



# Servicekatalog

Fordeling af ansvar i samarbejdet mellem kunder og Københavns Ejendomme og Indkøb (KEID)

1. oktober 2021

# Overordnet princip

Servicekataloget over kerneydelser fra KEID beskriver ansvarsfordelingen mellem vores kunder og KEID som forudsætning for, at vi kan levere det aftalte serviceniveau. Servicekataloget forholder sig til, hvilket serviceniveau kunden får leveret og ikke til, hvordan servicen bliver leveret.

Servicekataloget fungerer som et kommunikations- og samarbejdsredskab. Med kataloget vil vi etablere en fælles forståelse af serviceniveauet, prioriteter og ansvar, i og med, at der defineres et serviceniveau for de opgaver, som vi udfører for kunden. Aftalen rummer ca. 80 % af de arbejdsopgaver, som vi udfører for kunden.

Servicekataloget skal hjælpe med at understøtte den dialogprægede samarbejdsform, der allerede er mellem os og kunderne.

## Servicekatalogets juridiske status

Servicekataloget er ikke en aftale i retlig forstand, da den ikke er indgået mellem to selvstændige juridiske enheder. Servicekataloget skal betragtes som en hensigtserklæring, som begge parter forpligter sig til at følge.

# Indhold

Klik på emnet –  
og hop direkte til teksten!



## Lokalisering af nye lejemål

Bestillingsskema	1
Lokalisering af lejemål	2
Indgåelse af lejekontrakt for kommunale lejemål	2
Indgåelse af lejekontrakt for ledige lokaler i det private marked (tredjemandslejemål)	3



## Ombygning og ændret anvendelse af lejemål

Ombygning af kommunale lejemål	5
Ombygning af tredjemandslejemål	6
Ændringer i anvendelsen af tredjemandslejemål	6



## Indflytning i et lejemål

Afholdelse af indflytningssyn i et kommunalt lejemål	7
--	---



## Huslejeopkrævning

Huslejeopkrævning i kommunale lejemål	8
Regulering af huslejen i kommunale lejemål	9
Opkrævning af forbrugs- og driftsudgifter i kommunale lejemål	9
Endelig afregning og regulering af acontobetalingen i kommunale lejemål	10
Huslejeopkrævning i tredjemandslejemål	10
Regulering af huslejen i tredjemandslejemål	11



## Opsigelse og fraflytning

Opsigelse af et kommunalt lejemål og afholdelse af fraflytningssyn	12
Opsigelse af tredjemandslejemål	13

Klik på emnet –  
og hop direkte til teksten!



<b>Drift - sikring af, at huset fungerer</b>	<b>15</b>
Driftsrådgivning	15
Administration af database til energiregistrering	16
Affaldshåndtering - Renovation for kommunale lejemål	17
Udførelse af afhjælpende vedligeholdelse	19
Afhjælpning efter indbrud, hærværk og ekstremt vejr	20
Afhjælpning af brandskader	21



<b>Planlægning og udførelse af vedligeholdelse</b>	<b>22</b>
Prioritering af vedligeholdelsesindsats	22
Bygningssyn	23
Bestilling af opgaver	23
Udførelse af vedligeholdelsesprojekter	23
Administration af energimærkeordningen	24
Fuldmagter	25



<b>Energioptimering og energirådgivning</b>	<b>26</b>
Central Energiovervågning og driftssupport	26
Central styring af tekniske anlæg på mindre og store ejendomme	26
Belysningspakke nr. 1	27



<b>Tegninger, stamdata og selvbetjening</b>	<b>28</b>
Rekvirering af tegningsmateriale	28
Adgang til stamdata på ejendomme og bygninger	29
Bestilling af opmåling	29
Information til rådighed på Ejendomsportalen	29
Helpdesk til indmelding af sager	30

Klik på emnet –  
og hop direkte til teksten!



## Budgetprocessen

32



## Erhvervslejemål

33

Indgåelse af lejekontrakt for private lejemål

33

Ombygning og ændret anvendelse af lejemål

33

Indflytning i lejemålet

33

Vedligeholdelse

34

Regulering af husleje

34

Opsigelse af lejemålet og afholdelse af fraflytningssyn

34



## Køb og salg af ejendomme

36

Salg

36

Køb

36

Særlige ejendomsrettigheder

36



## Tilkøbsydelser på ejendomsserviceområdet

38

Tilkøbsydelser indenfor rengøring og pleje af udendørsarealer

38

Tilkøbsydelser indenfor Facility Management

38



## Effektiviseringer

40

Effektiviseringsstrategien

40

Investeringspuljen

40



## CSR

41

Rådgivning og support

41

Tværgående indsats

41

Arbejdsklausuler

41

Uddannelses- og beskæftigelsesklausuler

42

Støtte og tilskud

42

Kontroller

42

Miljø og Klima

42

# Lokalisering af nye lejemål



## Lokalisering af lejemål, bestillingsskema, indgåelse af lejekontrakt for kommunale lejemål og i det private marked (3.mandslejemål)

Henvendelser fra kunder om lokalisering af nye lejemål rettes altid til Team Ejendoms-optimering. Henvendelsen sendes samtidig CC til KEID. Det gælder også, hvis der er tale om udvidelse af et eksisterende lejemål, eller nybyggeri.

Team Ejendomsoptimering vurderer henvendelsen fra kunden. Hvis henvendelse drejer sig om andet end policy (porteføljestrategi) giver Team Ejendomsoptimering ansvaret videre for implementering til KEID. Når en sag om lokalisering videregives til os, kontakter vi kunden for at aftale det videre forløb.

### Bestillingsskema

Inden kunden henvender sig om lokalisering, skal der udfyldes et bestillingsskema, som fås hos Team Ejendomsoptimering. Henvendelsen fra kunden indeholder desuden en behovsafdækning fx på baggrund af kapacitetsplanlægning. Team Ejendomsoptimering og KEID deltager gerne i løbende dialog med kunden om behovsafklaringer, udfyldning af bestillingsskema m.v.

#### DET GØR KUNDEN

- Kunden udfylder bestillingsskema, der fremsendes til Team Ejendomsoptimering med CC til KEID. Bestillingsskemaet kan fås ved at sende en mail til Team Ejendoms-optimering på mail [Nye-m2@okf.kk.dk](mailto:Nye-m2@okf.kk.dk)
- Hvis lokaliseringen vedrører administrative arbejdspladser, skal kunden anvende de vedtagne arketyper for administrative medarbejdere i forhold til at estimere arealbehovet. Beskrivelse af arketyperne kan hentes ved en forespørgsel på mail [Nye-m2@okf.kk.dk](mailto:Nye-m2@okf.kk.dk)

#### DET GØR TEAM EJENDOMSOPTIMERING

- Team Ejendomsoptimering vurderer om et lokaliseringsbehov indgår i det strategiske arbejde med ejendomsporteføljen. Såfremt der ikke er behov for yderligere strategisk koordinering, videregiver Team Ejendomsoptimering umiddelbart ansvaret for lokaliseringssopgaven til KEID.

#### DET GØR KEID

- KEID kontakter kunden med henblik på at aftale det videre forløb, herunder forventningsafstemning og tidsperspektiv.

## Lokalisering af lejemål

KEID kontrollerer kundens bestilling imod ledige arealer i egen portefølje og/eller identificerer mulige ledige lokaler i det private marked (tredjemandslejemål). De forskellige muligheder drøftes med kunden. Det er KEIDs ansvar at rådgive om mulighederne. Herefter tager kunden stilling til hvilke(t) lejemål, der skal arbejdes videre med.

### DET GØR KUNDEN

- Kunden indgår i dialogen med KEID.
- Kunden beslutter hvilke(t) lejemål, som skal arbejdes videre med.

### DET GØR KEID

- KEID indgår i dialog med kunden på baggrund af bestillingsskemaet. Her bliver kunden også rådgivet om de forskellige muligheder.
- KEID arrangerer eventuelle besigtigelser for kunden.

## Indgåelse af lejekontrakt for kommunale lejemål

Hvis forvaltningens lokaliseringsbehov kan dækkes af et kommunalt lejemål og kunden er enig, udarbejder KEID en intern lejeaftale, som sendes til kunden. Efter indgåelse af et kommunalt lejemål opkræves den interne kommunale leje samt det gældende administrationsbidrag af KEID direkte hos kunden.

### DET GØR KUNDEN

- Kunden bekræfter på mail, at lejemålet lejes.
- Kunden oplyser organisationsnummer, områdenummer og kontonummer til lejeopkrævning.
- Kunden og KEID indgår i fælles dialog om eventuel istandsættelse af lejemålet, herunder hvordan dette skal udføres og finansieres.

### DET GØR KEID

- Når kunden har bekræftet, at lejemålet lejes, udarbejder KEID intern lejeaftale, som sendes til kunden.
- KEID opretter det nye lejemål i systemet og igangsætter opkrævning af leje og øvrige omkostninger direkte ved kunden.

## Indgåelse af lejekontrakt for ledige lokaler i det private marked (tredjemandslejemål)

Ved indgåelse af lejekontrakt for et tredjemandslejemål KEID, på vegne af kunden, med den pågældende udlejer. Forhandlingen sker ud fra det forhandlingsmandat, som er aftalt med kunden. Når der indgås tredjemandslejekontrakter, skal de altid godkendes af Borgerrepræsentationen og der skal altid deponeres midler i overensstemmelse med Lånebekendtgørelsen. KEID indgår gerne i dialog med kunden om afdækning af deponering, politisk beslutning m.v.

### DET GØR KUNDEN

- Kunden aftaler og tilpasser løbende forhandlingsmandat med KEID.
- Kunden fremsender forventet tidsplan for politisk godkendelse til KEID.
- Kunden er ansvarlig for at tilvejebringe den nødvendige økonomi til opfyldelse af kontrakten.
- Kunden beregner størrelsen af deponeringsforpligtelsen og tilvejebringer midlerne.
- Kunden udarbejder politisk indstilling til eget udvalg, Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen.
- Kunden sender indstillingstekst til KEID. Når den er endelig, kan KEID afgive ejendomsfaglig udtalelse inden en politisk behandling i kundens udvalg.
- Kunden er ansvarlig for at sikre nødvendig brugerinddragelse i forhold til indretning af det nye lejemål.
- Kunden bekræfter den fremlejekontrakt KEID fremsender per mail til KEID.

### DET GØR KEID

- KEID forhandler med udlejer om kontraktvilkår (med mindre andet aftales med KEID, har kunden ikke direkte dialog med den kommende udlejer). Kunden og KEID kan aftale, at kunden deltager i forhandlingerne for at sikre, at der tages højde for de ønsker og krav til bygningen, som kunden har.
- KEID indgår lejekontrakt med udlejer.
- KEID sikrer, at de udbudsretlige regler overholdes (skræddersyet lejemål).
- KEID fremsender fremlejekontrakt til kunden (bilag til fremlejekontrakt er lejekontrakten).
- KEID udarbejder ejendomsfaglig udtalelse til brug for den politiske behandling.
- KEID indhenter fuldmagt for energidata fra kunden, som sikrer Københavns Kommune adgang til lejers energidata.



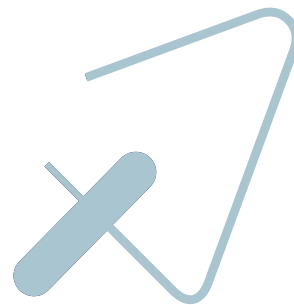
I tilfælde hvor lejekontrakten forpligter udlejer til at ombygge/indrette lejemålet inden overtagelsen, er KEID i løbende dialog med kunden om fremdrift i byggesagen.

KEID er ansvarlig for den kontraktuelle del af ombygningen og fx mangelfhjælpning. Kunden og KEID aftaler ved indgåelse af lejekontrakten, hvordan det sikres, at udfordringer undervejs i byggesagen håndteres.

## **LINKS**

[Planportalen](#)

# Ombygning og ændret anvendelse af lejemål



## Regler og retningslinjer for ændringer og ombygninger i kommunale lejemål og tredjemandslejemål.

Hvis kunden ønsker at ombygge lejemål eller ændre anvendelsen i et tredjemandslejemål, kontaktes KEID. For kommunale lejemål gælder det, at kunden skal have en ejerfuldmagt fra KEID, inden der ombygges. Fuldmagten er et krav fra myndigheder for at kunne få en byggetilladelse. Teksten i fuldmagten sikrer yderligere, at KEID ikke har økonomiske udgifter i forbindelse med ombygningen, og at lejer, hvis det ønskes fra KEIDs side, tilbagefører lejemålet til den oprindelige stand.

Henvendelser om ombygning af lejemål, indhentning af ejerfuldmagt og ændringer i anvendelsen af lejemål rettes til [KEIDs Helpdesk](#).

## Ombygning af kommunale lejemål

### DET GØR KUNDEN

- Kunden sender KEID en detaljeret beskrivelse af sit projekt med tilhørende relevante bilag, f.eks. tegninger, billeder, beregninger mv. Kunden har selv forpligtigelse til at underrette egen forvaltnings bestillerenhed om evt. ombygninger samt fremsende kopi af fuldmagter.
- Kunden har selv forpligtigelse til at indhente en byggetilladelse ved ombygning og/eller ændret anvendelse.

### DET GØR KEID

- KEID udsteder ejerfuldmagt til projektet eller sender et begrundet afslag. KEID behandler en ansøgning om ejerfuldmagt hurtigst muligt. Fra det tidspunkt hvor ansøgningen er fuldt oplyst, kan kunden forvente en sagsbehandlingstid på op til 10 arbejdsdage, ved mere komplekse sager op til 20 arbejdsdage.

## Ombygning af tredjemandslejemål

### DET GØR KUNDEN

- Ønsker kunden at ombygge lejemålet, skal dette meddeles til KEID.

### DET GØR KEID

- KEID varetager kontakten til udlejer vedr. evt. ombygninger, samt evt. sikring af kommunens investering.

## Ændringer i anvendelsen af tredjemandslejemål

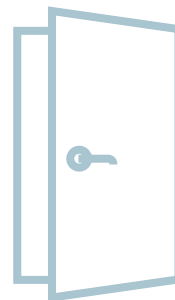
### DET GØR KUNDEN

- I tilfælde hvor kunden ønsker at ændre anvendelse af tredjemandslejemål fx fra vuggestue til administration, skal dette meddeles skriftligt til KEID.
- Når lejer har fået den nye anvendelse godkendt, sendes kopi af udlejers og de relevante myndigheders godkendelse til KEID.

### DET GØR KEID

- KEID undersøger, om anvendelsesbestemmelsen i lejekontrakten kan rumme ønskerne til den ændrede anvendelse, og om det har økonomiske konsekvenser for KEID.
- I tilfælde hvor lejekontrakten ikke kan rumme den ønskede ændring, kontakter KEID udlejer, som, hvis muligt, udarbejder et tillæg til kontrakten til videre behandling og evt. myndighedsbehandling/byggesagsbehandling.
- KEID foretager de nødvendige ændringer i KEIDs it-systemer m.v.

# Indflytning i et lejemål



Læs mere om standardlejekontrakter og indflytningssyn her.

Ved leje af et kommunalt lejemål indgås en standardlejekontrakt, som er en intern kommunal, men ikke juridisk aftale. Den er en central del af huslejemodellen. Standardlejekontrakten regulerer lejeforholdet mellem kunden og KEID, når kunden lejer lokaler i kommunalt ejede ejendomme. Når kunden har indgået en standardlejekontrakt med KEID, kontakter KEID kunden for at aftale et indflytningssyn. Formålet med synet er at dokumentere lejemålets tilstand og få aflæst lejemålets forbrugsmålere med henblik på afregning af forbrug.

Henvendelser om indflytning i lejemål rettes til [KEIDs Helpdesk](#).

## Afholdelse af indflytningssyn i et kommunalt lejemål

### DET GØR KUNDEN

- Kunden deltager i indflytningssynet.
- Kunden underskriver indflytningsrapport senest 5 arbejdsdage efter, at denne er modtaget fra KEID.
- Kunden skal selv sørge for at tilmelde sig forsyningsselskabet, når lejemålet ikke ligger i en flerbrugerejendom.

### DET GØR KEID

- KEID indkalder kunden til indflytningssyn i henhold til bestemmelsen i lejekontrakten.
- KEID afholder indflytningssynet, som omfatter:
  - Dokumentation af lejemålets tilstand.
  - Aflæsning af lejemålets forbrugsmålere.
  - Udarbejdelse af indflytningsrapport.
- KEID underskriver og sender indflytningsrapport samt snitfladeskema/'handshake' til kunden senest 5 arbejdsdage efter, at indflytningssynet er afholdt.

# Huslejeopkrævning



Vi opkræver husleje hos lejere i ejendomme, som ejes af Københavns Kommune og i tredjemandslejemål. Læs mere her.

KEID opkræver husleje hos lejere i ejendomme, som ejes af Københavns Kommune. KEID er også involveret i huslejeopkrævningen på tredjemandslejemål, da den private udlejer sender huslejeopkrævningen til KEID. KEID betaler disse beløb til udlejer og viderefakturerer beløbene til den kommunale lejer mod et administrationsgebyr, som fremgår af fremlejekontrakten.

Henvendelser om huslejeopkrævning og opkrævning af forbrugsafgifter på kommunale lejemål og tredjemandslejemål rettes til [KEIDs Helpdesk](#).

## Huslejeopkrævning i kommunale lejemål

Det fremgår af den interne lejeaftale for kommunale lejere, at der opkræves:

- Basishusleje
- Administrationsbidrag
- Forsikringer
- Skatter/afgifter m.v.
- Forbrugsafgifter (el, vand, varme, energimærkningsordning)
- Driftsudgifter

Beløb, som opkræves under de enkelte poster, fremgår af lejekontrakten. Beløbene reguleres årligt. Er der flere lejemål i samme bygning, fordeles lejernes udgifter efter en fordelingsnøgle. Fordelingsnøglen fremgår af den interne lejeaftale.

KEID har ansvaret for, at følgende oplysninger om enkelte lejemål er tilgængelig på Ejendomsportalen:

- Antal kvadratmeter
- De årlige ydelser fordelt på de enkelte poster
- Seneste månedsopkrævning
- Tidligere månedsopkrævninger

Kunder kan holde sig orienteret om reguleringer ved løbende at følge med på KEIDs hjemmeside.

Forvaltningernes økonomiafdelinger har alle opgaver vedr. institutionernes budgetter. Institutioner skal således rette spørgsmål om budgetter til økonomiafdelingen i deres forvaltning.

KEID opkræver månedligt husleje. Skatter/afgifter samt forbrugs- og driftsudgifter opkræves som månedlige acontobeløb. Opkrævningen sker senest den 10. i måneden.

Renovation opkræves dog månedsvis bagud efter forbrug.

### DET GØR KUNDEN

- I forbindelse med indgåelse af huslejeaftalen skal kunden meddele KEID, hvilke PSP-elementer, der skal benyttes. Hvis kunden ønsker, at der på et tidspunkt skal bogføres på andre PSP-elementer, fx som følge af ændringer i kontoplanen i forvaltningen, skal kunden meddele dette til KEID.
- Dette er ligeledes gældende for renovation.

### DET GØR KEID

- KEID opkræver ved direkte bogføring i KVANTUM.

## Regulering af huslejen i kommunale lejemål

KEID regulerer basishusleje og administrationsbidrag løbende med de satser, som Borgerrepræsentationen vedtager. Reguleringen sker ved, at posterne fremskrives med den prisfremskrivningsprocent, som besluttes i forbindelse med budgetvedtagelsen og ved senere beslutninger.

De månedlige acotobetaling af skatter/afgifter m.v. reguleres én gang årligt på baggrund af de faktiske opkrævninger fra SKAT. Reguleringen sker med virkning fra 1. januar i året. Reguleringen foretages senest i 4. kvartal.

Herudover kan der efterfølgende ske en regulering, hvis ejendomsvurderingen ændres.

Forsikringsudgifter opkræves månedligt i 1/12-rater. Den årlige regulering af forsikringsudgifterne sker på baggrund af den forsikringspræmie, som betales til kommunens forsikringsordning. Reguleringen foretages én gang årligt i forbindelse med opkrævningen i marts.

## Opkrævning af forbrugs- og driftsudgifter i kommunale lejemål

KEID opkræver forbrugsudgifter som vand, varme, el og gas i kommunale ejendomme, hvor der er mere end én lejer pr. ejendom. I ejendomme, hvor der kun er én lejer, afregnes forbrugsudgifter som udgangspunkt direkte mellem lejer og forsyningsselskab og er således ikke omfattet af dette afsnit.

Forbrugs- og driftsudgifter omfatter bl.a.:

- Vand (både forbrug og spildevandsafledning)
- Varme, herunder strafafgift vedr. afkøling
- El
- Gas
- Vicevært
- Snerydning
- Renovation

Posterne er beregnet på baggrund af de fordelingsnøgler, der fremgår af den interne lejeaftale for det enkelte lejemål.

## Endelig afregning og regulering af acontobetalingen i kommunale lejemål

KEID udarbejder årligt et forbrugsregnskab på baggrund af de faktiske udgifter til forbrug. Fordelingsnøglen, som bliver anvendt, er i henhold til standardlejekontrakten. Regnskaberne udarbejdes i første halvår af regnskabsåret. De udarbejdes løbende og lægges på Ejendomsportalen, senest den 30. juni. Her gøres det op, om udgifterne til forbrug i perioden har ligget over eller under summen af de månedlige acontobetalingen. Efterbetaling eller tilbagebetaling vil senest være på huslejeopkrævningen for juli måned.

### DET GØR KUNDEN

- Har kunden indsigelser mod de opkrævede beløb m.v., skal indsigelserne begrundes og rettes skriftligt til KEID. For erhvervs- og beboelseslejemål skal indsigelsen foretages senest 6 uger efter modtagelse af regnskab. For kommunale lejere skal indsigelsen være foretaget senest 1. december i indeværende år.

### DET GØR KEID

- KEID regulerer lejemålets acontobetalingen på baggrund af de faktiske udgifter til forbrug i det foregående regnskabsår.
- KEID undersøger indsigelser og retter henvendelse til forsyningsselskab, hvis det er nødvendigt.

## Huslejeopkrævning i tredjemandslejemål

Et tredjemandslejemål er et lejemål, som KEID ikke selv ejer, men lejer hos udlejer og fremlejer til en eller flere kommunale institutioner. KEID indgår lejeaftale med den private udlejer og indgår særskilt fremlejekontrakt med forvaltningen, som skal benytte lejemålet.

Det fremgår af lejekontrakten med udlejer, hvad der skal betales for, og hvor meget der skal betales. Udlejer sender huslejeopkrævning til KEID. KEID betaler disse beløb til udlejer og viderefakturerer beløbene til den kommunale lejer tillagt et administrationsbidrag, der fremgår af fremlejekontrakten.

Det kan variere fra lejemål til lejemål, hvordan de enkelte poster vedr. husleje, forbrugsafgifter, skatter m.v. indgår, bliver opkrævet og reguleret. Oplysningerne fremgår af den enkelte lejekontrakt, som er en integreret del af fremlejekontrakten mellem kunden og KEID.

KEID betaler deposita og eventuel forudbetalt leje, og disse viderefaktureres ikke. KEID står ligeledes for arbejdet med den endelige flytteafregning.

Kunden kan holde sig orienteret om huslejereguleringer ved løbende at følge med på [Ejendomsportalen](#).

KEID opkræver månedligt, kvartalsvis, halvårligt eller årligt husleje m.v. i henhold til lejekontrakten for det pågældende lejemål. Opkrævningen fra KEID til den kommunale institution vedr. en periode sker inden udgangen af den pågældende periode.

For de tredjemandslejemål, som også er omfattet af affaldsordningen for kommunale institutioner, opkræves ligeledes månedsvist bagud.

### DET GØR KUNDEN

- I forbindelse med indgåelse af huslejeaftalen skal kunden meddele KEID, hvilke PSP-elementer, der skal benyttes. Hvis kunden ønsker, at der på et tidspunkt skal bogføres på andre PSP-elementer, fx som følge af ændringer i kontoplanen i forvaltningen, skal kunden meddele KEID dette. Dette er ligeledes gældende for renovation.
- Har kunden spørgsmål til de opkrævede beløb m.v., rettes skriftlig henvendelse til KEID hurtigst muligt, da KEID kun har 6 uger fra modtagelse af lejeopkrævning til, at indsigelse skal være modtaget hos udlejer.

### DET GØR KEID

- KEID kontrollerer det opkrævede beløb og opkræver ved direkte bogføring i KVANTUM.
- KEID behandler indsigelser og kontakter udlejer, hvis det er nødvendigt.

## Regulering af huslejen i tredjemandslejemål

Husleje m.v. reguleres i henhold til lejeaftalen. Når udlejer regulerer de enkelte poster, foretager KEID i samme måned en regulering af kundens lejebetaling.

KEID kontrollerer, om udlejers varslede reguleringer er i overensstemmelse med lejekontrakten og lovgivningen.

### DET GØR KUNDEN

- I tilfælde hvor udlejer varsler en ekstraordinær huslejeforhøjelse, orienterer kunden KEID om eventuelle forbedringer i lejemålet, som kunden selv har bekostet. Dette gøres for at sikre, at udlejer ikke opkræver for forbedringer, som er bekostet af Københavns Kommune.

### DET GØR KEID

- I tilfælde hvor udlejer varsler en ekstraordinær huslejeforhøjelse, fx en forhøjelse til markedsleje eller en forhøjelse som følge af forbedringer udført af udlejer, tager KEID kontakt til udlejer med henblik på en forhandling, så en ekstraordinær huslejeforhøjelse kan undgås eller afbødes.
- KEID orienterer kunden om udlejers varsling af en ekstraordinær husleje-forhøjelse.
- Efter forhandling med udlejer orienterer KEID kunden om udfaldet og et evt. forlig. I denne forbindelse orienteres også om, hvorvidt KEID anser det for fornuftigt for kunden at fastholde lejemålet.
- KEID regulerer administrationsbidraget løbende med de satser, som Borgerrepræsentationen vedtager. Reguleringen sker ved, at posten fremskrives med den prisfremskrivningsprocent, som besluttet i forbindelse med budgetvedtagelsen og ved senere beslutninger.



# Opsigelse og fraflytning



Læs mere om hvad du skal være opmærksom på i forbindelse med opsigelse og fraflytning af kommunale lejemål og tredjemandslejemål.

Når kunden opsiger sin lejekontrakt over for KEID skal der aftales et fraflytningssyn. Formålet med synet er at dokumentere lejemålets tilstand og få aflæst lejemålets forbrugsmålere med henblik på afregning af forbrug. Henvendelser om opsigelse skal rettes til [KEIDs Helpdesk](#).

For at sikre Økonomiforvaltningen de bedst mulige betingelser for at arbejde strategisk med porteføljen, herunder arealoptimerer, reducere tomgang, undgå unødvendig indlejning m.v., skal kunden så tidligt som muligt i forhold til egne interne beslutningsprocesser (eksempelvis når ideer fremlægges på udvalgsmøder) orientere KEID om disse planer og projekter.

## Opsigelse af et kommunalt lejemål og afholdelse af fraflytningssyn

### DET GØR KUNDEN

- Kunden opsiger lejemålet over for KEID i henhold til lejekontraktens opsigelsesfrist.
- Kunden opsiger servicekontrakter, som kunden selv har indgået, fx Falck-abonnement, til forsyningsselskaber vedrørende varme, el og vand.
- Kunden bekræfter inden for 5 dage over for KEID, at kunden kan deltage i fraflytningssyn på det angivne tidspunkt.
- Kan kunden ikke deltage på det angivne tidspunkt, er kunden forpligtet til selv at kontakte KEID for at aftale et nyt tidspunkt for fraflytningssyn.
- Kunden deltager i fraflytningssyn.
- Kunden underskriver fraflytningsrapport senest 5 arbejdsdage efter, at den er modtaget fra KEID.
- Kunden afleverer nøgler senest ved fraflytningssynet.

### DET GØR KEID

- KEID bekræfter modtagelsen af opsigelsen inden for 8 arbejdsdage med oplysning om, hvornår fraflytningssyn planlægges afholdt samt navn og telefonnummer på den tilsynsførende, som skal deltage i synet på KEIDs vegne.
- KEID opsiges servicekontrakter, som KEID har ansvar for, såsom snerydning, ventilation, elevatorer, renovation samt basisinstallationer inden for vand, varme og afløb.
- KEID afholder fraflytningssyn efter aftale med kunden. Fraflytningssynet omfatter:
  - Dokumentation af lejemålets tilstand.
  - Aflæsning af lejemålets forbrugsmålere.
  - Udarbejdelse af fraflytningsrapport.
- KEID underskriver og sender fraflytningsrapport til godkendelse hos kunden senest 5 arbejdsdage efter, at fraflytningssyn er afholdt.
- KEID fremsender evt. prisfastsat krav i henhold til fraflytningsrapporten senest 10 arbejdsdage efter fraflytningssyn.
- KEIDs udlejningsteam orienterer Team Ejendomsoptimering om opsigelse af lejemålet.

## Opsigelse af tredjemandslejemål

### DET GØR KUNDEN

- Ønsker kunden at opsiges et tredjemandslejemål, meddeles dette til KEID skriftligt. Det gældende opsigelsesvarsel overfor tredjemand fremgår af lejekontrakten, der er en integreret del af den fremlejekontrakt, som kunden har KEID. Opsigelse til KEID skal ske senest 10 arbejdsdage før den opsigelsesfrist, der fremgår af lejekontrakten.
- Kunden opsiges servicekontrakter, som kunden selv har indgået, fx Falck-abonnement., til forsyningselskaber vedrørende varme, el, vand.
- Kunden bekræfter inden for 5 dage over for KEID, at kunden kan deltage i fraflytningssyn på det angivne tidspunkt.
- Kan kunden ikke deltage på det angivne tidspunkt, er kunden forpligtet til selv at kontakte KEID for at aftale et nyt tidspunkt for fraflytningssyn.
- Kunden deltager i fraflytningssyn.
- Kunden afleverer nøgler senest ved fraflytningssynet.

## DET GØR KEID

- KEID opsiger lejemålet over for den private udlejer i henhold til gældende opsigelsesvarsel i lejekontrakten.
- KEID opsiger servicekontrakter, som KEID har ansvar for, såsom snerydning, ventilation, elevatorer, renovation samt basisinstallationer inden for vand, varme og afløb.
- KEID afholder fraflytningssyn med deltagelse af udlejer og Kunden. Fraflytningssynet omfatter:
  - Dokumentation af lejemålets tilstand.
  - Aflæsning af lejemålets forbrugsmålere.
  - Udarbejdelse af fraflytningsrapport.
- KEID fremsender evt. prisfastsat krav i henhold til fraflytningsrapporten til kunden.
- KEIDs udlejningsteam orienterer Team Ejendomsoptimering om opsigelse af lejemålet.

# Drift - sikring af, at huset fungerer



Vi løfter en vifte af driftsrelaterede opgaver, som er med til at sikre, at huset fungerer hos kunderne.

KEID løser en vifte af driftsrelaterede opgaver, som er med til at sikre, at huset fungerer hos kunderne, jf. [ansvarsfordelingen](#). Det sker ved at udføre afhjælpende og løbende vedligeholdelse og afhjælpning af skader som følge af f.eks. indbrud, hærværk, brand eller ekstremt vejr på Kns klimaskærm, hegn og befæstede arealer. KEID overvåger ligeledes energiforbruget i ejendommene og udfører energirenoveringer af basisinstallationer til nedbringelse af høje energiforbrug.

Hvis kunden ønsker driftsrådgivning, har spørgsmål til affaldshåndtering eller skal anmelde et akut vedligeholdelsesproblem eller en skade som følge af indbrud, hærværk, brand eller ekstremt vejr, skal der rettes henvendelse til [KEIDs Helpdesk](#) eller telefonisk via 33 66 61 00. Vedrørende energirådgivning, energirigtig drift, energistyring, energiregistrering og højt energiforbrug, kan kunden ringe til energirådgivningen på telefon 23 65 29 62.

## Driftsrådgivning

KEID rådgiver om alle problemstillinger vedr. anvendelse, drift, vedligeholdelse og servicering af lejemål med udgangspunkt i [ansvarsfordelingen](#). KEIDs rolle er at understøtte kunderne i at sikre, at det tekniske personale på de kommunale lejemål kender deres ansvarsområder og er fagligt kompetente til at drive bygningerne og de tekniske anlæg.

KEIDs rådgivning omfatter gennemgang og svar på spørgsmål om snitflader mellem KEID og kunden samt kundens forpligtigelser i forbindelse med drift, renhold, affaldssortering, indbrud, hærværk, graffiti og brand. Endvidere rådgiver KEID om energirigtig drift, herunder optimering af tekniske anlæg samt undervisning i brug af energistyringsystem.

### DET GØR KUNDEN

- Kunden er ansvarlig for, at eget teknisk personale er fagligt opdateret og kompetent til at drive lejemålene og de tekniske anlæg som beskrevet i 'God drift' og 'Sådan bekæmper vi Legionella Bakterier'
- Kunden kan kontakte KEID om alle typer opgaver og problemstillinger vedr. anvendelse, drift, vedligeholdelse og servicering af lejemål samt undervisning af service-teknikere.

### DET GØR KEID

- KEID sørger for, at det tekniske personale i et lejemål oplæres i at betjene ny-indkøbte anlæg, som KEID har opsat i forbindelse med en byggesag.
- Ved enkle spørgsmål/problemstillinger giver KEID kunden et svar samme dag eller senest 2 arbejdsdage efter kundens henvendelse.
- Ved komplicerede problemstillinger kvitterer KEID for kundens spørgsmål/problemstilling inden for 5 arbejdsdage med en tilbagemelding om, hvornår svaret kan gives.
- KEID sørger for, at energirådgiver eller tekniker besøger ejendommen ved konstaterede problemer med varme eller ventilation med henblik på at løse problemet hurtigst muligt. Energirådgiverne overvåger ejendommenes energiforbrug løbende med henblik på at identificere særligt højt forbrug og usædvanligt forbrug i tide.
- KEID svarer på spørgsmål/problemstillinger omkring renovation samt rådgiver de enkelte enheder om affald, genanvendelse og korrekt håndtering af affald. Det fælles miljømål i Københavns Kommune er øget genanvendelse i de kommunale institutioner.

## Administration af database til energiregistrering

KEID administrerer en webbaseret database, hvor lejerne registrerer energiforbruget i kommunale lejemål og tredjemandslejemål i overensstemmelse med lovgivningen (Bekendtgørelse om energimærkning i bygninger) og Borgerrepræsentationens principper. Kunden er ansvarlig for denne registrering, som kunden kan bruge til at optimere den daglige drift og som bl.a. anvendes i kommunens miljøregnskab og er med til at holde øje med kommunens samlede energiforbrug og målsætningen om at reducere det.

### DET GØR KUNDEN

- Kunden er ansvarlig for, at kommunale lejere i kommunale lejemål og tredjemandslejemål registrerer og indtaster deres energiforbrug i databasen månedligt.
- Kunden kan kontakte KEID for at få support i at anvende databasen til energiregistrering.
- Kunden kan mod betaling bestille kursus i brug af database til energiregistrering.
- Kunden kontakter KEID ved store ændringer i det enkelte lejemåls energiforbrug.

## DET GØR KEID

- Hvis der ikke er opsat bimålere i lejemålet, leverer KEID en fordelingsnøgle i forhold til fordeling af varmeregnskab.
- KEID stiller en webbaseret database til energiregistrering til rådighed (Agenda2100).
- KEID kan mod betaling fra kunden sørge for, at energiforbruget registreres og tastes ind i databasen.
- KEID opretter kunden i databasen til energiregistrering og fremsender brugernavn og password til systemet i forbindelse med indgåelse af nye lejekontrakter.
- KEID yder telefonsupport i brug af databasen på alle arbejdsdage.
- KEID besvarer mails om brug af databasen senest 3 arbejdsdage efter modtagelse af kundens mail.
- KEID leverer kursus til kunden efter aftale.
- Senest 3 arbejdsdage efter kundens henvendelse om store ændringer i energiforbruget, kontakter KEID kunden for at aftale en gennemgang af de tekniske anlæg i lejemålet. Ovenstående gælder ikke for tredjemandslejemål.
- KEID indfører i perioden 2016-18 et nyt energiregistreringssystem baseret på forsyningsselskabernes automatisk fjernaflæste hovedmålere. I forbindelse med at dette system indføres vil Agenda2100 blive udfaset. Forvaltningerne og institutionernes energiansvarlige vil blive involveret i planerne og tilbudt oplæring i det nye system.

## Affaldshåndtering – Renovation for kommunale lejemål

Øget affaldssortering i de kommunale institutioner er kommunens fælles miljømål. Det er defineret, hvilke affaldsfraktioner den enkelte institutionstype skal sortere i.

KEID varetager en affaldsordning om afhentning af affald for de kommunale lejemål/institutioner.

Lejemålets anvendelse har betydning for, hvilken affaldsordning det enkelte lejemål er omfattet af.

Affaldsordningerne er tilrettelagt således, at det enkelte lejemål selv sørger for at bestille beholdere til de fraktioner, der er behov for – også ved oprydningsdage og lignende. Kunden bestemmer derved selv antal beholdere og tømningshyppighed. Ligeledes er det kundens eget ansvar at sortere affaldet efter gældende regler, jævnfør affaldsbekendtgørelsen. KEID vejleder kunderne omkring affaldshåndtering.

### AFFALDSORDNING FOR DE KOMMUNALE INSTITUTIONER

Affaldsordningen for de kommunale institutioner dækker bl.a. skoler, børnehaver, idrætsanlæg, kulturhuse, sociale institutioner og administrationsbygninger. Denne affaldsordning varetages af M. Larsen indenfor en kontrakt med KEID. M. Larsen kan kontaktes vedrørende:

- Tømning af affald
- Bestilling af ekstra affaldsbeholdere
- Udskiftning af affaldsbeholdere
- Containere til haveaffald
- Containere til storskrald
- Ændring i tømningfrekvens

## KOMMUNALE LEJEMÅL OMFATTET AF AFFALDSORDNINGEN FOR HUSHOLDNINGER

Affaldsordningen for husholdninger dækker beboelseslejemål, fx plejehjem, botilbud og institutioner beliggende i en boligejendom. Denne affaldsordning varetages af Teknik- og Miljøforvaltningen. Anvend selvbetjeningsløsningen [Nem Affaldsservice](#) vedrørende:

- Reparation af affaldsbeholdere
- Bestilling af nye affaldsbeholdere
- Tømning af dagrenovation
- Oversigt over affaldsbeholdere på ejendommen

## TREDJEMANDSLEJEMÅL

Tredjemandslejemål er lejemål, som Københavns Kommune ikke selv ejer, men lejer hos en privat udlejer og fremlejer til en eller flere kommunale institutioner.

Tredjemandslejemål kan følge ordningen for den enkelte ejendom eller KEIDs affaldsordning. KEID kan kontaktes vedrørende gældende affaldsordning og vejledning om affaldssortering.

## SELVEJENDE INSTITUTIONER

Selvejende institutioner skal som udgangspunkt selv sørge for en affaldsordning. Dog kan der være mulighed for at følge KEIDs affaldsordning. KEID kan kontaktes for hjælp.

## INSTITUTIONER BELIGGENDE UDENFOR KOMMUNEN

Ligger institutionen udenfor kommunen, kan der være andre ordninger. KEID kan kontaktes for hjælp.

## KONTAKTINFO

- Kommunale lejemål omfattet af affaldsordningen for de kommunale institutioner (KEIDs affaldsordning)
  - Affaldsordningen for de kommunale institutioner varetages af M. Larsen, som kan kontaktes på [kejd@mlarsen.dk](mailto:kejd@mlarsen.dk) eller tlf. 43 48 92 05.
  - KEID kan kontaktes via [Helpdesk](#) eller via mail: [KEIDaffald@okf.kk.dk](mailto:KEIDaffald@okf.kk.dk)
- Kommunale lejemål omfattet af affaldsordningen for husholdninger
  - Affaldsordningen for kommunale lejemål i beboelsesejendomme varetages af Nem Affaldsservice.
  - Kontakt Nem Affaldsservice via selvbetjeningsløsningen på <http://www.kk.dk/affald>

I Børne- og Ungdomsforvaltningen er det muligt at få afhentet storskrald via gårdmandskorpset.

I Socialforvaltningen er det muligt at få afhentet en mindre mængde affald via egen miljøbil.

### **OPKRÆVNING FOR AFFALD**

For renovation opkræves der månedsvist bagud efter forbrug.

Udgifter til renovation afregnes efter forbrug. Taksterne skal fremme øget affaldssortering, og der betales derfor mere for restaffald end for affald til genanvendelse. I dag opkræves der for leje af beholdere, for tømning og for affaldsbehandling. Til hjælp for beregning af antal – og type af affaldscontainere – kan der benyttes en Renovationsberegner.

### **KRAVENE TIL AFFALDSSORTERING**

Det er det enkelte lejermåls ansvar at sortere efter gældende regler. Væsentlige mængder genanvendeligt affald skal kildesorteres. Farligt affald og elskrot skal altid sorteres for sig fra andet affald. Der gælder særlige regler om opbevaring af farligt affald. Det er op til det enkelte lejermål at sørge for at anskaffe materiel til sortering i henhold til affaldsbekendtgørelsen og kommunens regulativ.

Husk, at hvis der ændres i affaldssorteringen berører det flere faggrupper: Rengøringspersonale, daglige brugere/ansatte, daglige brugere/borgere, gårdmænd/tekniske ejendomsledere og Facility management.

### **GENBRUGSPORTALEN**

[Genbrugsportalen](#) er Københavns Kommunes byttebørs for kommunale institutioner. Her kan en institution gøre opmærksom på, at den har møbler eller lignende tilovers, som en anden institution kan få glæde af.

## **Udførelse af afhjælpende vedligeholdelse**

KEID udfører afhjælpende vedligeholdelse på ejendommens klimaskærm, hegn, befæstede arealer og basisinstallationer, jf. [ansvarsfordelingen](#).

Afhjælpende vedligeholdelse drejer sig om opretholdelse af sikkerhed og institutionens fortsatte drift, fx reparation og udskiftning af installationer, der er brudt ned som fx varmeanlæg.

Afhjælpende vedligeholdelse drejer sig også om at udbedre skader, der har alvorlige følgevirkninger for andre bygningsdele, fx at tætnet et utæt tag, hvor regnen trænger ind og ødelægger lofter og vægge. Skaderne opstår typisk som følge af, at den løbende vedligeholdelse af lejermålet har været mangelfuld gennem en længere årrække. Større vedligeholdelsesarbejde defineres almindeligvis ikke som afhjælpende vedligeholdelse, men indgår i den årlige prioritering af grundbudgettet til vedligeholdelse.

KEID har en række KPI'er til understøttelse af hurtig reaktion ved afhjælpende vedligeholdelse. Dette er for at optimere den oplevede service. F.eks. [Helpdesk](#) svartid på afhjælpende vedligeholdelse og driftsforstyrrelser – fra sagsoprettelse til besked til kunden om, at leverandør er bestilt, må der kun gå 3 arbejdsdage.



### DET GØR KUNDEN

- Kunden kontakter KEID og indmelder det akutte vedligeholdelsesproblem hurtigst muligt og senest dagen efter, at det er konstateret til [Helpdesk](#) eller på tlf. 33 66 61 00.
- KEID har en 24 timers-vagt, der kan kontaktes i særligt akutte tilfælde. Rådhusvagten kan kontaktes på tlf. 33 66 25 85.
- Kunden kontakter KEID, hvis der er spørgsmål til arbejdet eller dets udførelse.

### DET GØR KEID

- KEID bestiller håndværker efter aftale med kunden.
- Kunden bliver orienteret, hvis der er noget, institutionen skal forholde sig til i relation til udbedring af en akut skade, fx gener.

## Afhjælpning efter indbrud, hærværk og ekstremt vejr

Kunden skal melde skader på ejendommens klimaskærm, hegn, befæstede arealer og basisinstallationer som følge af indbrud, hærværk og ekstremt vejr til [KEIDs Helpdesk](#) eller på tlf. 33 66 61 00 hurtigst muligt, så KEID kan iværksætte udbedringer af skader.

### DET GØR KUNDEN

- Kunden anmelder indbrud og hærværk til politiet.
- Kunden kontakter KEID og orienterer om indbrud, hærværk eller ekstremt vejr.
- Kunden anmelder skader på løsøre til forsikringen.
- Kunden kontakter KEID, hvis der er spørgsmål til arbejdet eller dets udførelse.

### DET GØR KEID

- KEID vurderer skaden, bestiller håndværker og orienterer kunden inden for 2 arbejdsdage om udførelsen og dens tidshorisont.
- KEID anmelder skader på klimaskærmen til forsikringen.
- Hvis KEID ikke får anmeldt evt. skader på klimaskærmen, og der opstår følgeskader, bærer KEID evt. udgifter til at udbedre følgeskaderne.
- Ved større skader meddeler KEID kunden, at arbejdet er udført, og at sagen er afsluttet.

## Afhjælpning af brandskader

Kunden skal indmelde brandskader på og i bygningen til KEID hurtigst muligt, så KEID kan iværksætte udbedringer af skader.

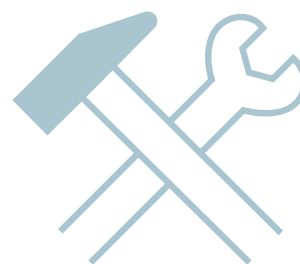
### DET GØR KUNDEN

- Kunden anmelder brand til politiet og orienterer egen forvaltning og KEID.
- Kunden anmelder skader på løsøre til forsikringen.
- Kunden kontakter KEID, hvis der er spørgsmål til arbejdet eller dets udførelse.

### DET GØR KEID

- Inden for 2 arbejdsdage efter kundens henvendelse vurderer KEID skaden, bestiller håndværker og orienterer om udførelsen og dens tidshorisont.
- KEID anmelder brandskader til mailer/skadebehandler.
- Ved større skader, fx skader på hele institutioner, koordinerer KEID og forvaltningen det videre forløb.
- KEID og forvaltningen vurderer i fællesskab nødvendigheden af at tage nød-institutioner i brug.

# Planlægning og udførelse af vedligeholdelse



Læs om hvordan vi prioriterer, planlægger og udfører vedligeholdelse på den kommunale ejendomsportefølje.

KEID har ansvaret for at gennemføre vedligeholdelse af ejendommenes klimaskærm, basisinstallationer og befæstede arealer, jf. [Min Ejendom](#).

## Prioritering af vedligeholdelsesindsats

Prioriteringen af vedligeholdelsesindsatsen baserer sig på en kategorisering af bygningerne. Kategoriseringen er udtryk for kommunens krævede kvalitetsmål for en given bygning.

Kategori	Bygningstype
1. Skal fremstå meget velholdt	Rådhuset, Thorvaldsens museum
2. Skal fremstå velholdt	Administration, brandstationer, daginstitutioner, dagtilbud, botilbud, flerbrugerejendomme, idrætsbygninger, kulturhuse og biblioteker, skoler og fritidshjem.
3. Skal fremstå velholdt med mindre mangler	Administration, brandstationer, daginstitutioner, dagtilbud, fritidshjem og klubber, idrætsbygninger, kulturhuse og biblioteker, svømmehaller, lagerbygninger.
4. Kan fremstå med betydelige mangler	Bolig, erhverv, lagerbygninger.
5. Kan fremstå nedslidt	Bunkers, skure, uopvarmede garager og wc-skure.

### KATEGORISERINGERNE TAGER HØJDE FOR:

- Hvor meget bygningerne anvendes
- Funktionalitet
- Fredninger, bevaringsværdi
- Totaløkonomiske betragtninger

For det andet baserer prioriteringen sig på, at det er en bygningsfaglig vurdering, der ligger til grund for prioritering af opgaverne. Det betyder, at det er de mest presserende opgaver ud fra en bygningsfaglig vurdering, der prioriteres. Herudover inddrages økonomiske hensyn og hensyn til brugerne i prioriteringen.

## Bygningssyn

Der foretages bygningssyn på kommunens ejendomme, som registrerer hvilke vedligeholdelsesopgaver, der skal udføres over de næste ti år for at opnå og opretholde den ønskede stand.

Prioritering, planlægning og eksekvering sker løbende og følger ikke årshjul.

Spørgsmål til prioriteringen af vedligeholdelsesmidler eller spørgsmål til konkrete planer for vedligeholdelse og udførelse af vedligeholdelsesprojekter kan rettes til [KEIDs Helpdesk](#).

Kunder kan også rette henvendelse til servicechefen for netop deres forvaltning i Center for Kundeservice i KEID.

## Bestilling af opgaver

KEID kan også tilbyde hjælp til rådgivning og udførelse af opgaver af vedligeholdelsesmæssig karakter. KEID kan stå for udførelse, såfremt KEID har kapacitet. KEID kan altid vejlede om, hvor brugerne kan få hjælp til udførelse.

Henvendelser om bestillinger rettes til [Helpdesk](#) eller til servicechefen for netop deres forvaltning i Center for Kundeservice i KEID.

## Udførelse af vedligeholdelsesprojekter

### EKSEKVERING AF VEDLIGEHOOLD

Når KEID udfører vedligeholdelsesprojekter, kan det ske på flere måder. Vi kan fx udbyde opgaverne efter faggruppe, byområde, bygningskategori o.lign. Når opgaverne pakkes i større klumper før et udbud, får de bydende entreprenører større frihed til at planlægge selve udførelsen.

Efter en pakke er bestilt, vil den ansvarlige projektleder eller dennes rådgiver altid kontakte kunderne i de berørte ejendomme og informere om de kommende vedligeholdelsesprojekter.

#### DET GØR KEID

- Vedligeholder Københavns Kommunes ejendomme iht. ansvarsfordeling, jf. [Min Ejendom](#).
- Sikrer at brugerne er informeret om omfang, tid og eventuelle ændringer undervejs.
- Inddrager brugernes særlige behov, så udførelsen bliver så god og problemfri som muligt.
- Inviterer til dialog mellem projektledelsen i KEID, brugerne og de udførende entreprenører.

#### DET GØR FORVALTNINGERNE

- Bidrager med aktuel viden om til/fraflytninger, ombygninger eller andre planlagte projekter, der kan forstyrre udførelsen af vedligehold.

### DET GØR BRUGERNE

- Afsætter tid til møder med projektleder før og under projektet.
- Er behjælpelige med adgang til ejendommen for rådgivere, og håndværkere.
- Er indstillede på midlertidige ændringer, såsom afspærring med hegn til byggeplads, flytning af affaldsskure, opsætning af mandskabsskur o.lign.

## Administration af energimærkeordningen

KEID administrerer den lovpligtige energimærkeordning, som indebærer, at kommunale ejendomme energimærkes af en statsanerkendt konsulent hvert 10 år. Energimærkning er en form for bygningssyn med fokus på bygningens energiforbrug.

KEID energimærkede ejendommene i årene omkring 2009 og det er nu på tide at gøre det igen.

Derfor planlægges det at udbyde energimærkningen i en rammeaftale i 2019. Den lovpligtige genmærkning af en stor del af ejendommene vil derfor komme til at foregå i perioden 2020-2023.

### DET GØR KEID

- KEID har ansvaret for, at de kommunale ejendomme energimærkes efter lovgivningen på området hvert 10. år.
- Når der skal udføres nye energimærkninger, er det KEID, som kontakter energikonsulenten. Kunden kontaktes herefter af energikonsulenten for at aftale tidspunkt for besøg.
- KEID sender rapporten fra energikonsulenten frem til kunden senest 3 måneder efter besøget.
- KEID kan mod betaling fra kunden sørge for, at energikonsulenten giver lejer en udvidet præsentation af energimærket og en vejledning i driftsmæssige forbedringer, fx indstilling af varme- og ventilationsanlægs automatik.
- KEID kvalitetssikrer energispareforslagene i forbindelse med planlægning og udførelse af de konkrete forslag. De konkrete forslag gennemføres ikke systematisk, men energimærkerne anvendes som basis for fremtidige renoveringssager.

## DET GØR KUNDEN

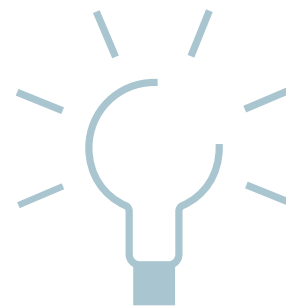
- Kunden betaler udgiften til energimærkning gennem forbrugsregnskabet.
- Kunden aftaler med energikonsulenten dag og tidspunkt for besøg.
- Kunden forbereder energikonsulentens besøg. Det indebærer at:
  - Sørge for, at den energiansvarlige er til stede ved besøget.
  - Sørge for, at energikonsulenten på besøget kan se seneste års udfyldte driftsmanualer, årsopgørelser fra forsyningselskaber, oversigter, der viser det månedlige forbrug samt servicereporter på energitekniske anlæg.
- Den energiansvarlige på institutionen tager imod energikonsulenten og viser vedkommende rundt samt fremviser de fremfundne driftsmanualer, årsopgørelser, oversigter og servicereporter.
- Kunden bærer merudgiften ved manglende forberedelse af energikonsulentens besøg.
- Hvis kunden beslutter at realisere energispareforslag fra energimærket inden for forvaltningernes ansvarsområder, skal de oplyse KEID om det.
- Kunden kan finde sit energimærke og information om ordningen på Ejendomsportalen.
- Kunden kan rekvirere en liste fra KEID over, hvilke kommunale ejendomme der er energimærket i hvilke år.
- Kunden kan rekvirere en liste fra KEID over energibesparende forslag fra energimærkningen.

## Fuldmagter

Hvis en forvaltning eller institution ønsker at foretage en mindre ombygning, skal de søge en fuldmagt hos KEID. Fuldmagten sikrer, at ansøgningen, afhængig af dens karakter, vil give tilsagn om opgavens udførelse eller mulighed for at søge myndighederne om tilladelse.

Ovenstående gælder også ved eventuelle ønsker om ændret brug af ejendommen.

# Energioptimering og energirådgivning



Vi supporterer drift, vedligehold og energioptimering af f.eks. fjernvarme-, ventilations- og automatik anlæg i KKs ejendomme.

KEIDs enhed Energi & Teknik supporterer drift, vedligehold og energioptimering af tekniske basisinstallationer f.eks. fjernvarme-, ventilations- og automatik anlæg i Københavns Kommunes ejendomme. Energi & Teknik udfører derudover central energiovervågning, styring og driftssupport af energiforbrugende tekniske anlæg.

KEID igangsætter aktiviteter hvis formål er at optimere driften af Københavns Kommunes ejendomme og f.eks. nedbringe driftsomkostninger til energiforbruget. En række af disse aktiviteter er iværksat som en del af Københavns Kommunes effektiviseringsstrategi

KEID implementerer tre overordnede effektiviseringsprojekter i Københavns Kommunes ejendomme over de næste år.

## Central Energiovervågning og driftssupport

KEID implementerer et fjernaflæst energiovervågningssystem på hovedparten af kommunens ejendomme. Energiovervågningen omfatter forbruget af el, vand og varme samt data for afkølingen. Energiovervågningssystemet forventes at resultere i en energibesparelse på 3 %. Systemet forventes fuldt implementeret i 2017.

Det er hensigten, at serviceteknikerne i forvaltningerne anvender energiovervågningssystemet til at sikre energirigtig drift af ejendommene.

KEID overvåger den samlede ejendomsporteføljes energiforbrug og afkøling og rådgiver serviceteknikere i energirigtig drift.

## Central styring af tekniske anlæg på mindre og store ejendomme

KEID er i gang med at indføre styringsautomatik på alle ejendomme, der er større end 500 m<sup>2</sup>. Alle CTS-systemer (Central Tilstandskontrol og Styring) renoveres og opkobles på internettet, og der implementeres en fælles alarmhåndteringsplatform.

Det er hensigten, at serviceteknikerne i forvaltningerne kan tilgå CTS-systemerne på internettet og samlet se CTS-alarmer for deres ejendomme. KEID vil kunne følge alle CTS-systemer og følge, at alarmer fra CTS-systemerne håndteres.

Som led i implementeringen af styringsautomatik på ejendommene, gennemgås ejendommens tekniske basisinstallationer for fejl og mangler og ejendomme med CTS-anlæg screenes ligeledes for energioptimeringspotentialer, og potentialer med tilbagebetalingstider på under 6 år gennemføres.

## **Belysningspakke nr. 1**

Som led i Københavns Kommunes effektiviseringsstrategi 2017, udskifter KEID belysningen i 25 ejendomme til LED-belysning. Når projektet er implementeret, medfører det energibesparelser og lavere driftsomkostninger til vedligeholdelse af lamper. Belysningen i ejendommene vil blive styret ift. dagslys, og belysningens driftstider vil kunne overvåges fra CTS-plattformen.

På baggrund af erfaringerne fra implementering af Belysningspakke nr. 1, vil KEID vurdere det samlede energibesparelsespotentialer i ejendomsporteføljen.



# Tegninger, stamdata og selvbetjening



Hvis du lejer dig ind i en bygning ejet af Københavns Kommune, kan du som kunde bede om tegningsmateriale fra KEIDs tegningsarkiv. Læs mere her.

Kunder kan anmode om tegningsmateriale fra KEIDs tegningsarkiv. KEID udfører også opmålinger og digitaliseringer af bygninger, hovedsageligt i forbindelse med udlejning og arealhåndtering. Vores kunder kan finde data om deres lejemål på ejendomsportalen og melde sager ind om ejendomsdrift og -administration via [KEIDs Helpdesk](#).

## Rekvirering af tegningsmateriale

KEID har et digitalt tegningsarkiv over udvalgte kommunale ejendomme og tredjemandslejemål. Det bedste tegningsmateriale findes på større bygninger som administrationsejendomme, folkeskoler og idrætsanlæg. Tegningsarkivet er ikke komplet, men vil løbende blive udbygget og vedligeholdt.

KEID opbevarer ikke komplette byggesager og historiske tegninger. Som udgangspunkt opbevares kun as-built materiale for byggesager gennemført i Byggeri København.

Foruden as-built tegninger, har KEID også egne digitaliserede tegninger af KEIDs ejendomsportefølje. Disse er udarbejdet i en lav detaljeringsgrad med henblik på at understøtte areal- og legehåndtering.

For adgang til komplette byggesager, forsyningsplaner og lign. samt byggesagshistorik henvises til Teknik- og Miljøforvaltningens byggesagsarkiv i Njalsgade.

### DET GØR KUNDEN

- Kunden kan bestille en tegning i KEID ved at oplyse:
  - Lejekontraktnummer.
  - ESR ejendomsnummer.
  - Matrikelnummer og/eller
  - Adresse.
- For at rekvirere tegningsmateriale skal henvendelse ske til [kejdejendomsdata@okf.kk.dk](mailto:kejdejendomsdata@okf.kk.dk)
- Tegninger kan leveres i følgende formater afhængig af tilgængelighed: Revit/AutoCad, pdf, billedfil.

### DET GØR KEID

- KEID kvitterer inden 5 arbejdsdage på kundens forespørgsel.

## Adgang til stamdata på ejendomme og bygninger

KEID kan hjælpe kunden med at finde stamdata på de ejendomme, som KEID administrerer. Stamdata på en ejendom omfatter f.eks. oplysninger om areal, beliggenhed, anvendelse, installationer, vand- og afløbsforhold, køkkenforhold og ydervægs- og tagdækningsmaterialer. Stamdata fra det statslige BBR-register kan ses gratis på internettet via [OIS](#) (den Offentlige Informationsserver).

### DET GØR KUNDEN

- Kunden kan bede KEID om hjælp til at finde stamdataoplysninger for ejendomme og bygninger på OIS eller fra KEIDs eget FM-system [KASA](#).
- Hvis kunden opdager fejl i stamdataoplysninger på OIS, orienteres KEID via [kejdejendomsdata@okf.kk.dk](mailto:kejdejendomsdata@okf.kk.dk)

### DET GØR KEID

- KEID hjælper kunden med at finde stamdataoplysninger – om muligt med det samme og senest inden for 5 arbejdsdage.
- KEID verificerer og retter de fejl i stamdataoplysninger, som kunden gør opmærksom på.

## Bestilling af opmåling

Kunden kan sende en forespørgsel til KEID om opmåling af en eller flere bygninger.

### DET GØR KUNDEN

- Forespørgsel på opmåling skal ske til [kejdejendomsdata@okf.kk.dk](mailto:kejdejendomsdata@okf.kk.dk)

### DET GØR KEID

- KEID kvitterer inden 5 arbejdsdage på kundens forespørgsel.
- Ønskes en opmåling udført, kan KEID, efter nærmere dialog med kunden, sørge for, at dette bliver udført indenfor en aftalt tid.

## Information til rådighed på Ejendomsportalen

KEID har en ejendomsportal, som fremviser data relateret til de enkelte lejekontrakter.

Ejendomsportalens formål er at øge deling af viden og data mellem alle parter, som arbejder med eller i kommunens ejendomme.

## DER KAN BL.A. FINDES DATA OM:

- Huslejeopkrævning
- Drifts- og forbrugsregnskaber
- Affaldsrelateret data

**Vær opmærksom på, at servicen kun er til rådighed for kommunale lejere - ikke private.**

### DET GØR KUNDEN

- Kunden kan bestille adgang til ejendomsportalen via [Helpdesk](#) - indmeld sag uden bruger - Ejendomsadministration - udfylde kontaktinformationer, i emnefeltet skrive: 'Oprettelse af bruger til Ejendomsportalen' og i beskrivelsesfeltet anføre lejemålsnumre på de lejemål, der ønskes adgang til.
- Hvis kunden opdager fejl i oplysninger relateret til lejekontrakten, orienteres KEID via samme Helpdesk.

### DET GØR KEID

- KEID tilsigter inden for 5 arbejdsdage at have oprettet brugeren på Ejendomsportalen.

## Helpdesk til indmelding af sager

KEID har en Helpdesk, hvor kunder selv kan melde sager ind 24 timer i døgnet samt følge sagens udvikling fra start til slut. I Helpdesken modtages alle sager og henvendelser fx om driftsrådgivning, energiregistrering, indmelding af akutte vedligeholdelsesproblemer eller skader, rengøring, sager om opkrævning og regulering af husleje samt spørgsmål til forbrugsregnskaber, driftsregnskaber m.m.

Kunderne kan selv melde sager ind via [Helpdesken](#)

### DU KAN SOM KUNDE:

- Logge ind og indmelde en sag, hvis du allerede har en brugerkonto i KASA. Man logger ind ved at trykke på den grønne 'bjælke' med teksten 'LOG IND SOM KK BRUGER'.
- Oprette dig som helpdesk-bruger og derefter logge ind og indmelde sagen. Du går ind via Helpdesken og vælger 'OPRET HELPDESK BRUGER'. Du får nu en brugerprofil med brugernavn og adgangskode til at logge ind og følge sagens udvikling.
- Indmelde sagen anonymt uden at oprette brugerkonto. Du går ind via Helpdesken og vælger 'INDMELD SAG UDEN BRUGER'. Uden en brugerkonto kan du ikke logge ind på Helpdesk og følge sagens udvikling.

I tilknytning til Helpdesken yder KEID telefonsupport på tlf. 33 66 61 00.

Åbningstiden for telefonsupporten er mandag til torsdag kl. 7-16 og fredag kl. 7-15.

Udenfor telefonsupportens åbningstid kan man ringe til Rådhusvagten på tlf. 33 66 25 85, hvis sagen er akut.

### DET GØR KUNDEN

- Hos KEID kan kunden melde sager ind via [Helpdesk](#) døgnet rundt.
- Kunden kan ringe til Helpdeskens telefonsupport i åbningstiden og få hjælp til indmelding af sager i Helpdesk.

### DET GØR KEID

- KEIDs telefonsupport tilbyder kunden hjælp til oprettelse af akutte sager i Helpdesken indenfor telefonsupportens åbningstid.
- Ved oprettelse af en sag i Helpdesken modtager kunden en elektronisk kvittering på mail med et sagsnummer. KEID tildeler sager, henvendt til Ejendomsservice og afhjælpende vedligehold, en sagsansvarlig senest 1 arbejds-dag efter indmelding i Helpdesken.
- Sager i Helpdesken til afhjælpende vedligehold tildes en leverandør inden for 3 arbejdsdage fra sagsoprettelse.

KEID tildeler sager, henvendt til Ejendomsadministrationen, en sagsansvarlig senest 3 dage arbejdsdage efter indmelding i Helpdesken.

# Budgetprocessen

Kvalitetssikring af budgetnotater til budgetforhandlinger og overførselssager.



KEID drifter kommunens samlede ejendomsportefølje og skal derfor have beslutningsoplæg relateret til anlæg sendt i høring forud for aflevering til budgetforhandlinger og overførselssager. Det er afgørende, at beslutningsoplæg har realistiske tidsplaner og økonomi. Det er KEID sammen med kunden med til at sikre.

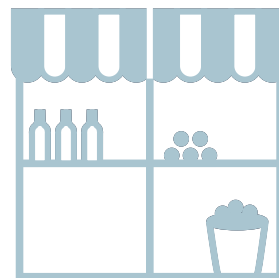
## DET GØR KUNDEN

- Kunden fremsender alle ejendomsrelaterede budgetønsker til den fælles Økonomiforvaltnings-fordelingsliste på mail [okfdlbudgetkoordinering@okf.kk.dk](mailto:okfdlbudgetkoordinering@okf.kk.dk) forud for aflevering af beslutningsoplæg til budgetforhandlinger og overførselssager. Således har kunden én indgang til høring af Økonomiforvaltningen, der derefter koordinerer internt mellem Team Ejendomsoptimering på Rådhuset, Byggeri København og KEID. Efterfølgende får kunden ét samlet hørings svar fra Økonomiforvaltningen. Økonomiforvaltningen udbeder sig en frist på maksimalt ti arbejdsdage for tilbagemeldinger.

## DET GØR KEID

- KEID kvalitetssikrer driftsøkonomi, renoveringsbehov, udvendigt vedligehold, køb, salg og lejeforhold i løbet af maksimalt ti arbejdsdage. Denne arbejdsgang understøtter, at projekterne, så vidt det er muligt, kan eksekveres som politisk besluttet.

# Erhvervslejemål



Læs om indgåelse af lejemål hos KEID.

## Indgåelse af lejekontrakt for private lejemål

KEID forhandler direkte med kunden eller dennes repræsentant om kontraktvilkår.

## Ombygning og ændret anvendelse af lejemål

Hvis lejer ønsker at ombygge lejemålet eller ændre anvendelsen, kontaktes KEID. Lejer skal have en ejerfuldmagt fra KEID, inden der ombygges og/eller ændres anvendelse. Fuldmagten udgør KEIDs godkendelse af projektet og er en forudsætning for, at lejer kan indhente de fornødne myndighedstilladelser til sit projekt.

Teksten i fuldmagten sikrer yderligere, at KEID ikke har økonomiske udgifter i forbindelse med ombygningen, og at lejer, hvis det ønskes fra KEIDs side, tilbagefører lejemålet til den oprindelige stand.

Henvendelser om ombygning og/eller ændret anvendelse af lejemål samt indhentning af ejerfuldmagt rettes til KEID.

### DET GØR LEJER

- Lejer sender KEID en detaljeret beskrivelse af sit projekt med tilhørende relevante bilag, f.eks. tegninger, billeder, beregninger mv.

### DET GØR KEID

- KEID udsteder ejerfuldmagt til projektet eller sender et begrundet afslag. KEID behandler en ansøgning om ejerfuldmagt hurtigst muligt. Fra det tidspunkt hvor ansøgningen er fuldt oplyst, kan lejer forvente en sagsbehandlingstid på op til 10 arbejdsdage, ved mere komplekse sager op til 20 arbejdsdage.

## Indflytning i lejemålet

### DET GØR LEJER

- Lejer deltager i indflytningssynet.
- Lejer skal senest 14 dage efter modtagelse af indflytningsrapporten skriftligt meddele KEID eventuelle indsigelser mod denne.

### DET GØR KEID

- KEID indkalder lejer til indflytningssyn i henhold til bestemmelsen i lejekontrakten.
- KEID afholder indflytningssynet, som omfatter:
  - Dokumentation af lejemålets stand.
  - Aflæsning af lejemålets forbrugsmålere.
- KEID udarbejder og sender indflytningsrapport til lejer snarest efter, at indflytningssynet er afholdt.

## Vedligeholdelse

Vedligeholdelsespligten reguleres i henhold til lejekontrakten og erhvervslejelovens regler i øvrigt. I det omfang at en vedligeholdelsespligt påhviler udlejer, kontakter lejer viceværten tilknyttet ejendommen eller KEID via [Helpdesken](#).

Erhvervslejere har også elektronisk adgang til [Helpdesken](#), og har mulighed for selv at oprette sager om afhjælpende og akut vedligehold.

## Regulering af husleje

Huslejen m.v. reguleres i henhold til lejekontrakten og erhvervslejelovens regler i øvrigt.

## Opsigelse af lejemålet og afholdelse af fraflytningssyn

Når lejer ønsker at opsig sin lejekontrakt over for KEID, skal opsigelsen ske skriftligt og med det i lejekontrakten aftalte opsigelsesvarsel og under hensyntagen til eventuel aftalt uopsigelighed.

I forbindelse med fraflytningen aftales der et fraflytningssyn. Formålet med synet er at dokumentere lejemålets stand og få aflæst lejemålets forbrugsmålere med henblik på afregning af forbrug og at gøre eventuelle fraflytningskrav gældende overfor kunden indenfor den i lejekontrakten fastsatte frist.

### DET GØR LEJER

- Lejer opsig lejemålet over for KEID i henhold til det i lejekontraktens aftalte opsigelsesvarsel og under hensyntagen til eventuelt aftalt uopsigelighed.
- Lejer bekræfter inden for 5 dage over for KEID, at lejer kan deltage i fraflytningssyn på det angivne tidspunkt.
- Kan lejer ikke deltage på det angivne tidspunkt, er lejer forpligtet til selv at kontakte KEID for at aftale et nyt tidspunkt for fraflytningssyn.
- Lejer deltager i fraflytningssyn, hvor lejemålet skal være ryddet og rengjort og i øvrigt tilbageleveres i aftalt stand.
- Lejer skal senest 14 dage efter modtagelse af fraflytningsrapporten skriftligt meddele KEID eventuelle indsigelser mod denne.
- Lejer afleverer nøgler på fraflytningssynet.

## DET GØR KEID

- KEID bekræfter modtagelsen af opsigelsen skriftligt senest 8 dage efter modtagelsen. Bekræftelsen indeholder dato for fraflytningssynet. I bekræftelsen oplyses navn og telefonnummer på den tilsynsførende, som skal deltage i synet på KEIDs vegne.
- KEID afholder fraflytningssyn efter aftale med lejer. Fraflytningssynet omfatter:
  - Dokumentation af lejemålets stand.
  - Aflæsning af lejemålets forbrugsmålere.
- KEID udarbejder og sender indflytningsrapport til lejer snarest efter, at indflytningssynet er afholdt.

KEID fremsender evt. prisfastsat krav i henhold til fraflytningsrapporten indenfor den eventuelt fastsatte frist i lejekontrakten.



# Køb og salg af ejendomme



Vi håndterer køb og salg af ejendomme, grunde og vejarealer og administrerer kommunens særlige ejendomsrettigheder.

Kontoret for Ejendomshandler og -rettigheder håndterer køb og salg af ejendomme, grunde og vejarealer samt administrerer Københavns Kommunes særlige ejendomsrettigheder.

## Salg

Salg af Københavns Kommunes ejendomme sker på baggrund af et fast salgsprogram vedtaget i Økonomiforvaltningens Center for byudvikling, godkendt af Københavns Kommunes forvaltninger. Undtagelsesvist sker salg af ejendomme på anmodning fra den forvaltning, der hidtil har været bruger af den pågældende ejendom.

Salg af Københavns Kommunes ejendomme sker som hovedregel ved offentligt udbud. KEID offentliggør relevant udbudsmateriale/salgsvilkår.

Ejendomme sælges med udgangspunkt i markedsprisen. Proceduren for afgivelse af tilbud er beskrevet i ejendommens udbudsmateriale/salgsvilkår. Kunders bud er fortrolige, er bindende i 12 uger fra afgivelsestidspunktet og skal være uden forbehold. Straks efter Borgerrepræsentationens godkendelse af salget underretter KEID vinderen af udbuddet.

## Køb

Københavns Kommunes køb af ejendomme sker oftest efter initiativ fra kommunens forvaltninger, men kan også foranlediges på baggrund af beslutninger om byomdannelse eller udnyttelse af kommunens tilbagekøbsrettigheder (se nærmere om tilbagekøbsrettigheder nedenfor).

Køb af ejendomme sker med udgangspunkt i markedsprisen og ved indgåelse af en betinget købsaftale under hensyn til Borgerrepræsentationens godkendelse.

## Særlige ejendomsrettigheder

Københavns Kommune har i et historisk perspektiv handlet fremsynet og sikret sig en række ejendomsrettigheder i forbindelse med salg af ejendomme og grunde.

Tilbagekøbsrettigheder giver Københavns Kommune ret til at købe en ejendom tilbage fra ejeren i et bestemt år. Ejere af ejendomme belyst med tilbagekøbsret kan skriftligt anmode KEID om at modtage et tilbud om aflysning eller udskydelse af tilbagekøbsretten mod betaling af et vederlag.

På byggegrunde, hvor der i forbindelse med kommunens salg er tinglyst en servitut om tillægskøbesum, er Københavns Kommune berettiget til et vederlag, såfremt ejendommen udnyttes i højere grad eller til anden anvendelse end forudsat ved det oprindelige salg. Størrelsen af vederlaget fastsættes med udgangspunkt i markedsprisen for den byggeret, der ønskes udnyttet.

På ubebyggede ejendomme eller ejendomme med en betydelig restbyggeret, hvor der i forbindelse med kommunens salg er tinglyst en servitut om gevinstandel, er Københavns Kommune berettiget til et vederlag, såfremt ejendommen videresælges uden at (rest-)byggeretten på ejendommen er blevet udnyttet. I et sådant tilfælde er sælgeren af ejendommen forpligtet at betale Københavns Kommune et vederlag, som fastsættes med udgangspunkt i differencen mellem den købesum som sælgeren oprindeligt betalte til Københavns Kommune og den senere opnåede salgspris.

# Tilkøbsydelse på ejendoms- serviceområdet



Vi beskæftiger os med ejendomsservice såsom rengøring, vicevært- og gårdmandsopgaver, teknisk ejendomsservice, Facility Management m.m.

Vi beskæftiger os med en række opgaver inden for ejendomsservice, bl.a. rengøring, viceværttopgaver, gårdmandsopgaver, teknisk drift, vagttjeneste, betjentfunktioner, reception, arrangementsservice samt post og skanning.

Alle forvaltninger i Københavns Kommune kan få en fast kontrakt på ejendomsserviceydelser, men der kan også tilkøbes ekstra ejendomsserviceydelser uden en fast kontrakt. Tilkøb kan bl.a. være:

- Ekstra hovedrengøring (f.eks. i sommerferien)
- Specialrengøring (eks. rengøring efter vandskader eller rotter mv.)
- Levering af gardinvask, persiennere, måtteservice og tæpperens
- Pleje af udendørsarealer
- Hjælp til arrangementer (forplejning, service, AV-udstyr)
- Vagtservice til møder og arrangementer
- Rundvisninger
- Skanning af større antal sager til elektronisk arkivering

## Tilkøbsydelse indenfor rengøring og pleje af udendørsarealer

For at købe ekstra ydelser eller høre nærmere om tilkøbsydelse inden for rengøring og pleje af udendørsarealer kontaktes Center for Ejendomsservice på mail [ejendomsservice@okf.kk.dk](mailto:ejendomsservice@okf.kk.dk)

## Tilkøbsydelse indenfor Facility Management

### ARRANGEMENTSSERVICE (PÅ RÅDHUSET)

For at købe ydelser eller høre nærmere om tilkøbsydelse kan Arrangementsafdelingen kontaktes på tlf. 33 66 25 81/33 66 25 89 for bestilling af opdækning, forplejning, oprydning mm.

Linnedstuen kan kontaktes på tlf. 33 66 25 94 for bestilling af porcelæn, duge mm.

Arrangementsadministrationen kan kontaktes på tlf. 33 66 25 62 for information om afholdelse af arrangementer på Rådhuset.

For uddybning af ydelser se [Arrangementsservice](#).

## **POST OG SKANNING**

For at købe ydelser eller høre nærmere om tilkøbsydelserne, som Post og Skanning tilbyder, kan Post og Skanning kontaktes på tlf. 33 66 25 90 og mail [skanningscentralen@okf.kk.dk](mailto:skanningscentralen@okf.kk.dk)

For uddybning af ydelser se [Post og Skanning](#).

## **RÅDHUSVAGTEN**

For at købe ydelser eller høre nærmere om tilkøbsydelserne som Rådhusvagten tilbyder. Kan Rådhusvagten kontaktes på tlf. 33 66 25 85 for information om f.eks. vagtydelser og rundvisninger.

For uddybning af ydelserne se [Rådhusvagten](#).

## **TEKNISK AFD. RÅDHUSET - RÅDHUS TEKNIK**

For at købe ydelser eller høre nærmere om tilkøbsydelserne, som Rådhus Teknik tilbyder, kan afdelingen kontaktes på tlf. 33 66 26 61 for teknik og 33 66 26 19 for inventar mv.

For uddybning af ydelse se [Rådhus Teknik](#).

## **FM PÅ FUGLEBAKKEN**

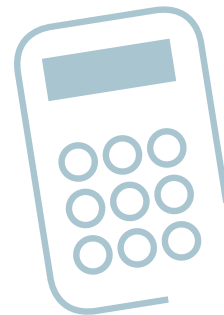
For at høre nærmere om ydelser som eks. reception, vagtordning mm kontaktes FM Service på mail [fmfuglebakken@okf.kk.dk](mailto:fmfuglebakken@okf.kk.dk)

## **FM I HNG**

I HNG tilbydes en FM Grundpakke. Grundpakkens indhold kan ses på FM HNG.

For nærmere information om FM ydelser i HNG kontaktes FM Service på tlf. 33 66 60 00 og mail [fmhng@okf.kk.dk](mailto:fmhng@okf.kk.dk)

# Effektiviseringer



Vi hjælper aktivt med at indfri kommunens måltal om effektiviseringer.

## Effektiviseringsstrategien

For at imødekomme både det demografiske udgiftspres og kravene fra regeringens moderniserings- og effektiviseringsprogram samt skabe rum til prioriteringer af nye initiativer, vedtager Økonomiudvalget hvert år et effektiviseringsmåltal. Måltallet fordeles mellem forvaltningerne på baggrund af deres andel af kommunens samlede serviceudgifter i det forudgående budget, eksklusiv en række tværgående puljer. De stigende profiler fra tidligere års effektiviseringer indarbejdes i forvaltningernes rammer og indgår i forvaltningernes opfyldelse af måltallet.

KEID indgår i Økonomiforvaltningens måltal og vil derigennem blive underlagt et internt effektiviseringskrav. Ud over de interne effektiviseringer bistår KEID forvaltningerne med at indfri deres måltal ved at udvikle effektiviseringsforslag, som kan udmøntes på forvaltningernes budgetter. De effektiviseringsforslag, som går på tværs af forvaltninger, vil blive koordineret i effektiviseringsstrategiens styregruppe, hvor alle forvaltninger er repræsenteret.

De forslag, der forudsætter tildeling af midler fra investeringspuljerne, skal godkendes af Økonomiforvaltningen forud for den politiske behandling. Alle forslag, som berører flere forvaltninger, skal desuden godkendes af kredsens af administrerende direktører inden den politiske behandling.

## Investeringspuljen

For at understøtte effektiviseringsstrategien besluttede Borgerrepræsentationen med Budget 2017 at videreføre strategien for smarte investeringer og at afsætte en investeringspulje, som forvaltningerne kan søge midler fra. Puljen udmøntes to gange årligt i forbindelse med overførselssagen og med budgetforhandlingerne.

# CSR



## Siden 1. januar 2018 har København haft sit eget interne indsatssteam, der arbejder med CSR

CSR varetager kontrollen med arbejdsklausuler, uddannelsesklausuler og beskæftigelsesklausuler. CSR-enheden har også til opgave at rådgive kommunens forvaltninger i brugen af klausuler i udbud og kontrakter. Derudover har CSR-enheden i 2019 overtaget ansvaret for rådgivning af forvaltningerne, så kommunens vedtagne klima- og miljøkrav bliver efterlevet.

### Rådgivning og support

CSR-enheden har en **intraside**, hvor alle medarbejdere i Københavns Kommune kan finde oplysninger om brugen af klausuler, samt finde information om indsatsen. Enheden har ligeledes en rådgivningslinje, og står til rådighed for hjælp og vejledning for kommunens forvaltninger.

Henvendelser til CSR-enheden kan ske på tlf. 33 66 70 20 eller mail [csr@okf.kk.dk](mailto:csr@okf.kk.dk)

Indsatssteamet har desuden en ekstern hotline, hvor alle borgere kan skrive eller ringe, hvis de selv har oplevet urimelige arbejdsvilkår på opgaver for Københavns Kommune eller har mistanke om social dumping. Hotlinen (tlf. 3366 7010) er altid åben, og indsatssteamet rykker ud med kort varsel. Alle henvendelser bliver undersøgt og fulgt til dørs.

### Tværgående indsats

Kredsen af administrerende direktører i Københavns Kommune (7-dir) har vedtaget en model for, hvordan forvaltningerne og indsatssteamet mod social dumping skal samarbejde. Forvaltningerne skal udpege en centralt placeret *CSR-koordinator*, som har det koordinerende ansvar i den pågældende forvaltning, en eller flere *CSR-ansvarlige*, som har kontakten til CSR-enheden, samt en *registreringsansvarlig*, som er ansvarlig for at registrere alle aftaler i kommunens aftalesystem.

Udpegningerne har til hensigt at sikre en effektiv arbejdsgang mellem CSR-enheden, der er ansvarlig for kontrol og udarbejdelse af anbefalinger i forbindelse med overtrædelser og den berørte forvaltning, som er ansvarlig for håndhævelse og eventuelle sanktioner.

### Arbejdsklausuler

Københavns Kommune har siden 2011 stillet krav om ordentlige løn og arbejdsvilkår, når private aktører udfører opgaver for kommunen.

Alle kommunens kontrakter inden for byggeri, anlæg og tjenesteydelser – og i vidt omfang også projekter, hvor kommunen har givet støtte eller tilskud – skal således indeholde en *arbejdsklausul*.

Arbejdsklausulen stiller krav om, at løn- og ansættelsesvilkår som minimum skal være på niveau med den landsdækkende overenskomst for arbejde af samme art. Arbejdsklausulen indeholder et kædeansvar. Det betyder, at hovedleverandøren er ansvarlig for, at alle underleverandører – og hele kæden af underleverandører – overholder arbejdsklausulen.

## Uddannelses- og beskæftigelsesklausuler

På opgaver, hvor der er potentiale for at uddanne elever og lærlinge (erhvervsuddannelser), skal kontrakten desuden indeholde en *uddannelsesklausul*. Uddannelsesklausulen stiller krav om et antal elev- eller lærepladser på projekter af en vis størrelse og varighed. Hvis en leverandør ikke kan finde det antal praktikanter, der er krav om i uddannelsesklausulen – eller ikke kan godkendes som praktikvirksomhed – kan leverandøren blive pålagt at beskæftige et tilsvarende antal ledige i fx fleksjob.

## Støtte og tilskud

Siden 2016 har Københavns Kommune yderligere stillet krav om arbejds- og uddannelsesklausuler, når kommunen udbetaler støtte eller tilskud til projekter eller aktiviteter.

Der skal anvendes to forskellige arbejdsklausuler, alt efter hvilken type modtager, der er tale om.

- Hvis der udbetales tilskud til en aktivitet, *skal* arbejdsklausulen indeholde et kædeansvar
- Hvis der udbetales støtte til en institution, skal arbejdsklausulen *ikke* indeholde et kædeansvar

## Kontroller

CSR-enheden kontrollerer overholdelse af kommunens klausuler. I det arbejde vægtes en høj grad af fysisk tilstedeværelse. CSR-enheden gennemfører ca. 600 kontroller om året, både screeningsbesøg, hvor enheden tager ud på en arbejdsplads og taler med medarbejderne om løn og ansættelsesvilkår, og dokumentkontroller, hvor CSR-enheden anmoder om dokumentation på udvalgte medarbejdere og på det grundlag laver en beregning af, hvorvidt lønnen er på niveau med den landsdækkende overenskomst for arbejde af samme art.

Alle kontroller er uanmeldte, og CSR-enheden arbejder efter en risikomodel, hvor indsatsen prioriteres dér, hvor der vurderes at være størst risiko for overtrædelser.

Kontraktholdere i de relevante forvaltninger bliver løbende orienteret om eventuelle sager på deres aftaler, og CSR-enheden kommer med anbefalinger, såfremt overtrædelser kræver brug af sanktioner.

## Miljø og Klima

CSR-enheden vil fra 1. maj 2019 stå til rådighed for hjælp og vejledning i forhold til implementering af Københavns Kommunes vedtagne miljø- og klimakrav. CSR-enheden er ansvarlig for at:

- Sikre, at de miljø- og klimakrav, som Københavns Kommune har besluttet at efterleve, er tilgængelige for fagforvaltningerne i et overskueligt og brugervenligt format
- Yde generel rådgivning om miljø- og klimakrav
- Håndtere det videre arbejde med udvikling af miljømærkekravene i samarbejde med Miljømærkning Danmark

Indgå i relevante samarbejdsfora som POGI m.fl.

## Fungerer alt som det skal?

Hold øje med din bygning og dine anlæg. Kontakt KEIDs **HelpDesk** eller ring **33 66 61 00**, hvis du fx oplever et utæt afløbsrør eller en defekt radiator.

