

## Bilag 4

### Måldel for virksomhedskontrakt for Københavns Ejendomme 2008

#### 1. Balanced Scorecard

Dette bilag beskriver måldelen for kontrakten mellem Københavns Ejendomme (KEjd) og Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF), idet der tages udgangspunkt i den besluttede mission og vision for KFF:

<b>Mission:</b>	Tilbyde kultur- og fritidsoplevelser, der aktiverer, glæder og udfordrer, samt tilbyde kunderne til udvalget ejendomme gode fysiske rammer og ejendomsrelaterede serviceydelser.  For Københavns Ejendomme: Københavns Ejendomme skaber gode fysiske rammer for alle kommunens aktiviteter.
<b>Vision:</b>	Kultur- og Fritidsudvalgets vision er at skabe et København som <ul style="list-style-type: none"><li>• by for københavnere</li><li>• hovedstad og</li><li>• international by,</li></ul> der udvikler og tilbyder kultur- og fritidsoplevelser inden for byens unikke rammer.  For Københavns Ejendomme: Københavns Ejendomme manifesterer sig som en aktiv og professionel sparringspartner på ejendomsområdet i Københavns Kommune.

Til at understøtte KFF's mission og vision er der for alle enheder i forvaltningen opstillet fælles strategiske temaer. Temaerne er følgende:

- Styrke bruger- og kunderelationerne ved at udvikle og synliggøre tilbud
- Bedre, tidssvarende og effektiv løsning af opgaver
- Attraktive arbejdspladser

På baggrund af ovenstående er KEjd's bidrag til KFF's samlede BSC formuleret indenfor den fastlagte ramme og med fastlagte målepunkter indenfor de besluttede fokuspunkter, jf. nedenfor. KEjd er forpligtet til at rapportere på målopfyldelsen hvert kvartal.

Ud fra de opstillede temaer har KEjd udarbejdet en oversigt over Balanced Score Card for 2008, samt fastsat mål. Nedenfor er vist oversigt, samt fastsatte mål ud fra de opstillede perspektiver, der afrapporteres til KFF.

**MISSION**

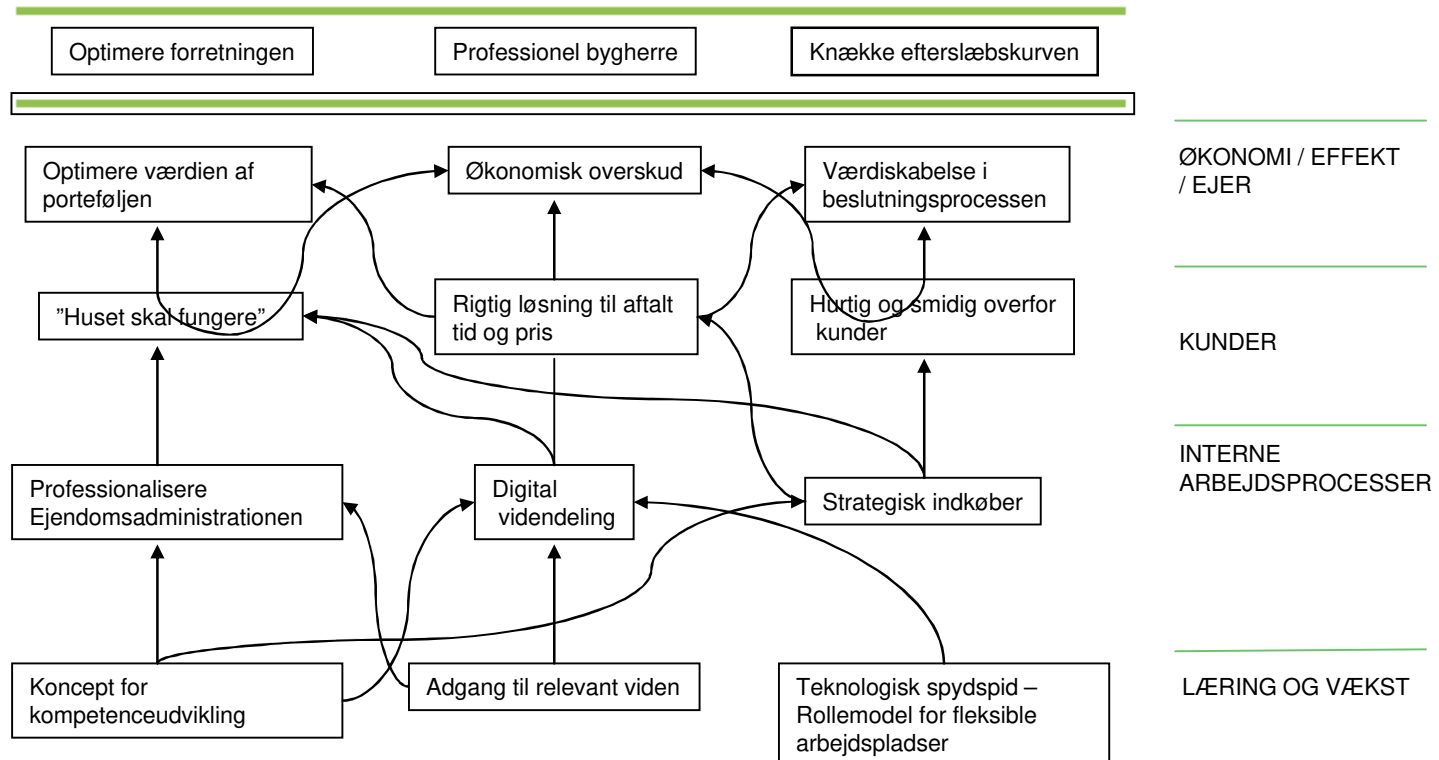
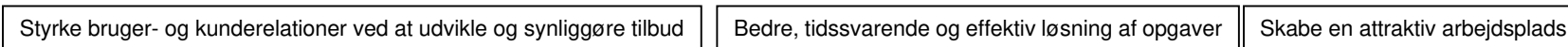
Københavns Ejendomme skaber gode fysiske rammer for alle kommunens aktiviteter

**VISION**

Københavns Ejendomme manifesterer sig som en aktiv og professionel sparringspartner på ejendomsområdet i Københavns Kommune.



**STRATEGISKE TEMAER**



### **Perspektiv: Optimere værdien af porteføljen**

En af de vigtigste opgaver som KEjd skal løfte er at optimere værdien af porteføljen. Det skal ske via en vurdering af de enkelte ejendommens mulighed for at skabe et økonomisk overskud. For at kunne optimere værdien er det nødvendigt at skabe et detaljeret overblik over porteføljen, og gennemføre en business case for hver ejendom, hvilket målsætningen for 2008 afspejler. Desuden skal den strategi der er udarbejdet for at få foretaget arbejdet for planlagt vedligehold i 2008, følges og løbende dokumenteres for at sikre en vedvarende og effektiv indsats.

**Mål:** For 1/3 af ejendomsporteføljen målt i m<sup>2</sup> skal der foretages en business case, der belyser den enkelte ejendom på følgende punkter:

- 1) Ejerforhold, finansiering
- 2) Nuværende anvendelse
- 3) Geografisk placering i forhold til brugerne
- 4) Optioner (anden anvendelse, fleksibilitet)
- 5) Alternativ opfyldelse af behov (andre bedre bygninger)
- 6) Indtægter (salg, leje) / udgifter (drift, vedligehold)

### **Perspektiv: Økonomisk overskud**

KEjd har tilrettelagt en økonomistyring som giver sikkerhed for at de dispositioner og beslutninger, der tages er økonomisk valide. Samtidig skal KEjd være i stand til på et tidligt tidspunkt at tilpasse aktivitetsniveauet til det aktuelle budget, således at virksomhedens samlede budget overholdes. 2008 er et resultatår for KEjd, hvor målsætningen blandt andet er at optimere og lave forretning på kommunens ejendomsportefølje. Der skal være fokus på indtægter og økonomisk overskud, således at der kan generes flere penge til strategisk vedligehold.

**Mål:** Opkrævede huslejer fratrukket indtægtskravet (inklusive indtægter fra 3. mandslejemål) viser overskud.

### **Perspektiv: Værdiskabelse i beslutningsprocessen**

KEjd hører under Kultur- og Fritidsforvaltningen og har ofte sager for Kultur- og Fritidsudvalget (KFU). Der skal være fokus på at samarbejde med fagforvaltningerne om indstillingerne, samt at de beslutningsoplæg der udarbejdes til KFU, og administrative og politiske ledelse er professionelle og lever op til de formelle krav, der er til oplæg og besvarelser.

Endvidere ønsker KEjd at være en aktiv samarbejdspartner i tværgående kommunale projekter og blive en aktiv sparringspartner på ejendomsområdet.

**Mål:** 100% af de politiske indstillinger godkendes

### **Perspektiv: "Huset skal fungere"**

KEjd er ansvarlig for driften på langt hovedparten af kommunens ejendomme, der er derfor fokus på, at driften skal være effektiv. Den service som ydes overfor kunderne skal fungere, og det er afgørende, at de oplever at "huset fungerer".

Desuden skal driften af ejendommene være effektiv, så der kan opnås et tilfredsstillende økonomisk resultat.

**Mål:** Slutbrugerne i ejendommene synes, at "huset fungerer" (måles via kundeundersøgelse, gennemsnitlig tilfredshed i kundeundersøgelsen: 4, på en skala fra 1-5)

**Perspektiv: Rigtig løsning til aftalt tid og pris**

KEjd har til opgave at fungere som professionel bygherre for de kommunale kunder. Det sker ved, at KEjd – i samarbejde med kunden – udvikler og realiserer de rigtige løsninger, som opfylder kundens behov for gode fysiske rammer til aftalt tid og pris.

Derfor skal KEjd sikre,

- at byggeprojekterne skaber den ønskede værdi for kunden på en effektiv måde
- at der med udgangspunkt i kundens ressourcer og behov udarbejdes realistiske budgetter og tidsplaner
- at projekterne organiseres og styres, så de aftalte mål og rammer overholdes.
- at projekterne skal gennemføres, så kunderne er tilfredse med samarbejdet og føler sig godt rådgivet.

**Mål:** Højest 5% afvigelse fra budgettet ved 90% af de afsluttede projekter. (Målingen gennemføres efter udarbejdelse af anlægsregnskabet eller årsregnskabet for aktiviteter finansieret via driftsbudgettet).

**Perspektiv: Hurtig og smidig overfor kunderne**

Som en professionel virksomhed sætter KEjd kunderne i centrum. Der sættes fokus på at være hurtig og smidig over for kunderne i 2008. Dvs. at KEjd skal tilpasse sine ydelser til kundernes behov og levere en hurtig service samt skabe et konstruktivt samarbejde med kunden, med en gensidig sparring og forventningsafstemning.

**Mål:** Fagforvaltningerne får en hurtig og smidig sagsbehandling i KEjd. (Måles ud fra kundetilfredshedsundersøgelsen, KEjd vurderes som værende hurtig og smidig overfor kunderne 4, på en skala fra 1-5).

**Perspektiv: Professionalisere ejendomsadministrationen**

KEjd har i 2008 etableret en ejendomsadministrationsenhed, for blandt andet at kunne yde en optimal service overfor kunderne. Det er også vigtigt, at ejendomsadministrationen har fokus på at opkræve huslejen til tiden, således at KEjd kan leve op til det indtægtskrav, som er en væsentlig faktor i KEjds eksistensgrundlag. Begge dele kan kun gøres ved en professionalisering af ejendomsadministrationen.

**Mål:** Der foretages opkrævninger hver måned i 2008.

**Perspektiv: Digital videndeling**

Der er fokus på at KEjd udvikler sig som digital organisation, således at medarbejderne har let adgang til data og dermed kan yde en professionel betjening af kunderne. Der er derfor fokus på, at KEjd prioriterer de digitale tiltag – og dermed gradvist bevæger sig hen imod en fuld digitalisering, hvor medarbejdere og kunder får adgang til ”alle” data.

En af udfordringerne omkring at skabe digital forvaltning, er at få samlet (valide) data om alle ejendomme. Det vil derfor være en udfordring i 2008 at sikre en sammenhængende datastruktur på tværs af KEjd.

Den digitale forvaltning understøtter, at KEjd arbejder bevidst med at have et konstruktivt samarbejde med kunderne, ved at give kunderne adgang til så mange informationer som muligt elektronisk.

**Mål:** 90% af ejendommene målt i m2 er indberettet til DFM Nøgletal.

**Perspektiv: Strategisk indkøber**

KEJD's mål er at være en professionel og attraktiv kunde for leverandørerne, for derigennem at tiltrække de bedste leverandører. Et vigtigt element i strategien er at tilrettelægge vores indkøb så de enkelte entrepriser/ytelser bliver så attraktive for leverandørerne som mulig (udnytter leverandørernes produktionsapparat bedst muligt), samt at udviklingen af udførselsmetoder og samarbejdsformer sker i samarbejde med leverandørerne.

**Mål:** Leverandørerne er tilfredse med udbudsprocessen (måles via evaluering af udbud – max evaluering af 20 udbud).

Efter hvert udbud skal de bydende svarer på et evalueringsskema, der belyser KEJds evne til at:

- Varsling af udbuddet
- Sendte udbudsmaterialet frem
- Informere om proces
- Udbudsmaterialets kvalitet
- Tilbage melding på de tabende bydere.

**Perspektiv: Koncept for kompetenceudvikling**

KEjd vil i 2008 sætte Human Resources på dagsordenen, da det er et afgørende aspekt i forhold til organisationen virke både internt og eksternt. Udviklingen af et koncept for kompetenceudvikling er at af de Human Resources-tiltag, som der skal være fokus på som et led i effektiviseringen og professionaliseringen af organisationen samt at gøre KEjd til en attraktiv arbejdsplads. Medarbejdernes kompetencer skal anvendes bedst muligt – og der skal ske den ønskede udvikling. En fortsat kompetenceudvikling af medarbejderne er væsentlig for at aktiviteterne i KEjd løses optimalt.

**Mål:**

- Alle medarbejdere i KEjd har en udviklingsplan

**Perspektiv: Adgang til relevant viden**

Adgang til relevant viden er central for at medarbejdere kan løse deres arbejdsopgaver. KEjd har derfor fokus på at skabe let adgang til data om ejendommene, forretningsgange, procedure, dokumenter i eDoc mv. Endvidere er det ikke nok, at data er tilgængelige, de skal også være valide. Medarbejdere med adgang til relevant viden er central for at aktiviteterne i KEjd løses på bedst mulig vis.

**Mål:** 80% af medarbejderne oplever at de får al den information, de behøver for at klare deres arbejdsopgaver godt (måles ud fra trivselsundersøgelsen)

**Perspektiv: Teknologisk spydspid – rollemodel for fleksibel arbejdsplads**

KEjd skal bruge de fysiske rammer aktivt til at understøtte de organisatoriske mål om videndeling og samarbejde på tværs.

Der skal skabes en attraktiv arbejdsplads, som medarbejderne løbende deltager i udviklingen af.

KEjd skal være rollemodel, så andre offentlige og private virksomheder kommer for at hente inspiration.

For at opnå optimal mental og fysisk fleksibilitet, skal så stor en andel af arealerne som muligt være fælles for alle og multianvendelige.

KEjds ambition er, at være teknologisk spydspids, forstået på den måde, at vi i det omfang økonomien tillader det, afprøver nye teknologier og hele tiden er opdateret omkring udvikling af den digitale arbejdsplads. Arbejdspladserne skal være trådløse for at understøtte samarbejdet og fleksibiliteten. Så mange medarbejdere som muligt skal have mulighed for at arbejde "hvor-som-helst" og "når-som-helst".

**Mål:** 50 % af arealerne er fælles (måles i m<sup>2</sup>)