

2013-06-04

Kvalitets- och Miljöstyrning
Magdalena Tropp

Styrelsen för Stockholm Vatten AB

Redovisning strategiskt styrkort tertial 1 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 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.

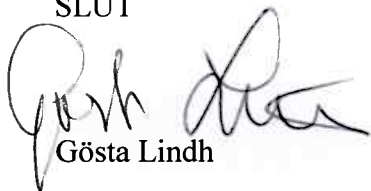
De 13 strategiska målen har följts upp med hjälp av flera underliggande mått med uppsatta målnivåer. En samlad bedömning av måluppfyllelsen för det strategiska målet görs utifrån utfallet på dessa mått. Målen får då färgen grön = uppfyllt, gul = tveksamt/knappt uppfyllt eller rött = inte uppfyllt.

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 2013.
2. Sammanställning av utfall för uppföljningsmått
3. Rapportering enligt Stadens Integrerade Ledningssystem (ILS) till Stadshus AB

SLUT

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Gösta Lindh".

Gösta Lindh

2013-06-04

Stockholm Vattens strategiska mål - utfall tertial 1 2013

Finansiellt

S1 Ägarens lönsamhet	S2 Effektivitet i verksamheten	S3 Långsiktig finansiell stabilitet
----------------------	--------------------------------	-------------------------------------

Kund

S4 Miljö, kvalitet och trygghet	S5 Hög servicegrad	S6 Kundnöjdhet
---------------------------------	--------------------	----------------

Interna processer

S7 Miljö och säkerhet	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 Utveckling av kompetens och kunskap
---	---

2013-05-20

2013-06-04

2. Utfall för uppföljningsmått:

Mål	Signal	Utfall	Målvärde T1
Finansiellt			
S1 - Ägarens resultatkrav			
Resultat före finansnetto (Mkr)	●	72,3	68,3
S2 - Resurssnål verksamhet			
Bruttovinstprocent före avskrivningar (%)	●	37	36
Avvikelse mot kostnadsbudgeten (%)	●	-3,2	0
Andel administrativa och indirekta kostnader (%)	●	13	13
Andel debiterat av producerat dricksvatten (%)	■	75	85
Utbyte dricksvatten av råvatten (%)	●	95,2	93,3
S3 - Långsiktig lönsam tillväxt			
Totala intäkter (Mkr)	◆	421	432
Antal nya affärer utanför verksamhetsområdet (st)	●	0	0
Självfinansieringsgrad (%)	●	40	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. (%)	●	98	98
Andel avloppsstopp, avhjälpta inom 4 resp. 6 timmar efter anmälan. (%)	●	99	98
Uppfyllda Revaq-krav på slamkvalitet (Skala 1-3)	●	3	3
S5 - Hög servicegrad			
Anträffbarhet på kundnumren (%)	●	98	98
Andel samlingskartor som leverats inom 10 arbetsdagar (% ack)	●	100	100
Antal kunder som använder självbetjäning via web/talsvar (st)	■	9689	12500
S6 - Starkt varumärke och stort förtroende			
Antal informationsinsatser för målgrupper större än 1000 personer (st)	●	11	10
Antal besök på Stockholm Vattens hemsida för privatkunder(st ack)	■	8960	10333
Antal besök på Stockholm Vatten hemsida för företagskunder (st ack)	●	5891	4500
Antal företagskunder som haft personlig kontakt med kundansvarig (% ack)	●	43	33
Interna processer			
S7 - Affärstänkande i verksamheten			
Volym producerad rötgas (tusen Nm3).	●	5840	5530
Andel fakturerade kostnader för externa fakturerbara projekt (%)	●	107	100

Mål	Signal	Utfall	Målvärde T1
Intäkter/kostnader för uthyrda fastighetsytor (% ack)	●	103	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).	●	1,69	1,91
Kostnad för avledning och rening avloppsvatten per ansluten (kr/ansluten). Uppskattat antal anslutna.	●	117	121
Högvärdig energi för produktion och distribution dricksvatten per producerad m3 (Wh/m3). Målvärde 1% mindre än medel 2010-2012	■	457	440
Högvärdig energi för avledning och rening avloppsvatten per ansluten person (kWh/ansluten) Målvärde 1% mindre än medel 2010-2012	■	18,9	17,3
Klara/inkomna arbetsorder för underhåll, prio 1-3. (kvot ack)	◆	88	90
Elanvändning per kvadratmeter Torsgatan (kWh/m2)	■	38	33
S9 – Effektiv investeringsverksamhet			
Andel investeringar som följer budget ± 5 (%)	?	?	90
Andel investeringar som avslutas i tid (%)	?	?	90
Investeringsnivå för året enligt prognos (Mkr)	◆	726	695
S10 – Miljöarbete med hög kvalitet			
Kvävehalt i utgående renat avloppsvatten, rullande 12-månadersmedelvärde (mg/l)	●	9,1	9,7
Fosforhalt i utgående renat avloppsvatten, rullande 3-månadersmedelvärde (mg/l)	◆	0.21	0.20
Bräddvolym från reningsverk omräknat till orenat avloppsvatten (m3)	■	273.000	50.000
Andel förnyelsebart bränsle i Stockholm Vattens miljöbilar (%)	●	91	85
Direktutsläpp av metangas från reningsverken, m3	●	900	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 (st)	◆	0	1
Lärande och Utveckling			
S12 – Kompetenta och engagerade medarbetare			
Sjukfrånvaro (%)	●	2,6	3,5
Andel utbildningstid (%)	◆	1,2	2,0
Andel utbildningstid för ledare (%)	■	0,7	2,0
Antal genomförda taggar (st)	●	(199)	
Antal sökande till kritiska tjänster i genomsnitt (st)	●	(24)	(15)
S13 – Effektiv intern information			
Andel öppnade chefsbrev av skickade (%)	◆	83	85
Antal användare av GIS-systemen (st per månad i genomsnitt)	●	149	120
Antal chefer som använder Best (st per månad i genomsnitt)	●	26	20

Kommentarer till målutfall

Av 13 strategiska mål bedöms 7 som uppfyllda (gröna) och 1 som inte uppfyllt (rött). Resterande 5 mål är tveksamma eller på gränsen (gula).

De finansiella målen bedöms som gröna, även om intäkterna ligger lägre än budgeterat. Prognosen för årsintäkter är dock högre än budgeterat. Ett av kundmålen bedöms som gult, en följd av att betydligt färre kunder använder vår självbetjäning än målsatt. Vi har också färre besökare på hemsidans privatkundsidor, men detta vägs upp av övriga delmål under "Starkt varumärke och stort förtroende".

Målet om "Effektiv drift av verk och ledningsnät" bedöms som ej uppfyllt. Målen för kostnader klaras, men energimålen och den önskade takt att avsluta underhållsåtgärder uppnås inte. "Effektiv investeringsverksamhet" visar gult, då övergripande uppföljningen av delmål inte är på plats. Prognosen på investeringsnivån ligger över budget. "Miljöarbete med hög kvalitet" bedöms som gul, eftersom bräddningarna/volymen avloppsvatten som förbigår filter/bräddningar fortfarande är mycket större än målsättningen. Hittills har inga störnings-/krisövningar gjorts, varför "Aktiv riskhantering" visar gult.

Måluppfyllelsen för Lärande och utveckling ser bra ut, men andel utbildningstid ligger lågt. Uppföljningen av antal genomförda taggar behöver utvecklas, dock kan konstateras att arbete med att genomföra taggar pågår på många enheter. Uppföljningen av antal sökande till kritiska tjänster kan behöva kompletteras med fler tjänster, utifrån information från avdelningarna.

Andel avklarade av planerade aktiviteter för att nå målen i styrkortet

	Klara	Försenade
Hela Stockholm Vatten	14%	14%

2013-06-04

3. Rapportering enligt Stadens Integrerade Ledningssystem (ILS) till Stadshus AB Tertial 1 2013

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



KF:s inriktningsmål och KF:s/Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	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						
 Nöjda företagskunder		NKI företagskunder			80	
1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande		Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	0 st	0 st	0 st	
1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar						
 Beakta effekter av ett förändrat klimat						 Bevaka regleringen av Mälaren i Slussen-projektet
						 Delta i 6-stadssamarbetets grupp för översvämningar
 Bidra till att öka biogasproduktionen		Biogasproduktion vid reningsverken (Nkbn)		16 600 000	16 600 000	
 Bistå med kompetens gentemot fastighetsägare som ämnar installera avfallskvarnar i sina fastigheter						 Ge aktuell information om avfallskvarnar på hemsida

 Intensifiera arbetet med sjörestaureringar enligt vattenprogrammet		Andel av de sjöar som påverkas av Stockholm Vattens verksamhet, som har minskad eller bibehållen fosforhalt (%)	100 %	
		Andel genomförda av planerade riktade åtgärder i Kräppladiken, Långsjön och Lillsjön	66 %	
 Minst klara miljödomstolens krav på avloppsvatten		Uppnådda reningsresultat för avloppsvattenreningen (skala 1-3, där 3 betyder att målet är uppfyllt)	3	
 Tillsammans med andra myndigheter utveckla arbetet så att stadens mål om lokalt omhändertagande av dagvatten uppnås enligt dagvattenstrategin				 Bevaka regleringen av Mälaren i Slussen-projektet
				 Delta i 6-stadssamarbetets grupp för översvämningar
	  Uppfylls helt	Andel dubbdäck	30 %	
	  Uppfylls helt	Andel elbilar	0,9 %	
		Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %
	  Uppfylls helt	Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar	85 %	
	  Uppfylls helt	Andel miljömärkt el (%)	100	
	  Uppfylls helt	Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår		
	  Uppfylls helt	Användning av högvärdig energi för verk och ledningsnät per ansluten (kWh/ansluten)		
	  Uppfylls helt	Elanvändning per kvadratmeter	100 kwh/kvm	

1.4 Det byggs 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.

1.5 Framkomligheten i regionen är hög

1.6 Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad



Uppfylls helt

Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA

100 %

Bolagsspecifika 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.



Uppfylls helt

Andel avloppsstopp, avhjälpna inom 4 timmar (ord. arbetstid) resp. 6 timmar (utom ord. arbetstid),

98 %



Uppfylls helt

Andel reparationer som förorsakar vattenavstängning, avslutade inom 8 timmar (ord. arbetstid) resp. 10 timmar (utom ord. arbetstid)

98 %



Uppfylls helt

Antal fastigheter med fler än 1 översvämning de senaste 10 åren

5



Uppfylls helt

Antal fastigheter med fler än 2 oplanerade leveransavbrott de senaste 5-åren

100



Uppfylls helt

Dricksvattnets tjänlighet vid provtagning (skala 1-3, där 3 betyder att målet är uppfyllt)

3

3

3



Uppfylls helt

Nöjd-kund-index hushållskunder

80

2.2 Barn och elever inhämtar och utvecklar kunskaper och värden

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande



Uppfylls helt

Aktivt Medskapandeindex

78

arbeten	Uppfylls helt					
	 		Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid			100 %
	Uppfylls helt					
	 		Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi			25 st
	Uppfylls helt					
	 		Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare			63 %
	Uppfylls helt					
	 		Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.			90 %
	Uppfylls helt					
	 		Sjukfrånvaro	3 %	3 %	3,5 %

Bolagsspecifika inriktningar

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

 God budgetföljsamhet och prognossäkerhet			Avvikelse investeringsbudget	4,45 %	725,9 mnkr	695 mnkr
 Godkänd resultatnivå			Avkastning på totalt kapital			2,7
	Uppfylls delvis		<i>Prognosen för avkastning på totalt kapital är 2,4% p g a ökade kostnader jämfört med budget (se VD-kommentaren)</i>			
			Resultat efter finansnetto(mnkr)	11,7	10,1	8,7
			Rörelseresultat i % av omsättning			16
	Uppfylls delvis		<i>Prognosen för rörelseresultatet är 15% p g a ökade kostnader jämfört med budget (se VD-kommentaren)</i>			

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 %
 Omlokalisera bolagets huvudkontor i syfte att skapa en mer effektiv och ändamålsenlig lokalanvändning			 Utredning av omlokalisering av huvudkontor presenteras för styrelsen
	  Uppfylls helt	 Medelantal anställda	404 st

Bolagsspecifika inriktningar