

Helhedsorienteret Drift

– topledelsens styrings- og dialogværktøj



Danske Parkdage 2011

**SAMMEN
OM BYEN**

KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen

Dagsorden

1. Helhedsorienteret Drift (HOD)
2. En professionel offentlig organisation
3. Dialog med politikerne
4. Personlig investering fra topledelsen



1. Helhedsorienteret Drift (HOD)



Danske Parkdage 2011

**SAMMEN
OM BYEN**

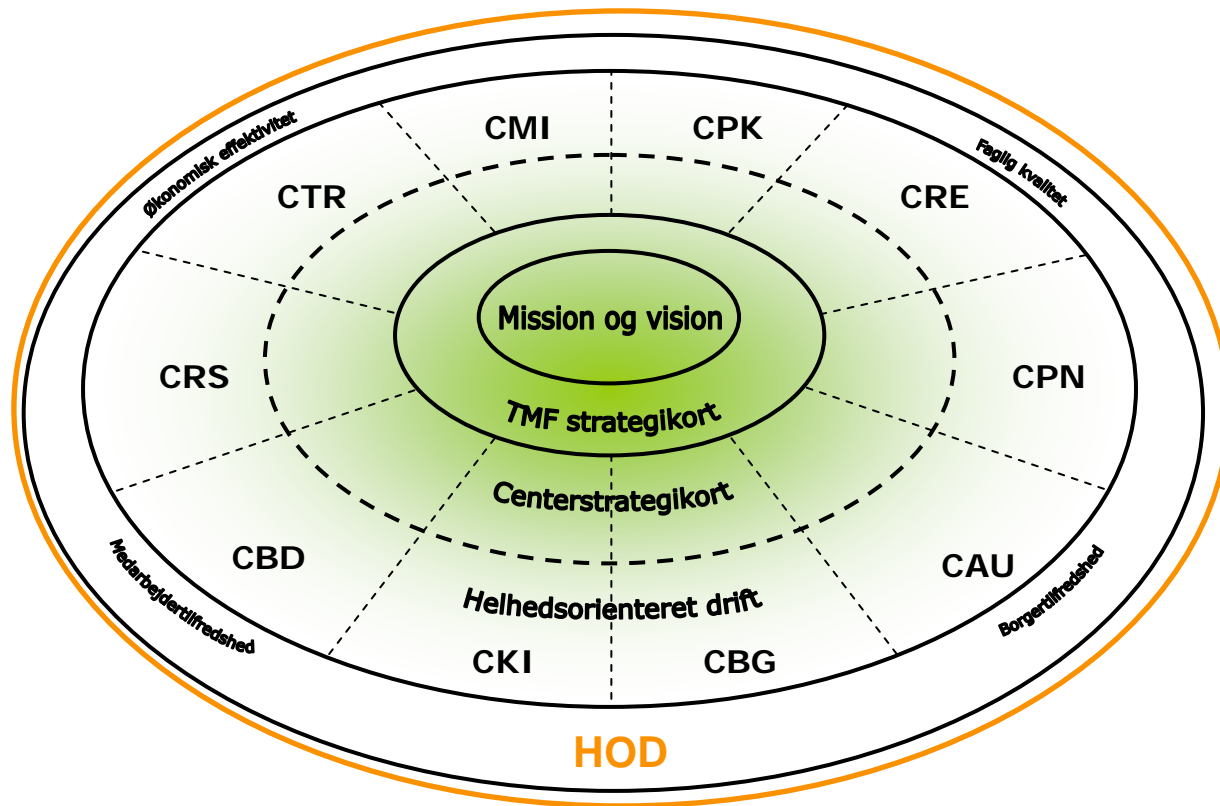
KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen

Helhedsorienteret Drift (HOD)

Et dialog- og prioriteringsværktøj



Sammenhæng til resten af organisationen



Helhedsorienteret Drift (HOD)

Sådan måler vi

Vi måler på 4 områder eller perspektiver



Borgertilfredshed



Medarbejdertilfredshed



Faglig kvalitet



Økonomisk effektivitet



Helhedsorienteret Drift (HOD)

Sådan gennemføres målingerne - 2 gange om året

Borgertilfredshed - Den *oplevede* kvalitet

- Telefoninterview på bydels- og gadeniveau
- Personlige interview med brugerne i parkerne
- Målinger gennemføres af ekstern konsulent

Faglig Kvalitet - Den *fysiske* kvalitet

- Gennemføres ved faglige peer-reviews
- Gennemføres af TMF selv

Medarbejdertilfredshed - Den *interne* kvalitet

- Måles ved elektronisk og fysisk spørgeskema, 10 spørgsmål
- Behandles og afrapporteres på teamniveau internt i TMF

Økonomisk effektivitet

- Måles på basis af enhedsomkostninger
- Kobles snævert til ABC-modellen , som er under udvikling



Eksempel fra Park og Natur

Produkter CPN	Ydelser CPN
Havepleje Haverenhold Monumenter og springvand	Have- og kunstoplevelser
Parkpleje Parkrenhold Parkopsyn Parkudvikling	Parkoplevelser
Naturpleje Naturrenhold Naturforvaltning	Naturoplevelser
Leg- og bevægelse pleje Leg- og bevægelse renhold Pædagogisk arbejde	Leg- og bevægelse
Vandpleje Vandrenhold Vandforvaltning	Vandoplevelser
Gadetræspleje Grøn rabatpleje Grøn rabatrenhold	Grønne gadeoplevelser



Helhedsorienteret Drift (HOD)

Eksempel fra Park og Natur – inkl. økonomi

CPN	mængde	enhedspris/år	CPN	enhedspris/år
Havepleje	64.812 m2	59,25 kr/m2	Have- og kunstoplevelser	199,24 kr/m2
Haverenhold		44,17 kr/m2		
Monumenter og springvand	348 stk	17.844,83 kr/stk		
Parkpleje	3.215.862 m2	16,65 kr/m2	Parkoplevelser	27,28 kr/m2
Parkrenhold		7,12 kr/m2		
Parkopsyn		0,89 kr/m2		
Parkudvikling		2,62 kr/m2		
Naturpleje	4.217.338 m2	0,91 kr/m2	Naturoplevelser	2,37 kr/m2
Naturenhold		0,68 kr/m2		
Naturforvaltning		0,78 kr/m2		
Leg- og bevægelse pleje	917.557 m2	1,09 kr/m2	Leg- og bevægelse	31,58 kr/m2
Leg- og bevægelse renhold		5,31 kr/m2		
Pædagogisk arbejde		25,18 kr/m2		
Vandpleje	2.933.392 m2	7,22 kr/m2	Vandoplevelser	10,94 kr/m2
Vandrenhold		0,03 kr/m2		
Vandforvaltning		3,68 kr/m2		
Gadetræspleje	21.918 stk	653,16 kr/stk	Grønne gadeoplevelser	? kr/m2
Grøn rabatpleje	?	? kr/m2		
Grøn rabatrenhold	?	? kr/m2		



Helhedsorienteret Drift (HOD)

Eksempel fra ledelsesinformation/Targit

TARGIT - [Fælles: TMFDrift/ Oversigt]

Filer Redigér Vis Objekt Værktøjer Hjælp

Intelligent Analyse Kriterier Objekt Søg Hjælp

Helhedsorienteret Driftsstrategi Center for park og natur

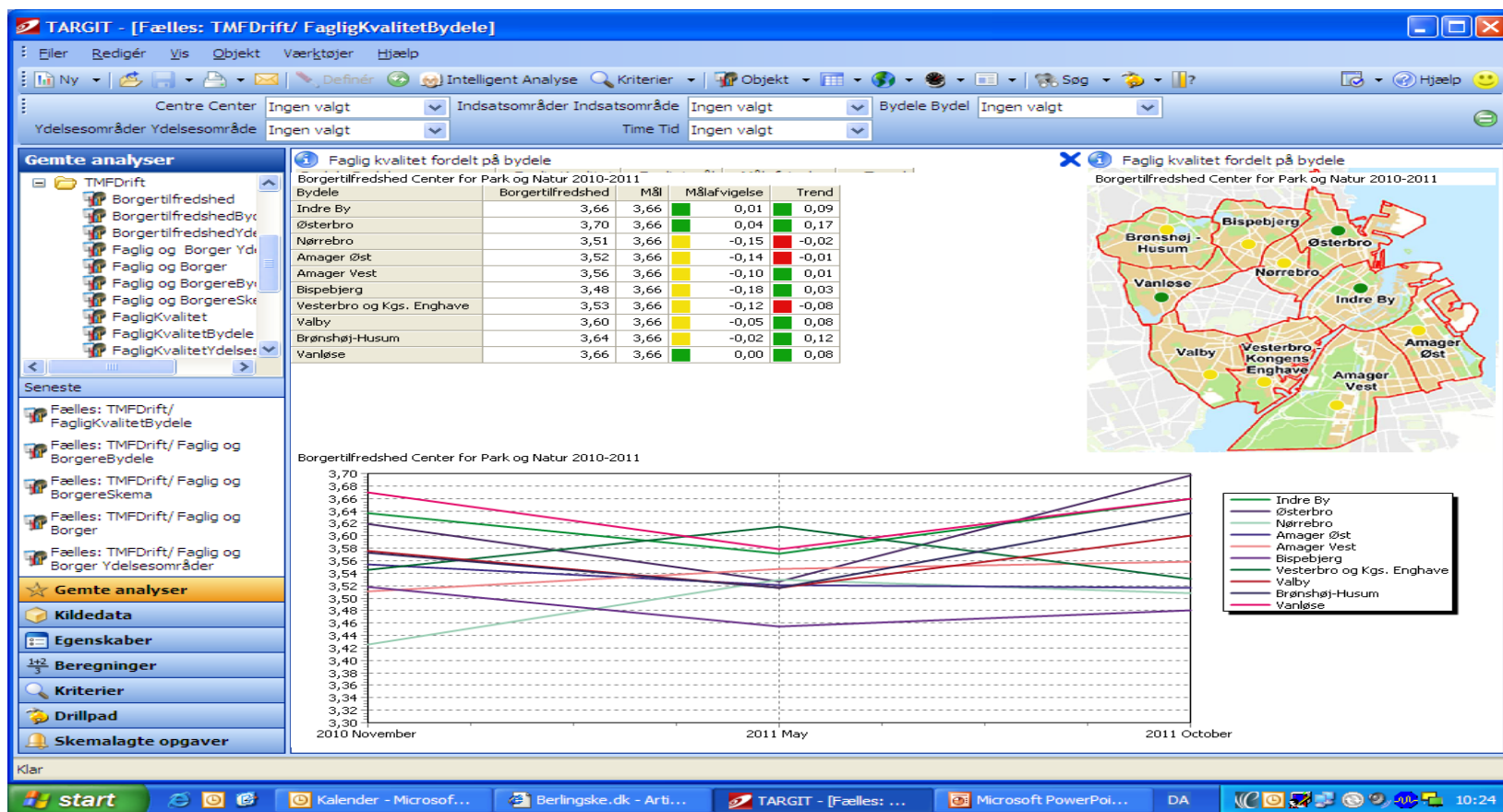
Metric	Value
Faglig Kvalitet	Måltalsafvigelse 0,16
Borgertilfredshed	Måltalsafvigelse 0,26
Medarbejdertilfredshed	Måltalsafvigelse -0,21

Drillpad

- Fælles: TMFDrift/ FagligKvalitet
 - Analyse åbnet = CPN
- Fælles: TMFDrift/ Borgertilfredshed
 - Analyse åbnet = CPN
 - = CPN, = Renhold eller V...
 - = CPN, = Renhold eller V...
 - = CPN, = Renhold eller V...
 - = CPN, = Renhold eller V...
 - = CPN, = Renhold eller V...
 - = CPN, = Renhold eller V...
 - = CPN, = Renhold eller V...
 - = CPN, = Renhold eller V...
 - = CPN, = Renhold eller V...
- Fælles: TMFDrift/ BorgertilfredshedBydele
 - Analyse åbnet = CPN
 - = CPN, = Gadetræer
 - = CPN, = Gadetræer elle...
- Gemte analyser
- Kildedata
- Egenskaber
- Beregninger
- Kriterier
- Drillpad
- Skemalagte opgaver

start Forside - Wi... Kalender - M... Microsoft Po... F:\ TARGIT - [F... DA 12:38

Helhedsorienteret Drift (HOD) Ledelsesinformation – faglig kvalitet (Center for Veje)



Borgertilfredsheden er

steget:

2008= 2,99

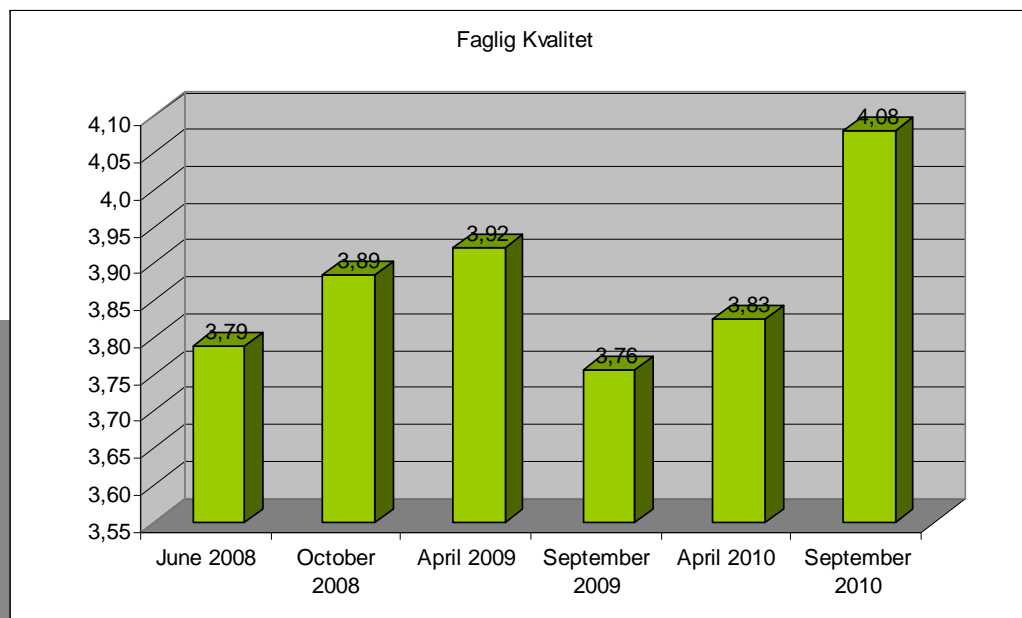
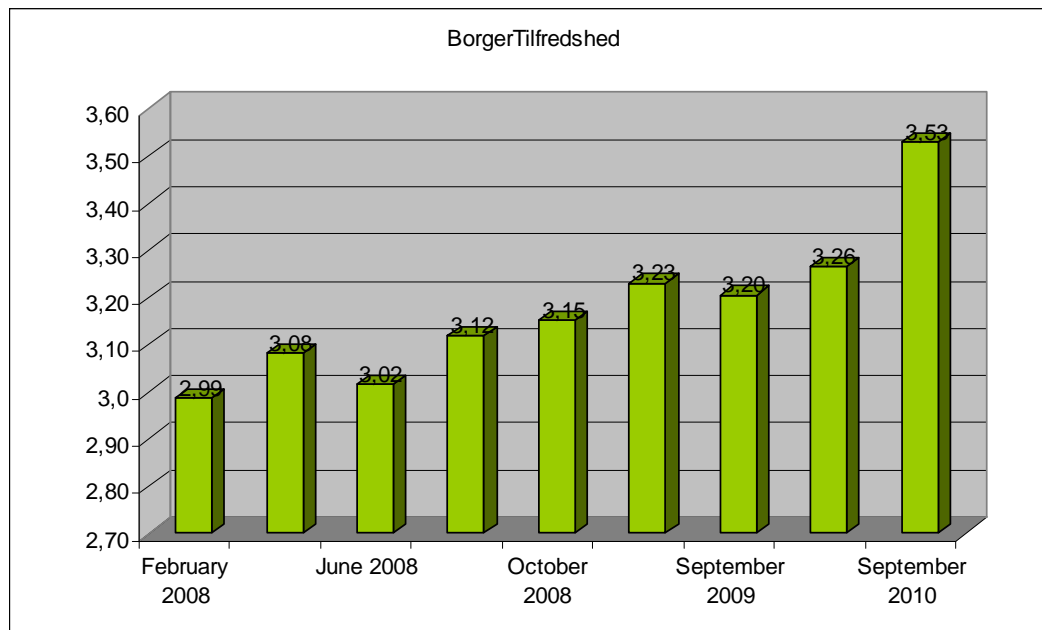
2010=3,58

Faglig Kvalitet er

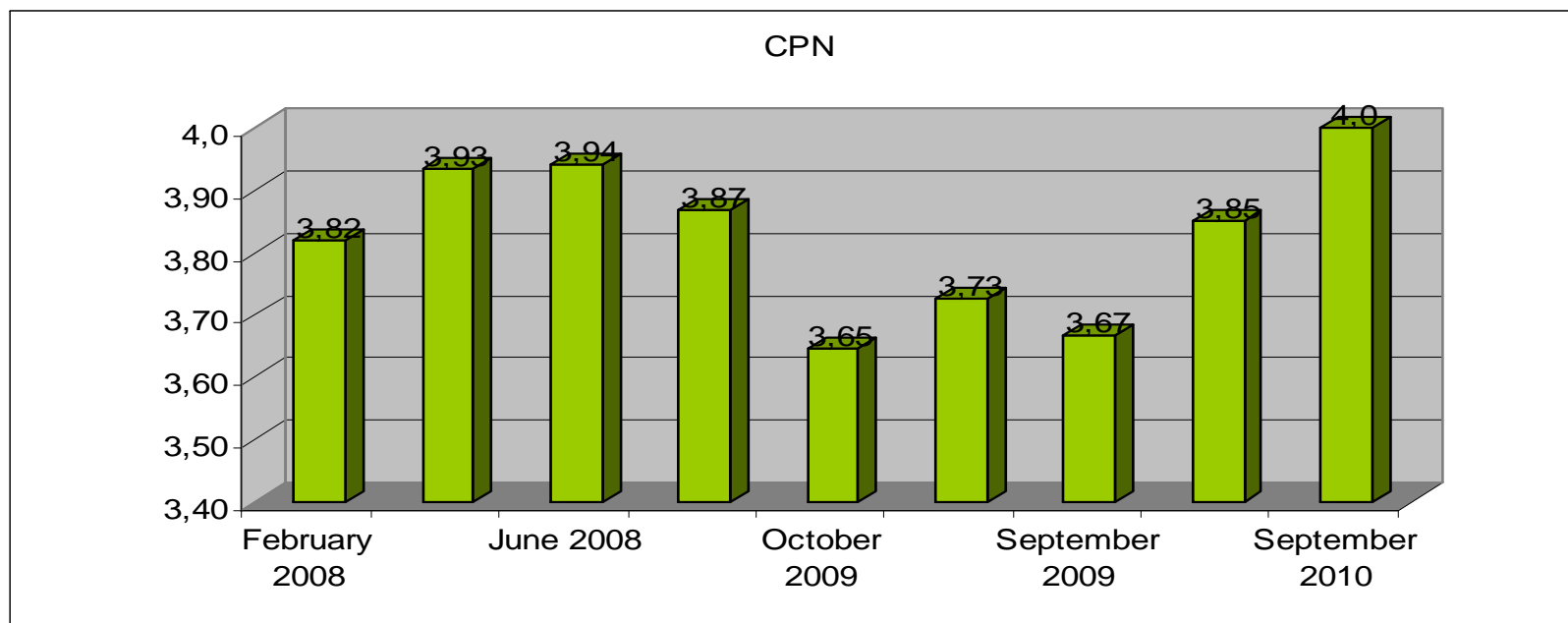
steget:

2008= 3,79

2010= 4,08



Ledelsesinformation – medarbejdertilfredshed - CPN



Helhedsorienteret Drift (HOD) Sådan er processen



4. Oktober/November:
Læringsforløb og
politisk fastlæggelse
af måltal for det kommende år

5. Februar:
Budgetseminar
Politisk prioritering
Følgende års budget

3. September: Måling

1. April: Måling



2. Juni:
læringsforløb

HOD I TMF
CENTER FOR MILJØ



FINANSIERINGSEKSEMPLER - 8 MIO. KR.

BEGRÆNSELSE PÅ STØRREKVALITETSOMRÅDE

• Viltgræs og ejendomsudviklere kan ikke længere gøre hvad som helst i skovkvalitetsområdet.

- Kommens afspærring**
- 2,5 mio. kr. på 1,5 mio. ha
 - Nedgrænsning af udvalgte områder og grænser for udvalgte områder
 - Støttemuligheder (til. finansieringsmuligheder) til afslutning og opfølgende arbejde til den pågældende
 - Høje standarder til de på gødningsplanen, men mere af afslutning af de på gødningsplanen
 - Indsamling af data til den på gødningsplanen



BEGRÆNSELSE PÅ AFVÆJNING AF

• Viltgræs kan ikke længere afvæjes ved hjælp af afslutning af de på gødningsplanen.

- Kommens afspærring**
- 2,5 mio. kr. kan bruges på afslutning og opfølgende arbejde til den på gødningsplanen
 - Nedgrænsning af udvalgte områder og grænser for udvalgte områder
 - Støttemuligheder (til. finansieringsmuligheder) til afslutning og opfølgende arbejde til den på gødningsplanen
 - Høje standarder til de på gødningsplanen, men mere af afslutning af de på gødningsplanen
 - Indsamling af data til den på gødningsplanen



SAMMEN
OM BYEN

KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen

2. En professionel offentlig organisation



Danske Parkdage 2011

**SAMMEN
OM BYEN**

KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen

Borgerperspektiv

Erstatning for BUM

Måler vores ydelser

Handling på baggrund af indikatorer

Faglighed kontra dialog med omverden

Bringer driften mere i spil

Benchmarking

Større effektivitet

Gearet til at skrue op og ned

Understøtte åbne budgetter

Understøtte enhedsforvaltning

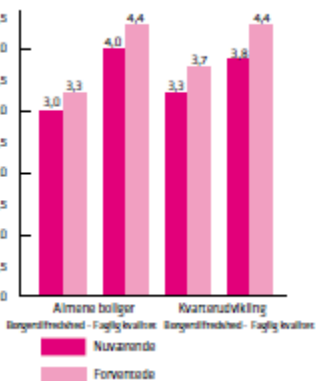
Åbenhed og transparens

Kobling til de strategiske mål

En professionel offentlig organisation



YDELSERNE ALMENE BOLIGER OG KVARTERUDVIKLING



3. En anden dialog med politikerne



17 Danske Parkdage 2011

**SAMMEN
OM BYEN**

KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen

FØRSLAG	Budget 2011	Budget 2012	Budget 2013	Budget 2014	Budget 2015	Budget 2016
Ekstra LTR	100	100	100	100	100	100
Medlems LTR	100	100	100	100	100	100
Overbyg LTR	100	100	100	100	100	100
Næst LTR	100	100	100	100	100	100
Lag LTR	100	100	100	100	100	100
Samværelse LTR	100	100	100	100	100	100
DL LTR	100	100	100	100	100	100
Overordnet/underordnet LTR	100	100	100	100	100	100
Overbygning/underbyg LTR	100	100	100	100	100	100
Overbygning/underbyg LTR	100	100	100	100	100	100
Udførelse af politikkerne, herunder herunder LTR	100	100	100	100	100	100
Udførelse af politikkerne LTR	100	100	100	100	100	100
Udførelse af politikkerne 2011	100	100	100	100	100	100
Udførelse af politikkerne 2012	100	100	100	100	100	100
Udførelse af politikkerne 2013	100	100	100	100	100	100
Udførelse af politikkerne 2014	100	100	100	100	100	100
Udførelse af politikkerne 2015	100	100	100	100	100	100

Målstyring i stedet for detailstyring

Skabe ordentlige dialogværktøjer

HOD caféen

Værdi for pengene

Sætter mål for vores ydelser

Åbenhed og transparens

Kobling til de politiske mål

Bedre politisk dialog

Invitere indenfor



En anden dialog med politikerne

4. Personlig investering fra topledelsen



Danske Parkdage 2011

**SAMMEN
OM BYEN**

KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen

Efterspørge refleksioner fra organisationen

Center for Renholds sammenligninger mellem områderne

Fastholde det lange, seje træk

Vedholdende



Center for Trafiks måling om cyklister

Systemet lever og dør med topledelsens engagement

Grundlæggende stærk i troen

Skabe et levende system i organisationen

Udfordre vaner og ressourcer

Nogle områdechefer/medarbejdere – ikke kommet så langt endnu



Personlig investering fra topledelsen





Vi er godt på vej....