

Kvalitets- och Miljöstyrning
Magdalena Tropp

Styrelsen för Stockholm Vatten AB

Redovisning strategiskt styrkort tertial 2 2012

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 13 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.

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. Strategiska mål med färg för måluppfyllelse augusti 2012.
2. Målutfall för samtliga strategiska mål med uppföljningsmått
3. Rapportering enligt Stadens Integrerade Ledningssystem (ILS) till Stadshus AB

1. Stockholm Vattens strategiska mål - utfall T2 2012

Finansiellt

S1 Ägarens resultatkrav

S2 Resurssnål
verksamhet

S3 Långsiktigt
lönsam tillväxt

Kund

S4 Hög kvalitet till
lågt pris

S5 Hög servicegrad

S6 Starkt varumärke och
stort förtroende

Interna processer

S7 Affärstänkande i
verksamheten

S8 Effektiv drift
och underhåll

S9 Effektiv
investeringsverksamhet

S10 Miljöarbete med
hög kvalitet

S11 Aktiv riskhantering

Lärande och utveckling

S12 Kompetenta och
engagerade medarbetare

S13 Effektiv
Intern information

2. Målutfall för strategiska mål med uppföljningsmått- tertial 2 2012

Kommentarer till målutfall

Av 13 strategiska mål bedöms 7 som uppfyllda (gröna) och 2 som inte uppfyllda (röda). Resterande 4 mål är tveksamma eller på gränsen (gula).

Bland de finansiella målen når samtliga nyckeltal målnivåerna. Två av kundmålen är gula och det beror på dålig slamkvalitet med höga metallhalter, som följd av rensningen av Järva dagvattentunnel tidigare i år samt att planerade kundträffar inte kunnat genomföras, på grund av för få anmälningar.

Två av de strategiska målen för interna processer är röda. Målet om affärstänkande i verksamheten bedöms som ej uppfyllt, eftersom rötgasproduktionen inte når målsättningen för året. Årsmålet är satt utifrån ett långsiktigt mål om fördubbling till 2015. Samarbetet med Scandinavian Biogas ska fortsätta utvecklas och senare i år ska planering ske för att tillsätta mer organiskt material kommande år. Det andra röda målet är Effektiv investeringsverksamhet, där prognosen för året ligger under budget.

En annan målavvikelse som måste uppmärksammas är överskridande av gränsvärdet för fosfor i utgående avloppsvatten, andra kvartalet. Orsaken var problem med trådformiga bakterier i Henriksdalsverket i kombination med junis rikliga nederbörd. Även bräddmålet för reningsverken har överskridits rejält. Elanvändningen på vattensidan är fortfarande hög, men närmar sig målvärdet.

Måluppfyllelsen för lärande och utveckling ser bra ut, men andel utbildningstid ligger lågt och läsningen av chefsbrev förefaller inte riktigt nå upp till målsättningen.

Målutfall:

Mål	Signal	Utfall	Målvärde T2
Finansiellt			
S1 - Ägarens resultatkrav			
Resultat före skatt och dispositioner. Årsprognos (Mkr exkl. jämförelsestörande poster)	●	29,7	20,3
S2 – Resurssnål verksamhet			
Bruttovinstprocent före avskrivningar (%)	●	42	37
Andel administrativa och indirekta kostnader (%)	●	12	13
Kostnad för produktion och distribution dricksvatten per producerad volym dricksvatten (kr/m ³).	●	1,86	1,93
Kostnad för avledning och rening avloppsvatten per ansluten (kr/ansluten). Uppskattat antal anslutna.	●	228	232
Andel debiterat av producerat dricksvatten (%)	●	85	85

Mål	Signal	Utfall	Målvärde T2
S3 - Långsiktig lönsam tillväxt			
Totala intäkter (Mkr)	●	876	835
Antal nya affärer utanför verksamhetsområdet (st)	●	1	1
Självfinansieringsgrad (%)	●	51	40
Kund			
S4 - Hög kvalitet till lågt pris			
Bekräftade anmärkningar på dricksvattenkvalitet vid ordinarie provtagning (st)	●	0	0
Andel reparationer, som förorsakar vattenavstängning, avslutade inom 8 resp. 10 timmar efter anmälan. (%)	●	97	98
Andel avloppsstopp, avhjälpta inom 4 resp. 6 timmar efter anmälan. (%)	●	99	98
Uppfyllda Revaq-krav på slamkvalitet (Skala 1-3)	■	1	3
S5 – Hög servicegrad			
Anträffbarhet på kundnumren (%)	●	97,8	98,0
Andel samlingskartor som leverats inom 10 arbetsdagar (% ack)	●	100	100
Antal kunder som använder självbetjäning via web/talsvar	◆	16600	18000
Andel servisanmälningar som påbörjats inom 8 arbetsdagar (% ack)	●	96	92
S6 – Starkt varumärke och stort förtroende			
Antal informationsinsatser för målgrupper större än 1000 personer (st)	●	24	20
Antal besök på Stockholm Vatten hemsida (st ack)	●	131600	107300
Antal anordnade kundträffar med företagskunder (% ack)	■	0	1
Interna processer			
S7 – Affärstänkande i verksamheten			
Volym producerad rötgas (tusen Nm3).	■	10500	12000
Andel fakturerade kostnader för externa fakturerbara projekt (%)	●	104	100
Andel medarbetare som tidrapporterar (%)	-	-	98
Intäkter/kostnader för uthyrda fastighetsytor (% ack)	■	76	100
S8 – Effektiv drift av verk och ledningsnät			
Högvärdig energi för produktion och distribution dricksvatten per producerad m3 (Wh/m3). <i>Målvärde 1% mindre än medel 2008-2010.</i>	■	444	431
Högvärdig energi för avledning och rening avloppsvatten per ansluten person (kWh/ansluten) <i>Målvärde 1% mindre än medel 2008-2010.</i>	●	33,7	35,7
Klara/inkomna arbetsorder för underhåll, prio 1-3. (kvot ack)	●	92	90
S9 – Effektiv investeringsverksamhet			
Andel investeringar som följer budget ± 5 (%)	?	-	90
Andel investeringar som avslutas i tid (%)	?	-	90
Investeringsnivå (Mkr)	■	635	695

Mål	Signal	Utfall	Målvärde T2
S10 – Miljöarbete med hög kvalitet			
Kvävehalt i utgående renat avloppsvatten, rullande 12-månadersmedelvärde (mg/l)	●	9,3	9,7
Fosforhalt i utgående renat avloppsvatten, rullande 3-månadersmedelvärde juli (mg/l) <i>Gränsvärdet för andra kvartalet överskreds</i>	■	0.33	0.30
Bräddvolym från reningsverk omräknat till orenat avloppsvatten (m3)	■	1.335.000	50.000
Andel förnyelsebart bränsle i Stockholm Vattens miljöbilar (%)	●	86	85
Direktutsläpp av metangas från reningsverken, m3	●	0	0
S11 – Aktiv riskhantering			
Antal leveransavbrott från vattenverk till ledningsnät (st)	●	0	0
Antal genomförda krisövningar (st)	●	2	2
Lärande och Utveckling			
S12– Kompetenta och engagerade medarbetare			
Sjukfrånvaro (%)	●	2,6	3,5
Andel utbildningstid (%)	◆	1,7	2,5
Satsningar chefsutbildning och Lean. Betyg 1-3.	●	3	3
Säkring av kärnkompetens enligt plan	●	3	3
S13 – Effektiv intern information			
Andel öppnade chefsbrev av skickade (%)	◆	83	85
Andel förändringar på ledningsnät som kommer in i GIS inom 10 dagar	●	98	90
Antal användare per månad i Best (st i genomsnitt)	●	50	45

3. Rapportering enligt Stadens Integrerade Ledningssystem (ILS)



Utfallsrapport med kommentarer - Tertial 2 2012 (Stockholm Vatten)

Övergripande kommentar

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
1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök						
1.1 Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa						
 Nöjda företagskunder		 NKI företagskunder			80	
1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande	 Uppfylld helt	 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)			25 st	
1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar						
 Bidra till att öka biogasproduktionen		 Biogasproduktion vid reningsverken (Nkbn)	10 500 000	16 000 000	18 000 000	
		Årsmålet är satt utifrån ett långsiktigt mål om fördubbling till 2015. Samarbetet med Scandinavian Biogas ska fortsätta utvecklas och vi planerar att tillsätta mer organiskt material kommande år.				

KF:s inriktningsmål och KF:s/ Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
 Bistå med kompetens gentemot fastighetsägare som ämnar installera avfallskvarnar i sina fastigheter						 Ge aktuell information om avfallskvarnar på hemsida och i nyhetsbrev till fakturakunder
 Fortsätta arbetet med sjörestaureringar enligt dagvattenprogrammet						 Kartera delavrinningsområden till sjöar och vattendrag  Utredda reningseffekt för reningsanläggning, Magelungen
 Minst klara miljödostolens krav på avloppsvatten		 Uppnådda reningsresultat för avloppsvattenreningen (skala 1-3, där 3 betyder att målet är uppfyllt) Gränsvärdet för fosfor i det reade avloppsvattnet har överskridits under andra kvartalet. Orsaken är trådformiga bakterier som stört sedimenteringen i Henriksdals reningsverk i kombination med onormalt stora regn i juni. Åtgärder för att minska de trådformiga bakterierna har vidtagits och långsiktiga åtgärder planeras för att problemet inte ska upprepas.	1	1	3	 Placera ut testanläggning med filter på dagvattennät
 Tillsammans med andra myndigheter utveckla arbetet så att stadens mål om lokalt omhändertagande av dagvatten uppnås enligt dagvattenstrategin						
		 Andel av elva utvalda organiska ämnen som uppvisar sjunkande eller oförändrade halter i avloppsslam. (%)			100	
		 Andel av sex utvalda metaller som uppvisar sjunkande eller oförändrade halter i avloppsslam. (%)			100	
	  Uppfylls helt	 Andel dubbdäck			60 %	

KF:s inriktningsmål och KF:s/ Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
	 Uppfylls helt	◇ Andel elbilar			0 %	
		● Andel miljöbilar i stadens bilfotta	100 %	100 %	100 %	
		● Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar	83,62 %		85 %	
		◇ Andel miljömärkt el (%)			100	
	 Uppfylls helt	◇ Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår			70 %	
		◇ Andel väl fungerande avfallsstationer (%)			100	
		◇ Användning av högvärdig energi för avledning och rening av avloppsvatten per ansluten personekvivalent (kWh/ansluten)			60,1	
		◇ Användning av högvärdig energi för produktion och distribution av vatten per producerad kubikmeter dricksvatten (Wh/m ³)			438,5	
	 Uppfylls delvis	◇ Elanvändning per kvadratmeter Elförbrukningen kommer troligtvis att minska under 2011, men inte i den omfattningen som var målsättningen. I första hand försöker Stockholm Vatten minska och ställa om de stora energiförbrukarna i verksamheten.			105 kwh/kvm	
		◇ Energianvändning per kvadratmeter			235	
1.4 Det ska byggas många bostäder i Stockholm						
 Delta i planeringen för ett växande Stockholm i nya stadsdelar med behov av teknisk infrastruktur						 Ingå i styrgruppen för Norra Djurgårdsstaden
						 Vara delaktiga i exploateringsprojekt.

KF:s inriktning och KF:s/ Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
1.5 Framkomligheten i regionen ska öka						
1.6 Stockholmsarna ska vara nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm						
1.7 Stockholmsarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning	 Uppfylls delvis	 Andel identifierade sårbarheter som styrelse/nämnd avser att förebygga eller minimera under året Denna indikator är ännu inte målsatt på Stockholm Vatten				
	 Uppfylls helt	 Antal krisledningsövningar i nämnd/bolag på ledningsnivå			1 st	
Bolagsspecifika inriktningar						
2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras						
2.1 Stockholmsarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald						
 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),			98 %	
		 Andel reparationer som förorsakar vattenavstängning, avslutade inom 8 timmar (ord. arbetstid) resp. 10 timmar (utom ord. arbetstid)			98 %	
		 Antal fastigheter med fler än 1 översvämning de senaste 10 åren			5	
		 Antal fastigheter med fler än 2 oplanerade leveransavbrott de senaste 5-åren			100	
		 Dricksvattnets tjänlighet vid provtagning (skala 1-3, där 3 betyder att målet är uppfyllt)	3	3	3	
		 Nöjd-kund-index hushållskunder			80	
2.2 Förskolor och skolor i Stockholm ska ge barn vad de behöver för att lära och utvecklas						

KF:s inriktning och KF:s/ Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
2.3 Stockholmsarna ska uppleva att de får god service och omsorg						
2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten	 Uppfylls helt	 Aktivt Medskapandeindex			65	
	 Uppfylls helt	 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid			100 %	
	 Uppfylls helt	 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare			7,6 %	
	 Uppfylls helt	 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete			8,1 %	
	 Uppfylls helt	 Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	2,6 %	2,6 %	3,5 %	
Bolagsspecifika inriktningar						
3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva						
3.1 Budgeten ska vara i balans						
 God budgetföljdsamhet och prognossäkerhet		 Avvikelse investeringsbudget	-8,69 %	634,6 mnkr	695 mnkr	
 Godkänd resultatnivå	 Uppfylls helt	 Avkastning på totalt kapital			2,8	
		 Resultat efter finansnetto(mnkr)	53	29,7	20,3	

KF:s inriktning/mål och KF:s/ Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
	 Uppfylls helt	◇ Rörelseresultat i % av omsättning			16,7	
3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva						
 Fokusera på kärnverksamhet och fortsätta effektiviseringsarbetet		◇ Kapitalomsättningshastighet (ggr)			0,15	
		◇ Självfinansieringsgrad			40 %	
 Fortsätta arbetet med att minska administrativa och indirekta produktionskostnader	 Uppfylls helt	◇ Andel administrations- och indirekta kostnader			13 %	
 Ta fram förslag på alternativ lokaliserings för bolagets verksamhet i syfte att skapa en mer effektiv och ändamålsenlig lokalanvändning						 Förstudie samt förslag på åtgärder gällande lokalutnyttjande Torsgatan
	 Uppfylls helt	◇ Antal e-tjänster			7	
		◇ IT-kostnad per PC			101 000	
	 Uppfylls helt	◇ Medelantal anställda			405 st	

Bolagsspecifika inriktningar