



**MÅL- OG RESULTATPLAN
FOR
FORSVARSMINISTERIETS EJENDOMSSTYRELSE
2017**

Indhold

1. Indledning	3
2. Strategisk målbillede	4
2.1. Strategiske pejlemærker	4
2.1.1 Kundefokus	5
2.1.2 Omkostningsfokus	5
3. Mål for 2017	6
3.1. Kundefokus	6
3.2. Omkostningsfokus	7
4. Opfølgning	10
5. Påtegning	12

1. Indledning

Denne mål- og resultatplan er indgået mellem Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse og Forsvarsministeriet. Mål- og resultatplanen træder i kraft den 1. januar 2017 og gælder ét år frem.

Det overordnede lovgrundlag for Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse er finansloven, forsvarsloven med forswarets formål, opgaver og organisation m.v., gældende forsvarsforlig samt nationale og internationale love og regler.

I overensstemmelse med Forsvarsministeriets virksomhedsmodel producerer Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse støtteopgaver ved at levere, udvikle og tilpasse de fysiske rammer, som er nødvendige for, at de operative enheder m.fl. kan løse forswarets opgaver.

Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse varetager drift, administration og vedligehold af Forsvarsministeriets arealer og bygninger med tilknyttede faste installationer. Styrelsen står desuden for styringen af tilknyttede facility managementydelse som rengøring, kantinedrift, arealpleje mv.

Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse varetager ligeledes bygherreansvaret for ministerområdet ved gennemførelsen af bygge- og anlægsprojekter. Endvidere er styrelsen ansvarlig for gennemførelsen af miljøtiltag på arealer og energitiltag i bygninger.

Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse er ansvarlig for tilpasning af ministeriets bygnings- og arealkapacitet dels foranlediget af politiske beslutninger, dels foranlediget af efterspørgslen på ministerområdet.

Herudover varetager Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse administrationen af Forsvarsministeriets lejeboliger og eksterne lejemål, bortset fra lejemål administreret af Bygningsstyrelsen.

Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse servicerer to segmenter; et kundesegment som er de enkelte styrelser under Forsvarsministeriet samt eventuelle eksterne kunder, og et brugersegment som er brugerne på/af etableringerne. Derudover serviceres Forsvarsministeriets departement med bl.a. analyser, udkast til aktstykker, oplæg til investeringskomitéen mm.

Mål- og resultatplanen er ikke udtømmende i forhold til den samlede opgaveportefølje, men styringsområderne er fokuseret på de langsigtede udvalgte pejlemærker, som er koblet til de strategiske udfordringer i 2017.



2. Strategisk målbillede

Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse arbejder inden for Forsvarsministeriets koncernfælles mission og vision:

Mission:

- *Sammen arbejder vi for Danmarks sikkerhed, interesser og borgernes tryghed.*

Vision:

- *Vi driver og udvikler opgaveløsningen, så vi får mest mulig effekt ud af de ressourcer, vi sammen råder over.*
- *Vi er en professionel og bredt anerkendt samarbejdspartner.*
- *Vi skaber fælles handlekraft gennem loyalt og tillidsfuldt samarbejde.*

Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse arbejder sammen med den øvrige del af Forsvarsministeriet for Danmarks sikkerhed, interesser og borgernes tryghed. Det er styrelsens overordnede strategi, i samarbejde med Forsvarsministeriets departement og øvrige styrelser, at sikre, at Forsvarsministeriet har de ejendomme og faciliteter i øvrigt, der skal til for, at ministerområdet kan løse sine pålagte opgaver.

Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelses strategiske ambition er at skabe enkelthed for kunderne i levering og servicering af arbejdspladser, ejendomme og faciliteter. Ambitionen er endvidere at ramme balancen mellem kvalitet og ressourcer – uden at fleksibiliteten mistes.

Det skal bemærkes, at ikke alle kerneopgaver er medtaget i nærværende mål- og resultatplan, idet denne afspejler det strategiske fokus for 2017.

2.1. Strategiske pejlemærker

Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelses indsats tilrettelægges inden for Forsvarsministeriets mission og vision, som sætter rammen og retningen for operationaliseringen af styrelsens strategiske pejlemærker til mål for 2017. Pejlemærkerne er resultatet af et strategisk fokus udarbejdet med baggrund i strategiske dialogmøder med ledelsen i Forsvarsministeriets departement, arbejdet med at identificere styrelsens hoved- og kerneopgaver samt "Budgetanalyse af Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse" (oktober 2015).

Udvikling af opgaveløsningen ledes af de strategiske pejlemærker kundefokus og omkostningsfokus. Pejlemærkerne er prioriteret ud fra de indsatsområder, som Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse vægter og planmæssigt efterstræber at opnå de kommende år.

2.1.1 Kundefokus

1. Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse leverer etablissemmentsydelser med kunden i fokus.

Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse skal være en professionel og bredt anerkendt samarbejdspartner, der leverer etablissemmentsydelser til Forsvarsministeriets område.

Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse har fortsat fokus på kunde- (styrelsesniveauet) og brugertilfredshed (almene brugere) samt et single point of contact, der leverer integrerede serviceydelser og en centraliseret brugerbetjening som understøttes ved lokal tilstedeværelse. Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse sikrer transparens i virksomhedens styringsgrundlag og drift for opretholdelse af kunde- og brugertilfredshedsniveauet med færre ressourcer.

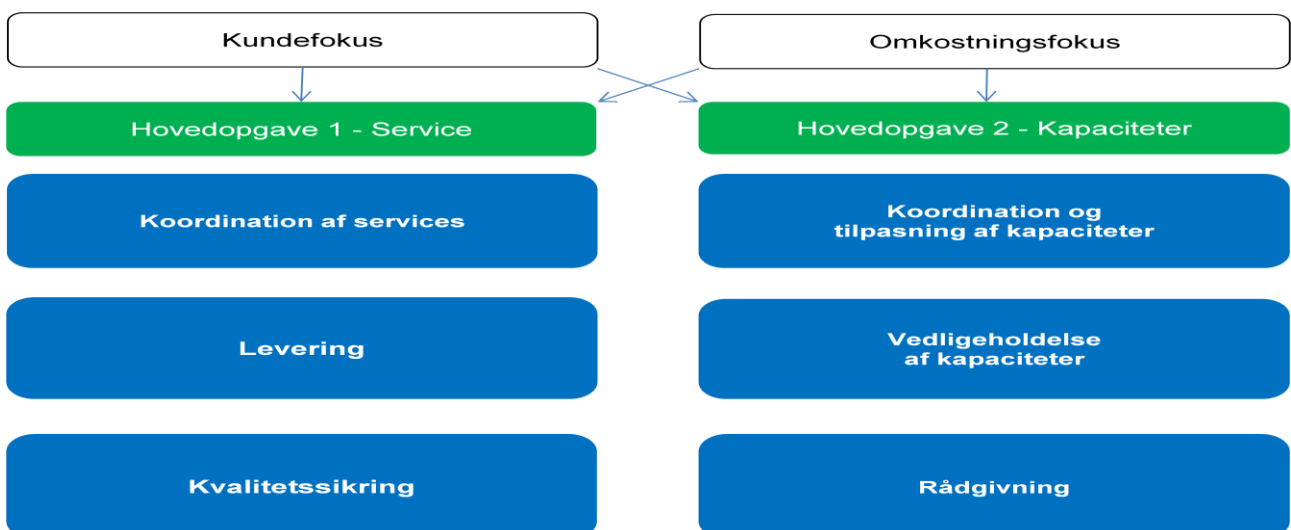
2.1.2 Omkostningsfokus

2. Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse har fokus på at nedbringe omkostningerne med henblik på at få mest muligt ud af de ressourcer, som vi sammen råder over.

Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse har fortsat fokus på optimering af ydelser og services samt egen organisation. Herudover skal Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse kapacitetstilpasse etablissemmenterne og optimere bygningernes anvendelse.

En del af indsatsområderne tager afsæt i "Budgetanalyse af Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse", som skal ses i sammenhæng med de effektiviseringer, der er blevet gennemført de seneste år med udliciteringer og en tilpasning af organisationen.

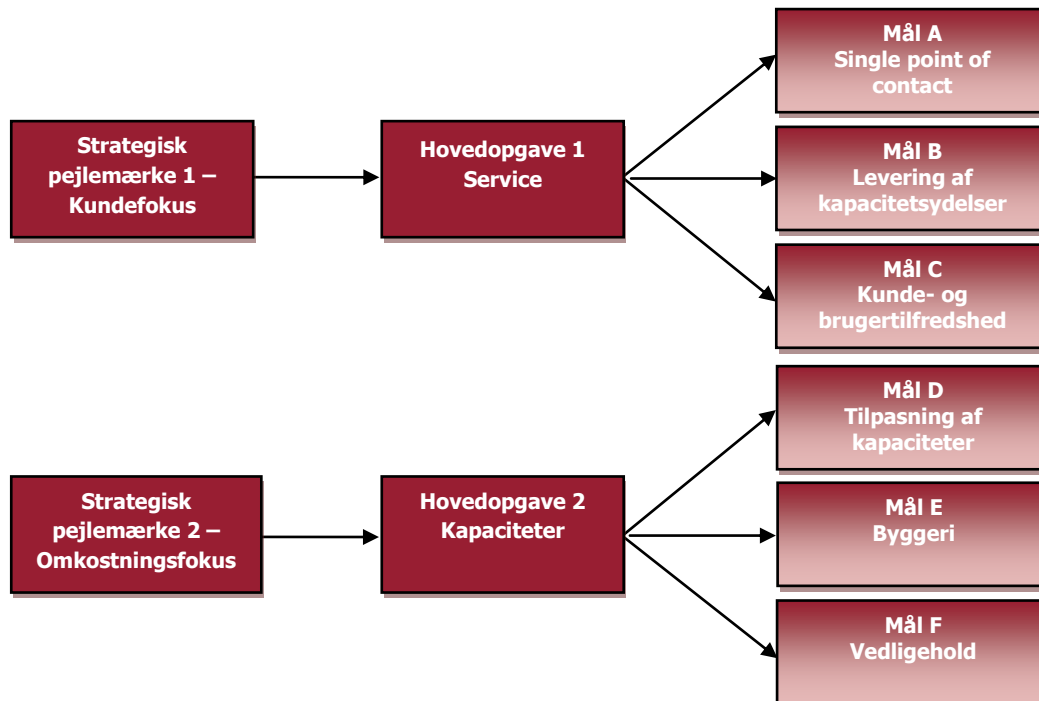
I nedenstående model er sammenhængen mellem Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelses strategiske pejlemærker og de to hovedopgaver og underliggende kerneopgaver illustreret.





3. Mål for 2017

Det strategiske målbillede er udgangspunktet for formuleringen af de konkrete mål. Sammenhængen fremgår af nedenstående figur.



Målene er strategisk prioriterede ud fra arbejdet med at identificere styrelsens hoved- og kerneopgaver samt "Budgetanalyse af Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse". Målene er fastlagt ud fra en vurdering af, hvordan Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse gradvist kan indfri de strategiske pejlemærker.

I forhold til omkostningsbudgettet for de enkelte mål er der ikke tidligere foretaget tidsregistrering, og omkostningsgrundlaget er derfor baseret på estimater.

3.1. Kundefokus

Mål A: Single point of contact

Det er målet at skabe et 'single point of contact', hvilket operationaliseres ved oprettelse af ét centraliseret servicecenter, som understøttes ved lokal tilstedeværelse. Ved det centraliserede servicecenter modtages alle bestillinger samt øvrige henvendelser fra brugerne. Hermed skabes et styrket brugerfokus i form af øget brugervenlighed, tilgængelighed og transparens.

For at nå dette mål vil Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse i 2017 – i takt med at driftsområderne reduceres i antal og omfang – etablere et 'single point of contact' gennem ét centraliseret servicecenter til håndtering af brugerne.

Målet er nået, når servicecentret er implementeret med fuld drift i hele landet pr. 31. december 2017, hvor den nødvendige IT-understøttelse kan forventes at være implementeret og klar til drift.

Mål B: Levering af kapacitetsydelser

Det er målet at levere kapacitetsydelser i den mængde, der er efterspurgt og aftalt med kunderne.

For at nå målet udbydes kapacitetsydelserne gennem en forventningsafstemningsproces med kunderne og indarbejdes derefter i Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelses aktivitets- og ressourcestyring.

Målet er nået, når minimum 97 pct. af den aftalte mængde kapacitetsydelser er leveret hver måned.

Mål C: Kunde- og brugertilfredshed

Det er målet, at både kunder og brugere er tilfredse med Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelses leverancer.

For at nå målet gennemføres årlige kunde- og brugertilfredshedsundersøgelser for at måle kunders og brugeres oplevelse af kvaliteten af de ydelser, som Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse leverer.

Målet er nået for kundetilfredshedsundersøgelsen, når kunderne i minimum 60 pct. af driftsområderne vurderer at være tilfredse med leveringen af Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelses ydelser.

Målet er nået for brugertilfredshedsundersøgelsen, når brugertilfredsheden som et samlet gennemsnit udgør minimum 3,4 på en skala fra 1-5.

3.2. Omkostningsfokus

Mål D: Tilpasning af kapaciteter

Det er målet, at Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse medvirker til en optimal udnyttelse af ministerområdets ejendomme, bygninger, anlæg og arealer. I perioden 2017-2020 frigøres

overskudskapacitet af kontorer, opvarmede depoter, uopvarmede depoter og undervisningsfaciliteter, jf. budgetanalysen af Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse.

For at nå målet gennemfører Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse interne analyser af den anvendte kapacitet inden for hhv. kontorer, depoter (opvarmede/uopvarmede) samt undervisningsfaciliteter med henblik på en anbefaling samt beslutning om en reducere af den samlede kapacitet.

I forbindelse hermed gennemføres besøg ved udvalgte dele af ministerområdet etableringer.

Målet er nået, når Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse i 2017 har frigjort overskudskapacitet, svarende til 9 mio. kr. af de beregnede driftsudgifter for kontorer, opvarmede depoter, uopvarmede depoter og undervisningsfaciliteter som følge af salg, nedbrydning, udleje eller dvaldrift.¹

Mål E: Byggeri

Det er målet at planlægge, tilrettelægge og gennemføre bygge- og anlægsprojekter for Forsvarsministeriets område og sikre effektiviteten heraf med de lavest mulige omkostninger.

For at nå målet planlægges og tilrettelægges bygge- og anlægsprojekter iht. godkendt Kapacitetsplan Etablissement, der afspejler den værnsvælles prioritering af projekter samt planlægnings- og budgetrammerne. Projekterne gennemføres på baggrund heraf i forhold til den godkendte tidsplan og økonomi.

Målet er nået, når mindst 80 pct. af de væsentligste igangværende projekter, fra den senest godkendte kapacitetsplan, følger projektplanen i forhold til både tid og økonomisk afløb. De væsentligste projekter er udvalgt af Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse i forhold til politisk bevågenhed, operativ nødvendighed samt økonomisk og/eller tidsmæssig betragtning.

Mål F: Vedligehold

Det er målet at sikre, at ministerområdets samlede kapaciteter vedligeholdes.

For at nå målet udarbejdes årligt en produktionsplan, der integrerer vedligeholds-, energi-, NATO-, arbejdsmiljø-, militærsikkerheds-, miljø- og naturprojekter samt tekniske basisinstallationer.

Produktionsplanen indeholder de planlagte aktiviteter, som skal udføres det pågældende år. Opgaverne, som står på produktionsplanen, er identificeret med baggrund i, hvilke opgaver, der i den samlede 10-årsplan for bygningsvedligehold vurderes at haste mest. De opgaver, som står på 10-årsplanen, er primært opgaver, som meldes ind i forbindelse med det lovpligtige bygningstilsyn,

¹ De 9 mio. kr. henfører til Budgetanalysens påviste overskudskapacitet i m², som udgør grundlaget for beregningen af det samlede provenu.

der medfører, at ca. 25 pct. af bygningsmassen synes årligt, dvs. samtlige bygninger er synet hvert fjerde år.

Målet er nået, såfremt 85 pct. af planlagt bygningsvedligehold i produktionsplanen er gennemført ved årets udgang.

4. Opfølgning

Opfølgningen på Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelses mål- og resultatplan foregår ved ledelsesinformation, konsolideringsmøder, midtvejsrapport og årsrapport/årsberetning. Af tabellerne nedenfor fremgår hyppighed, milepæle og rapporteringssted.

Tabel 1. Månedsvis følges op på:

Milepæl/status	Mål	Rapporteringssted
Levering af kapacitetsydelser svarende til den mængde, der er aftalt på forventningsafstemningsmøderne med kunderne	B	Ledelsesrapportering

Tabel 2. Efter 1. kvartal følges op på:

Milepæl/status	Mål	Rapporteringssted
Fremsendelse af statusopgørelse på opnået provenu	D	Konsolideringsmøder alternativt milepælsrapportering
Milepælsrapportering på de væsentligste bygge- og anlægsprojekter	E	Konsolideringsmøder alternativt milepælsrapportering
15 pct. af planlagt bygningsvedligehold i produktionsplanen skal være gennemført	F	Konsolideringsmøder alternativt milepælsrapportering

Tabel 3. Efter 2. kvartal følges op på:

Milepæl/status	Mål	Rapporteringssted
Fremsendelse af statusopgørelse på opnået provenu	D	Konsolideringsmøder alternativt milepælsrapportering
Milepælsrapportering på de væsentligste bygge- og anlægsprojekter	E	Konsolideringsmøder alternativt milepælsrapportering
40 pct. af planlagt bygningsvedligehold i produktionsplanen skal være gennemført	F	Konsolideringsmøder alternativt milepælsrapportering

Tabel 4. Efter 3. kvartal følges op på:

Milepæl/status	Mål	Rapporteringssted
Der er gennemført brugertilfredshedsundersøgelse	C	Konsolideringsmøder alternativt milepælsrapportering
Fremsendelse af statusopgørelse på opnået provenu	D	Konsolideringsmøder alternativt

		milepælsrapportering
Milepælsrapportering på de væsentligste bygge- og anlægsprojekter	E	Konsolideringsmøder alternativt milepælsrapportering
65 pct. af planlagt bygningsvedligehold i produktionsplanen skal være gennemført	F	Konsolideringsmøder alternativt milepælsrapportering

Tabel 5. Efter 4. kvartal følges op på:

Milepæl/status	Mål	Rapporteringssted
Der er gennemført kundetilfredshedsundersøgelse	C	Konsolideringsmøder alternativt milepælsrapportering
Afreportering af resultater fra kunde- og brugertilfredshedsundersøgelsen til Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelses direktion.	C	Konsolideringsmøder alternativt milepælsrapportering
Fremsendelse af statusopgørelse på opnået provenu	D	Konsolideringsmøder alternativt milepælsrapportering
Milepælsrapportering på de væsentligste bygge- og anlægsprojekter	E	Konsolideringsmøder alternativt milepælsrapportering



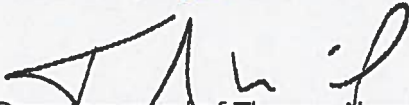
5. Påtegning

Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse opgør status på mål- og resultatplanen løbende i ledelsesinformationer, kvartalsvis i forbindelse med konsolideringsmøder og halvårligt i midtvejsrapporten. Styrelsen opgør den endelige målopfyldelse i styrelsens årsrapport.

Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse tilkendegiver, at der er adgang til det grundmateriale, som opfølgningen bygger på, og at der ved styrelsen er arbejdsgange, som kvalitetssikrer de oplysninger og vurderinger, der indgår i opfølgningen.

Departementschefen og styrelseschefen har mulighed for at justere mål- og resultatplanen i løbet af året, hvis der sker væsentlige ændringer i det grundlag, som dokumentet er udarbejdet på.

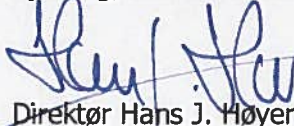
København, den 21/12-2016
21/12-2016



Departementschef Thomas Ahrenkiel

Forsvarsministeriets departement

Hjørring, den 21. december 2016



Direktør Hans J. Hoyer

Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse