

## Uppföljning av måltal enligt affärplan 2020

### Kunder och medborgare

Strategiska mål	2020	2024	Utfall	Kommentar
NKI	-		62	NKI nollmätning, genomförd december 2019, resultat 62
SKI	-		52	SKI nollmätning genomförd oktober 2020, resultat 52
Leveranskvalitet (SAIDI), min/år, kund	< 20	< 10	21,9	Årets utfall 36,9 och rullande treårsmedelvärde 21,9

### Operativa mål

Generell kundnöjdhet. Uppföljning efter kundkontakt.	89	92	89	
Tider för nyanslutningar 16-63 A (dagar)	Utan schakt 30	Utan schakt 25	100%	100 % i tid
	Med schakt 60	Med schakt 50	100%	100 % i tid

### Nya produkter och tjänster

Strategiska mål	2020	2024	Utfall	Kommentar
Antal nya tjänster och produkter.	1	4	1	Laddprodukt mot Brf lanserad och laddgata på gång
Antal externa serviceavtal för kundtjänst.	2	3	2	Mälarenergi AB och Nyköping vatten (förhandlat hösten 2020)

### Verksamhet och anläggningar

Strategiska mål	2020	2024	Utfall	Kommentar
Framtidsanpassat elnät – andel av elnätet som omfattas av långsiktig plan.	50%	100%	25%	Oklar definition. Fyra större strategiutredningar behövs, varav 1 påbörjad.
Investeringsfaktor mot normprislissa.	0,85-1,0	0,97-1,0	-	Osäkra data och få observationer gör investeringsportföljen svårbedömd, de större projekten ligger på ca 1,05
Digitaliseringsgrad inom verksamheten (kartor, projekthantering, beräkning, drift, administration och kunddialog).	50%	100%		Definition ligger i projekt under 2021
Miljöbilar	35%	90%	39%	
Driftstrategi	Framtagen	Implementerad	0	Ej framtagen.
Hållbarhet hos leverantörerna	Policy klar	100 % av nya avtal		Klar under våren 2021

### Operativa mål

Nätförluster.	3,5%	3,5%	3,5%	
Medellastfaktor.	83%	83%	83%	

### Ekonomi och finans

Strategiska mål	2020	2024	Utfall	Kommentar
ROCE – Avkastning på sysselsatt kapital	>10 %	>10 %	9%	Låg med anledning av att vi kostnadsfört stor del av uppbereta
Soliditet	>50 %	>25 %	65%	
Positivt kassaflöde över tid				
Marginal på nya tjänster och produkter.	>5 %	>5 %		Få affärer genomförda

### Operativa mål

Riskbuffert (avkastning på totalt kapital–skuldränta)	> 5 %	> 5 %	5,3%	Låg med anledning av att vi kostnadsfört stor del av
Lagervärde (SEK)	< 950 000	< 950 000	940 000	Faktiska kundförluster under året uppgick till 244 000 kr men
Kundförluster (SEK)	< 500 000	< 500 000	23 000	pga av reserveringar 2019 blir resultatet bättre

### Medarbetare och organisation

Medarbetare och organisation	2020	2024	Utfall	Kommentar
NMI*	Nollmätning		48	Nollmätning genomförd, ENPS 48
Frisktal.	>95%	>97%	97,8	
Antal arbetsplatsolyckor.	0	0	1	Medarbetare slog huvudet i korgen till skylften.