

# Boligforeningen ØsterBO

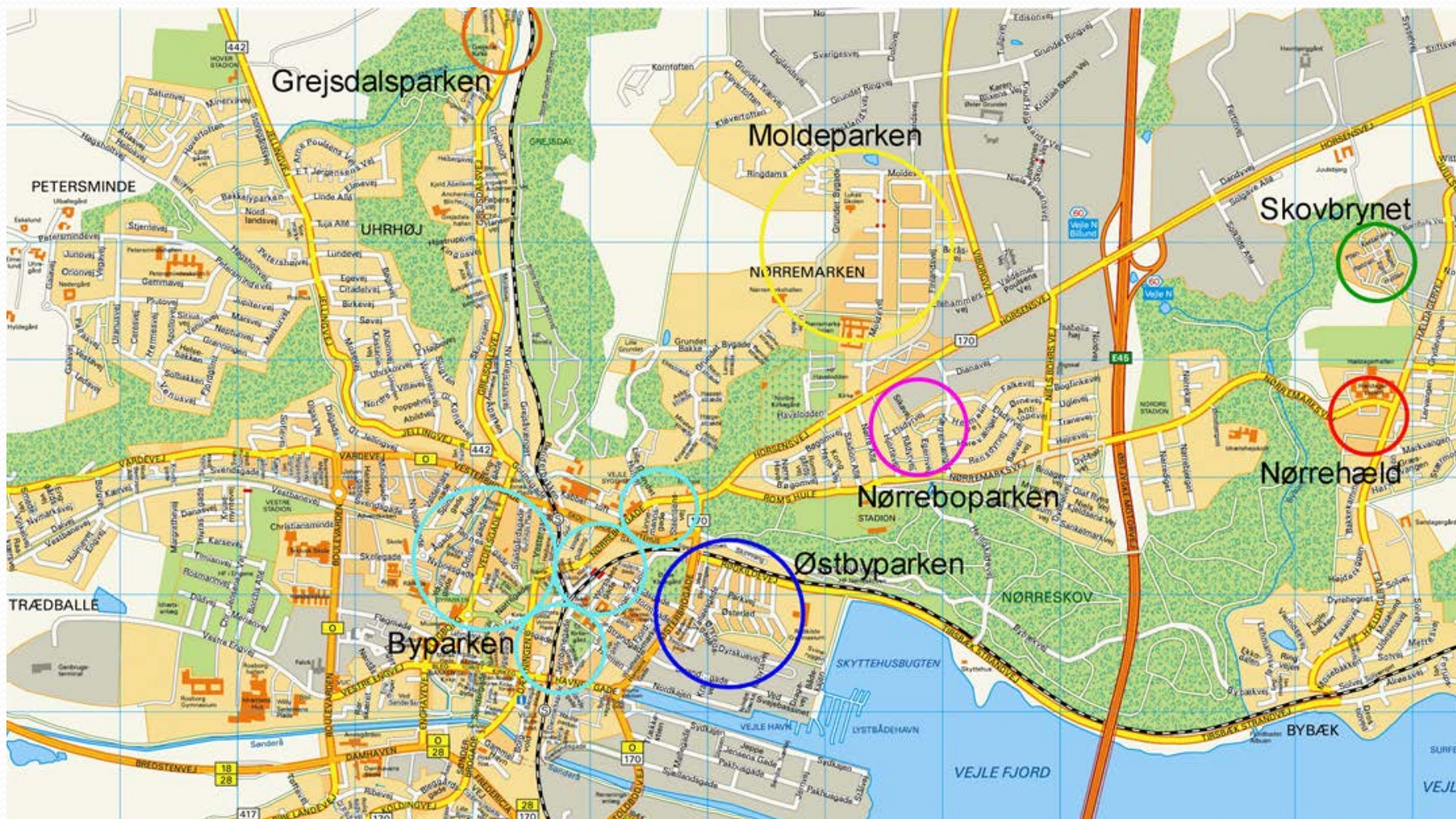
## Omstrukturering af driften For en mere effektiv drift

# Boligforeningen ØsterBO

## Hvem er vi...?

- 3200 Lejemål
- Heraf 395 ungdomsboliger
- Fordelt på 27 afdelinger
- Byggeri fra 1941 - 2014
- 62 medarbejdere, fordelt med 40 i drift og 22 i administration
- Administrationselskab for 2 andre boligselskaber, hvoraf den ene har enfamiliehuse i nabokommunerne

# Boligforeningen ØsterBO, Hvor er vi...?





# Boligforeningen ØsterBO

## Målsætning...

- Boligforeningen ØsterBo vil være førende i boligadministration og service af højeste kvalitet og effektivitet, og vil skabe moderne attraktive boliger og boligmiljøer.
- Boligforeningen ØsterBO vil i særlig grad arbejde for at sikre nuværende og kommende beboere trygge bo- og levevilkår.

*Hvilket medfører udvikling og forandring...*

# Hvorfor, Hvad og hvordan?

Kontaktcenter i driften  
Øget kontakt via telefon, mail, sms, tjat og fysisk

Udvidet  
åbningstider

Højne den  
faglige  
kvalitet

Øge det geografiske område  
Søge specialiseret arbejdskraft  
Flere kender alle områder

Teknisk afd.

Energioptimering  
Tungere administrative opgaver  
Byggetilsyn, planlagt vedligehold mm.

Hvad og  
hvordan  
???

Udnytte  
ressourcerne

Samlet drift fremfor små enheder  
God til færre ting » hurtig opg.løsning  
Flere opgaver i eget regi  
Faglighed, bl.a. rengøringsafd.

Medarbejder-  
udvikling

Specialisering  
Efteruddannelse i forskellige spor  
Nye og mere fagligt udfordrende opg.

Effektiv og  
hurtig service

Bedre overblik over dagens opgaver.  
Hurtigere service da der altid er personale  
Faglige spor » effektivt » hurtigere

Arbejds miljø

Arbejde i team aflastning for fysisk hårde opg.  
Øger motivation til tidskrævende opgaver  
Forny værktøj hjælpemidler pga. teknologi  
mm. med hyppigere frekvens

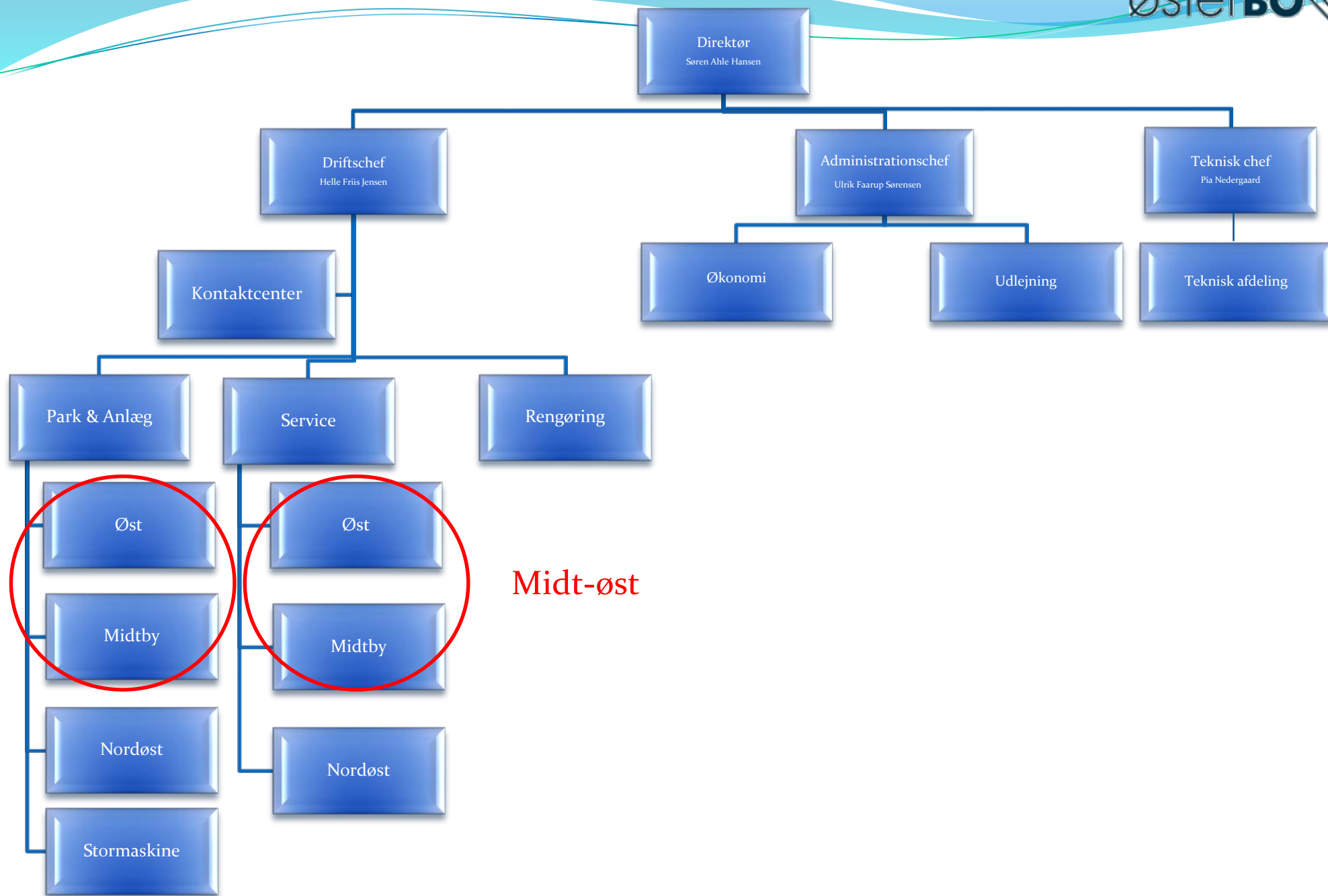
Planlægning

Park kan nu planlægge bedre da ingen beboerservice  
Flere turnusopgaver, da serviceteamet kan planlægge

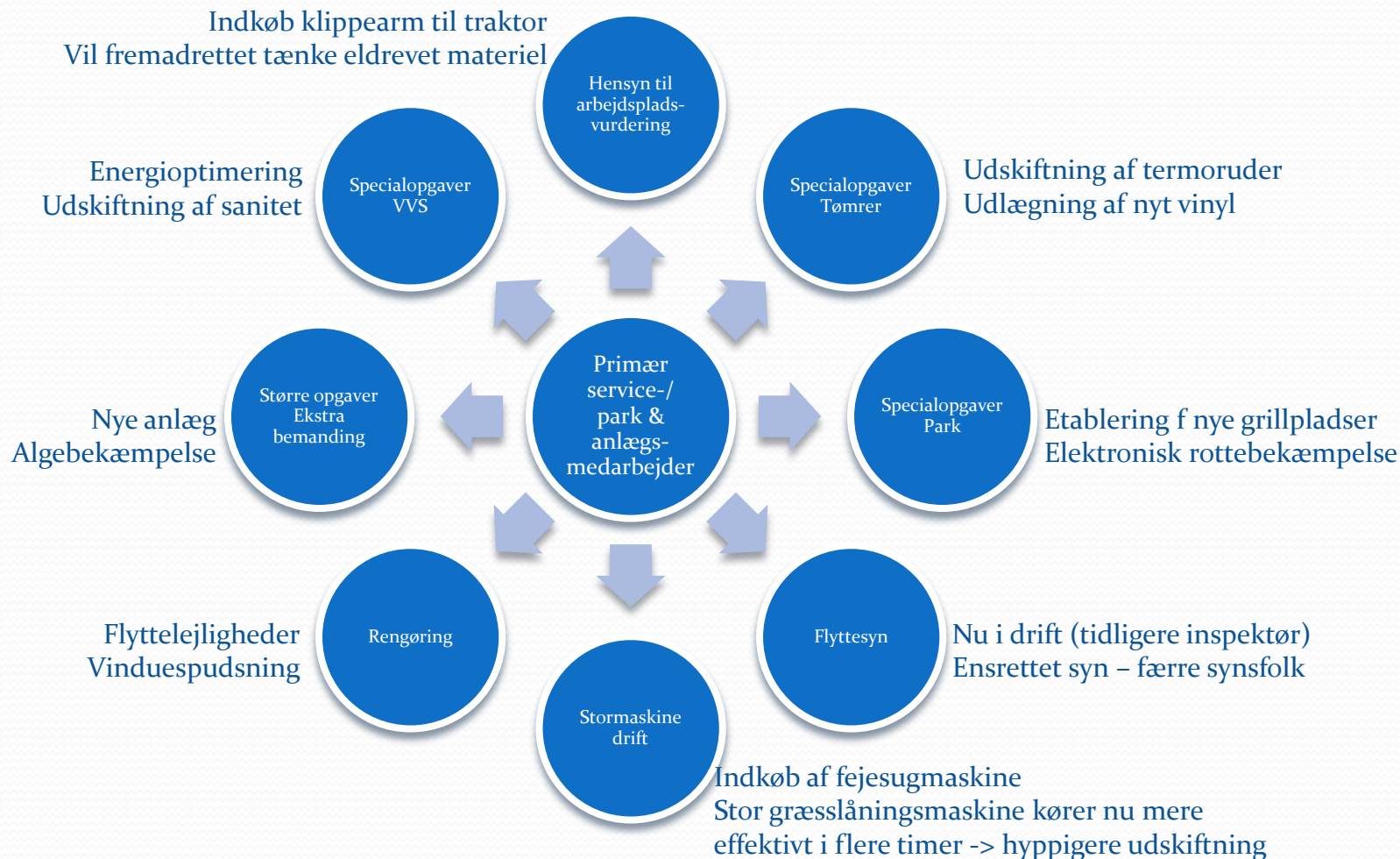
# Vores beboere

Hvad har betydning for vores beboere:

- God service
- Tryghed
- Nærmiljø/ kontakt
- Kender personalet
- Visuelle miljø
- Samarbejde mellem afdelingsbestyrelse og inspektør

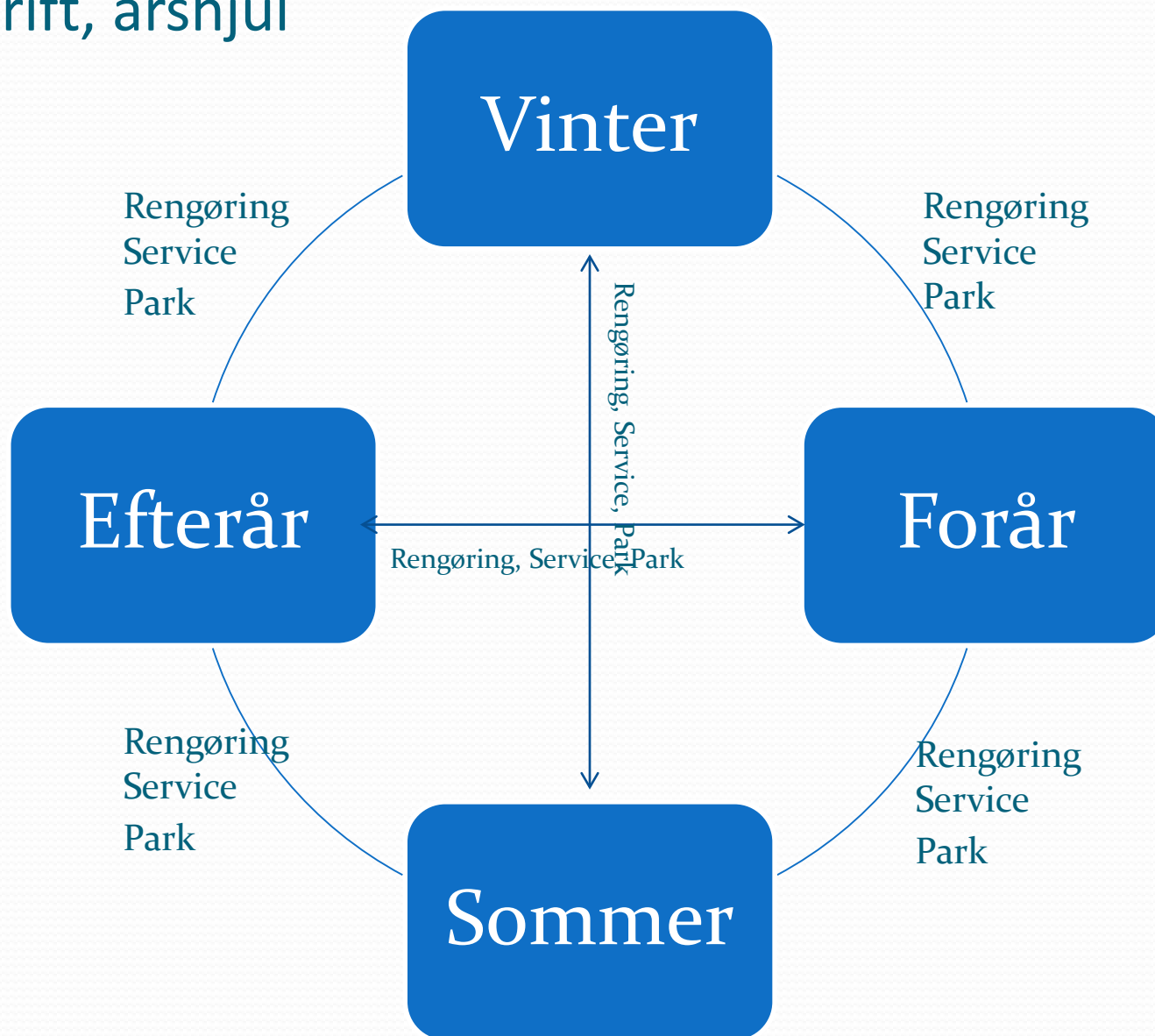


# Opgaver i dag i driften

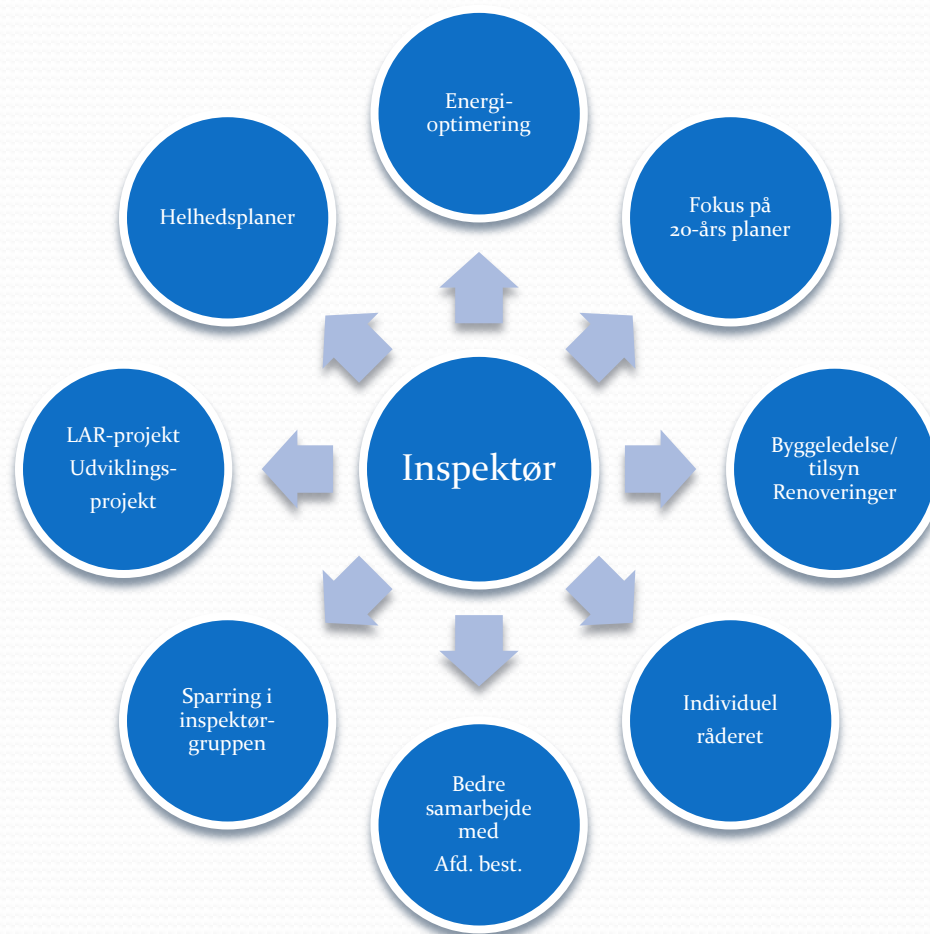




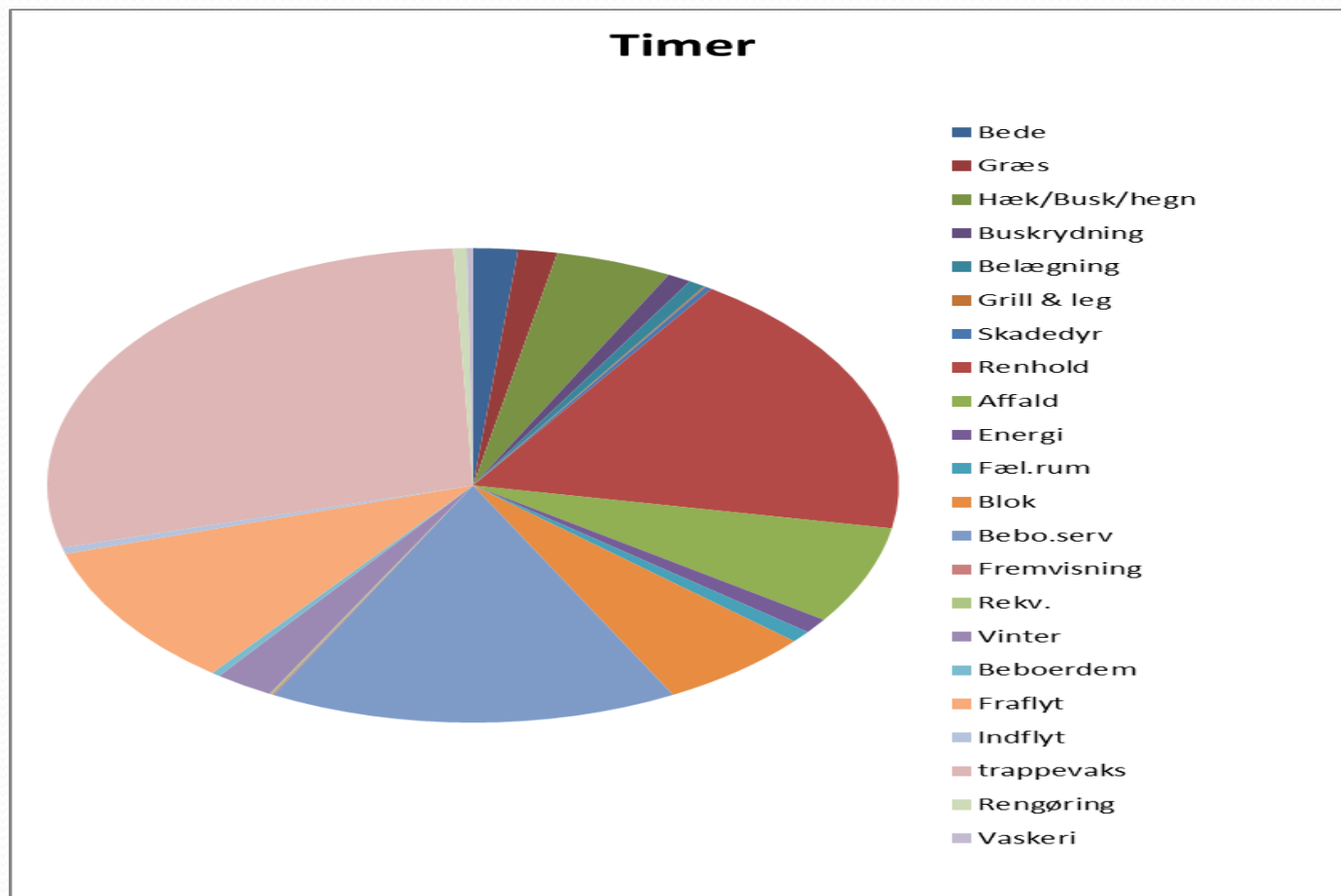
# Samlet drift, årshjul



# Opgaver i dag i teknisk afdeling



# Værktøj: Tidsregistrering



# Hvad bruges ressourcestyring til?

## Medarbejderinfo:

- Ferie
- Feriefri
- Seniordage
- Omsorgsdage
- Afspadsering

## Projektstyring:

- Renoveringsprojekter
- Energi m.m.

## Benchmarking og Nøgletal

## Maskiner

- Indkøb
- Fordeling af omkostninger

## Danmarks Statistik

- Indberetning af alt fravær

## Arbejds miljø:

- Trivsel
- Sygefravær

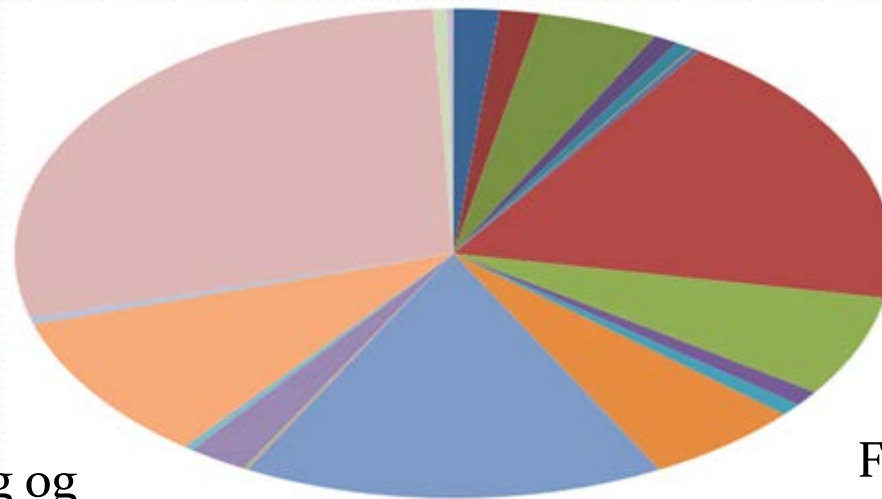
## Opfølgning på:

- Effektive timer
- Arbejdsplaner
- Prioriteringer

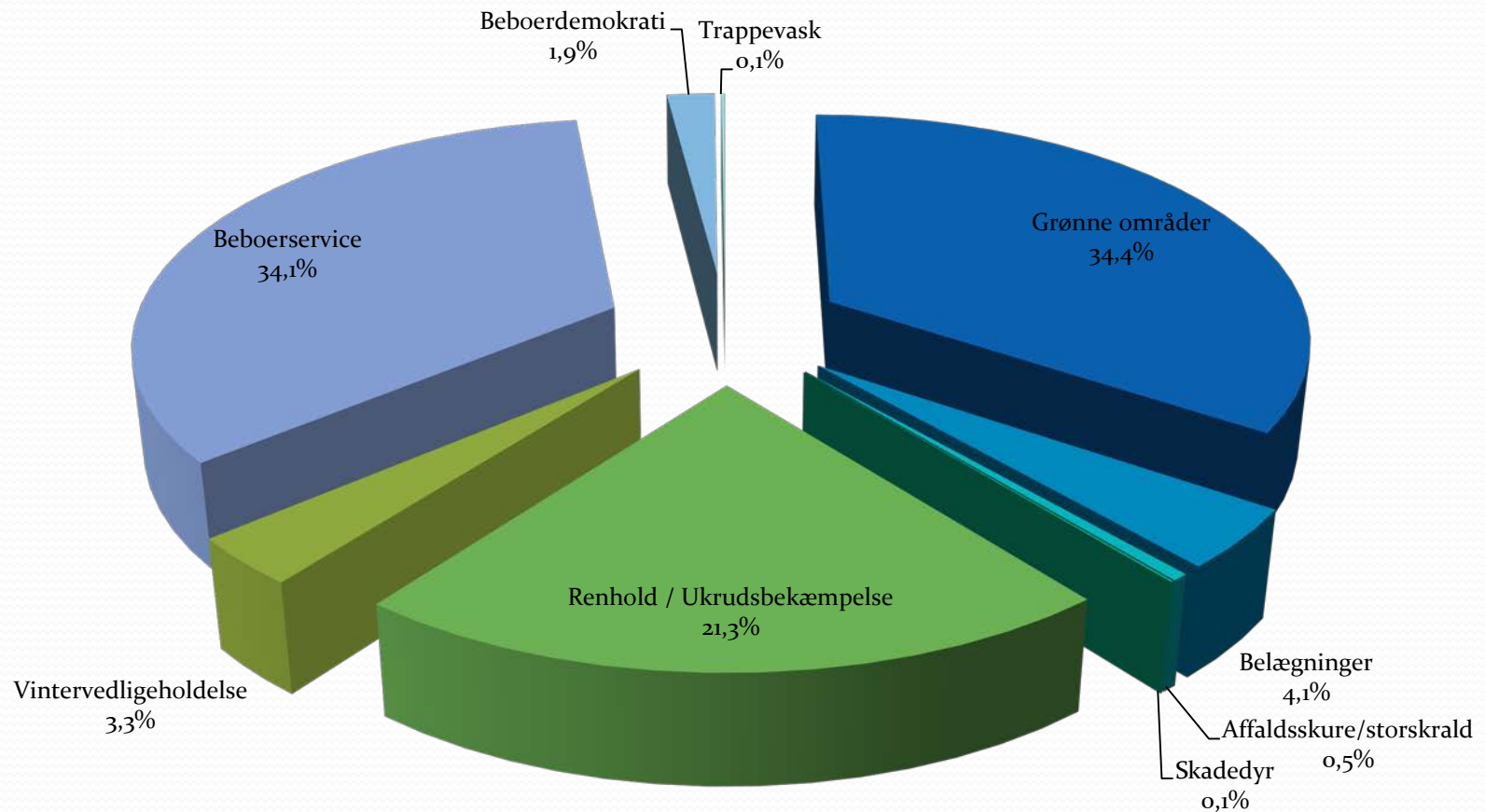
## Fordelingsregnskab mellem afdelingerne

## Beboerdemokratiet:

- Skærpet opmærksomhed
- prioritering mellem forskellige aktiviteter



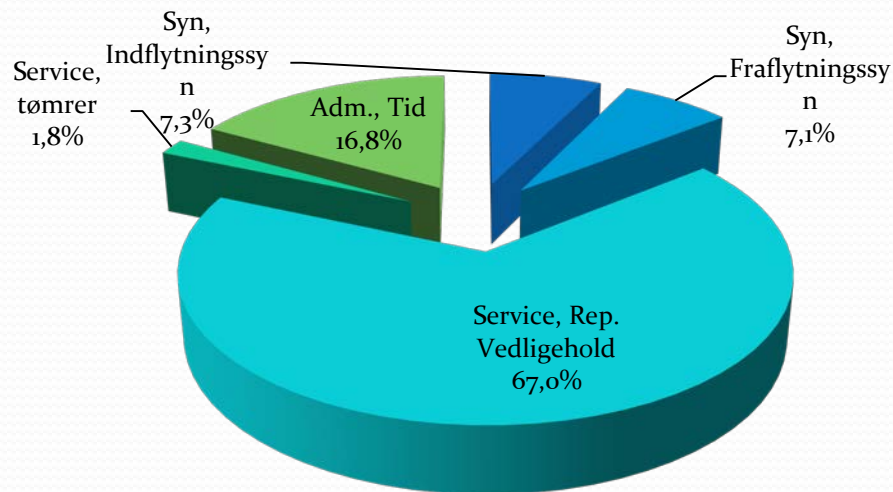
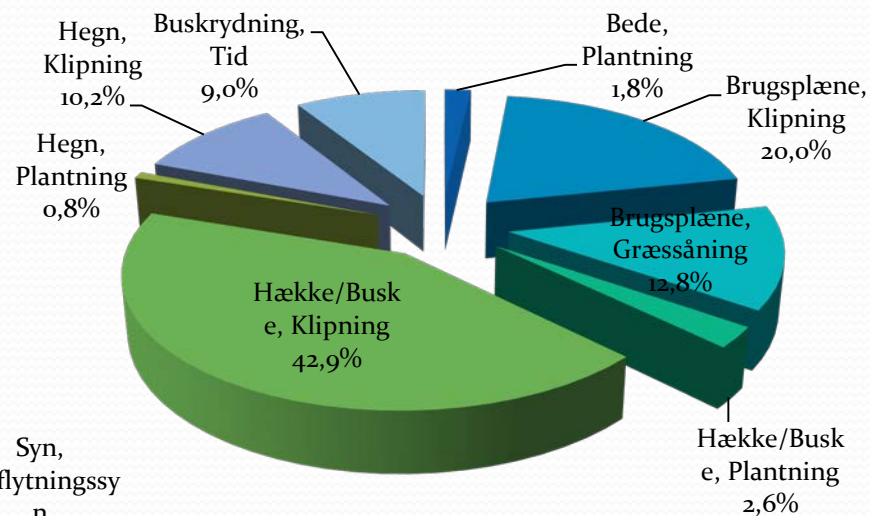
# Afdelingsvisning





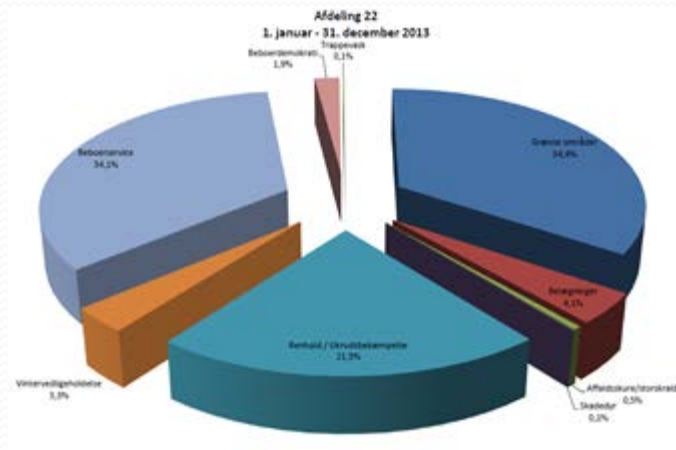
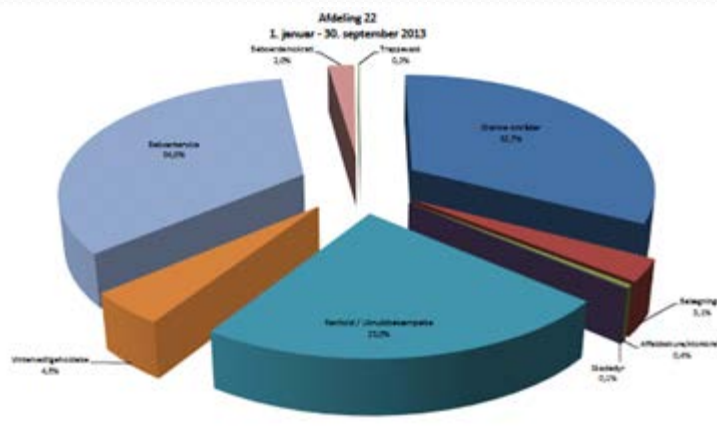
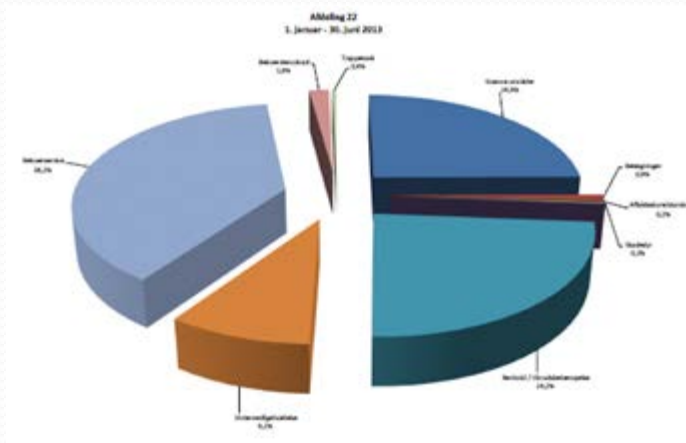
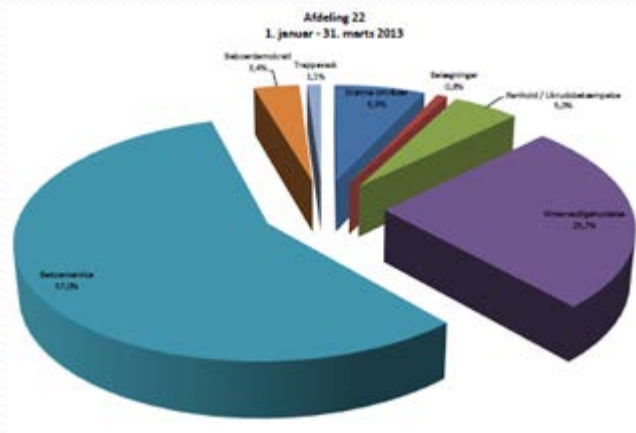
# Udspecificering hovedområde

Grønne områder  
udspecificeret

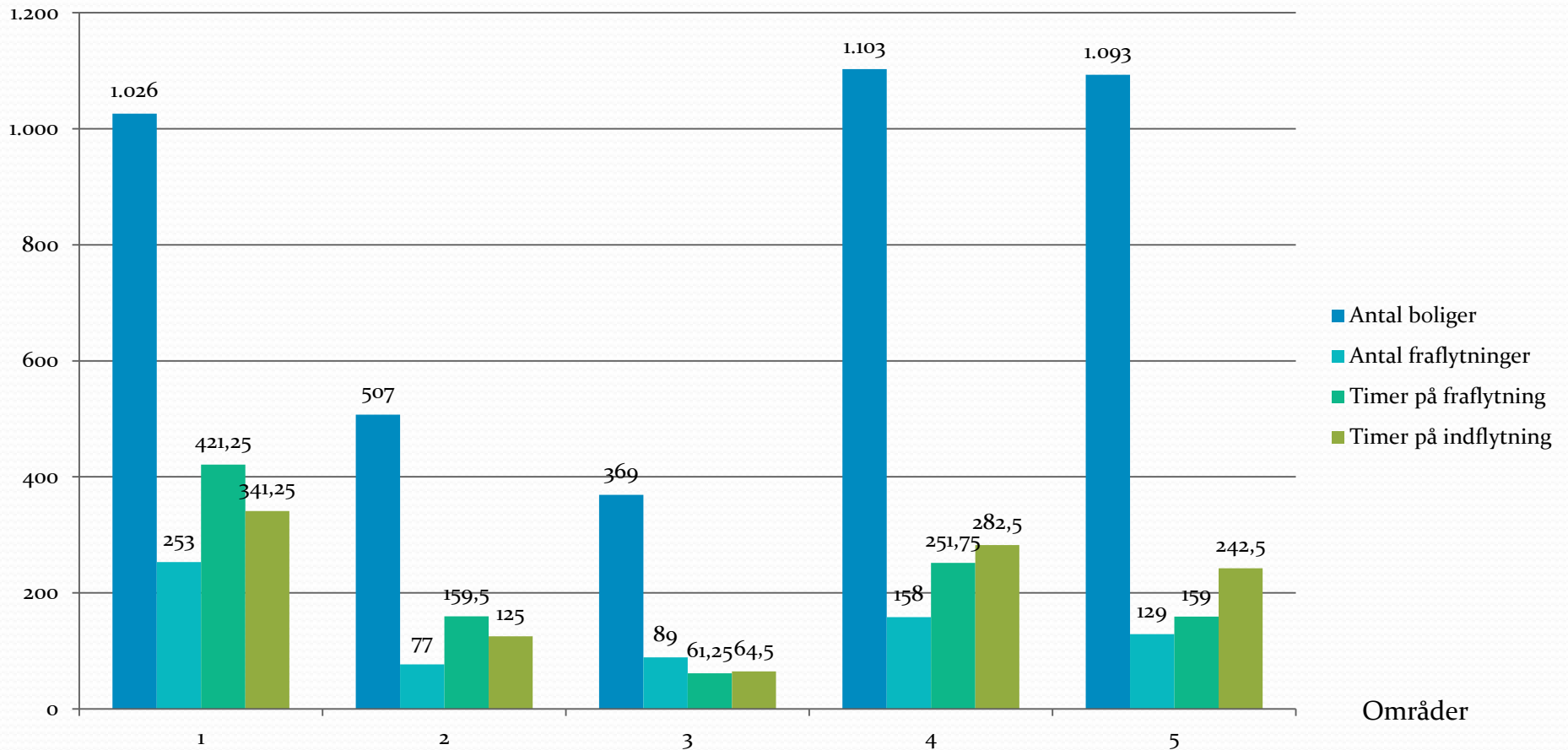


Beboerservice  
udspecificeret

# Periodevisning



# Sammenligninger




# Registreringer

BD Sags-registrering ©

Arb: 500111

Ny indtast

Reg:	36,25 idag: 0	03-10-2016	
Sag:	*100101 - Afd1 Udearealer ▼		
Akt:	*45034 - Renhold; fej ▼		
Lønart:	1 - Normaltimer ▼		<input type="text"/>
Mask:	0 - ▼	<input type="text"/>	
Mask2:	0 - ▼	<input type="text"/>	
Traktor:	0 - ▼	<input type="text"/>	
Enh:	<input type="text"/>		
	<input type="button" value="Gem"/>		
Vare/Stk:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Tekst:	<input type="text"/>		

[Rediger/Slet/se linier](#) | [Rens billede](#) | [Favorit-center](#) | [Lønsummer](#)

Registrer: | [Sag](#) | [Ordre](#) |

[Log ud](#) Version 3.6.9 27-06-2008 [Tilbage](#)

# Udskrift medarbejderregistrering

ØsterBO		SPECIFIKATION AF REGISTRERET LØN				Dato:	03-10-2016	
						Side:	1	
<u>Interval Definition:</u>								
Medarbejder:		500114 - 500114		Dato:		01-09-2016 - 14-09-2016		
Sagnr.	Navn	Lonart	Aktivitet	Dato	Timer	Enhed		
500114								
999960	Personale drift	999905	Personale, kursus	999905	Personale, kursus	01-09-2016	8,00	0,00
<b>01-09-2016</b>	<b>Sum</b>						<b>8,00</b>	<b>0,00</b>
101101	Afd11 Udearealer	45034	Renhold; fej	45034	Renhold; fej	02-09-2016	0,50	0,00
999960	Personale drift	999909	Personale, Bet kaffe/ fro	999909	Personale, Bet kaffe/frokost	02-09-2016	0,50	0,00
100601	Afd6 Udearealer	45034	Renhold; fej	45034	Renhold; fej	02-09-2016	1,50	0,00
101501	Afd15 Udearealer	45034	Renhold; fej	45034	Renhold; fej	02-09-2016	0,50	0,00
100601	Afd6 Udearealer	46046	Affald; storskrald	46046	Affald; storskrald	02-09-2016	1,00	0,00
101401	Afd14 Udearealer	45034	Renhold; fej	45034	Renhold; fej	02-09-2016	0,50	0,00
101401	Afd14 Udearealer	46047	Affald, Bortkørsel	46047	Affald, Bortkørsel	02-09-2016	0,50	0,00
<b>02-09-2016</b>	<b>Sum</b>						<b>5,00</b>	<b>0,00</b>
999960	Personale drift	999930	Personale, Egen sygdom	999930	Personale, egen sygdom	05-09-2016	8,00	0,00
<b>05-09-2016</b>	<b>Sum</b>						<b>8,00</b>	<b>0,00</b>
999960	Personale drift	999930	Personale, Egen sygdom	999930	Personale, egen sygdom	06-09-2016	8,00	0,00
<b>06-09-2016</b>	<b>Sum</b>						<b>8,00</b>	<b>0,00</b>
999960	Personale drift	999905	Personale, kursus	999905	Personale, kursus	07-09-2016	8,00	0,00
<b>07-09-2016</b>	<b>Sum</b>						<b>8,00</b>	<b>0,00</b>
999960	Personale drift	999904	Personale, afspadsering	999904	Personale, afspadsering	08-09-2016	8,00	0,00
<b>08-09-2016</b>	<b>Sum</b>						<b>8,00</b>	<b>0,00</b>
101101	Afd11 Udearealer	45034	Renhold; fej	45034	Renhold; fej	09-09-2016	0,50	0,00
100601	Afd6 Udearealer	45034	Renhold; fej	45034	Renhold; fej	09-09-2016	1,50	0,00
999960	Personale drift	999909	Personale, Bet kaffe/ fro	999909	Personale, Bet kaffe/frokost	09-09-2016	0,50	0,00
101501	Afd15 Udearealer	45034	Renhold; fej	45034	Renhold; fej	09-09-2016	0,50	0,00
101401	Afd14 Udearealer	45034	Renhold; fej	45034	Renhold; fej	09-09-2016	0,50	0,00
100135	Afd1 Bøberdemokrati	700092	Adm., Postomdeling/opslag	700092	Adm., Postomdeling/opslag	09-09-2016	0,50	0,00
101101	Afd11 Udearealer	46046	Affald; storskrald	46046	Affald; storskrald	09-09-2016	1,00	0,00
<b>09-09-2016</b>	<b>Sum</b>						<b>5,00</b>	<b>0,00</b>
108601	Afd86 Udearealer	45034	Renhold; fej	45034	Renhold; fej	12-09-2016	7,75	0,00
999960	Personale drift	999909	Personale, Bet kaffe/ fro	999909	Personale, Bet kaffe/frokost	12-09-2016	0,25	0,00
<b>12-09-2016</b>	<b>Sum</b>						<b>8,00</b>	<b>0,00</b>
108601	Afd86 Udearealer	45034	Renhold; fej	45034	Renhold; fej	13-09-2016	7,75	0,00
999960	Personale drift	999909	Personale, Bet kaffe/ fro	999909	Personale, Bet kaffe/frokost	13-09-2016	0,25	0,00
<b>13-09-2016</b>	<b>Sum</b>						<b>8,00</b>	<b>0,00</b>



# Succes...???

Hvad er gået godt...

- Økonomi
- Flexibilitet
- Fast medarbejder stab – få afløsere
- God kontakt - kontaktcenteret
- Hurtigere service
- Egen rengøring – ingen klager
- Konkurrencedygtige - målbart

# Udfordringer...???

Hvad har været problematisk...

- Ikke ubetinget succes fra dag 1...
- Forventningsafstemninger
- Børnesygdomme, f.eks. Opdeling
- Tillid fra beboerne
- Trygheden bevares
- Medarbejdere; ”ja-hatten”, forandringsprocesser
- Skabe en ny kultur
- Se muligheder fremfor begrænsninger

# Hvor er vi...???

- Medarbejderstab, der repræsenterer alle faggrupper
- Økonomi
- Højt serviceniveau
- Flere opgaver i eget regi
- Medarbejderudvikling
- Bedre arbejdsmiljø
- Mere fokus på det visuelle miljø, som også er tryghedsskabende
- Bedre og tættere samarbejde med afdelingsbestyrelserne

# Evaluering / tilfredshedsundersøgelse

Meget tilfreds/ Tiltfreds/ Hverken tiltfreds eller tiltfreds/ Tiltfreds/ Meget tiltfreds -> Hvorfor

1: Hvor tiltfreds er du alt i alt med at bo, hvor du bor i dag?

2: Hvor tiltfreds er du med din nuværende bolig?

3: Hvor tiltfreds er du med muligheden for at komme i telefonisk kontakt med en medarbejder/driftscenteret?

4: Hvor tiltfreds er du med den hjælp du får, når du henvender dig personligt til en

5: Hvor tiltfreds er du med den rådgivning og hjælp, du får, når du har problemer i boligen?

6: Hvor tiltfreds er du med plejen/vedligehold af park & anlæg?

7: Hvor tiltfreds er du med snerydningen i dit område? Hverdage Weekend/helligdage

8: Hvor tiltfreds er du med servicen i forbindelse med afhjælpningen af dine problemer i boligen?

9: Din alder:

Under 18 år/ 18—25 år / 26—35 år/ 36—45 år/ 46—55 år / 56—65 år/ 66—75 år / Mere end 75 år

10: Hvor bor du henne? (Angiv gadenavn) Adresse:

11: Hvor længe har du boet i ØsterBO?

0—1 år 1—5 år 5—20 år Mere end 20 år

Yderligere kommentarer, ris/ros?

# Boligforeningen ØsterBO

*Tak for interessen for effektiv drift...*