgang fra byggeri til drift.	KPI opgøres på en skala fra 1-5.	70 pct. af målingerne skal være minimum 4. Alle målinger siden KPI startede i 2020 medregnes.	53 pct. af målingerne er minimum 4. 79 pct. af målingerne er minimum 3.		Erfaringer fra gennemførte interviews bruges løbende i forbedringer af arbejdsgegnere og processer for kørende projekter.	1. januar 2022 - 31. december 2022
KEJD	Tværgående effektiviseringer på ejendomme.	Der måles ved løbende opgørelse af godkendte effektiviseringsforslag.	Der skal leveres 3,3 mio. kr. til E2023.	9,3 mio. kr.			1. januar 2022 - 31. december 2022
KEJD	Tværgående effektiviseringer på indkøb.	Effektiviseringerne registreres i takt med at de bliver færdigberegnet.	Der skal til E2024 realiseres indkøbs effektiviseringer for 50 mio. kr. i PL 2020	32,8 mio. kr.		Indkøbs effektiviseringerne opdateres konstant så der kan ske meget i forhold til den endelige effektivisering inden sommer 2023. Men effektiviseringerne er udfordret af færre udbud, inflation og krigen i Ukraine. Status for 2022 55,4 mio. kr.	1. januar 2022 - 31. december 2022
KEJD	Tværgående effektiviseringer på rengøring.	Der måles på den forventede reduktion af den samlede årlige rengøringstid og afregning til SOF.	Der skal i 2022 realiseres effektiviseringer på rengøringsområdet hos SOF for 7,49 mio. kr.	7,49 mio. kr.			1. januar 2022 - 31. december 2022
KEJD	Stillinger med flere timer på rengørings-området.	Der måles månedligt på antal fuldtidsansatte (30-37 timer ugentligt), som holdes op mod delmål.	Der skal i perioden januar 2020 til udgangen af 2023 ske en forøgelse af antal fuldtidsansatte (30-37 timer ugentligt) med 120 stk.	107 fuldtidsstillinger (30-37 timer ugentligt).			1. januar 2022 - 31. december 2022
KEJD	KEID's bidrag til KK klimamål (energi).	Det totale energiforbrug (varme og elforbrug) i kWh, beregnet ved hjælp af data fra EnergyKey og Energi Danmark, i forhold til samme periode det forrige år (kvartalsvis). Varmeforbruget er graddagkorrigeret.	Klimaplanens målsætning om 40% reduktion i energiforbrug i kommunale ejendomme i 2025 i forhold til 2010. Det svarer til et årligt energiforbrug på ca. 193.577.500 kWh. Det årlige energiforbrug i 2010 var på 339.300.000 kWh.	Det totale energiforbrug i 2022 var 263.487.876 kWh. Opgørelsen for 2022 viser på et fald i energiforbruget med 23 % i forhold til 2010. Dette trods en stigning på ca. 11 % i antal m2 siden 2010. Målt pr. m ² er energiforbruget faldet med ca. 31 %.		KEJD vurderer, at man ikke kan nå målsætning om 40% reduktion i 2025. Den primære årsag til at målsætningen ikke kan opnås er, at der ikke har været muligt at sikre nok finansiering til området, samt manglende anlægsmåltal. Energoptimerings tiltag med lav tilbagebetalingstid er i stor stil gennemført. Det betyder, at de resterende energibesparelser vil kræve større investeringer end tidligere. KEJD søger løbende ny finansiering til området.	1. januar 2022 - 31. december 2022
KEJD	Antal CSR-kontroller	Der måles ved løbende opgørelse af gennemførte CSR-kontroller vedr. såvel arbejds-klausul som udmønstelsesklausul.	Der skal i 2022 gennemføres 600 CSR-kontroller.	622 kontroller gennemført.			1. januar 2022 - 31. december 2022
KIT	IT-brugertilfredshed med sagsløsning	Der udsendes en e-mail til brugeren når sagen er løst i ServiceNow. Brugeren bliver bedt om at svare på spørgsmål: "På baggrund af din samlede oplevelse, hvor tilfreds er du altid med den du har modtaget?"	80	80,8			1. januar 2022 -31. december 2022
KIT	Løsning af IT- fejlmeldinger	Fejlmeldninger (incidents) løst inden for aftalt løsningsfrist. KPI beregnes på standard requests der er lukket (status "closed") g dermed ikke kan genåbnes.	95	96,5			1. januar 2022 -31. december 2022
KIT	Løsning af IT-bestillinger	Bestillinger (standard requests med en requestmodel) løst indenfor aftalt løsningsfrist. KPI beregnes på standard requests der er lukket (status "closed") og dermed ikke kan genåbnes.	90	95,7			1. januar 2022 - 31. december 2022

KIT	Levering af PC arbejdspladser	Andel af bestillingssager, der løses inden 10 arbejdsdage. Requestmodeller, der er inkluderet i KPI, er alle bestillingsmodeller med item category "computer" samt skærme. KPI beregnes på standard requests der er lukket (status "closed") og dermed ikke kan genåbnes.	90	90,6			1. januar 2022 - 31. december 2022
KS	Brugerindsats ved bestillinger	Måler brugernes oplevelse af, hvor enkelt eller nemt der har været at bestille en service. Årsresultat for 2021: 86,1, Årsresultat for 2020: 87,0, Årsresultat for 2019: 81,3	80	86,7			1. januar 2022 - 31. december 2022
KS	Brugertilfredshed med rådgivning	Måler brugernes tilfredshed med den rådgivning, de har modtaget. Årsresultat for 2021: 87,5, Årsresultat for 2020: 87,4, Årsresultat for 2019: 81,3	80	89,1			1. januar 2022 - 31. december 2022



Bilag 2. Afrapportering af Byggeri Københavns KPI'er for 2022

Resumé

Fem af ByKs seks KPI'er er grønne, mens en er gul. Den gule KPI vedrører rettidighed for byggeprojekter, der ligger på 85 pct. mod et måltal på 90 pct. Det skyldes blandt andet forlænget leverancetid på byggematerialer, forlænget myndighedsbehandling pga. BR18 og forlængede lokalplanprocesser.

Sagsfremstilling

ByK 1 Anlægsomsætning, overholdelse af måltal

KPI'en måler ByKs overholdelse af sit anlægsmåltal. ByK havde i 2022 en samlet anlægsomsætning på 2.020 mio. kr.

ByK 2 Overskuds/underskudsmodel: Spænd i saldo + prognose

KPI'en viser, om ByK kan overholde budgetterne på porteføljeniveau. Positiv saldo og prognose er udtryk for, at ByK selv kan finansiere evt. merforbrug i projekterne. Målsætning om, at nedre spænd i saldo + prognose udgør mindst 50 mio. kr., afspejler et ønske om at sikre en betryggende buffer for muligt kommende merforbrug på projekter. KPI'en lå ved årets udgang mellem et nedre og øvre spænd på 137,0 og 272,7 mio. kr.

ByK 3 Prissætning: Overholdelse af maksimalpriskoncept

KPI'en måler, om den maksimalprisomfattede del af byggeprojekterne ligger under eller over maksimalprisen og viser dermed, om de politisk vedtagne maksimalpriser for folkeskoler, daginstitutioner, sociale botilbud, idrætshaller, kunstgræsbaner og specialplejehjem er overholdt.

ByK 4 og 5 Bruger- og bestillertilfredshed med byggeprocessen og det færdige byggeri

Det er et strategisk mål for ByK, at byggerierne fungerer i hverdagen for brugerne og de, der drifter bygningerne. Der måles derfor både på tilfredshed med proces og samarbejde og med det færdige byggeri.

Der var metodiske udfordringer med det hidtidige koncept, hvor KPI'en blev beregnet på baggrund af meget varierende antal respondenter for de enkelte projekter, der ikke nødvendigvis var repræsentative. ByK har derfor udarbejdet et revideret evalueringskoncept, hvor der afholdes et kvalitativt evalueringsmøde mellem ByK og bestiller ved aflevering af dispositionsforslag og 5-8 måneder efter AB-aflevering. Konceptet er i 1. halvår 2023 testet i et pilotprojekt med evaluering af fire

28. august 2023

Sagsnummer i F2
2023 - 7925

Dokumentnummer i F2
3177198

Sagsnummer eDoc
2023-0199624

byggeprojekter. Når konceptet udrulles i almindelig drift, vil det erstatte den nuværende KPI.

ByK 6 Rettidighed for aktive projekter fra 2016 og senere

Afl levering af byggeprojekter inden for aftalt tid, økonomisk ramme og bygningskvalitet er centrale strategiske mål for ByK. Da mindre forsinkelser ofte forekommer i byggeprojekter, er målet for tid fastsat til 90 pct. rettidighed.

Rettidigheden for ByKs aktive projekter var ved udgangen af 2022 på 85%. Resultatet under måltallet skyldes bl.a. forlænget leverancetid på byggematerialer, forlænget myndighedsbehandling pga. BR18 og forlængede lokalplanprocesser. ByK er i løbende dialog med kontrakt-havere og TMF om fremskyndelse af tidsplaner for de forsinkede projekter.

Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Der arbejdes videre med KPI'erne som beskrevet ovenfor.



Bilag 3. Afrapportering af Københavns Ejendomme (KEJD) KPI'er for 2022

Resumé

KEJD skitserer i notatet om koncernens Key Performance Indicators (KPI) for 2022 på anmodning fra Center for Økonomi. Hver KPI er op-ridset ud fra de respektive målsætninger samt korrigerende handlinger ved KPI'er, som ikke har nået målsætningen. Notatet er til orientering.

Sagsfremstilling

Tilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere)

KPI'en måler tilfredshedsprocenten på sagsløsningen i Helpdesk, som besvarer "tilfreds" eller "meget tilfreds" med spørgsmålet: "Hvor tilfreds er du med den måde, KEJD har behandlet din sag på?". Målsætningen er 80 pct. med resultatet for KPI'en for 2022 på 84,9 pct.

Resultat: Grøn

Tilfredshed med indkøbssupporten

KPI'en måler procenten, som besvarer "tilfreds" eller "meget tilfreds" med spørgsmålet: "Hvor tilfreds er du med den måde, Indkøbssupporten løste din sag på?". Målsætningen er 80 pct. med resultatet for KPI'en i 2022 på 93,2 pct.

Resultat: Grøn

Tilfredshed med overgang fra byggeri til drift

KPI'en måler tilfredshedsmålingerne med overgangen fra byggeri til drift siden 2020. Målsætningen er 70 pct. af tilkendegivelserne minimum skal være 4. Ved årsafslutning 2022 var 53 pct. af målingerne 4. Erfaringerne fra udførte interviews bruges løbende til at forbedre arbejdsgange og processer for kørende projekter.

Resultat: Gul

Tværgående effektiviseringer på ejendomme

KPI'en måler godkendte effektiviseringsforslag. Målsætningen på at levere effektiviseringer på 3,3 mio. kr. i E2023 blev opfyldt med godkendte forslag, som havde en samlet besparing på 9,3 mio. kr.

Status: Grøn

28. august 2023

Sagsnummer i F2
2023 - 7925

Dokumentnummer i F2
3177198

Sagsnummer eDoc
2023-0199624

Tværgående effektiviseringer på indkøb

KPI'en måler effektiviseringsforslag løbende over året med målsætningen om at realisere effektiviseringer for 50 mio. kr. på indkøbsområdet. Resultatet i effektiviseringsåret gående fra 1. august 2022 til 1. august 2023 nåede op på 32,8 mio. kr. Status for hele 2022 er 55,4 mio. kr. Indkøbseffektiviseringerne har udfordringer grundet løbende opdateringer samt færre udbud, inflation og krigen i Ukraine.

Status: Gul

Tværgående effektiviseringer på rengøring

KPI'en måler den forventede reduktion af den samlede årlige rengøringstid. Resultatet for hele 2022 er en besparelse på 7,49 mio. kr. i overensstemmelse med målsætningen for effektiviseringen.

Status: Grøn

Stillinger med flere timer på rengøringsområdet

KPI'en måler antallet af fuldtidsansatte (30-37 timer) med målsætningen om ansættelse til 120 fuldtidsstillinger i perioden januar 2020 til udgangen af 2023. Ved afslutningen af 2022 var der ansat 107 fuldtidsstillinger.

Status: Grøn

KEJDs bidrag til KK-klimamål (energi)

KPI'en måler det totale energiforbrug i kWh beregnet ved data fra EnergyKey og Energi Danmark og sammenligner reduktionen mod energiforbruget i 2010. Målsætningen afspejler Klimaplanen for 2025 med en sigtet reduktion på 40 pct. af energiforbruget i kommunale ejendomme. Den samlede reduktion i 2022 var 23 pct.

KEJD har på baggrund af KPI'en vurderet, at målsætningen ikke kan fuldføres i 2025. Den primære årsag til vurderingen er, at det ikke har været muligt at sikre finansiering nok til området samt manglende anlægsmåltal.

I denne sammenhæng er der igangsat adskillige energioptimeringstiltag med lav tilbagebetalingstid. Det betyder, at de resterende energibesparelser vil kræve større investeringer end tidligere. KEJD søger løbende ny finansiering til området.

Status: Rød

Antal CSR-kontroller

KPI'en måler løbende opgørelse af gennemførte CSR-kontroller vedrørende arbejdsklausuler og uddannelsesklausuler. Målsætningen var at gennemføre 600 CSR-kontroller i 2022, hvilket blev fuldført med i alt 622 gennemførte kontroller.

Status: Grøn

Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Der arbejdes videre med KPI'erne som beskrevet ovenfor.



Bilag 4. Afrapportering af Koncern-IT (KIT) KPI'er for 2022

Resumé

KIT aflægger status på KPI'erne vedrørende IT-brugertilfredshed med sagsløsning, løsning af IT-fejlmeldinger, løsning af IT-bestillinger og levering af PC-arbejdspladser for perioden 1. januar - 31. december 2022. Alle KPI'erne ligger over måltallet for perioden. Coveret er til orientering.

Sagsfremstilling

IT-brugertilfredshed med sagsløsning

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser, hvorvidt brugerne i organisationen tilfredse med den service KIT yder med selve sagsløsningen. Målingen viser, hvor tilfredse brugerne er med den måde KIT har løst deres sag på en skala fra 1 til 100.

Målet er 80 point, og årets resultat er 80,8 point.

Målepunktet har nået målsætningen ved årsskiftet, hvilket indikerer at brugernes oplevelse af KITs sagsbehandling generelt har levet op til brugernes forventninger. Brugertilfredshedsundersøgelsen sendes ud pr. hvert løste incident (fejlmeldinger) eller request (bestillinger), dog således at hver enkelt bruger højst modtager én af hver slags om måneden. Tilfredshedsundersøgelsen sendes ikke ud på automatiserede requests (bestillinger) som f.eks. password-reset sager – samt varebestillinger indeholdende timer, kørsel m.m.

KPI for perioden er baseret på 5.453 modtagne besvarelser.

Løsning af IT-fejlmeldinger

Målingen viser andelen af incidents (fejlmeldinger), der er løst inden for den aftalte tidsfrist.

Målet er 95 pct., og årets resultat er 96,5 pct..

Målepunktet har nået målsætningen ved årsskiftet, hvilket indikerer at incidents (fejlmeldinger) generelt er blevet løst indenfor aftalt tid. Der er forskellige tidsfrister for løsning af incidents (fejlmeldinger) afhængig af deres prioritet. Prioriteten tildeles ud fra hvor alvorligt incidentet (fejlmeldingen) er, og hvor mange brugere der er berørt. Målingen giver udtryk for hvor stor en andel af de oprettede incidents (fejlmeldinger) KIT løser indenfor den tid deres prioritet angiver. Målingen er baseret på 28.077 incidents (fejlmeldinger) til KIT i perioden.

28. august 2023

Sagsnummer i F2
2023 - 7925

Dokumentnummer i F2
3177198

Sagsnummer eDoc
2023-0199624

Løsning af IT-bestillinger

Målingen viser andelen af bestillinger af standardydelse fra Servicekataloget, der er leveret inden for den lovede tid. Levering af PC-arbejdspladser er indeholdt i denne måling, men har også sin egen måling (se nedenfor).

Målet er 90 pct., og årets resultat er 95,7 pct.

Målingen har nået målsætningen ved årsskiftet, hvilket indikerer at standardydelse generelt er leveret inden for den lovede tid.

Målingen viser andelen af standard requests (standard bestillinger /hyldevarer), der er løst inden for den aftalte tidsfrist. Varer i det tekniske varrekatalog (timer, kørsel m.m.) medregnes ikke.

Levering af PC-arbejdspladser

Målingen viser andelen af PC-arbejdspladser bestilt via Servicekataloget, som er leveret inden for den aftalte tid.

Målet er 90 pct., og årets resultat er 90,6 pct..

Målingen har nået målsætningen ved årsskiftet, hvilket indikerer at PC-arbejdspladser bestilt via Servicekataloget generelt er leveret inden for tiden. Målingen er baseret på 2.942 requests (bestillinger) til KIT i perioden.

Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Ingen aktuelle planer.



Bilag 5. Afrapportering af Koncernservice (KS) KPI'er for 2022

Resumé

KS aflægger status på KPI'erne 'brugerindsats ved bestillinger' og 'brugertilfredshed med rådgivning' for perioden d. 1. januar – 31. december 2022. Begge KPI'er ligger over måltallet for perioden. Det bemærkes yderligere, at KPI'er fra Center for Indkøb, CSR og Forsikring (CFI) ikke er en del af KS' nærværende afrapportering men Københavns ejendomes (KEJDs), da CFI var en del af KEJD i 2022. Fremadrettet vil CFIs KPI'er overgå til KS og derfor indgå i afrapportering for 2023. Coveret er til orientering.

Sagsfremstilling

KS1 – Brugerindsats ved bestillinger

KPI'en måler brugernes oplevelse af, hvor enkelt eller nemt brugeren har oplevet, at det har været at bestille en service i KS via Serviceportalen eller telefonisk. Det data som ligger til grund for KPI'en stammer fra den løbende brugerundersøgelse i Serviceportalen, og KPI-tallet viser procentdelen af svar, hvor brugeren har svaret 4 eller 5 (mindst 80 pct. tilfreds), hvor 5 er det højeste på skalaen. Data vurderes relevante og valide, idet de afspejler brugerens oplevelse ved løsningen i forbindelse med bestillingen. KPI'en ligger på 86,7 point for perioden 1. januar – 31. december 2022, hvilket er over måltallet på 80 point. Der er derfor ikke behov for korrigerende handlinger eller yderligere tiltag ift. KPI'en. KPI'en baserer sig på 3446 besvarelser.

KS2 – Brugertilfredshed med rådgivning

KPI'en måler brugerens oplevelse og tilfredshed med den rådgivning, de har modtaget ifm. en sag oprettet via Serviceportalen eller telefonisk. Det data som ligger til grund for KPI'en stammer også fra brugerundersøgelsen i Serviceportalen, og KPI'en viser procentdelen af svar, hvor brugeren svarer 4 eller 5 (mindst 80 pct. tilfreds), hvor 5 er det højst mulige. Data vurderes relevante og valide, idet de afspejler brugerens oplevelse ved løsningen i forbindelse med bestillingen. KPI-tallet ligger på 87,5 point for perioden 1. januar – 31. december 2022, hvilket er over måltallet på 80 point. Der er derfor ikke behov for korrigerende handlinger eller yderligere tiltag ift. KPI'en. KPI'en baserer sig på 3446 besvarelser.

Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Ingen videre proces.

28. august 2023

Sagsnummer i F2
2023 - 7925

Dokumentnummer i F2
3177198

Sagsnummer eDoc
2023-0199624