

6. Måltal for Helhedsorienteret Driftsstrategi 2011 (2010-157219)

Teknik- og Miljøudvalget skal med denne indstilling beslutte serviceniveauer (måltal) for driften i Teknik- og Miljøforvaltningens Helhedsorienteret Driftsstrategi (HOD). Måltallene er opdelt på henholdsvis borgertilfredsheden, den faglige kvalitet, medarbejdertilfredsheden og den økonomiske effektivitet. Samtidig afrapporteres på måltalsopfyldelsen for 2010 for tre centre i Teknik- og Miljøforvaltningen.

INDSTILLING OG Beslutning

Teknik- og Miljøforvaltningen indstiller, at Teknik- og Miljøudvalget drøfter

1. afrapporteringen på måltalsopfyldelsen i 2010 for de tre centre: Center for Renhold, Center for Veje og Center for Park og Natur

Teknik- og Miljøforvaltningen indstiller, at Teknik- og Miljøudvalget godkender

2. afrapporteringen på måltalsopfyldelsen i 2010.

Teknik- og Miljøforvaltningen indstiller, at Teknik- og Miljøudvalget godkender,

3. at forslaget til måltal for henholdsvis borgertilfredshed, faglig kvalitet, medarbejdertilfredshed og økonomisk effektivitet for forvaltningen for 2011 vedtages.

Problemstilling

Teknik- og Miljøudvalget besluttede den 25. februar 2010 måltal for henholdsvis borgertilfredshed, faglig kvalitet, medarbejdertilfredshed og økonomisk effektivitet i Helhedsorienteret Driftsstrategi (HOD) for de tre driftscentre: Center for Veje, Center for Renhold og Center for Park og Natur. Der forelægges her afrapportering af måltalsopfyldelsen for disse centre.

Samtidig er der udarbejdet forslag til nye måltal for samtlige centre i Teknik- og Miljøforvaltningen, da HOD pr. 1. januar 2011 udvides fra tre centre til at omfatte samtlige ni centre i forvaltningen. Teknik- og Miljøudvalget skal med denne indstilling ligeledes tage stilling til de nye måltal.

Løsning

Med beslutningen om at rulle HOD ud til hele Teknik- og Miljøforvaltningen er der samtidig sket en reformulering og skærpelse af ydelsesbeskrivelserne i hele forvaltningen. Der fastsættes nu måltal på alle forvaltningens borgervendte kerneydelser. Det vil blive tilstræbt, at kerneydelserne så vidt muligt forbliver de samme, så der løbende kan sammenlignes mellem målinger i forskellige år.

Måltalsopfyldelse for Centrene Center for Renhold, Center for Veje, og Center for Park og Natur.

I forbindelse med udrulningen af HOD i hele Teknik- og Miljøforvaltningen er der defineret nye ydelser for alle centre. Dette indebærer et brud i den datasystematik, der har været opretholdt siden 1. januar 2008. Der er derfor ikke direkte sammenlignelighed mellem den seneste måling og de tidligere målinger. Centrene har derfor søgt at skabe en faglig ”oversættelse” fra de gamle

ydelsesbeskrivelser til de nye, således at der kan gives en fyldestgørende afrapportering på måltalsopfyldelsen. Nedenfor anvendes de nye ydelsesbeskrivelser, som vil blive anvendt fremover.

Nedenfor ses centrenes afrapportering af måltalsopfyldelsen for målene på borgertilfredshed, faglig kvalitet og medarbejdertilfredshed.

Table 1. Tilnærmet ("oversat") måltalsopfyldelse, ift. måltal fastsat februar 2010.

Ydelse	Måling 2010 Borgertilfredshed	Måltal, 2010 Borgertilfredshed	Måling 2010 Faglig kvalitet	Måltal, 2010 Faglig kvalitet	Måling, 2010 Medarbejdertilfredshed	Måltal, 2010 Medarbejdertilfredshed
Kultur, CPN	3,7	3,4	4,1	4,1	4,0	4,0
Mødesteder, CPN	4,0	3,1	4,1	4,2		
Grøn by, CPN	3,5	3,4	3,8	3,7		
Natur, CPN,	3,5	3,2	4,2	4,0		
Leg, CPN	3,4	3,5	4,3	4,1		
Bevægelse, CPN	3,5	3,6	4,0	4,1		
Ro, CPN	3,6	3,6	4,0	4,3		
Rent vand / Bademulighed, CPN	3,4	3,1	4,2	4,0		
Rene gader og pladser, CRE	3,2	3,1	4,0	4,0	4,0	4,2
Rene og trygge toiletter, CRE	3,0	3,1	4,1	4,0		
Vedligehold af affaldskurve, bænke og buslæskærme, CRE	3,2	3,1	3,8	4,0		
Vedligeholdelse af vejarealer, CVE	3,0	3,0	3,3	3,2	4,0	4,0
Vedligeholdelse af vejskilte, CVE	3,6	3,6	3,5	3,2		
Fremkommelighed, CVE	2,9	3,3	3,4	3,7		
Vinterberedskab, CVE	2,9	3,6	3,5	3,9		
Vedligeholdelse af belysningen, CVE	3,8	3,4	2,7	2,9		

Hovedparten af de mål, der blev fastsat i februar 2010 er nået. For Park- og Natur områdets vedkommende (CPN) er der dog to måltal for borgertilfredshed og tre måltal for den faglige kvalitet, der ikke er nået. Det gælder bl.a. måltal for den faglige kvalitet for ydelsen "mødesteder", hvilket skyldes en lav karakter til parkernes toiletter. Center for Park- og Natur vil derfor gøre en særlig indsats her. Samlet set er borgerne dog tilfredse med ydelsen "mødesteder".

For renholdelsesområdets vedkommende (CRE), er der ligeledes en høj grad af målopfyldelse. I alt er ét måltal for borgertilfredshed og ét måltal for faglig kvalitet ikke opfyldt. Endvidere er måltallet for medarbejdertilfredshed ikke opfyldt her. For borgertilfredshedens vedkommende er det igen tilfredsheden med toiletterne, der ligger lavt. For den faglige kvalitets vedkommende er det vedligehold af buslæskærme og skure, som ikke opfylder måltallet. Her skal det dog fremhæves, at der er tale om en stigende tendens i målingerne, hvorfor centret fastholder sit måltal.

Måltallet vedrørende medarbejdertilfredshed er ligeledes ikke opfyldt på renholdelsesområdet. En analyse af talmaterialet viser, at dette bl.a. skyldes manglende oplevelse af information på

arbejdspladsen, oplevelse af tilstrækkelige hjælpemidler samt generel utryghed i ansættelsen. Centret har iværksat programmer til at imødekomme dette. Det bør dog også nævnes, at måltallet for medarbejdertilfredshed er ambitiøst, og at tilfredsheden generelt er høj.

For vejområdet vedkommende (CVE) er der ligeledes en høj grad af målopfyldelse, idet der dog også her er måltal, der ikke er nået. Det drejer sig om borgertilfredshed for fremkommelighed og vinterberedskab, samt måltal for faglig kvalitet for vedligeholdelse af vejarealer. Den væsentligste udfordring på vejområdet skønnes at være vedligeholdelsen af vejarealer, der er særdeles omkostningstunge, og hvor det er vanskeligt at fastholde den høje faglige kvalitet på alle måleområder. Den manglende borgertilfredshed med fremkommeligheden og med vinterberedskabet tilskrives især den hårde vinter og de mange aktuelle vejarbejder i byen.

Økonomisk effektivitet

Måltal for økonomisk effektivitet i 2010 er fastsat som budget pr. ydelse. Evaluering af målopfyldelsen sker ved en sammenligning af budgettet for den enkelte ydelse og det realiserede forbrug på ydelsen. Det realiserede forbrug for 2010 foreligger ved regnskabet afslutning primo 2011. Teknik- og Miljøudvalget vil modtage en afrapportering på den økonomiske effektivitet umiddelbart efter afslutningen af regnskabet for 2010.

Fastlæggelse af måltal for 2011

Fastlæggelsen af måltal for 2011 sker i modsætning til tidligere for samtlige borgervendte ydelsesområder i forvaltningen i samtlige faglige centre. Måltallene fastlægges på niveau af borgervendte kerneydelser og fastsættes og måles, nu som før, individuelt for borgertilfredshed, faglig kvalitet, medarbejdertilfredshed og økonomisk effektivitet. Tidligere var kun de ovennævnte tre faglige områder omfattet.

Dermed skabes der bl.a. mulighed for at sammenligne borgernes mål for ydelsesoplevelsen (borgertilfredsheden) med den faglige måling af ydelsens kvalitet.

Nedenfor opstilles forvaltningens forslag til måltal for 2011, sammenholdt med den score, der er opnået i en forudgående 0-punktsmåling, der havde til formål at godtgøre udgangsniveauet. Økonomisk effektivitet præsenteres separat.

Tabel 2. Forvaltningens forslag til måltal for 2011

Ydelse	Borgertilfredshed, baseline	Borgertilfredshed, måltal	Faglig Kvalitet Baseline	Faglig Kvalitet Måltal	Medarbejdertilfredshed, baseline	Medarbejdertilfredshed Måltal
Begravelseshandlinger, CKI	4,3	4,3	4,8	4,8	4,1	4,1
Kirkegårdskultur, CKI	3,8	4,0	4,1	4,2		
Kirkegårdsarealer, CKI	4,0	4,0	3,8	3,8		
Kultur, CPN	3,7	3,7	4,1	4,2	4,0	4,2
Mødesteder, CPN	4,0	4,0	4,1	4,3		
Grøn by, CPN	3,5	3,5	3,8	3,8		
Natur, CPN,	3,5	3,5	4,2	4,2		
Leg, CPN	3,4	3,7	4,3	4,4		

Bevægelse, CPN	3,5	3,7	4,0	4,2		
Ro, CPN	3,6	3,6	4,0	4,3		
Rent vand / Bademulighed, CPN	3,4	3,6	4,2	4,2		
Information og service, CPK	2,8	3,0	3,5	4,0	4,0	4,1
Betalingsparkering, CPK	2,4	2,4	4,4	4,8		
Parkeringskontrol og synlighed, CPK	2,3	2,6	4,7	4,8		
Rene gader og pladser, CRE	3,1	3,2	3,9	4,1	3,9	4,2
Rene og trygge toiletter, CRE	2,8	3,1	4,3	4,1		
Vedligehold af affaldskurve, bænke og buslæskærme, CRE	3,1	3,2	3,9	3,9		
Fremkommelighed i trafikken, CTR	3,4	3,5	2,7	3,0	4,2	4,2
Tryghed i trafikken, CTR	3,2	3,3	3,1	3,3		
Trafikal forandring / tilpasning, CTR	3,3	3,4	3,2	3,3		
Borgerdialog, CTR	2,5	3,0	4,0	4,1		
Tydelig og korrekt trafikregulering, CTR	3,9	4,0	4,3	4,4		
Parkeringsmuligheder, CTR (bil)	2,7	2,8	3,2	3,3		
Fordelagtigt at gå/cykle i trafikken, CTR	2,8	3,0	3,0	3,2		
Byplanlægning, CBD	3,4	3,5	3,8	4,0	4,2	4,3
Arkitektur, CBD	3,4	3,5	4,5	4,0		
Almene boliger, CBD	2,8	3,0	4,3	4,0		
Kvarterudvikling, CBD	3,1	3,3	3,5	3,8		
Byfornyelse, CBD	3,1	3,3	3,5	4,0		
Vedligeholdelse af vejarealer, CVE	3,0	3,0	3,3	3,1	4,0	4,2
Vedligeholdelse af vejskilte, CVE	3,6	3,6	3,5	3,5		
Fremkommelighed, CVE	2,9	3,0	3,4	3,6		
Vinterberedskab, CVE	2,9	3,3	3,5	3,6		
Vedligeholdelse af belysningen, CVE	3,8	3,8	2,7	2,7		
Færre Miljøgener i byen, CMI	4,2	4,2	3,8	4,0	4,2	4,2
Håndtering af jord, CMI	3,4	4,0	3,2	3,5		
Rottebekæmpelse, CMI	3,5	4,0	2,8	3,5		
Rent drikkevand, CMI	4,3	4,3	4,0	4,0		
Affaldsafhentning, CMI	4,1	4,0	4,3	3,8		
Affaldssortering, CMI	3,2	3,5	3,5	3,9		
Handlemuligheder ift. reduktion af CO2-udslip, CMI	2,8	3,2	3,0	3,4		
Sikkert og sundt byggeri, CBG	3,4	3,5	3,8	3,9	4,0	4,2
Dokumentation af byens infrastruktur, CBG	4,2	4,2	3,4	3,6		

Formålet med HOD er at kunne balancere driften på baggrund af effekt og i overensstemmelse med de politiske prioriteringer. HOD kan således også danne grundlag for omprioriteringer mellem de forskellige ydelsesområder i fald det måtte ønskes.

Forvaltningen mener ikke, at det vil være hensigtsmæssigt at omprioritere mellem de ydelsesområder, der alene er lavet baselineopgørelser på 2010. Erfaringerne fra de områder der har arbejdet med HOD er nemlig, at det kræver mere målingserfaring, før man har et tilstrækkelig robust beslutningsgrundlag.

For de ydelsesområder der vedrører de tre centre, der har været på HOD fra begyndelsen, har forvaltningen overvejet forslag omprioriteringer. Set i lyset af budget 2011, hvor der blev udtrykt klare politiske prioriteringer inden for alle tre områder, mener forvaltningen imidlertid ikke, at der kan gennemføres omprioriteringer, uden at det vil være i uoverensstemmelse med de udtrykte ønsker. Fx er der tilført driftsmidler til dele af det grønne område, hele renholdelsesområdet og dele af vejområdet.

Set i lyset af de konkrete målinger og budgetvedtagelsen står derfor alene tilbage, om der evt. skal omprioriteres midler fra dele af det grønne område til vejvedligeholdelse. Konkret er følgende vurderet:

- Lukning af de tilbageværende soppesøer vil kunne frigøre 0,5 mio. kr. Dette forventes at medføre et fald i borgertilfredsheden og den faglige kvalitet for ydelsen Bevægelse med 0,1.
- Lukning af flere toiletter i parker (fra 40 helårsåbne og 30 vinterlukkede til 20 helårsåbne og 40 vinterlukkede) vil kunne frigøre 0,8 mio. kr. Dette forventes at medføre et fald i borgertilfredsheden og den faglige kvalitet for ydelsen Mødesteder med 0,3.
- Reduceret renhold og vedligehold af søer og vandløb vil kunne frigøre 0,7 mio. kr. Dette forventes at medføre et fald i borgertilfredsheden for ydelsen Rent vand med 0,4. Den faglige kvalitet forventes at falde 0,2.
- Nedlæggelse af blomsterhaver vil kunne frigøre 1,0 mio. kr. Dette forventes at medføre et fald i borgertilfredsheden og den faglige kvalitet for ydelsen Kultur med 0,5.

Hvis de 3 mio. kr. ovenfor frigøres til bedre vedligeholdelse af kørebaner vurderes det, at borgertilfredsheden på det område vil kunne stige med 0,1, mens forskellen fsva. den faglige kvalitet ikke vil være målbar. Der er 400 km. vej i Københavns Kommune og for 3 mio. kr. vil man kunne udføre 1,5 km. vedligeholdelse af vejbelægninger.

Set i lyset af den relativt markante negative effekt en omprioritering fra det grønne til bedre vejvedligeholdelse har på det grønne område, indstiller forvaltningen, at de måltal der dannes af budgetvedtagelsen fastholdes.

Økonomisk effektivitet

Fra og med 2011 fastsættes måltal for økonomisk effektivitet for en ydelse som summen af de budgetterede beløb for de produkter, som ydelsen består af. Budgettet vil være opdeles i produkter og ydelser primo 2011. Der vil løbende blive fulgt op på omkostningerne for ydelserne over året, og efter regnskabsafleggelsen vil de realiserede mængder og omkostninger for ydelserne blive opgjort. Den realiserede pris på ydelserne vil således blive målt i forhold til den budgetterede pris.

Bruttobudgetterne i de enkelte centre i 2011 lægges til grund for opdelingen i produkter og ydelser.

Økonomi

Nærværende indstilling har ikke i sig selv økonomiske konsekvenser.

Videre proces

I forlængelse af Teknik- og Miljøudvalgets fastlæggelse af måltal for 2011 vil forvaltningen iværksætte de løbende måltal på de faste parametre under HOD, og holder resultaterne af disse op imod de fastsatte måltal. Målingerne anvendes i strukturerede læringsprocesser til udvikling af de borgervendte kerneydelser samt til ledelsens løbende opfølgninger. Der vil, senest om et år, blive forelagt Teknik- og Miljøudvalget en afrapportering på måltalsopfyldelsen for 2011.

Pernille Andersen

/Martin Nordrup Andersen

bilag

