

Effektiv drift

En effektiviseringscase

Comwell, Roskilde

27. Maj 2015

Karin Fiskers, Domea 2015 Projektchef



Ambition - Forretningsmål

Administration gns. 20 procent billigere
Dertil besparelser i driften på gns. 15%

Den allerbedste kundeservice

20 procent flere kunder



Principper for opnåelse af mål

Markeds- og vækstorienteret

Kundevendt – udefra og ind

Enkelt og gennemskueligt - færre ansvarsskift

Kompetent – generalisering/specialisering

Automatiseret og digitalt

Effektivt og konkurrencedygtigt

Involverende

Resultater

Effektivisering i driften = væsentlige besparelser op til 33%

Prisnedsættelser op til 35 % - Differentieret prispolitik

Åbningstid udlejning 55 timer ugentligt

Exit 2.000 boliger

Digitalisering efterspørges af kunder = ex. lejekontrakt 40% NemID



Servicecenter-model pt. 18 Servicecentre

Samler boligadministration og ejendomsdrift lokalt

Bakkes op af Domeas regionale ledelse og landscenter

Sikrer nærhed til beboere og bestyrelser

Ofte samarbejde mellem flere boligorganisationer om effektiv drift og højt serviceniveau

Styrket ledelse med Kundechef placeret hos boligorganisationerne



Konkrete driftsbesparelser i Domea Hjørring - UDGANGSPUNKTET

Servicecenter Nord = 3 organisationer og i alt 20 afdelinger
med samlet 1.280 lejemålsenheder

Domea Hjørring = 12 afdelinger og 593 lejemålsenheder

På forhånd forventet årlig driftsbesparelse på 1.4 mio. kr.
– I Domea Hjørring



Konkrete driftsbesparelser i Domea Hjørring - OPBYGNING

- Nedlæggelse af to ejendomskontorer – henvendelse centralt på servicecenter (både telefon og personligt)
- Effektiv udnyttelse af medarbejderes timeforbrug – planlægning og registrering i EazyProject
- Effektiv udnyttelse af maskiner – servicecenter samdrift
- Specialering af medarbejdere - mindre anvendelse af eksterne håndværkere
- Strategisk indkøb – udførelse af 20 DV planer – samlet indkøb for Servicecenter



Konkrete driftsbesparelser i Domea Hjørring - RESULTAT

BESPARELSE PÅ DRIFTSRESULTAT FOR DOMEA HJØRRING FOR REGNSKABSÅRET 2014

SAMLET RESULTAT	KONTO 114 LØN M.M.	KONTO 115 ALM . VEDL.	KONTO 116 PLANLAGT VEDL.	KONTO 118 DIV.	SAMLET BESPARELSE
	1.386.825	23.842	589.122	243.156	2.220.962

Driftsbesparelse 2014: 2,2 mio. kr.



Midler

Konkrete ambitiøse mål

Kommunikation – det skal give mening

Konsekvens – 80/20

Ledelse – god ledelse = gode resultater



Udfordringer

Enighed om at dele med andre

Afvikling af medarbejdere og kontorer

Udefra og ind kræver flere modeller

Rentabilitet ift. geografi og portefølje

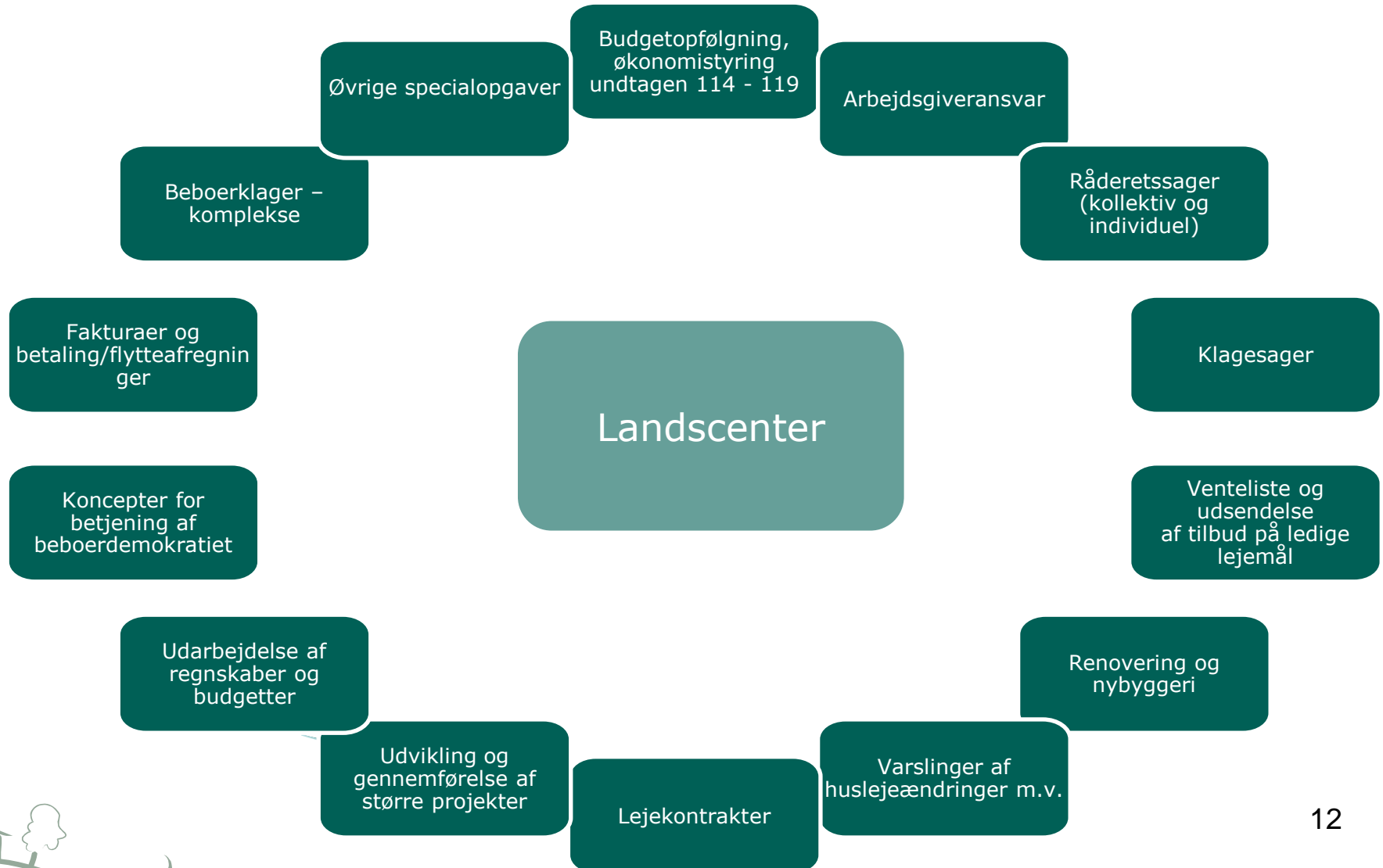
Mere styring og ny teknologi



Ekstra materiale



Opgaver, der løses centralt



Opgaver, der løses lokalt

