



Kvalitets- och Miljöstyrning  
Magdalena Tropp

Styrelsen för Stockholm Vatten AB

---

## Redovisning strategiskt styrkort 2011

Stockholm Vatten använder ett strategiskt styrkort för att styra och följa upp verksamheten. Alla de strategiska målen i styrkortet följs löpande upp med hjälp av ett antal mått i ett Beslutsstödsystem (Best). Vid årsslutet tillkommer också ett antal årsmått. De uppsatta målnivåerna är ambitiösa och syftet med detta är att företagsledningen ska få indikationer om var satsningar behöver göras.

De 19 strategiska målen har följts upp med hjälp av flera underliggande mått med uppsatta målnivåer. En samlad bedömning av måluppfyllelsen för det strategiska målet görs utifrån utfallet på dessa mått. Målen får då färgen grön = uppfyllt, gul = tveksamt/knappt uppfyllt eller rött = inte uppfyllt. Några underliggande mått har inte kunnat följas upp för 2011, eftersom ingen kundundersökning riktad till privatkunder genomförts av besparingsskäl. Emellertid har utfallen för dessa mått inte förändrat sig så mycket mellan åren.

Här följer en redovisning av målen med kommentarer. Medföljer gör också uppföljning av Stadens Integrerade Ledningssystem (ILS) som rapporteras till Stadshus AB.

Detta dokument innehåller:

1. Strategisk karta med färg för måluppfyllelse 2011.
2. Kommentarer till de strategiska målen
3. Sammanställning av utfall för samtliga strategiska mål med uppföljningsmått
4. Rapportering enligt Stadens Integrerade Ledningssystem (ILS) till Stadshus AB

SLUT

Gösta Lindh



## Stockholm Vattens strategiska mål - utfall 2011

### Finansiellt

S1 Ägarens resultatkrav

S2 Effektiv och resurssnål verksamhet

S3 Långsiktigt lönsam tillväxt

### Kund

S4 Hög produktkvalitet

S5 Hög tillgänglighet

S6 Förbättrat kundvärde

S7 Miljöarbete med hög kvalitet

S8 Ledande och prisvärd VA-aktör med starkt varumärke

### Interna processer

S9 Affärsorientering av verksamheten

S10 Effektiv drift och underhåll

S11 Effektiv investeringsverksamhet

S12 Utveckla kundrelationer och servicegrad

S13 Utveckla samverkan, lokalt och regionalt

S14 Utveckla energiproduktion och energianvändning

S15 Miljö- och kvalitets-säkrad verksamhet

S16 Hög säkerhet och stärkt beredskap

### Lärande och utveckling

S17 Utveckla ledarskap och medarbetarskap

S18 Långsiktig kompetensutveckling

S25 Effektiv informationsförsörjning



## Kommentarer till uppföljning av strategiska mål med aktiviteter 2011

### Finansiellt perspektiv

#### S1 Ägarens resultatkrav

Resultat efter finansnetto har påverkats av jämförelsestörande poster - till största delen kostnaderna för implementeringen av GS-IT, som mer än fördubblats jämfört med budget. I målsammanställningen har vi inte räknat in jämförelsestörande poster, och då stämmer utfallet ganska väl överens med den budget som togs av Stockholm Vattens styrelse, dock långt ifrån budgeten som angavs av Stockholm Stadshus AB, d v s nollresultat.

#### S2 Effektiv och resurssnål verksamhet

Administrations- och indirekta kostnader ligger bra till under 2011. Det gör även bruttovinstprocenten. Andelen producerat dricksvatten som beräknas bli debiterat, ökade i april på grund av en minskad vattenproduktion, men har avtagit sedan dess. Förbättringsteam och djupdykningar för att analysera svinn och egenförbrukning har startats upp på ledningsnät, men rutin för mätning av egenförbrukning finns ännu inte framme.

#### S3 Långsiktigt lönsam tillväxt

Totala intäkterna inkl. aktiverat arbete för egen räkning överträffar budget. Självfinansieringsgraden ligger en bra bit över budget, liksom den gjorde förra året. Det finns inte så många aktiviteter planerade direkt mot detta mål, som dock påverkas av aktiviteter mot andra mål.

### Kundperspektiv

#### S4 Hög produktkvalitet

Vi har inte haft några bekräftade anmärkningar på dricksvattnet vid provtagningen på ledningsnätet under året. REVAQs krav på slamkvalitet har inte klarats alla månader, då vi har haft problem med zinkhalten i slammet från Bromma. Arbete med spårning av källan till ökningen av zink pågår och vi vet att tillförseln kommer från Järfälla. Förmodligen handlar det om dumpning av zinkhaltigt vatten i avloppsledningsnätet och kanske även ett regelbundet utsläpp. Eftersom ingen kundundersökning är genomförd under 2011, finns inget betyg på dricksvattnet med i målbedömningen. Några investeringsprojekt som syftar på detta mål och

tillgänglighetsmålet nedan, är försenade på grund av besparingar.

### **S5 Hög tillgänglighet**

Tidsmålet för vattenavstängningar uppnås inte riktigt, medan tidsmålet för att åtgärda avloppsstopp som vanligt uppnås. Fastigheter som drabbats av återkommande leveransavbrott och översvämningar ligger lägre än målet. Det finns felaktigheter i hur siffrorna till måluppföljningen tagits ut de senaste åren, vilket innebär att måluppfyllelsen är bättre än vad som tidigare rapporterats. Bedömningen är att vi har haft två störningar på vattenleveransen till grannkommuner 2011. Även i år blev det för höga bakteriehalter till Nynäshamn och stödklorering fick sättas in. Det andra fallet gäller att Strängnäsborna fick uppmaningen att vara sparsamma med vattnet vid en läcka, som framför allt drabbade Björkö under en vecka.

### **S6 Förbättrat kundvärde**

Anträffbarhet på kundnumren ligger fortfarande bra till och det höjda målet om 98% anträffbarhet uppnås. Samtliga samlingskartor har levererats inom 10 arbetsdagar. Antal kunder som använder web eller talsvar för att rapportera mätarställning, ökar jämfört med 2010, men målet uppfylls inte. Orsaken är att vi inte hann skicka ut självavläsningsbrev till samtliga villakunder under hösten, som en följd av problem vid implementeringen av GS-IT. Resultat för nöjd-kund-index klarar målvärdet för företags- och grannkommunkunder. Flertalet av aktiviteterna mot detta mål är försenade eller inställda, bl a har ingen enkätundersökning av privatkunder genomförts.

### **S7 Miljöarbete med hög kvalitet**

Reningsresultaten i reningsverken har klarat villkoret och därmed målet, men utan marginal för kvävereningen. Kvävereningen i Henriksdal har gått sämre än normalt, på grund av driftproblem. Bromma gick också dåligt i våras. Bräddvolym från reningsverk omräknat till bräddat orenat avloppsvatten har åter kraftfullt överstigit nivån som är satt som målvärde för året (motsvarande 150 000 m<sup>3</sup> orenat avloppsvatten per år). Framtagande av rutiner för förberedelser inför höga flöden vid Henriksdal är påbörjade. Vid besparingarna ströks aktiviteten som gick ut på att rensa utloppstuber. Andel förnyelsebart bränsle i miljöbilarna ligger nu på 79% - högre än någonsin, men fortfarande är vi inte uppe i målet om 85%. Inga nya vattenvårdande insatser har påbörjats under året. Däremot pågår de aktiviteter som tidigare påbörjats.

### **S8 Ledande och prisvärd VA-aktör i regionen med starkt varumärke och stort förtroende**

Stockholm Vatten har fortfarande lägst taxor i landet. Målet för antal större informationsinsatser uppnås med råge och antalet besök på vår externa hemsida är högre än förra. Kunderna hyser alltså stort förtroende för Stockholm Vatten. Andel grannkommunkunder som ger betyg 6-10 i förtroende för Stockholm Vatten ligger nu på 100%, medan företagskunderna minskar något till 90%. Flera av de aktiviteter som planerades mot detta strategiska mål är försenade eller omplanerade.

## Interna processer

### S9 Affärsorientering av verksamheten

Uppföljning av de externt fakturerbara driftprojekten visar att över 100% av de kostnader vi haft för projekten under 2011 har fakturerats. Då inräknas inte fakturering inom Stockholm Vattens concern. Det återstår att fastställa hur uppgiften om andel medarbetare som tidrapporterar i tid till månadsboksluten ska hämtas ur Agresso. Intäkter för uthyrda fastigheter, där även delar av Torsgatan ingår, täcker inte upp kostnaderna för desamma. Det återstår även att hyra ut en del lediga lägenheter i Norsborg och Lovö.

### S10 Effektiv drift och underhåll

Kostnaderna för vattenproduktion/vattendistribution per producerad volym resp avledning/rening av avlopp per ansluten klarar budgeten och därmed målet. Avhjälpande underhåll har avslutas i önskad takt 2011. Det finns fortfarande mycket arbete kvar med att utveckla underhållsmodulen i Agresso. Flera av dessa aktiviteter är försenade. Arbete med att säkerställa övervakningssystemet på ledningsnätet drar ut på tiden.

### S11 Effektiv investeringsverksamhet

Investeringsutrymmet under 2011 minskade p g a minskat kassaflöde. Ett flertal investeringsprojekt har därför och av andra anledningar fått senareläggas. En stor del av investeringarna avser investeringar i exploateringsområden. Övergripande uppföljning av investeringsprojektens överensstämmelse med budget och tidplan tas i bruk under 2012, efter beslut om definitioner.

### S12 Utveckla kundrelationer och servicegrad

Avslut av kundanmälningar i Cityworks ligger nu högt över målvärdet, då många gamla liggande kundanmälningar har avslutats. Inkommande servisanmälningar tas om hand i tid enligt målet. Fyra kundträffar har genomförts hittills i år. De aktiviteter, som avser att utveckla hemsidan för företagskunderna, är försenade.

### S13 Utveckla samverkan lokalt, regionalt och nationellt

Inga avtal för nya affärer har tecknats i 2011 som blivit ett mellanår. Arbete med att få fram nya avtal med grannkommuner och ändrade avtal gällande avloppsrening pågår. Volymen levererat dricksvatten till grannkommuner är enligt budget. Stockholm Vattens representation i viktiga nätverk har undersökts i enkät till avdelningschefer. Enkäten visar att det finns utrymme för förbättring.

## **S14 Utveckla energiproduktion och energianvändning**

Målet att öka rötgasproduktionen överträffar budgeten. Elförbrukningen på vattenverken har minskat enligt målsättning. Eftersom elanvändning på vattenledningsnätet har ökat jämfört med 2010 klaras inte målet om 1% minskning totalt för produktion och distribution av dricksvatten. Upphandling av ny energimätningstrustning på vattenverken är ett av de investeringsprojekt som fått vänta, men ska genomföras 2012. Högvärdig energi för avloppsrening försätter att minska och det gör att energianvändningen per ansluten till Stockholm Vatten totalt sett minskar.

## **S15 Miljö- och kvalitetssäkrad verksamhet**

Kvalitetsindex visar en uppgång jämfört med 2010, som var ett bottenår. Uppgången beror i första hand på avsevärt färre översvämningar, men även färre stopp och läckor. Miljöindex ligger lite högre än 2010 och alla parametrar, utom total reningsgrad (OCP) i reningsverken, har förbättrats. Direktutsläpp av metangas från reningsverken är mycket låga jämfört med tidigare år, men här gäller nollvision. För att minska volymen oförbränd metan från röt-kammare i Henriksdal pågår arbete med att installera s k gasdomeer, en aktivitet som försenats på grund av tekniska problem.

## **S16 Hög säkerhet och stärkt beredskap**

Under 2011 genomfördes ingen stor krisövning på Stockholm Vatten, däremot har driftavdelningarna gjort övningar. Vi har inte haft några längre avbrott i vattenleveransen från vattenverk till ledningsnätet. De flesta av de planerade aktiviteterna för att öka säkerheten är genomförda enligt aktivitetsplanerna, men några återstår.

## **Lärande och utveckling**

## **S17 Utveckla ledarskapet och medarbetarskapet**

Satsningar på ledarskapsutbildningar och Lean har gjorts. Sjukfrånvaron ligger bättre till än målet, som sänktes till 3,5 för 2011. De allra flesta enheter rapporterar utfall i driftdata och aktivitetsplaner i tid, men målet om 100% rapportering i tid uppnås inte. De flesta aktiviteterna mot detta mål är genomförda.

## S18 Långsiktig kompetensutveckling

En övergripande kartläggning av kärnkompetensen är gjord, men arbete med kompetensplan kvarstår. Här återstår att hitta former för att säkerställa företagets kärnkompetens, en aktivitet som dock är påbörjad. Andelen utbildningstid ligger under målsättningen. Det kan bero på att medarbetarna glömmer att tidrapportera kurstid..

## S19 Effektiv informationsförsörjning

Medarbetarna är positiva till informationsförsörjningen i medarbetarenkäten och många känner väl till vision och mål. Andelen chefer som läser chefsbrev har minskat, men det beror troligen på att mätningen görs på ett annat sätt. Detta måste analyseras vidare, om målet ska kvarstå. Samtliga ändringar på ledningsnätet har lagts in i GIS-systemet inom 10 arbetsdagar.

Antalet användare av Best ligger i genomsnitt över målvärdet om 40 st per månad och av de som svarade på den årliga enkäten var 81% ganska eller mycket nöjda. Andelen mätetal som används i styrkortet och som kan plockas direkt ur systemen utan handpåläggning/beräkningar bör öka för att minska administrationen. Endast hälften av aktiviteterna mot det här strategiska målet är avslutade.

### **Aktiviteterna:**

Av enheternas aktiviteter som planerades till 2011 är 62% genomförda. Resten är försenade eller inställda. I flera fall är aktiviteterna uppskjutna som en följd av besparingarna under året. I andra fall har GS-IT-projektet orsakat förseningar. Konsekvenserna av att vissa aktiviteter inte genomförts, ska analyseras i processanalyserna i februari.

### **Slutsatser:**

Av totalt 19 strategiska mål bedöms 9 stycken gröna (uppfyllda), 6 gula (tveksamt uppfyllda) och 4 röda (ej uppfyllda). Många av enheternas aktiviteter är försenade, vilket i vissa fall är kopplat till besparingar och GS-IT-projektet. Eftersom ingen enkätundersökning av privatkunder gjorts i år, saknas delar av den årliga uppföljningen.

## Målutfall 2011

( där det står ? betyder att relevant kundundersökning inte genomförts)

Mål	Signal	Utfall	Målvärde
<b>Finansiellt</b>			
<b>S1 - Ägarens resultatkrav</b>			
Resultat före skatt och dispositioner. (Mkr exkl. jämförelsestörande poster)	■	-31,1	0 / -28,6
<b>S2 – Effektiv och resurssnål kärnverksamhet</b>			
Bruttovinstprocent före avskrivningar (%)	●	35,4	33,7
Andel administrativa och indirekta kostnader (%)	●	13	14
Andel debiterat av producerat dricksvatten (%)	◆	83	85
<b>S3 - Långsiktig lönsam tillväxt</b>			
Totala intäkter (Mkr)	●	1174	1165
Kapitalomsättningshastighet (ggr) <i>Årsmått</i>	●	0,16	0,16
Självfinansieringsgrad (%)	●	55	40
<b>Kund</b>			
<b>S4 - Hög produktkvalitet</b>			
Dricksvattnets tjänlighet vid provtagning. (Skala 1-3) <i>Årsmått.</i>	●	3	3
Uppfyllda Revaq-krav på slamkvalitet (Skala 1-3)	◆	2	3
Betyg på dricksvatten vid kundundersökning. (Poäng 1-5) <i>Årsmått</i>	?	-	4,5
<b>S5 – Hög tillgänglighet</b>			
Andel reparationer, som förorsakar vattenavstängning, avslutade inom 8 resp. 10 timmar efter anmälan. (%)	◆	97	98
Antal fastigheter som drabbats av fler än 2 oplanerade leveransavbrott de senaste fem åren. (st) <i>Årsmått</i>	●	78	100
Andel avloppsstopp, avhjälpda inom 4 resp. 6 timmar efter anmälan. (%)	●	100	98
Antal fastigheter som drabbats av fler än 1 översvämning på tio år (st) <i>Årsmått</i>	●	2	5
Antal driftstömningar avseende vattenleverans till grannkommuner <i>Årsmått</i>	◆	2	1
<b>S6 - Förbättrat kundvärde</b>			
Anträffbarhet på kundnumren (%)	●	98,6	98,0
Andel samlingskartor som leverats inom 10 arbetsdagar (% ack)	●	100	100
Antal kunder som använder självbetjäning via web/talsvar	◆	24700	30000
Nöjd-kund-index <i>Årsmått</i>	?	-	80
<b>S7 – Miljöarbete med hög kvalitet</b>			
Kvävehalt i utgående renat avloppsvatten, rullande 12-månadersmedelvärde (mg/l)	●	10,0	10,0
Bräddvolym från reningsverk omräknat till orenat avloppsvatten (m3)	■	887.600	150.000



Mål	Signal	Utfall	Målvärde
Andel förnyelsebart bränsle i Stockholm Vattens miljöbilar (%)	◆	79	85
Antal tillkomna vattenvårdande åtgärder under året (st) <i>Årsmått</i>	■	0	-
Bräddad volym avloppsvatten från ledningsnätet per år, rullande 10-årsmedelvärde (m3) . <i>Årsmått.</i>	■	370.000	325.000
Andel kunder som inte tillför oönskade ämnen till avloppet (%) <i>Årsmått</i>	?	-	60
Andel kunder som har uppfattningen att Stockholm Vatten tar hänsyn till miljön (%) <i>Årsmått</i>	?	-	90
<b>S8 – Ledande och prisvärd VA-aktör med starkt varumärke och högt förtroende</b>			
Antal informationsinsatser för målgrupper större än 1000 personer (st)	●	37	30
Antal besök på Stockholm Vatten hemsida (st ack)	●	158400	155000
Ranking av lägsta årskostnad typhus A (villa) jämfört med andra kommuner. <i>Årsmått</i>	●	1	1
Ranking av lägsta årskostnad typhus B (lägenhet) jämfört med andra kommuner. <i>Årsmått</i>	●	1	1
Andel företagskunder som har ett positivt intryck av Stockholm Vatten <i>Årsmått</i>	?	-	77
Andel privatkunder som hyser stort förtroende till Stockholm Vatten <i>Årsmått</i>	?	-	90
Andel företagskunder som hyser stort förtroende till Stockholm Vatten <i>Årsmått</i>	◆	90	95
Andel grannkommun-kunder som hyser stort förtroende till Stockholm Vatten <i>Årsmått</i>	●	100	83
Andel privatkunder som känner till Stockholm Vatten <i>Årsmått</i>	?	-	79
<b>Interna processer</b>			
<b>S9 – Affärsorientering av verksamheten</b>			
Andel fakturerade kostnader för externa fakturerbara projekt (%)	●	108	100
Andel medarbetare som tidrapporterar (%)	-	-	98
Intäkter/kostnader för uthyrda fastighetsytor (% ack)	■	62	100
<b>S10 – Effektiv drift av verk och ledningsnät</b>			
Kostnad för produktion och distribution dricksvatten per producerad volym dricksvatten (kr/m3). <i>Uppskattat antal anslutna.</i>	●	1,88	1,92
Kostnad för avledning och rening avloppsvatten per ansluten (kr/ansluten). <i>Uppskattat antal anslutna.</i>	●	341	350
Klara/inkomna arbetsorder för underhåll, prio 1-3. (kvot ack)	●	92,6	90,0
<b>S11 – Effektiv investeringsverksamhet</b>			
Andel investeringar som följer budget $\pm 5$ (%)	?	-	90
Andel investeringar som avslutas i tid (%)	?	-	90
Investeringsnivå (Mkr)	■	543,6	697,0
<b>S12 – Utveckla kundrelationer och servicegrad</b>			
Stängda kundanmälningar dividerat med inkomna kundanmälningar. (kvot ack)	●	1,16	0,98
Andel servisanmälningar som påbörjats inom 8 arbetsdagar (% ack)	●	96	92
Antal anordnade kundträffar med företagskunder (% ack)	●	4	2
<b>S13 – Utveckla regional samverkan lokalt, regionalt och nationellt</b>			
Antal nya affärer utanför verksamhetsområdet (st)	■	0	2

Mål	Signal	Utfall	Målvärde
Såld volym dricksvatten till grannkommuner (Mm3)	●	34,7	34,4
Representation i viktiga nätverk. (Skala 1-3)	◆	2	3
<b>S14 – Utveckla energiproduktion och energianvändning</b>			
Högvärdig energi för produktion och distribution dricksvatten per producerad m3 (Wh/m3). <i>Målvärde 1% mindre än medel 2008-2010.</i>	■	441,8	435,3
Högvärdig energi för avledning och rening avloppsvatten per ansluten person (kWh/ansluten) <i>Målvärde 1% mindre än medel 2008-2010.</i>	●	53,2	60,1
Volym producerad rötgas (Nm3).	●	15311	15300
<b>S15 – Miljö- och kvalitetssäkrad verksamhet</b>			
Kvalitetsindex	■	0,84	0,96
Miljöindex	●	1,38	1,36
Direktutsläpp av metangas från reningsverken, m3	◆	3000	0
<b>S16 – Hög säkerhet och stärkt beredskap</b>			
Antal leveransavbrott från vattenverk till ledningsnät (st)	●	0	0
Antal genomförda krisövningar (st)	◆	3	4
<b>Lärande och Utveckling</b>			
<b>S17 – Utveckla ledarskapet och medarbetarskapet</b>			
Sjukfrånvaro (%)	●	3,24	3,50
Satsningar chefsutbildning och Lean. Betyg 1-3.	●	3	3
Andel enheter som rapporterar utfall i tid. (%)	◆	94	100
Medarbetarindex <i>Årsmått</i>	●	65	66
<b>S18 – Långsiktig kompetensutveckling</b>			
Andel utbildningstid (%)	◆	1,5	2,5
Satsningar på kärnkompetens, lärlingar m m	◆	2	3
Poäng för utveckling och kompetens i medarbetarenkät <i>Årsmått</i>	●	7,7	7,4
<b>S19 – Effektiv informationsförsörjning</b>			
Andel öppnade chefsbrev av skickade (%)	◆	83	85
Andel förändringar på ledningsnät som kommer in i GIS inom 10 dagar	●	100	100
Andel nyckeltal som tas direkt från systemen. <i>I dagsläget räknas styrkortsmått som följs upp månadsvis.</i>	◆	47	50
Poäng för information i medarbetarenkät <i>Årsmått</i>	●	7,7	7,6
Antal användare per månad i Best (st i genomsnitt)	●	46	40
Andel nöjd användare av Best (%)	●	81	75

### Övergripande kommentar

#### 1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök.

Stockholm Vatten bidrar till målet genom att avleda och rena avloppsvattnet. Villkoren för reningen uppfylldes, men utan marginal för kvävereningen. Under 2011 har företaget varit tvunget att göra stora besparingar och har fått skjuta upp ett antal investeringar och projekt, däribland nya vattenvårdsåtgärder. Dock har vattenundersökningar, drift av tidigare åtgärder samt samarbeten med andra bolag och förvaltningar pågått som vanligt. Miljömål och energimål klaras bra och vi närmar oss målet för 85% förnyelsebart bränsle i miljöfordonen.

#### 2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Stockholm Vatten levererar även 2011 ett tjänligt dricksvatten. Störningar på ledningsnätet åtgärdas snabbt, även om vi ligger något under målet för vattenläckor. Målen för fastigheter med återkommande översvämningar och leveransavbrott klaras.

#### 3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Resultat har påverkats av jämförelsestörande poster, till stor del konstnaderna för implementeringen av GS-IT, som mer än fördubblats jämfört med budget. Bortsett från detta stämmer utfallet väl överens med den budget som togs av Stockholm Vattens styrelse, dock långt ifrån budgeten som angavs av Stockholm Stadshus AB. Investeringsutrymmet under 2011 minskade p g a minskat kassaflöde. Ett flertal investeringsprojekt har fått senareläggas. Övriga finansiella indikatorer har nått målen.










1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök


















2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras






3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva



KF:s inriktningsmål och KF:s/Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
<b>1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök</b>						
1.1 Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa						

KF:s inriktningmål och KF:s/Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
 Nöjda företagskunder		<input type="checkbox"/> NKI företagskunder  <i>Kundundersökningen har skjutits upp på grund förseningar i upphandling av leverantör. Genomförs i februari 2012.</i>			80	
1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande		Andel praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha i förhållande till antal anställda (alla nämnder/bolag)	0 %		0 %	
		Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)	27 st		25 st	
1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar						
 Bistå med kompetens gentemot fastighetsägare som ämnar installera avfallskvarnar i sina fastigheter						<input checked="" type="checkbox"/> Tillhandahålla uppdaterad information om avfallskvarnar på hemsidan
 Fortsätta arbetet med sjörestaureringar enligt dagvattenprogrammet		<input type="checkbox"/> Andel genomförda av Stockholm Vattens planerade vattenvårdsåtgärder  <i>Under 2011 har Stockholm Vatten varit tvunget till kraftiga besparingar och de nya vattenvårdsprojekt som var planerade har skjutits upp. Däremot följs tillståndet i sjöar, vattendrag, Mälaren och Saltsjön genom regelbundna undersökningar. Dricksvatten har tillsatts i några sjöar och vegetation tagits bort i våtmarker och dammar.</i>	0 %	0 %	80 %	
 Minst klara miljödomstolens krav på avloppsvatten		<input checked="" type="checkbox"/> Uppnådda reningsresultat för avloppsvattenreningen (skala 1-3, där 3 betyder att målet är uppfyllt)  <i>Villkoren för kväve klarades precis.</i>	3	3	3	











KF:s inriktningsmål och KF:s/Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
 Tillsammans med andra myndigheter utveckla arbetet så att stadens mål om lokalt omhändertagande av dagvatten uppnås enligt dagvattenstrategin						<p> Ta fram ny dagvattenstrategi i samverkan med övriga förvaltningar</p> <p><i>Arbetet pågår med att ta fram en ny dagvattenstrategi tillsammans med andra aktörer i staden, men är försenat.</i></p>
		Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder/bolag)	100 %		100 %	
		Andel elbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon exkl. utrycknings- och specialfordon	0 %		0 %	
		Andel fordon som använder odubbade vinterdäck, exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)	70,37 %		60 %	
		Andel förnyelsebart drivmedel i stadens egna och leasade etanol- och fordonsgasfordon (alla nämnder/bolag) <p><i>Fortfarande finns en begränsad tillgång på gas vid tankstationerna. Räknat i volym ligger Stockholm Vatten i dagsläget på 79%, vilket innebär en förbättring och att vi närmar oss målvärdet.</i></p>	77,7 %		85 %	
		Andel medarbetare som under arbetstid använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten	87 %		85 %	
		Andel miljöbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)	100 %		98 %	
		Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår	100 %		100 %	
	<input type="checkbox"/>	Användning av högvärdig energi för avledning och rening av avloppsvatten per ansluten personekvivalent (kWh/ansluten)	50,7			














KF:s inriktning och KF:s/Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
		<input type="checkbox"/> Användning av högvärdig energi för produktion och distribution av vatten per producerad kubikmeter dricksvatten (Wh/m <sup>3</sup> )	447,4			
		Elförbrukning (alla nämnder/bolag)	108 080 000 kWh		128 000 000 kWh	
		Elförbrukning per kvadratmeter	110,2 kWh/kvm		110 kWh/kvm	
1.4 Det ska byggas många bostäder i Stockholm						
1.5 Framkomligheten i regionen ska öka						
1.6 Stockholmarna ska vara nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm						
1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning		<input type="checkbox"/> Antal identifierade sårbarheter som nämnden/bolagsstyrelsen avser att arbeta förebyggande med under året			52 st	
		<i>Arbetet med att strukturera upp sårbarheter har försenats, då systemet Risk Solution inte varit tillgänglig för Stockholm Vatten under större delen av 2011. Arbetet intensifieras under början av 2012.</i>				
		Antal inträffade incidenter	19 st		0 st	
		<i>Målet sattes till noll 2011, då inget annat är eftersträvarvärt. Då incidenter har inträffat, har målet ej uppfyllts.</i>				

Bolagsspecifika inriktningar

## 2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald

KF:s inriktningssmål och KF:s/Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
 Arbeta med att utveckla service och tillgänglighet gentemot brukare och kund.		Andel avloppsstopp, avhjälpna inom 4 timmar (ord. arbetstid) resp. 6 timmar (utom ord. arbetstid),	100 %		98 %	
		Andel reparationer som förorsakar vattenavstängning, avslutade inom 8 timmar (ord. arbetstid) resp. 10 timmar (utom ord. arbetstid)	97 %		98 %	
		Antal fastigheter med fler än 1 översvämning de senaste 10 åren	2	2	5	
		Antal fastigheter med fler än 2 oplanerade leveransavbrott de senaste 5-åren	78	78	100	
		Dricksvattnets tjänlighet vid provtagning (skala 1-3, där 3 betyder att målet för tjänlighet är uppfyllt).	3	3	3	
		Nöjd-kund-index hushållskunder	<i>Ingen kundundersökning riktad mot hushållskunder genomfördes 2011, p g a besparingar. Nöjd-kund-index har de tidigare åren legat ganska fast något över 80.</i>			
2.2 Förskolor och skolor i Stockholm ska ge barn vad de behöver för att lära och utvecklas						
2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg						
2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten		Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	3,2 %		3,5 %	
Bolagsspecifika inriktningar						
<b>3.Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva</b>						
3.1 Budgeten ska vara i balans						
 God budgetföljsamhet och prognossäkerhet		Avvikelse investeringsbudget	-18,5 %	543,6 mnkr	667 mnkr	

KF:s inriktningmål och KF:s/Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
 Godkänd resultatnivå		 Resultat efter finansnetto(mnkr)	-41,1	-41,1	0	
3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva						
 Fokusera på kärnverksamhet och fortsätta effektiviseringsarbetet		 Kapitalomsättningshastighet (ggr)	0,16	0,16	0,16	
		 Självfinansieringsgrad	48 %		40 %	
 Fortsätta arbetet med att minska administrativa och indirekta produktionskostnader		 Andel administrations- och indirekta kostnader	13 %		14 %	
		 Medelantal anställda	371 st		400 st	
<i>Utfallet är beräknat i enlighet med blankett PK. Det budgeterade värdet avsåg dock total betald arbetad tid.</i>						

Bolagsspecifika inriktningar