

2014-05-27

Kvalitets- och Miljöstyrning  
Magdalena Tropp

Styrelsen för Stockholm Vatten AB

---

### **Redovisning strategiskt styrkort tertial 1 2014**

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.

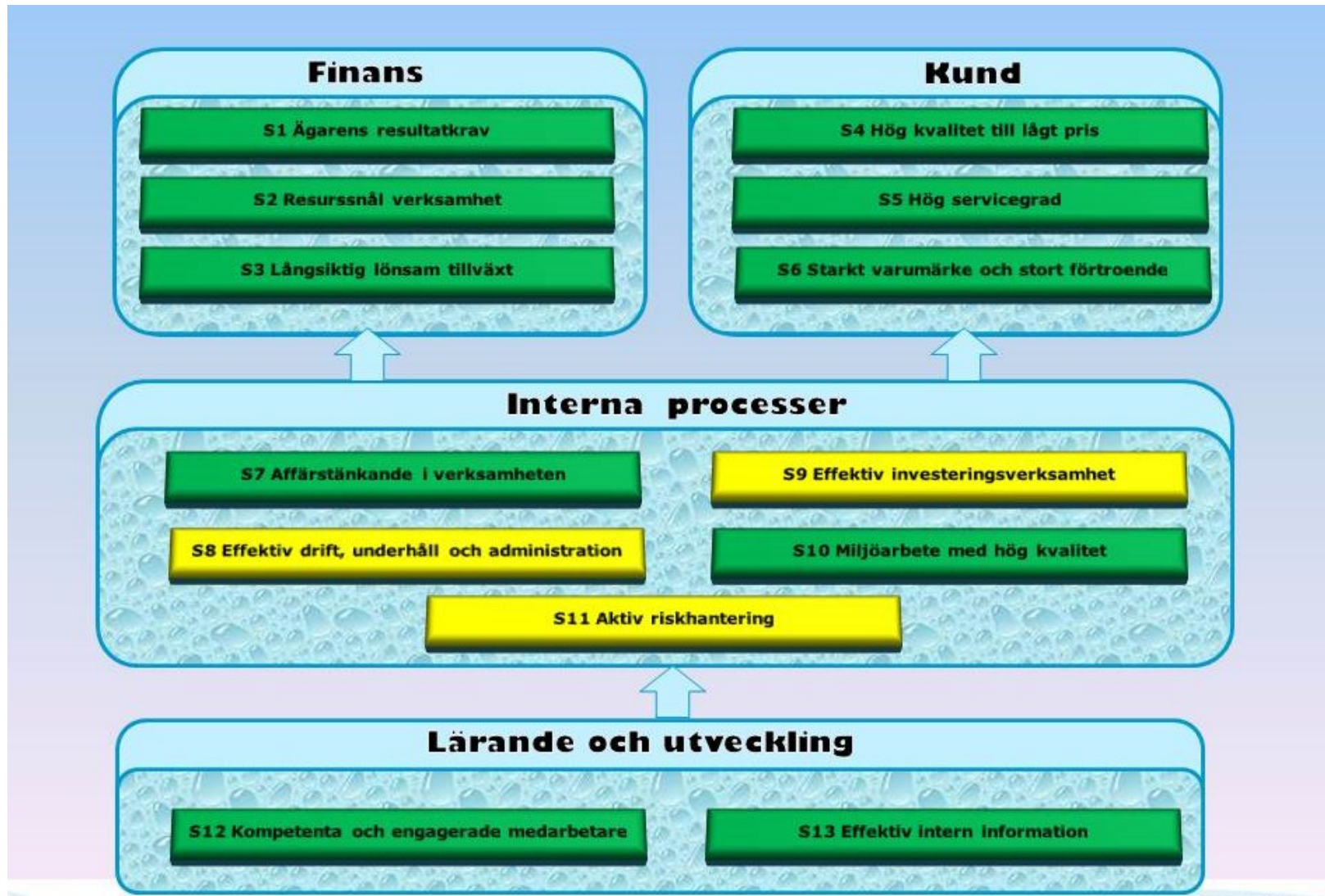
Detta dokument innehåller:

1. Strategisk karta med färg för måluppfyllelse april 2014.
2. Sammanställning av utfall för uppföljningsmått
3. Rapportering enligt Stadens Integrerade Ledningssystem (ILS) till Stadshus AB

SLUT

Gösta Lindh

1. Strategisk karta med färg för målutfall tertial 1 2014



## 2. Målutfall för strategiska mål med uppföljningsmått- tertial 1 2014

Av 13 strategiska mål bedöms hela 10 som uppfyllda (gröna). Resterande 3 mål är tveksamma eller på gränsen (gula). I målbedömningen för tertialet tas endast hänsyn till de nyckeltal som följs upp månads- eller tertialvis. Målutfallet gäller perioden januari-april 2014.

### Finansiellt perspektiv:

Mål	Signal	Utfall	Målvärde
<b>Finansiellt</b>			
<b>S1 - Ägarens resultatkrav</b>			
Resultat före finansnetto (Mkr)	●	63,9	63,7
<b>S2 – Resurssnål verksamhet</b>			
Bruttovinstprocent före avskrivningar (%)	●	34,6	34,9
Avvikelse mot kostnadsbudgeten (%)	●	0,1	0
Andel administrativa och indirekta kostnader (%)	●	12,5	13,0
Andel debiterat av producerat dricksvatten (%)	■	74	85
Utbyte dricksvatten av råvatten (%)	●	93,6	93,3
<b>S3 - Långsiktig lönsam tillväxt</b>			
Totala intäkter (Mkr)	●	434	436
Antal nya affärer utanför verksamhetsområdet (st)	●	0	0
Självfinansieringsgrad (%)	◆	36	40

Samtliga finansiella strategiska mål bedöms som gröna för första tertialet. Andelen av det producerade dricksvattnet som vi beräknas debitera, är dock lägre än målsättningen. Under 2014 ska målet riktas in på att minska utläckage av dricksvattnet från vattenledningsnätet. Kostnaderna är också något högre än budgeterat, men om jämförelsestörande poster räknas bort, som ovan, är skillnaden marginell.

### Kundperspektiv:

Mål	Signal	Utfall	Målvärde
<b>S4 - Hög kvalitet till lågt pris</b>			
Dricksvattnets kvalitet vid ordinarie provtagning (st)	●	3	3
Andel reparationer, som förorsakar vattenavstängning, avslutade inom 8 resp. 10 timmar efter anmälan. (%)	●	99	98
Andel avloppsstopp, avhjälpta inom 4 resp. 6 timmar efter anmälan. (%)	●	100	98
Uppfyllda REVAQ-krav på slamkvalitet (Skala 1-3)	●	3	3

Mål	Signal	Utfall	Målvärde
<b>S5 – Hög servicegrad</b>			
Svar inom 2 minuter på kundnummer (%)	●	97	95
Andel samlingskartor som leverats inom 10 arbetsdagar (% ack)	●	100	100
Antal kunder som använder självbetjäning via web/talsvar	◆	11998	12500
<b>S6 – Starkt varumärke och stort förtroende</b>			
Antal informationsinsatser för målgrupper större än 1000 personer (st)	●	23	10
Antal besök på Stockholm Vattens hemsida för privatkunder ack (st)	■	8875	10333
Antal besök på Stockholm Vattens hemsida för företagskunder ack (st)	●	6539	4500
Antal anordnade företagskunder som haft personlig kontakt med kundansvarig (% ack)	●	53	33

Kundmålen bedöms som uppfyllda. Antal privatkunder som besöker privatkundssidorna på hemsidan minskar, men istället växer motsvarande besök av företagskunderna. Målet för självbetjäning via web/talsvar är inte riktigt uppfyllt, men siffran ökar jämfört med 2013.

### Interna processer:

Mål	Signal	Utfall	Målvärde
<b>S7 – Affärstänkande i verksamheten</b>			
Volym producerad rötgas (miljoner Nm <sup>3</sup> ).	●	6,52	5,53
Andel fakturerade kostnader för externa fakturerbara driftprojekt (%)	●	106	100
Intäkter/kostnader för uthyrda fastighetsytor (% ack)	●	149	100
Andel ramavtal som förnyats i tid (%)	●	100	80
<b>S8 – Effektiv drift av verk och ledningsnät</b>			
Kostnad för vatten och avlopp per producerad resp. mottagen kubikmeter (kr/m <sup>3</sup> )	●	2,3	2,4
Andel enheter med energislukande verksamheter som upprättat energisparplaner (%)	◆	0	4
Klara/inkomna arbetsorder för underhåll, prio 1-3. (kvot ack)	◆	83	90
Elanvändning på Torsgatan per utnyttjad kvm (kWh/m <sup>2</sup> ack)	◆	33,8	33,3
<b>S9 – Effektiv investeringsverksamhet</b>			
Andel avslutade investeringsprojekt där utfall följer inriktningsbeslut ± 10 (%)		-	90
Andel avslutade investeringsprojekt där utfall följer genomförandebeslut (%)		-	90
Investeringsnivå prognos (Mkr)	◆	728	692
<b>S10 – Miljöarbete med hög kvalitet</b>			
Kvävehalt i utgående renat avloppsvatten, rullande 12-månadersmedelvärde (mg/l)	●	9,1	9,7
Fosforhalt i utgående renat avloppsvatten, rullande 3-månadersmedelvärde (mg/l)	●	0,19	0,20
Bräddvolym från reningsverk omräknat till orenat avloppsvatten (m <sup>3</sup> )	●	17 900	50 000
Andel förnyelsebart bränsle i Stockholm Vattens miljöbilar (%)	●	90	85
Direktutsläpp av metangas från reningsverken (m <sup>3</sup> )	■	3000	0
Andel upphandling av varor och tjänster (exkl. byggvaror) där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår (%)	●	100	100

Mål	Signal	Utfall	Målvärde
<b>S11 – Aktiv riskhantering</b>			
Antal leveransavbrott från vattenverk till ledningsnät (st)	●	1	1
Antal genomförda krisövningar (st)	●	0	0

Målet ”Effektiv drift, underhåll och administration” bedöms som tveksamt uppfyllt – visserligen ligger driftkostnaderna bra till, men övriga delmål visar gult. Arbetet med att upprätta energisparplaner är påbörjat på flera ställen och energianvändning på huvudkontoret ligger ofta högre i början av året, så målen har fortfarande möjlighet att bli uppfyllda under 2014.

Prognosen för investeringar ligger över budget – till stor del på grund av inkommande exploateringar. Fortfarande saknas uppföljning av nyckeltal för investeringsverksamheten på övergripande nivå.

Målet ”Miljöarbete med hög kvalitet” visar grönt för första gången på mycket länge – bland annat på grund av att bräddningar/förbigång filter vid reningsverken är små än så länge i år. Målet ”Aktiv riskhantering” bedöms som tveksamt uppfyllt, beroende på bristande måluppfyllelse för att nyckeltal som inte redovisas i denna rapport.

### Lärande och utveckling:

Mål	Signal	Utfall	Målvärde
<b>S12– Kompetenta och engagerade medarbetare</b>			
Sjukfrånvaro (%)	●	3,1	3,5
Andel utbildningstid (% , grön marginal från 80% måluppfyllelse)	●	1,4	1,7
Andel utbildningstid chefer (% , grön marginal från 80% måluppfyllelse)	◆	1,4	2,0
Antal sökande till svårtillsatta tjänster (st)	●	24	25
<b>S13 – Effektiv intern information</b>			
Antal användare per månad av GIS (st i genomsnitt)	●	198	120
Antal chefer som använder Best varje månad (st i genomsnitt)	●	31	25

Måluppfyllelsen för Lärande och utveckling ser i huvudsak bra ut. Nyckeltalen för effektiv intern information behöver breddas, t ex genom att mäta användarbarheten/effektiviteten i fler system än Best och GIS. På årsbasis finns fler nyckeltal från medarbetarenkäten.

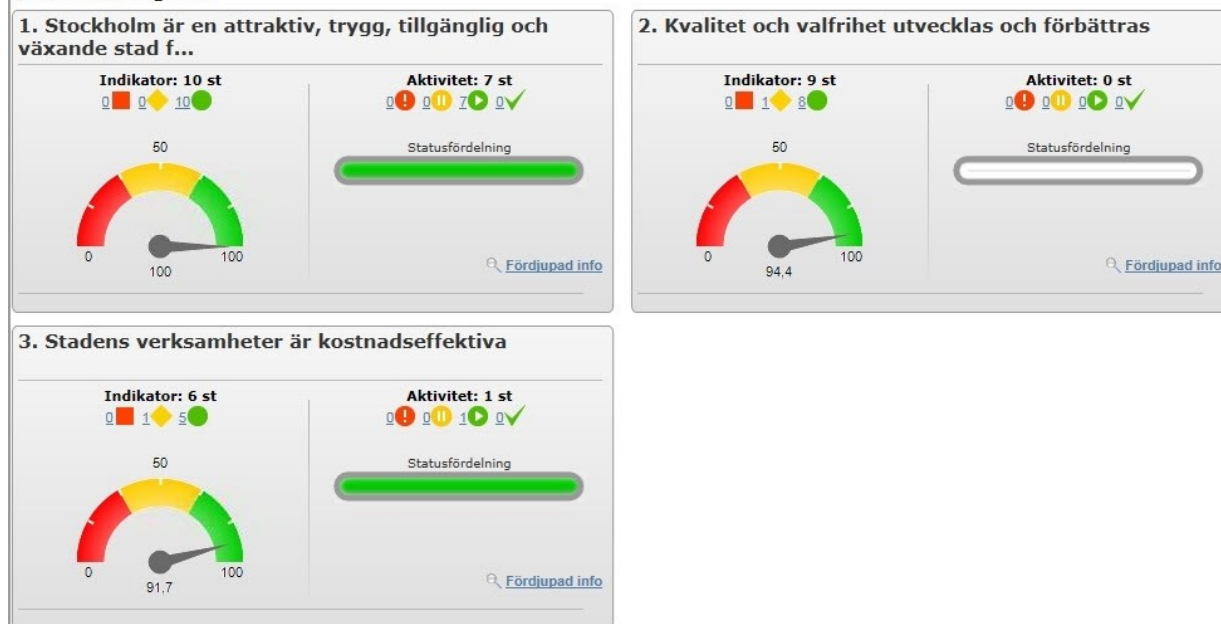
## Uppföljning av aktiviteter

Av totalt 230 aktiviteter är 13% klara och 7% försenade.

<b>Avdelning</b>	<b>Antal aktiviteter</b>	<b>Klara %</b>	<b>Försenade %</b>
Vattenproduktion	46	26	7
Ledningsnät	49	10	6
Avloppsrening	26	8	13
Investering	13	77	15
Verksamhets/ledningsstöd	16	13	0
Kvalitets- och Miljöstyrning	20	20	5
VD-stab	10	0	0

### 3. Rapportering enligt Stadens Integrerade Ledningssystem (ILS) till Stadshus AB

#### KF:s inriktningsmål



KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

##### 1.1 Företag väljer att etablera sig i Stockholm framför andra städer i norra Europa

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

##### Nöjda företagskunder

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
NKI företagskunder			80	








KF:s mål för verksamhetsområdet:

##### 1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	0 st	0 st	0 st	


KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
 Andel dubbdäck			30 %	
 Andel elbilar			0,9 %	
 Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	
 Andel miljöbränslen i stadens etanol- och biogasfordon			85 %	
 Andel miljömärkt el (%)			100	
 Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår			100 %	
 Elanvändning per kvadratmeter			100 kwh/kvm	



Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

### Ansvara för driften av GlashusEtt som center för information om stadens miljö- och klimatarbete

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
				 Konceptutveckling av verksamheten i GlashusEtt


Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

### Beakta effekter av ett förändrat klimat

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
				 Bevaka regleringen av Mälaren i Slussen-projektet
				 Påverka stadens klimatarbete genom SLKs projektgrupp

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:


### Bidra till att öka biogasproduktionen

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
 Biogasproduktion vid reningsverken (Nkbn)	6 052 000	18 000 000	16 600 000	






Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

### Driva utvecklingen av Västerorts framtida avloppsvattenrening

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
				 Brommaverket läggs ned och avloppsvattnet från Västerort leds till Henriksdalsverket som byggs ut för den nya belastningen och anpassas till nya miljökrav



Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

### Intensifiera arbetet med sjörestaureringar enligt vattenprogrammet

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
 Andel av de sjöar som påverkas av Stockholm Vattens verksamhet med ökat eller bibehållet siktdjup (%)			100	
  Andel av de sjöar som påverkas av Stockholm Vattens verksamhet, som har minskad eller bibehållen fosforhalt (%)			100 %	



Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

### Minst klara miljödomstolens krav på avloppsvatten

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
  Uppnådda reningsresultat för avloppsvattenreningen (skala 1-3, där 3 betyder att målet är uppfyllt)	3	3	3	

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

### Tillsammans med andra myndigheter utveckla arbetet så att stadens mål om lokalt omhändertagande av dagvatten uppnås enligt dagvattenstrategin



Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
 Andel nyanslutningar med LOD (Lokalt Omhändertaganden av Dagvatten)				
				 Bevaka regleringen av Mälaren i Slussen-projektet

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm



Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

#### Delta i planeringen för ett växande Stockholm i nya stadsdelar med behov av teknisk infrastruktur

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
				 Delta i projektet Norra Djurgårdsstaden
				 Vara delaktiga i exploateringsprojekt.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
  Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA			100 %	

KF:s inriktningsmål:









## 2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras





KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.1 Stockholmarena upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:



#### Arbeta med att utveckla service och tillgänglighet gentemot brukare och kund.

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
  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)	99,31 %		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	

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
  Dricksvattnets tjänlighet vid provtagning (skala 1-3, där 3 betyder att målet är uppfyllt)	3	3	3	
  Nöjd-kund-index hushållskunder			80	













KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
  Nöjd-kund-index Kundtjänst				

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
  Aktivt Medskapandeindex			78	
  Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid			100 %	
  Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi			25 st	
  Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare			63 %	
  Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.			90 %	
<b>Kommentar</b> Vid senaste medarbetarundersökningen hade denna siffra sjunkit. Satsningar på ledarskapsutveckling under 2013 och 2014 bör öka tydligheten i vad som förväntas av medarbetarna.				
  Sjukfrånvaro	3,2 %	3,2 %	3,5 %	

KF:s inriktningsmål:


### 3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 3.1 Budgeten är i balans




Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

#### God budgetföljsamhet och prognossäkerhet

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
 Avvikelse investeringsbudget	5,2 %	727,7 mnkr	691,7 mnkr	
<b>Kommentar</b> Prognosen för investeringarna ökar på grund av nya besked om många kommande exploateringar, som ska startats upp under året.				


Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

#### Godkänd resultatnivå

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
 Avkastning på totalt kapital			2,1	
 Resultat efter finansnetto(mnkr)	6,2	6,6	6,2	
 Rörelseresultat i % av omsättning			15	


KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
 Medelantal anställda			405 st	

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:


#### Fokusera på kärnverksamhet och fortsätta effektiviseringsarbetet

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
 Självfinansieringsgrad (%)				

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

#### Fortsätta arbetet med att minska administrativa och indirekta produktionskostnader

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
 ● Andel administrations- och indirekta kostnader			13 %	

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

**Omlokalisera bolagets huvudkontor till Ulvsunda i syfte att skapa en mer effektiv och ändamålsenlig lokalanvändning**

Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
				● Planera för flytt till Ulvsunda