

## STRATEGISKE TEMAER

1. Styrke bruger- og kunderelationer ved at udvikle og synliggøre tilbud

2. Bedre, tidssvarende og effektiv løsning af opgaver

3. Skabe en attraktiv arbejdsplads

# BALANCED SCORE CARD

KØBENHAVNS  
EJENDOMME

2009



### Effektiv servicering af det politiske system

Forretningsgang for indstillinger følges

**100% af de politiske indstillinger er afleveret til sekretariatet til aftalt tid**

### Økonomisk overskud

5 ydelser er prissat efter OBR

**5% vækst i driftsomsætningen**

### Faldende Vedligeholdelsefterslæb

Max 5 år gamle bygnings-syn på hele porteføljen

**Der løses mere vedligehold end der opstår**

**ØKONOMI / EFFEKT  
/ EJER**

### Rigtig løsning til aftalt tid og pris

80% af de ibrugtagne byggerier evalueres

**Fagforvaltningerne er tilfredse (4 på en skal fra 1-5)**

### "Huset skal fungere"

Fortsatte kundeundersøgelser

**Brugerne er tilfredse (4 på en skala Fra 1-5)**

**KUNDER**

### Præcise aftaler for ydelser

Der udarbejdes SLA for 5 ydelser

**Alle 5 SLA er godkendt af kunder**

### Strategisk indkøber

Der udvikles ny kontrakttype for partnerskaber

**Omfanget af drifts-partnerskaber stiger med 30%**

### Professionalisere udlejning og ejendoms-administrationen

Prospekter for tomme ejendomme ses på Portalen

**Tomgangsprocenten overstiger ikke 4%**

**INTERNE  
ARBEJDSPROCESSER**

### Valide data

Der foreligger forretnings-gange for håndtering af data

**95% af definerede data skal være korrekte**

### Kompetenceudvikling

Handlingsplan for nedbringelse af sygefravær

**Sygefraværet må ikke overstige 7%**

### Nye arbejdsformer

Medarbejdertilfredshedsundersøgelse

**75% af adm, medarb. mener konceptet understøtter arbejdet**

### Adgang til relevant viden

Implementering af digitale anlægsstyringssystem

**90% af medarbejderne er tilfredse med informations-niveauet**

**LÆRING OG VÆKST**