

# Boligforeningen ØsterBO

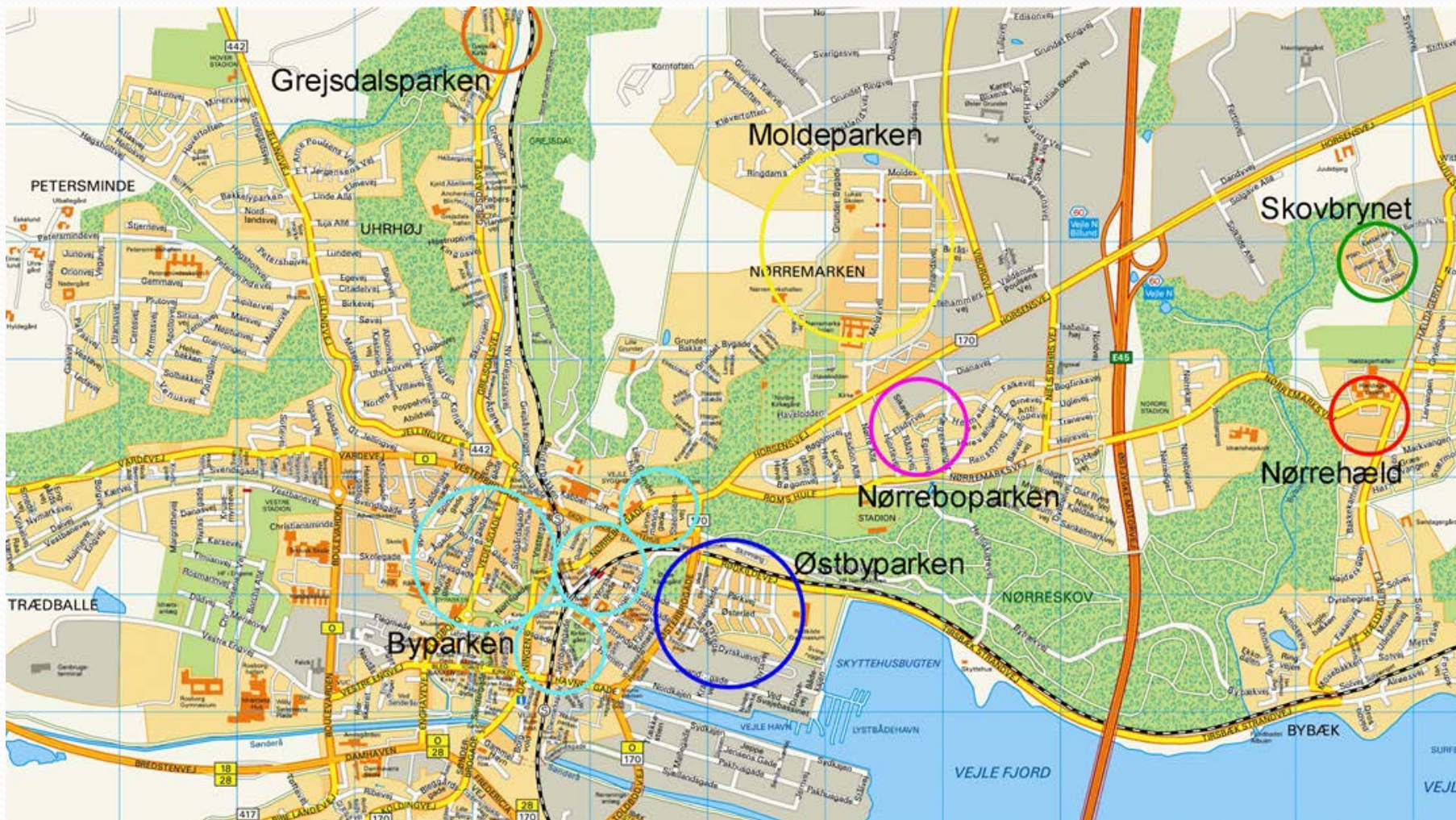
## Omstrukturering af driften For en mere effektiv drift

# 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...*

# Boligforeningen ØsterBO

## Hvorfor forandre...?

- Højne den faglige kvalitet
- Udnytte ressourcerne bedre, både i tid, penge og manpower
- Sikre at beboerne kan komme i kontakt med driften i hele åbningstiden.
- Effektiv og hurtig service
- Mulighed for at planlægge opgaver i højere grad
- Arbejds miljø
- medarbejderudvikling

# Højne den faglige kvalitet...

## Hvad og hvordan?

- ✓ Udnytte medarbejderens faglige kompetencer bedre ved at øge det geografiske område.
- ✓ Søge specialiseret arbejdskraft, så vi i højere grad kan løse opgaverne i eget regi fremfor eksterne entreprenører
- ✓ Hurtig og effektiv service
- ✓ Flere kender alle områder, så den høje faglighed sikres hver dag hele året

# Udnytte ressourcer...

## Hvad og hvordan?

- ✓ Små selvstændige enheder er ikke godt økonomisk, da alle afdelinger skal investere i det samme materiel for at kunne løse opgaverne. Fælles drift betyder at vi kan indkøbe mere bredt, så vi kan varetage flere opgaver.
- ✓ Specialisering i arbejdskraften og områderne betyder at den enkelte i højere grad kan planlægge opgaverne, trods det at mange opgaver er ad hoc.
- ✓ Ved at være rigtig god til færre ting bliver opgaverne løst hurtigere og mere effektivt
- ✓ Mulighed for flere opgaver i eget regi, som er væsentlig billigere for den enkelte afdeling.

# Effektiv og hurtig service...

## Hvad og hvordan?

- Bedre overblik over dagens opgaver
- Hurtigere service, da der nu er personale til serviceopgaver altid.
- Teamets medarbejdere udvikler sig i hvert sit faglige spor, så de som team favner bredere til flere opgaver både i service og Park- og anlæg.
- Park- & anlægsfolkene kan i højere grad planlægge deres arbejdsdag, da de ikke længere bliver hevet ud til ad hoc beboerservice.



# Arbejds miljø

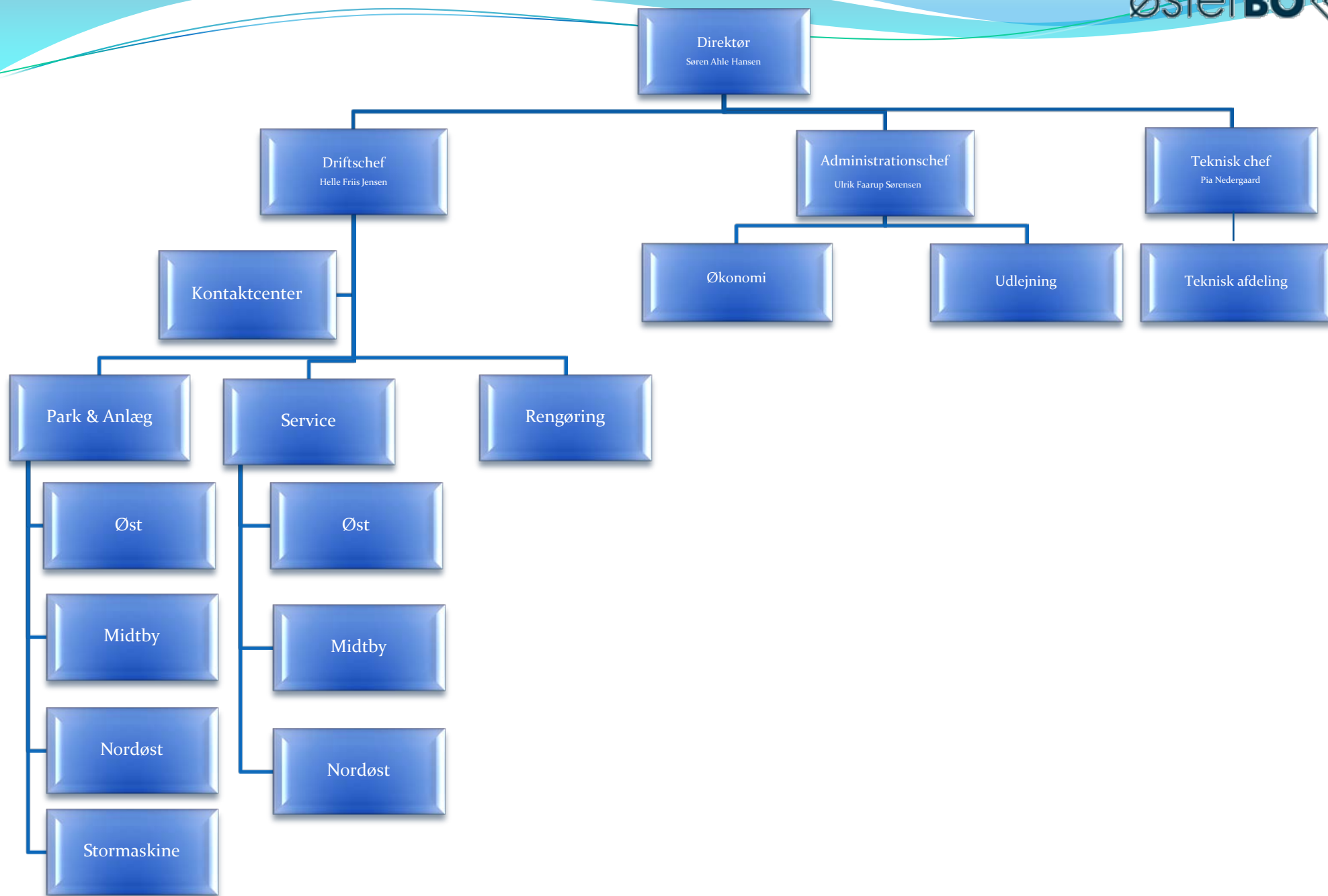
## Hvad og hvordan?

- Arbejde i team, betyder flere om opgaverne og derved kan give hinanden aflastning for de fysisk hårde opgaver og arbejdsstillinger.
- Da alle afdelinger ikke længere skal lave investeringerne hver især, kan der i højere grad indkøbes de rette hjælpemidler, som vi er forpligtet til.
- For svære eller tidskrævende opgaver øger det motivationen at være et team.
- Mulighed for at fornye eller indkøbe nyt værktøj, som kan skyldes ny teknologi med hyppigere frekvens end tidligere.

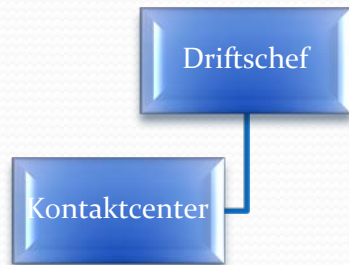
# Vores beboere

Hvad har betydning for vores beboere:

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

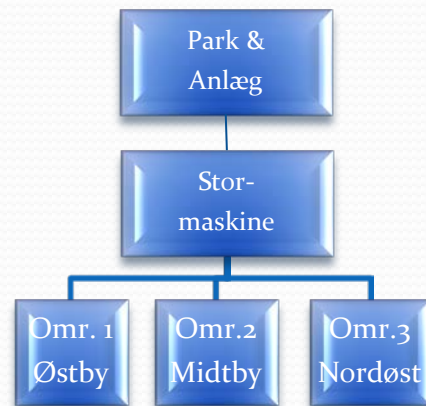


# Kontaktcenter



- Alle beboerhenvendelser
- Tømme post og mails samt afsending af post
- Udlevering af nøgler, ordensreglement med mere
- Udarbejde navneskilte, opslag og info-breve
- Registrere afspadsering og ferieregnskab for driftspersonale samt afløsere
- Udarbejde ferieplan
- Udarbejde vagtplan for snerydning
- Indsamle bestillinger af arbejdstøj samt indkøb af dette
- Indkøb af materialer
- Rekvirere Håndværkere
- Vaskekort
- Kode nøglebrikker

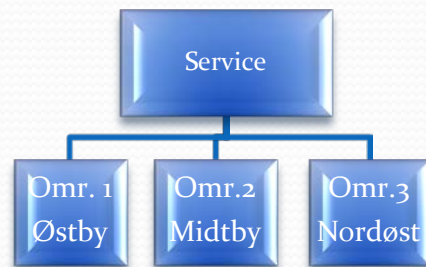
# Park- & anlæg



- Daglig rundring af blokke/ejendomme; udvendig renholdelse
- Check gangarealer og fællesrum
- Daglig check af legeområder
- Årligt Legepladseftersyn i afdelingerne
- Vedligehold af al beplantning; gødskning, opbinding, sprøjtning mm.
- Beskæring, hækkeklipping, skæring af græskanter
- Nyplantning, efterfyld af muld
- ukrudtsbekæmpelse
- Mindre renovering i anlæg af fliser og kantsten
- Udskiftning af sand i sandkasser
- Snerydning – saltning
- Evt. ved vejrlig og vintersæson: Rep og vedligehold af materiel, malerstandsættelse af kældre mm.
- Renholdelse af kældergange og –rum
- Rengøre skraberiste
- Algeafrensning af udvendige trapper, fliser
- Rengøre udvendige lamper samt lamper i kældre
- Rottebekæmpelse
- Klargøre borde-/bænkesæt og grillpladser
- Juleudsmykning
- ”Nytårssikre”



# Service



- Fraflyttersyn inkl. kontorarbejde i forbindelse hermed
- Cylinderskift ved fraflytning inkl. Klargøring af cylinder + nøgler
- Fremvisninger af lejligheder
- Indflyttesyn inkl. opfølgning
- Servicering i lejemål
- Daglig blokrundering
- Energiregistreringer
- Aflæsninger; El, vand, varme
- Check af vaskemaskiner /tørretumbler /betalingsanlæg /blødgøringsanlæg ved daglig blokrundering
- Rensning af varmtvandsbeholder
- Syn og vedligehold af varmeanlæg og teknikrum i øvrigt
- Info/opslag til lejere samt nedtagning igen
- Indkøb af materialer til eget brug
- Rekvirere håndværkere efter kortlægning af skade
- Check belysning inde og ude.
- Dialog med planlægning omkring planlagt vedligehold. Opfølgning
- Snerydning i samarbejde med Park og Anlæg.
- Tømning af kælderrum ved fraflytninger
- Hejsning af flag i afdelingerne.
- Batteriskift saltolåse
- Renholdelse kældergange fra 1. maj-30. sept. (I aftale med Park)
- Postomdeling til beboere

# Rengøring



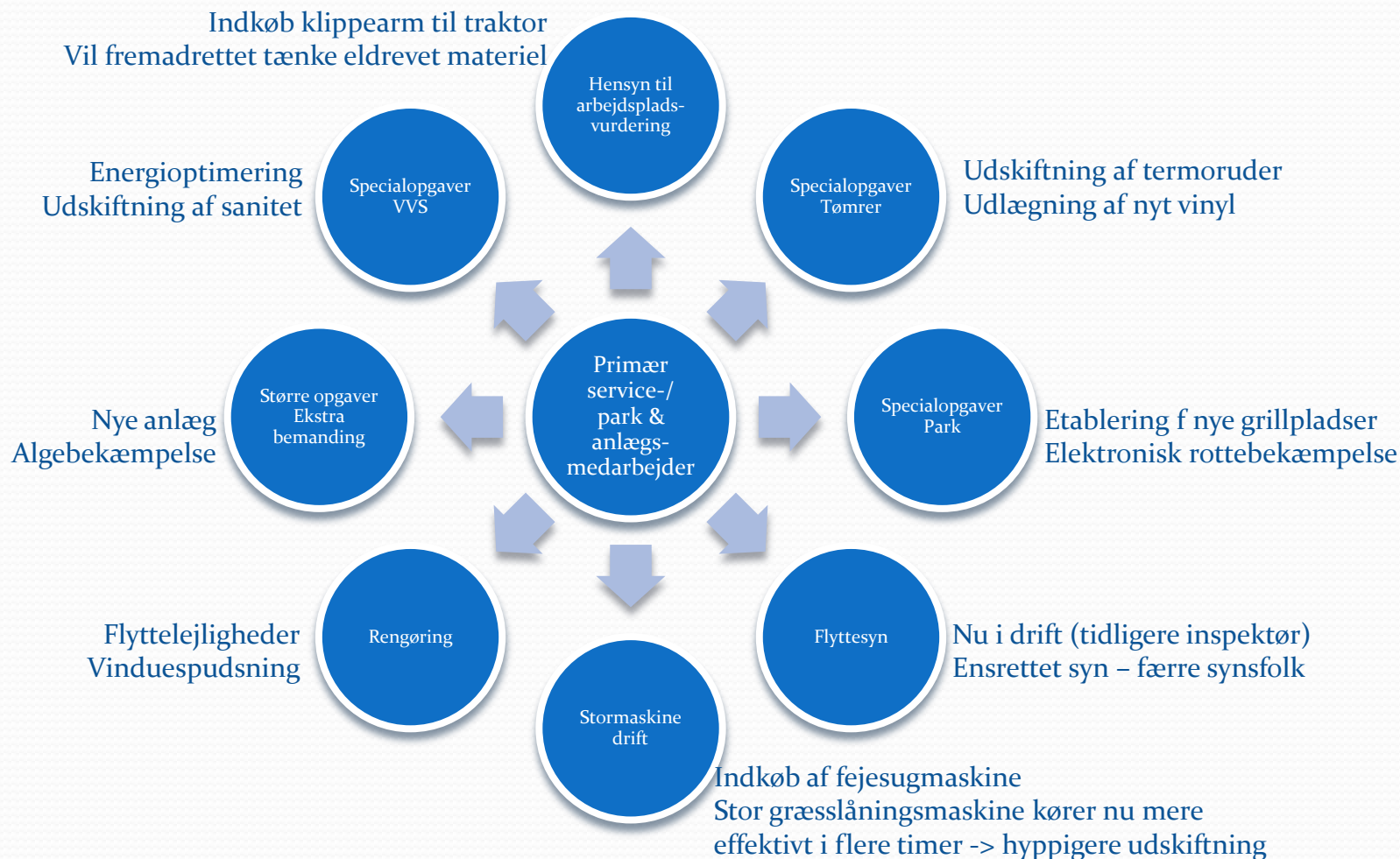
- Trappevask
- Flyttelejligheder
- Fællesrum
- Rengøring af vaskerier
- Gårdmandskontorer

# Inspektører

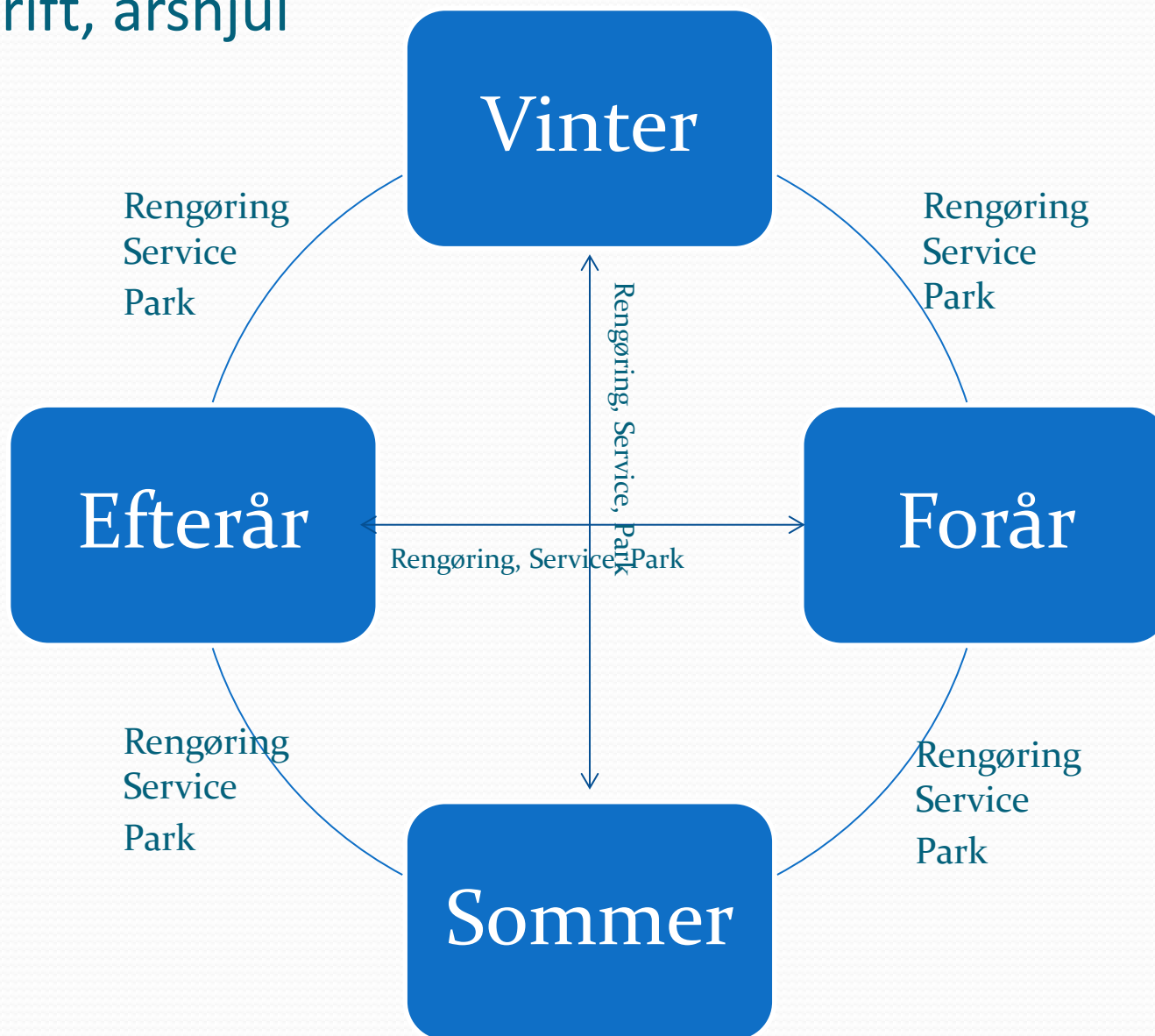


- Planlagt vedligehold
- Kontakt bestyrelser
- Budgetter
- Råderetssager
- Renovering
- Mindre projekteringsopgaver
- Netværk med andre boligforeninger

# Opgaver i dag i driften

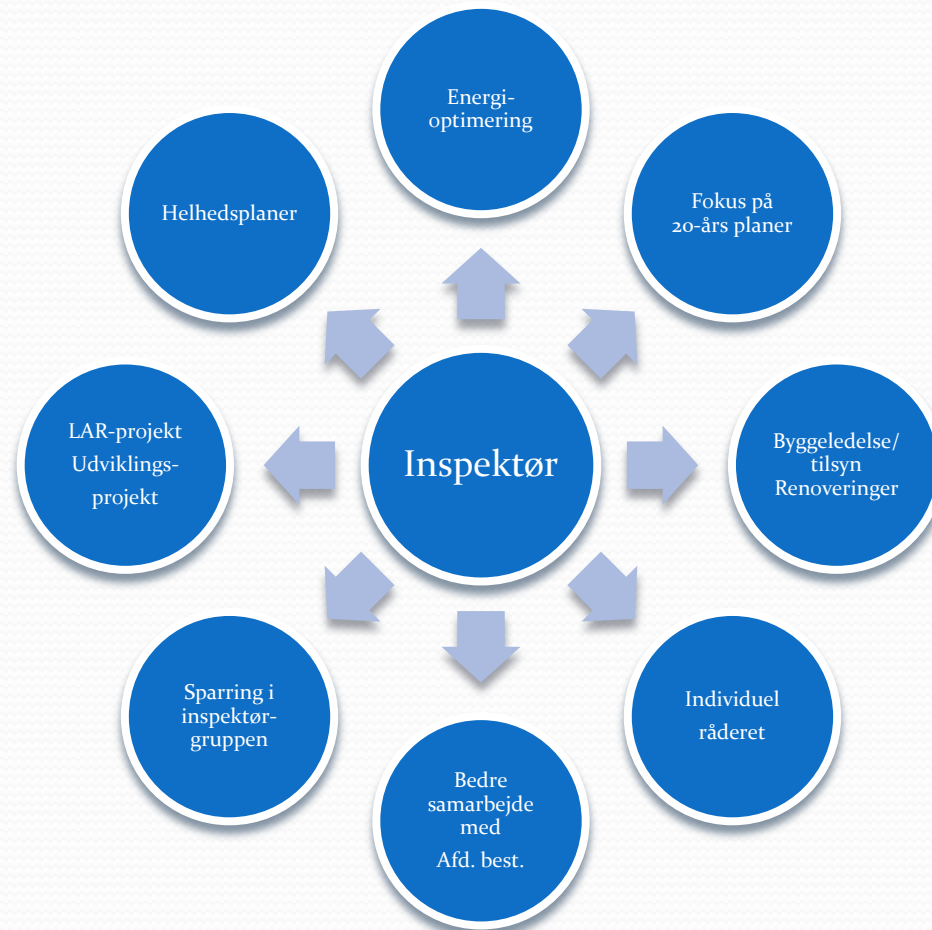


## Samlet drift, årshjul

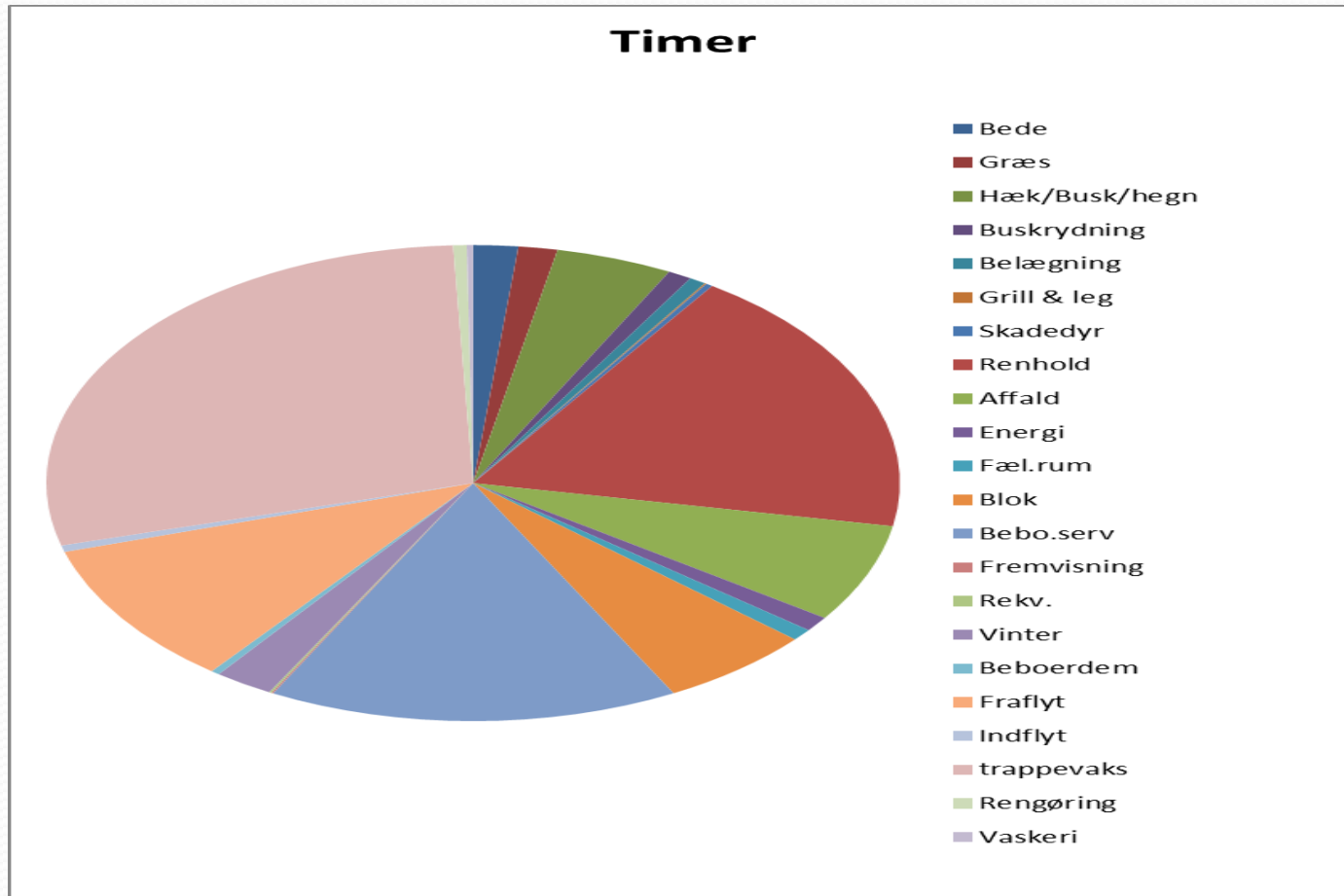




# Opgaver i dag i teknisk afdeling



# Værktøj: Tidsregistrering



# 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?

# Fremtiden...???

Hvad er vores næste skridt...

- Fokuserer på flere opgaver i eget regi
- Søger nye medarbejdere specifikt med de kompetencer, vi mangler
- Udvikling er en naturlig ting i dagligdagen
- Nye sammenlægninger af teams
- Lagerstyring, indkøb

# Tænk tank...

- *Husk; vi alle er et produkt af tiden, så derfor udvikling...*
- *For os skal det være naturligt "at tænke udvikling" i den daglige drift – og dermed også være indstillet på forandringen...*
- *Alle vil udvikling – Ingen vil forandring...*

*Søren Kierkegaard, 1843*

# Boligforeningen ØsterBO

*Tak for interessen for effektiv drift...*