

## 8. Indstilling om måltal i Helhedsorienteret driftsstrategi -2 (2010-11153)

Teknik- og Miljøudvalget godkendte den 18. februar 2009 måltallene i Helhedsorienteret Driftsstrategi for 2009. Udvalget skal nu godkende måltal for 2010; desuden afrapporteres målopfyldelsen i 2009, og der orienteres om planerne for udvalgets inddragelse fremover.

### INDSTILLING OG Beslutning

Teknik- og Miljøforvaltningen indstiller, at Teknik- og Miljøudvalget

1. tager afrapporteringen af målopfyldelsen på måltal for Helhedsorienteret Driftsstrategi i 2009 til efterretning
2. godkender de nye måltal (jf. tabellen nedenfor) for 2010 for Helhedsorienteret Driftsstrategi

### Problemstilling

Helhedsorienteret Driftsstrategi for Teknik- og Miljøforvaltningen trådte i kraft 1. januar 2008 (dengang: Den ny Driftsstrategi). Der blev fastsat en række måltal for henholdsvis borgertilfredshed, medarbejdertilfredshed, faglig kvalitet og økonomisk effektivitet for de respektive ydelsesområder i forvaltningens tre driftscentre, Center for Veje, Center for Renhold og Center for Park og Natur.

Det er aftalt, at Teknik- og Miljøudvalget hvert år skal godkende nye måltal for ydelsesområderne, og at forvaltningen samtidig skal samle op på målopfyldelsen indenfor det seneste år.

Teknik- og Miljøforvaltningen er ved at udarbejde en evaluering af driftsstrategien. I den forbindelse vil forvaltningen også fremlægge et forslag til en proces, som gør at det bliver muligt i større omfang for udvalget at foretage prioriteringer på tværs af og inden for driftsområderne i tilknytning til Driftsstrategiens måltal. Evalueringen forelægges udvalget i løbet af foråret 2010.

### Løsning

Afrapporteringen på målopfyldelsen i forhold til de fastsatte måltal for henholdsvis borgertilfredshed, medarbejdertilfredshed og faglig kvalitet er præsenteret i nedenstående tabel. Sammen med måltallene angives forslag til nye måltal for 2010.

Der er vedlagt bilag for hver enkelt fagligt center, der beskriver og forklarer målopfyldelsen, samt forklarer de foreslåede måltal for 2010.

Der er i 2009 med få undtagelser gennemført to målinger på borgertilfredshed og medarbejdertilfredshed samt faglig kvalitet for hvert af de tre centre. De følgende tal er udtryk for gennemsnit af målingerne på hvert område. Måltallene udtrykker tilfredshed på en skala fra 1-5, hvor 5 er højest.

|  | Måltal 09 | Faktisk målte gennemsnit 09 | Måltal 10 |
|--|-----------|-----------------------------|-----------|
| Renholdelse, Center for Renhold, Faglig Kvalitet   | 3,8       | 3,9                         | 4,0       |
| Renholdelse, Center for Renhold, Borgertilfredshed | 3,1       | 3,1                         | 3,1       |

|   |     |     |     |
|---|-----|-----|-----|
| Center for Renhold, Medarbejdertilfredshed                                    | 4,0 | 4,2 | 4,2 |
| Renholdelse, grønne områder, Center for Park og Natur, Faglig Kvalitet        | 3,9 | 4,1 | 4,2 |
| Vedligeholdelse, grønne områder, Center for Park og Natur, Faglig Kvalitet    | 3,3 | 3,7 | 3,8 |
| Renholdelse, Søer og Vandløb, Center for Park og Natur, Faglig Kvalitet       | 3,6 | 3,8 | 3,9 |
| Vedligeholdelse, Søer og Vandløb, Center for Park og Natur, Faglig Kvalitet   | 3,6 | 4,0 | 4,1 |
| Renholdelse, grønne områder, Center for Park og Natur, Borgertilfredshed      | 2,8 | 3,1 | 3,3 |
| Vedligeholdelse, grønne områder, Center for Park og Natur, Borgertilfredshed  | 3,0 | 3,3 | 3,4 |
| Renholdelse, Søer og Vandløb, Center for Park og Natur, Borgertilfredshed     | 2,6 | 2,9 | 3,0 |
| Vedligeholdelse, Søer og Vandløb, Center for Park og Natur, Borgertilfredshed | 2,6 | 3,0 | 3,1 |
| Center for Park og Natur, Medarbejdertilfredshed                              | 4,0 | 3,7 | 4,0 |
| Vedligeholdelse, Center for Veje, Faglig kvalitet                             | 3,2 | 3,4 | 3,1 |
| Fremkommelighed, Center for Veje, Faglig Kvalitet                             | 3,7 | 3,4 | 3,7 |
| Renholdelse, Center for Veje, Faglig Kvalitet                                 | 3,7 | 3,8 | 3,7 |
| Glatførebekæmpelse, Center for Veje, Faglig Kvalitet                          | 3,7 | 3,3 | 3,7 |
| Vedligeholdelse, Center for Veje, Borgertilfredshed                           | 3,2 | 3,4 | 3,2 |
| Fremkommelighed, Center for Veje, Borgertilfredshed                           | 3,3 | 3,2 | 3,2 |
| Renholdelse, Center for Veje, Borgertilfredshed                               | 3,4 | 3,2 | 3,4 |
| Glatførebekæmpelse, Center for Veje, Borgertilfredshed                        | 3,4 | 3,3 | 3,5 |
| Medarbejdertilfredshed, Center for Veje                                       | 3,6 | 3,9 | 4,0 |

Baggrunden for fremskrivningen af måltallene for 2009 er dels centrenes udtryk for centrenes prioriteringer og optimering af driften indenfor de fire parametre borgertilfredshed, faglig kvalitet, medarbejdertilfredshed og økonomisk effektivitet, og dels udtryk for centrenes økonomiske forudsætninger. De fagspecifikke bilag beskriver det specifikke prioriteringsgrundlag nærmere, hvor det er fundet påkrævet.

Det bemærkes, at måltallene i nogle tilfælde er gennemsnit af separate indsatsområder. F.eks.

omfatter ”vejvedligeholdelse” vedligeholdelse af kørebaner, cykelstier, fortove og gågader/pladser.

Alle måltal fastholdes eller stiger i 2010 bortset fra vejvedligeholdelse (pga. nedbrydning af vejene). Denne nedbrydning sker på trods af budgetudvidelsen. Dette er nærmere beskrevet i bilag 2.

Den økonomiske effektivitet fremgår af bilag 4 samt af nedenstående summariske tabel. Den økonomiske effektivitet i tabellen er udtryk for en enhedsomkostning i kr./m<sup>2</sup> ud fra sammenhængen mellem budget og areal. Eksempelvis fremgår det af tabellen at der for 2010 budgetteres med en omkostning på 11,42 kr. pr. m<sup>2</sup> for at renholde veje. Negative tal afspejler indkomster f.eks. fra gebyrer.

| Fagområder                                 | Budget 2008/kvantitet 2008 | Budget 2009 /kvantitet 2009 | Budget 2010 /kvantitet 2010 |
|--|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
|  | Kr. / m2                   | Kr. / m2                    | Kr. / m2                    |
| Vedligeholdelse, Park og Natur             | 10,45                      | 11,87                       | 11,64                       |
| Renholdelse, Park og Natur                 | -                          | -                           |                             |
| Søer og Vandløb                            | 7,14                       | 6,69                        | 6,14                        |
| Renholdelse af Veje                        | 12,41                      | 11,75                       | 10,63                       |
| Vedligeholdelse af Veje                    | 16,16                      | 15,33                       | 15,89                       |
| Glatførebekæmpelse                         | 4,01                       | 3,77                        | 3,33                        |
| Fremkommelighed ved ”Råden” over vejareal” | -3,46                      | -3,23                       | -3,78                       |

Budgettallene kan på nogle områder rumme udgifter til aktiviteter, der ikke har direkte sammenhæng med overfladearealet (f.eks. udgifter til toilet- og brovedligeholdelse). Tallene giver dog alligevel en indikation af niveauet, men er fortsat en foreløbig præsentationsform, indtil et mere fuldstændigt grundlag for præsentation af den økonomiske effektivitet er etableret.

## Økonomi

Det er vurderet, at der med Helhedsorienteret Driftsstrategi i de tre driftscentre opnås en årlig besparelse på 10 mio. kr i forhold til at fortsætte med den daværende BUM model på driftsområdet. Besparelserne fremkommer ved en reduktion af administrations- og tilsynsomkostningerne, samt ved en fælles tilrettelæggelse af en hensigtsmæssig anvendelse af ressourcerne.

I budget for 2008 og 2009 er der samlet fratrukket 10 mio. kr. i budgetterne for Center for Renhold, Center for Veje og Center for Park og Natur i forhold til det sammenlignelige budget under den tidligere BUM-model, jf. også redegørelse for økonomien og effektiviseringsgevinsterne vedrørende Den Ny Driftsstrategi. (Jf. Indstilling TMU 22. april 2009, Regnskabsforklaring punkt 14, bilag 4. )

Der ventes anvendt ca. 2 mio. kr. i 2010 til drift af performance og benchmarking i Helhedsorienteret Driftsstrategi i de tre driftscentre. Målingerne omfatter to årlige målinger på alle parametre, medarbejdertilfredshed blandt samtlige medarbejdere, borgertilfredshed, på bydelsniveau samt faglig

kvalitetsmålinger. Desuden dækkes kommunikationsomkostninger og udgifter til ledelsesinformation.

### **Videre proces**

Helhedsorienteret Driftsstrategi, der i dag findes i tre af forvaltningens centre er under udbredelse til den samlede forvaltning. Teknik- og Miljøforvaltningen vil fremover råde over en drifts- og produktionsstyring, der sætter forvaltningen i stand til at optimere driften ud fra et balanceret princip.

Pernille Andersen

/Jan Hahn Nørgaard

### **bilag**

[Bilag 1 Måltal 2009 og 2010 Center for Park og Natur](#)

[Bilag 2 Måltal 2009 og 2010 Center for Veje](#)

[Bilag 3 Måltal 2009 og 2010 Cneter for Renhold](#)

[Bilag 4 Økonomisk effektivitet](#)

**Teknik- og Miljøudvalgets beslutning den 25.02.2010**

**Indstillingen blev godkendt.**

