

# Mål- og resultatplan 2020

mellem

Bygningstilsynet

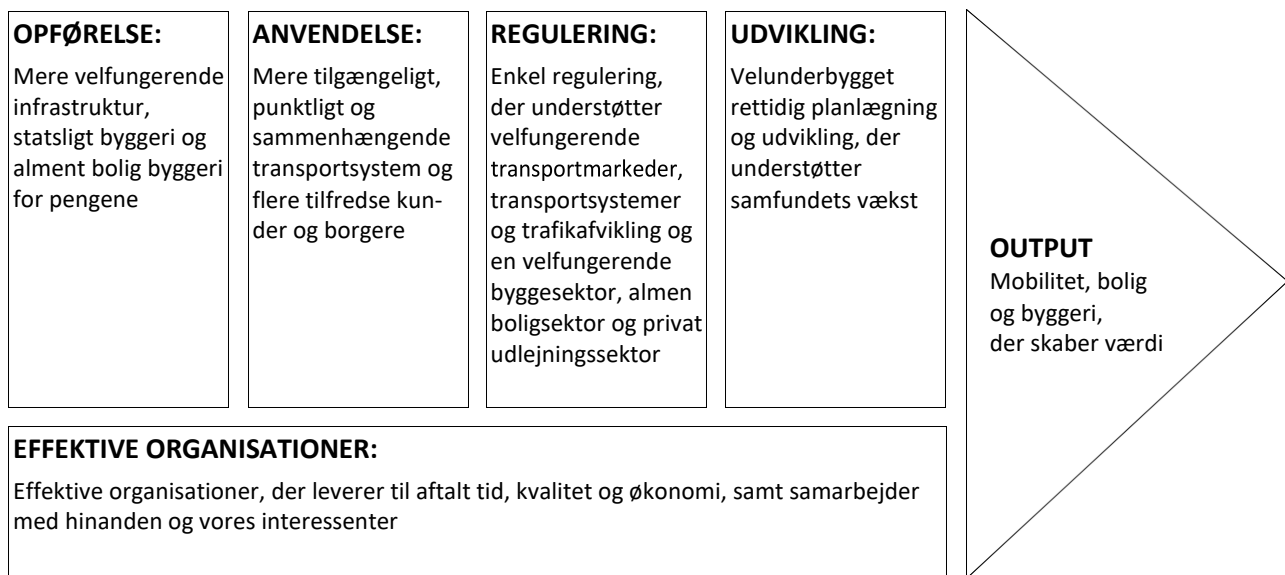
og

Transport- og Boligministeriets departement

# 1 Strategisk målbillede

## 1.1 Transport- og Boligministeriets mission, vision og strategiske indsatsområder

Ministeriets fælles strategiske og værdibaserede rammer er formuleret i "Mobilitet, bolig og byggeri, der skaber værdi". Ministeriets mission er at sikre mobilitet, boliger og byggeri, der skaber værdi for det danske samfund, og ministeriets vision er, at Danmark har transportsystemer, bygninger og boliger, der løser samfundets behov på en effektiv, konkurrencedygtig, sikker og miljøvenlig måde. For at realisere visionen, har ministeriet identificeret fem strategiske indsatsområder i nedenstående værdikæde:



## 1.2 Bygningsstyrelsens strategiske grundlag

Bygningsstyrelsen understøtter Transport- og Boligministeriets strategiske målbillede ved at levere arbejdspladser til statslige institutioner og fysiske rammer til universiteterne. Visionen for denne indsats er:

1. *En stærk bygherrefunktion*, som tilbyder omkostningseffektive løsninger og sikrer, at de valgte løsninger gennemføres til aftalt tid, kvalitet og økonomi.
2. *Integreret facility management*, som sikrer høj brugertilfredshed og gevinstrealisering og forsvarlig forvaltning af ejendomsverdier.
3. *En optimeret ejendomsportefølje*, som udlejes og administreres effektivt, så lejerne sikres konkurrencedygtige løsninger og staten lave ejendomsomkostninger.

### 1.3 *Bygningsstyrelsens strategiske indsatsområder*

Bygningsstyrelsen vil i 2020 fortsætte implementeringen af den strategi og vision, der blev præsenteret i efteråret 2018. Startegien rammesætter Bygningsstyrelsens tre kerneopgaver, der ligeledes vil være styrelsens strategiske indsatsområder i 2020.

Bygningsstyrelsen har i 2019 gennemgået en intern proces, der med pejlemærker og KPI'er giver et større strategisk og systematisk fokus på kerneopgaverne. Derfor afspejler Bygningsstyrelsens Mål- og Resultatplan 2020 i højere grad end tidligere måling af effekten af igangsatte initiativer fremfor rene udviklingsmål.

#### **En stærk bygherrefunktion**

De seneste år har Bygningsstyrelsen iværksat mange initiativer for at styrke styrelsens bygherrefunktion. Bygningsstyrelsen har implementeret Handlingsplan for styrket projektgennemførelse, der bl.a. indebærer etablering af en risikomanagementfunktion, en økonomisupportfunktion og en ny styringsmodel for styrelsens byggesager. Sideløbende er der udarbejdet en ny overordnet udbudsstrategi, der giver stordriftsfordele samt sikrer de rette transaktionsomkostninger og risikoeksponering. Målfastsættelsen i 2020 fokuserer på at måle effekten af de implementerede initiativer, så der opnås bredere kendskab til, hvorvidt byggeprojekterne afleveres til aftalt tid, pris og kvalitet.

#### **Integreret facility management**

Bygningsstyrelsen har i 2019 idriftsat første bølge af Statens Facility Management, der omfatter 31 institutioner og ca. 20.000 brugere fordelt på omkring 160 lokaliteter. Statens Facility Management udrulles i tre bølger, og i 2020 vil Bygningsstyrelsen arbejde videre med forberedelserne af den anden bølge. Arbejdet indebærer blandt andet dataindsamling blandt de berørte institutioner med efterfølgende udarbejdelse og offentliggørelse af et udbud. Styrelsen vil ligeledes arbejde målrettet med den daglige drift af serviceydelserne, så den fællesstatslige løsning lever op til forventningerne om høj brugertilfredshed og gevinstrealisering. Bygningsstyrelsen har i 2019 sammenorganiseret styrelsens arbejde med hard og soft facility management for at opnå stordriftsfordele og synergieffekter. I 2020 vil Bygningsstyrelsen implementere det i 2019 udarbejdede koncept for moderniserings- og vedligeholdelsesprojekter på porteføljen, så vedligehold og modernisering af bygningsmassen fremover sker på et mere strategisk og systematisk grundlag.

#### **En optimeret ejendomsportefølje**

Bygningsstyrelsen arbejder løbende med at optimere styrelsens ejendomsportefølje, så den udlejes og administreres mest effektivt. Bygningsstyrelsen både ejer og lejer ejendomme, og målsætningerne i 2020 fokuserer på driften af porteføljen samt etablering af statslige knudepunkter i de større byer. Derudover vil Bygningsstyrelsen udarbejde en strategi for kontorkunderne, som fremover skal bo mere areal- og energieffektivt.

## 2 Mål

Bygningsstyrelsen har udpeget otte styrelsesspecifikke mål for 2020. Der er desuden udpeget to koncernfælles mål for Transport- og Boligministeriets ministerområde. Målene er udvalgt på baggrund af deres vigtighed for opfyldelsen af styrelsens strategiske indsatsområder og er udtryk for særligt prioriterede opgaver. De skal ikke ses som et udtømmende billede af Bygningsstyrelsens opgaver. Resultatmålene er oplistet nedenfor med anvisning af deres vægtning og fordeling på Bygningsstyrelsens strategiske indsatsområder. Efterfølgende beskrives målene enkeltvist.

### *Resultatmålenes vægtning og fordeling på indsatsområder*

Strategiske indsatsområder	Resultatmål	Point
En stærk bygherrefunktion	2.1. Styrket projektgennemførelse	15
	2.2. Implementering af overordnet udbudsstrategi	10
Integreret facility management	2.3. Implementering af Statens Facility Management	10
	2.4. Brugerkontakt i Frontdesk	10
	2.5. Planlægning og vedligehold	10
En optimeret ejendomsportefølje	2.6. Administration af porteføljen	10
	2.7. Porteføljeudvikling	15
	2.8. Kundetilfredshed	5
Koncernfælles mål	2.9. Klimamål	10
	2.10. Høj kvalitet i ministerbetjening	5

### En stærk bygherrefunktion

#### 2.1 Styrket projektgennemførelse

Bygningsstyrelsen arbejder løbende med at sikre, at styrelsens byggerier gennemføres til aftalt tid, pris og kvalitet. De seneste år har Bygningsstyrelsen iværksat en række initiativer, der skal styrke bygherrefunktionen. Bygningsstyrelsen har blandt andet udviklet og implementeret en ny styringsmodel for gennemførelse af byggeprojekter. Som delelementer hertil er der arbejdet med rolle- og ansvarsfordelingen i den indledende fase af et byggeri, ligesom der er udviklet en risikomanagementfunktion. Målfastsættelsen i 2020 fokuserer på at måle effekten af de implementerede initiativer.

Bygningsstyrelsen forventer i 2020 at overdrage 11 byggeprojekter.

- a) Mindst 80 pct. af byggeprojekterne der overdrages til kunden i 2020 må ikke overskride tidsplanen, der er formaliseret i kundeaftalen efter licitation. Bygningsstyrelsen sender ved udgangen af 2020 en opgørelse til departementet.
- b) Mindst 80 pct. af byggeprojekterne der overdrages til kunden i 2020 må ikke overskride det totalbudget, der er formaliseret i kundeaftalen efter licitation. Bygningsstyrelsen sender ved udgangen af 2020 en opgørelse til departementet.

- c) Midlertidige huslejereduktioner givet som følge af manglende kvalitet i byggeprojekter overdraget til kunden i 2020 udgør maksimalt 5 pct. af den samlede opkrævede husleje for byggeprojekter overdraget i 2020. Bygningsstyrelsen sender ved udgangen af 2020 en opgørelse til departementet.
- d) Ved udgangen af 2020 har ingen bygge- og anlægssager krævet forelæggelse for Folketingets Finansudvalg som følge af overskridelser, hvor Bygningsstyrelsen kan holdes ansvarlig.

Bygningsstyrelsen kan ikke holdes ansvarlig ved tillægsaftaler som følge af kundens merbehov eller ændringer og udefrakommende forhold, som nødvendiggør sparerunder eller behov for genudbud mv. Departementet afgør, om Bygningsstyrelsen kan holdes ansvarlig.

## 2.2 *Implementering af overordnet udbudsstrategi*

Bygningsstyrelsen har i 2019 præsenteret og implementeret en ny, overordnet udbudsstrategi, der sætter rammer og retning for Bygningsstyrelsens udbud af bygge- og vedligeholdelsesopgaver. Udbudsstrategien har fire overordnede indsatsområder: Gentagende samarbejdsrelationer, færre kontrakter og snitflader, dialog med markedet samt tidlig inddragelse af entreprenører.

En central del af udbudsstrategien er, at Bygningsstyrelsen med afsæt i anbefalingerne i den i 2018 gennemførte budgetanalyse vil udbrede brugen af rammeaftaler. Ved udgangen af 2019 blev der truffet beslutning om, at Bygningsstyrelsen i 2020 skal udbyde en rammeaftale som også omfatter entreprenørydelser.

- a) Bygningsstyrelsen sender en implementeringsplan for udbud af ny rammeaftale til departementet inden den 1. marts 2020.
- b) Bygningsstyrelsen følger implementeringsplanen for udbud af ny rammeaftale og gennemfører udbuddet som beskrevet heri. Bygningsstyrelsen fremsender inden den 1. oktober 2020 et statusnotat til departementet.
- c) Inden udgangen af 2020 udarbejder Bygningsstyrelsen et evalueringsnotat af den overordnede udbudsstrategi.

## **Integreret facility management**

### 2.3 *Implementering af Statens Facility Management*

Den 1. oktober 2019 blev første bølge af Statens Facility Management idriftsat. Statens Facility Management udrulles i tre bølger, og Bygningsstyrelsen vil i 2020 forberede udbud af den anden bølge samt fortsætte udviklingen af den daglige drift. Statens Facility Management er en ny måde at administrere, koordinere og udvikle brugen af serviceydelser i staten, og Bygningsstyrelsen håndterer opgaverne med fokus på kvalitet, effektivitet og høj brugertilfredshed.

- a) I første halvår af 2020 foretager Bygningsstyrelsen en evaluering af de opnåede driftserfaringer af første bølge forud for udbuddet af den anden bølge. Bygningsstyrelsen sender et evalueringsnotat til departementet senest den 1. juli 2020.

- b) Bygningsstyrelsen gennemfører regeringens beslutning om et udbud af anden bølge af Statens Facility Management.
- c) For at opnå de fastsatte besparelser må institutionernes samlede betaling til første bølge af Statens Facility Management ikke overstige den fastsatte baseline for faste og variable ydelser med mere end 1 pct. Bygningsstyrelsen fremsender kvartalsvist en opgørelse af de samlede betalinger.
- d) Der gennemføres årligt en brugertilfredshedsundersøgelse, og i 2020 skal den samlede brugertilfredshed for bølge 1-kunder som minimum udgøre 3,7 målt på en 5-trinsskala. Ved udgangen af 2020 sender Bygningsstyrelsen en opgørelse til departementet.

## 2.4 *Brugerkontakt i Frontdesk*

Frontdesk herunder BYGST Serviceportal er den primære indgang til Bygningsstyrelsen, og alle nye henvendelser fra eksterne parter som brugere, leverandører og udlejere registreres her. Alle henvendelser, der vedrører bygninger som Bygningsstyrelsen forvalter og/eller servicerer, registreres som en anmodning. Frontdesk visiterer henvendelserne effektivt og korrekt til alle funktioner i Bygningsstyrelsen samt til eksterne leverandører. Frontdesk følger også op på, at respons- og løsningsstider overholdes.

- a) I første halvår af 2020 visiteres 70 pct. af alle indkommende opgaver via Frontdesk til rette ressource uden fejl og behov for yderligere visitering. I andet halvår af 2020 visiteres 85 pct. af alle indkommende opgaver via Frontdesk til rette ressource uden fejl og behov for yderligere visitering. Bygningsstyrelsen fremsender inden den 1. juli 2020 og inden den 31. december 2020 en opgørelse af kvaliteten på visiteringerne.
- b) Bygningsstyrelsen fastsætter i første halvår af 2020 forpligtende svartider for indkommende opgaver via Frontdesk. Bygningsstyrelsen fremsender senest den 1. september 2020 måltallet til svartider til godkendelse i departementet.
- c) Bygningsstyrelsen overholder i andet halvår af 2020 de fastsatte forpligtende svartider. Ved udgangen af 2020 fremsender Bygningsstyrelsen en opgørelse af styrelsens svartider i andet halvår til departementet.

## 2.5 *Planlægning og vedligehold*

I 2019 har Bygningsstyrelsen udarbejdet et koncept for styrelsens moderniserings- og vedligeholdsprojekter. Konceptet skal sikre, at Bygningsstyrelsens moderniserings- og vedligeholdsmidler til porteføljen i højere grad anvendes strategisk og systematisk.

- a) Bygningsstyrelsen implementerer det i 2019 udarbejdede koncept for planlagt vedligehold i henhold til implementeringsplanen, jf. Mål- og Resultatplan 2019 2.5.a. Bygningsstyrelsen sender inden den 1. juli 2020 et statusnotat til departementet, hvori arbejdet med implementeringen beskrives.

- b) Ved udgangen af 2020 har Bygningsstyrelsen indenfor rammerne af udgiftsloftet anvendt 95-105 pct. af det godkendte vedligeholdelsesgrundbudget for kontorporteføljen. Målet afrapporteres primo 2021 ved årsregnskabs afslutning.
- c) Ved udgangen af 2020 er der indenfor rammerne af udgiftsloftet disponeret 75-100 pct. af rammen til centralt vedligehold på universitetsporteføljen. Målet afrapporteres primo 2021 ved årsregnskabs afslutning.
- d) Ved udgangen af 2020 har Bygningsstyrelsen planlagt en 3-årig udmøntning af vedligehold for 90 pct. af universitetsporteføljen på bygningsniveau i årene 2021-23. Den 3-årige udmøntning udarbejdes på baggrund af nuværende synsdata og vedligeholdelsesplaner. Bygningsstyrelsen sender ved udgangen af 2020 en oversigt over udmøntningen af vedligehold til departementet.

## En optimeret ejendomsportefølje og kundetilfredshed

### 2.6 Administration af porteføljen

Bygningsstyrelsen arbejder på at have en optimeret ejendomsportefølje, der udlejes og administreres effektivt til kunderne. Bygningsstyrelsen vil i 2020 fortsat have fokus på at optimere ejendomsporteføljen såvel som administrationen af denne.

- a) Bygningsstyrelsen arbejder på at reducere den samlede tomgang, så den ved udgangen af 2020 er reduceret til et niveau på højest 3 pct. Bygningsstyrelsen sender ved udgangen af 2020 en opgørelse til departementet.
- b) På kontorporteføljen er afvigelsen fra huslejegrundbudgettet 2020 til det endelige regnskab for 2020 på maks. 2 pct. Målet afrapporteres primo 2021 ved årsregnskabs afslutning.
- c) På universitetsporteføljen er afvigelsen fra huslejegrundbudgettet 2020 til det endelige regnskab for 2020 på maks. 2 pct. Målet afrapporteres primo 2021 ved årsregnskabs afslutning.

### 2.7 Porteføljeudvikling

Bygningsstyrelsens portefølje er i løbende udvikling, og styrelsen ønsker at tilbyde areal- og energieffektive lokaliseringsløsninger til styrelsens kunder. I forbindelse med implementeringen af Bedre Balance og lokaletilpasningsøvelsen i København, Aarhus og Odense har Bygningsstyrelsen haft fokus på at tilbyde statsfinansielt optimerede lokaliseringsløsninger. Bygningsstyrelsen vil i 2020 øge fokuset på dette.

- a) Bygningsstyrelsen udarbejder inden den 1. juli 2020 et udkast til strategi for kontor-ejendomsporteføljen med henblik på optimering af energiforbrug og statens ejendomsomkostninger.
- b) Bygningsstyrelsen udarbejder aktstykke for det statslige knudepunkt i Odense, og det forelægges Finansudvalget inden 1. juli 2020.

## 2.8 Kundetilfredshed

Bygningsstyrelsen fastholder i 2020 målene fra 2019.

- a) Den samlede kundetilfredshed for Bygningsstyrelsens samlede opgavevaretagelse udgør som minimum 3,7 målt på en 5-trinsskala.
- b) Den samlede kundetilfredshed for Bygningsstyrelsens kontorkunder udgør som minimum 3,7 målt på en 5-trinsskala.
- c) Den samlede kundetilfredshed for Bygningsstyrelsens universitetskunder udgør som minimum 3,4 målt på en 5-trinsskala.

Ved udgangen af 2020 sender Bygningsstyrelsen en opgørelse af mål 2.8 til departementet.

## Koncernfælles mål

### 2.9 Klimamål

- a) Bygningsstyrelsen skal i 2020 indarbejde forhold vedr. en grøn indsats i styrelsens strategiske styringsdokumenter, så initiativer i forbindelse med en grøn omstilling har en central placering. Bygningsstyrelsen sender inden udgangen af 2020 dokumentation til departementet.
- b) Bygningsstyrelsen skal i 2020 gennemføre to nye tiltag, som vil medføre en dokumenterbar reduktion af CO<sub>2</sub> senest i 2020-21 og fremefter. Inden den 1. april 2020 fremsender Bygningsstyrelsen et notat til departementet om de to valgte initiativer. Ved udgangen af 2. kvartal og 3. kvartal fremsender Bygningsstyrelsen et statusnotat til departementet, mens Bygningsstyrelsen ved udgangen af 2020 fremsender et opsamlingsnotat til departementet om de to initiativer.
- c) Bygningsstyrelsen skal i 2020 beskrive klimaaftrykket for styrelsen som arbejdsplads og for styrelsens væsentligste opgaver og opgaveudførelse. Overblikket udarbejdes på baggrund af den viden, som styrelsen på nuværende tidspunkt har om sine opgaver og opgaveudførelses klimaaftryk. Senest den 1. september 2020 sender Bygningsstyrelsen en opgørelse til departementets Klima- og Byggekontor.

### 2.10 Høj kvalitet i ministerbetjening

Bygningsstyrelsens ministerbetjening skal have en sådan rettidighed og anvendelse, at mindst 95 pct. af besvarelserne er rettidige og mindst 95 pct. af besvarelserne bliver skønnet anvendelige. I forhold til rettidighed foretages egentlige registreringer. Den skønnede anvendelighed drøftes kvartalsvis mellem styrelsen og departementet. Når året er gået, fremlægger og begrundet departementet sin vurdering af anvendeligheden overfor Bygningsstyrelsen. Den løbende opfølgning på rettidighed og skønnet anvendelighed sker skriftligt i forbindelse med kvartalsrapporteringen.



### 3 Underskrift

Dette mål- og resultatplan er gældende fra 1. januar 2020 til 31. december 2020.

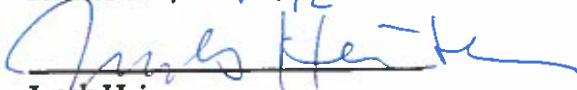
Mål- og resultatplanen er en tilkendegivelse af den ønskede fremtidige udvikling for styrelsen. Mål i mål- og resultatplanen er formuleret med udgangspunkt i styrelsens strategiske målbillede.

Der afrapporteres løbende på målene i kvartalsrapporteringen til topledermødet. Den endelige afrapportering foretages i årsrapporten.

Mål- og resultatplanen danner også udgangspunkt for opgørelse af direktørens resultatløn, idet direktørens resultatløn er betinget af mål- og resultatplanens opfyldelsesgrad. Resultatlønnen kan maksimalt udgøre 10 pct. af direktørens løn ved fuld målopfyldelse.

For årets opnåede resultater udenfor mål- og resultatplanen, både internt og eksternt, kan der gives et engangsvederlag i tillæg til resultatlønnen.

København, den 17/12-2019

  
\_\_\_\_\_  
Jacob Heinsen  
departementschef

København, den 18/12-2019

  
\_\_\_\_\_  
Rasmus Brandt Lassen  
direktør