

2013-09-18

Kvalitets- och Miljöstyrning
Magdalena Tropp

Styrelsen för Stockholm Vatten AB

Redovisning strategiskt styrkort tertial 2 2013

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 nyckeltal i ett Beslutsstödsystem (Best). Vid årsslutet tillkommer också ett antal nyckeltal som mäta i kundenkäter, medarbetarenkät m m. 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 nyckeltal 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. Strategisk karta med färg för måluppfyllelse augusti 2013.
2. Sammanställning av utfall för uppföljningsmått
3. Rapportering enligt Stadens Integrerade Ledningssystem (ILS) till Stadshus AB

SLUT

2013-09-18

Stockholm Vattens strategiska mål - utfall tertial 2 2013

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
---	---------------------------------

2013-09-18

2. Utfall för uppföljningsmått:

Mål	Signal	Utfall	Målvärde T2
Finansiellt			
S1 - Ägarens resultatkrav			
Resultat före finansnetto (Mkr)	♦	136	142
S2 – Resurssnål verksamhet			
Bruttovinstprocent före avskrivningar (%)	●	36	36
Avvikelse mot kostnadsbudgeten (%)	●	-1	0
Andel administrativa och indirekta kostnader (%)	●	13	13
Andel debiterat av producerat dricksvatten (%)	♦	77	85
Utbyte dricksvatten av råvatten (%)	●	93,7	93,3
S3 - Långsiktig lönsam tillväxt			
Totala intäkter (Mkr)	♦	847	863
Antal nya affärer utanför verksamhetsområdet (st)	■	0	1
Självfinansieringsgrad (%)	●	46	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. (%)	●	99	98
Andel avloppsstopp, avhjälpda inom 4 resp. 6 timmar efter anmälan. (%)	●	99	98
Uppfyllda Revaq-krav på slamkvalitet (Skala 1-3)	♦	2	3
S5 – Hög servicegrad			
Andel kunder som fått svar inom 2 minuter på kundnumren (%)	♦	94	95
Andel samlingskartor som leverats inom 10 arbetsdagar (% ack)	●	100	100
Antal kunder som använder självbetjäning via web/talsvar (st)	■	12817	17500
S6 – Starkt varumärke och stort förtroende			
Antal informationsinsatser för målgrupper större än 1000 personer (st)	●	22	20
Antal besök på Stockholm Vattens hemsida för privatkunder(st ack)	♦	8831	9000
Antal besök på Stockholm Vatten hemsida för företagskunder (st ack)	■	15101	20667
Antal företagskunder som haft personlig kontakt med kundansvarig (% ack)	●	73	67
Interna processer			
S7 – Affärstänkande i verksamheten			
Volym producerad rötgas (tusen Nm3).	●	11251	11067
Andel fakturerade kostnader för externa fakturerbara projekt (%)	●	127	100

Mål	Signal	Utfall	Målvärde T2
Intäkter/kostnader för uthyrda fastighetsytor (% ack)	◆	96	100
Andel förnyade ramavtal i tid (% ack)	?	?	100
S8 – Effektiv drift av verk och ledningsnät			
Kostnad för produktion och distribution dricksvatten per producerad volym dricksvatten (kr/m3).	●	1,76	1,91
Kostnad för avledning och rening avloppsvatten per ansluten (kr/ansluten). <i>Uppskattat antal anslutna.</i>	●	236	241
Högvärdig energi för produktion och distribution dricksvatten per producerad m3 (Wh/m3). <i>Målvärde 1% mindre än medel 2010-2012</i>	◆	444	440
Högvärdig energi för avledning och rening avloppsvatten per ansluten person (kWh/ansluten) <i>Målvärde 1% mindre än medel 2010-2012</i>	◆	35,0	34,6
Klara/inkomna arbetsorder för underhåll, prio 1-3. (kvot ack)	●	92	90
Elanvändning per kvadratmeter Torsgatan (kWh/m2)	◆	68,5	66,7
S9 – Effektiv investeringsverksamhet			
Andel investeringar som följer budget ± 5 (%)	?	?	90
Andel investeringar som avslutas i tid (%)	?	?	90
Investeringsnivå för året enligt prognos (Mkr)	■	570	695
S10 – Miljöarbete med hög kvalitet			
Kvävehalt i utgående renat avloppsvatten, rullande 12-månadersmedelvärde (mg/l)	●	9,0	9,7
Fosforhalt i utgående renat avloppsvatten, rullande 3-månadersmedelvärde (mg/l)	●	0,12	0.20
Bräddvolym från reningsverk omräknat till orenat avloppsvatten (m3)	■	317.000	100.000
Andel förnyelsebart bränsle i Stockholm Vattens miljöbilar (%)	●	90	85
Direktutsläpp av metangas från reningsverken, m3	◆	3500	0
Andel upphandlingar med krav på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår (%)	?	?	100
S11 – Aktiv riskhantering			
Antal leveransavbrott från vattenverk till ledningsnät (st)	●	0	0
Antal genomförda krisövningar/störningsövningar (st)	■	0	2
Lärande och Utveckling			
S12– Kompetenta och engagerade medarbetare			
Sjukfrånvaro (%)	●	2,4	3,5
Andel utbildningstid (%)	◆	1,0	2,0
Andel utbildningstid för ledare (%)	◆	1,1	2,0
Antal genomförda taggar (st)	◆	(22)	
Antal sökande till kritiska tjänster i genomsnitt (st)	●	(35)	(14)
S13 – Effektiv intern information			
Andel öppnade chefsbrev av skickade (%)	◆	82	85
Antal användare av GIS-systemen (st per månad i genomsnitt)	●	165	120
Antal chefer som använder Best (st per månad i genomsnitt)	●	23	20

Kommentarer till avvikelser i målutfall

Av 13 strategiska mål bedöms 4 som uppfyllda (gröna) och 2 som inte uppfyllda (röda). Resterande 7 mål är tveksamma eller på gränsen (gula). Resultatet baseras endast på de nyckeltal som följs upp månadsvis eller tertialvis. Årsresultatet bedöms även efter ett antal nyckeltal som följs upp en gång per år, bl a i kund- och medarbetarenkäter.

Resultat för finansnetto ligger något under budgeterat, liksom intäkterna, vilket gör två av de finansiella målen gula. Två av kundmålen bedöms som gula, en följd av att betydligt färre kunder använder vår självbetjäning än målsättningen samt att vi har färre besökare på hemsidans kundsidor.

Målet om "Effektiv investeringsverksamhet" bedöms som ej uppfyllt, eftersom prognosen visar att vi även detta år inte kommer att genomföra de investeringar som planerats. Orsaken är förseningar i projekten. Även "Aktiv riskhantering" visar rött, då inga kris- eller störningsövningar genomförts hittills i år. "Effektiv drift av verk och ledningsnät" bedöms som gult på grund av att energimålen inte nås hittills. Eftersom bräddningarna/volymen avloppsvatten som förbigår filter/bräddningar är mycket större än målsättningen visar även "Miljöarbete med hög kvalitet" gult.

Antal sökande till kritiska tjänster som utlysts externt ser bra ut, men antalet tjänster som utlysts är få, vilket gör det svårt att dra slutsatser. Andelen utbildningstid ligger lågt än så länge och rapportering av genomförda taggar antyder att Lean-arbetet stannat av. Därför bedöms "Kompetenta och engagerade medarbetare" som tveksamt uppfyllt.

Andel avklarade av planerade aktiviteter för att nå målen i styrkortet

	Klara	Försenade
Hela Stockholm Vatten	27%	9%

Utfallsrapport med kommentarer - Tertial 2 2013 (Stockholm Vatten)

1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök
2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras
3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva



Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Arsmål Aktivitet
1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök			
1.1 Företag väljer att etablera sig i Stockholm framför andra städer i norra Europa			
1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande	0 st	0 st	0 st
1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar			
Beakta effekter av ett förändrat klimat			▶ Beakta regleringen av Mälaren i Slussen-projektet
Bidra till att öka biogasproduktionen			▶ Delta i 6-stadssamarbetets grupp för översvämningar
Bistå med kompetens gentemot fastighetsägare som ämnar installera avfallskvarnar i sina fastigheter			▶ Ge aktuell information om avfallskvarnar på hemsida
Intensifiera arbetet med sjörestaureeringar enligt vattenprogrammet			▶ Beakta regleringen av Mälaren i Slussen-projektet
Tillsammans med andra myndigheter utveckla arbetet så att stadens mål om lokalt omhändertagande av dagvatten uppnås enligt dagvattenstrategin			▶ Delta i 6-stadssamarbetets grupp för

	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Arsmål	Aktivitet
1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm  Delta i planeringen för ett växande Stockholm i nya stadsdelar med behov av teknisk infrastruktur	 Andel dubbdäck			30 %	
	 Andel elbilar			0,9 %	
	 Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	
	 Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar	83,58 %	85 %	85 %	
	 Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår				
	 Elanvändning per kvadratmeter			100 kwh/kvm	
1.5 Framkomligheten i regionen är hög					 Ingå i styrgruppen för Norra Djurgårdsstaden
1.6 Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm					
1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad				100 %	 Vara delaktiga i exploateringsprojekt.
Bilagsspecifika inriktningar					
2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras					
2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald					
 Arbeta med att utveckla service och tillgänglighet gentemot brukare och kund.					
2.2 Barn och elever inhämtar och utvecklar kunskaper och värden					
2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg					

Indikator		Periodens utfall	Prognos helår	Arsmål	Aktivitet
3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva					
 Fokusera på kärnverksamhet och fortsätta effektiviseringsarbetet					
 Fortsätta arbetet med att minska administrativa och indirekta produktionskostnader	 Andel administrations- och indirekta kostnader			13 %	
 Omlokalisera bolagets huvudkontor i syfte att skapa en mer effektiv och ändamålsenlig lokalanvändning	 Medelantal anställda			404 st	 Utredning av omlokalisering av huvudkontor presenteras för styrelsen