

Københavns Ejendomme

Brugertilfredshedsundersøgelse 2012



8. november 2012

0 Indhold

0	Indhold	1
1	Resumé af hovedkonklusioner	2
2	Metode.....	5
3	Brugernes tilfredshed med vedligeholdelse af ejendommen	8
4	Brugernes tilfredshed med KEjd's information i forbindelse med vedligeholdelse af ejendommen	12
5	Brugernes tilfredshed med KEjd ved driftsforstyrrelser	14
6	Brugernes tilfredshed med KEjd ved huslejeopkrævning.....	22
7	Snitflader mellem brugerne og KEjd.....	27
8	Brug af KEjd's hjemmeside.....	32
9	Huge Consulting ApS.....	36

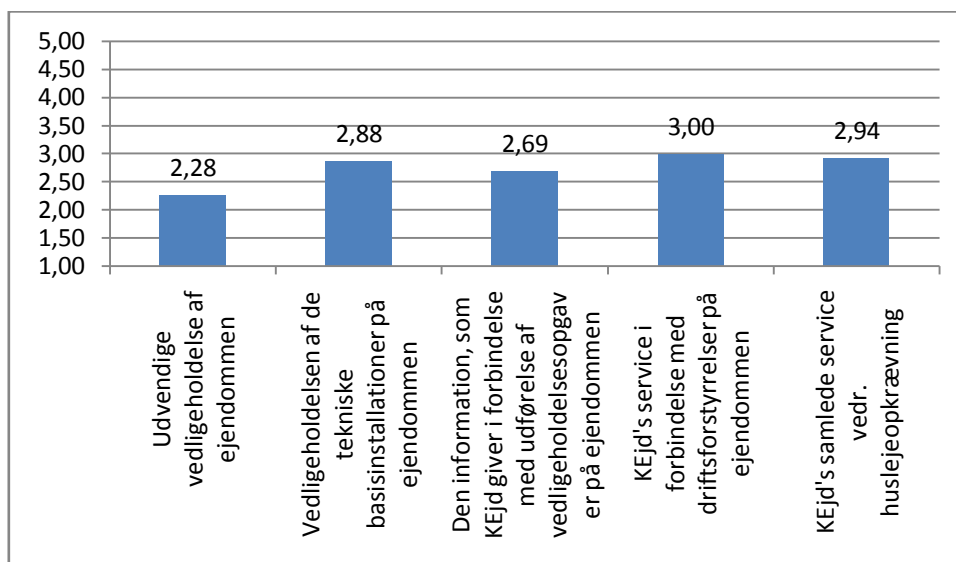
1 Resumé af hovedkonklusioner

KEjd foretager hvert andet år en brugertilfredshedsundersøgelse blandt kommunale brugere af kommunale ejendomme. I år er det besluttet, at lade et eksternt firma udføre denne undersøgelse. Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført af analysefirmaet Huge Consulting ApS i september 2012. For at få input til spørgeskemaet i undersøgelsen har Huge Consulting ApS gennemført workshops med både bestillere i fagforvaltningerne og repræsentanter for brugerne. Undersøgelsen måler brugernes tilfredshed med følgende 5 hovedparametre:

- 1 "Udvendig vedligeholdelse af ejendommen"
- 2 "Vedligeholdelse af de tekniske basisinstallationer på ejendommen"
- 3 "Den information som KEjd giver i forbindelse med udførelse af vedligeholdelsesopgaver"
- 4 "KEjd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser på ejendommen"
- 5 "KEjd's samlede service vedr. huslejeopkrævning"

Hovedparametrene 1-3 er inddraget efter ønske fra brugerne som nye parametre i brugertilfredshedsundersøgelsen i 2012. Tilfredsheden på disse parametre kan dermed ikke sammenlignes med tidligere undersøgelser.

Figur 1.1 Gennemsnitlig tilfredshed på de 5 hovedparametre



Som det fremgår af figur 1.1 viser undersøgelsen, at tilfredsheden med de 3 nye parametre ligger lavere end på de to oprindelige hovedparametre. Lavest er tilfredsheden med "Udvendig vedligeholdelse af ejendommen" og "KEjd's information i forbindelse med udførelse af vedligeholdelsesopgaver".



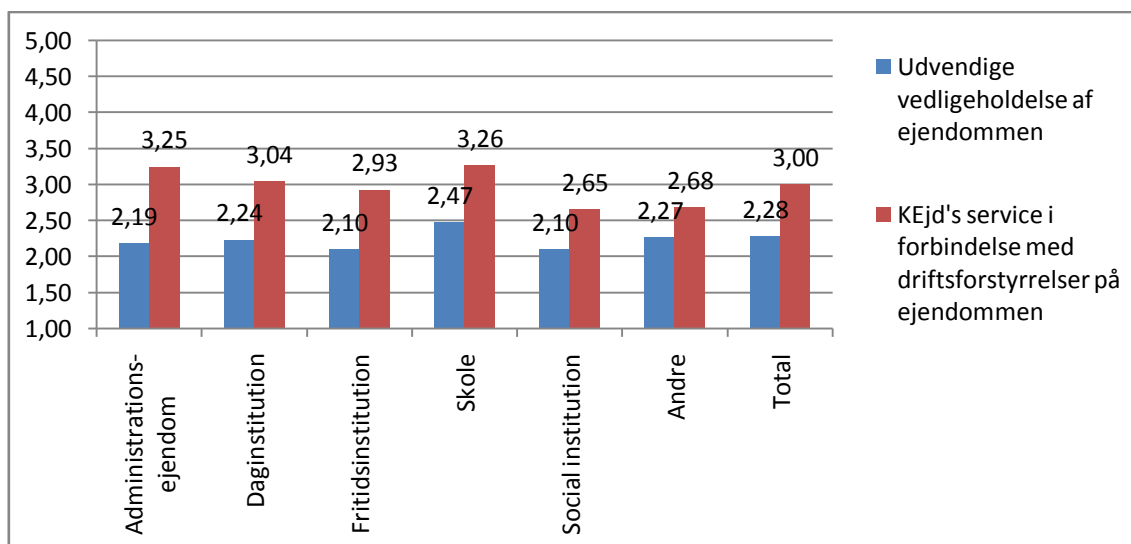
Figur 1.1 viser desuden, at tilfredsheden ligger højest blandt respondenterne på hovedparameter 4 "KEjd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser". I forhold til 2010 er der sket en lille stigning på dette hovedparameter (fra 2,86 til 3,00). Der er sket et lille fald i tilfredsheden siden 2010 på delparametrene: "Mulighed for at få fat på en medarbejder ved driftsforstyrrelser" (fra 3,38 til 3,23), "KEjd's kommunikation om, hvordan driftsforstyrrelser udbedres" (fra 3,06 til 2,92) og "KEjd's reaktionstid fra henvendelse til løsning af driftsforstyrrelser" (fra 3,04 til 2,87).

Næst højest tilfredshed opnås på hovedparameter 5 "KEjd's service i forbindelse med huslejeopkrævning". Den målte tilfredshed er steget en lille smule i forhold til 2010 (fra 2,73 til 2,94). Respondenternes tilfredshed med delparametrene "Muligheden for at få fat på en medarbejder, der kan hjælpe dig med spørgsmål om husleje", "KEjd's reaktionstid fra spørgsmål til svar vedr. husleje" og "KEjd's evne til at forklare dig, hvordan din husleje er sammensat og reguleres" er på niveau med niveauet for 2010.

Forskel i tilfredsheden blandt institutionstyper

Undersøgelsen viser desuden, at der er forskel i tilfredsheden blandt respondenter fra de forskellige institutionstyper (se figur 1.2).

Figur 1.2 Gennemsnitlig tilfredshed med udvendig vedligeholdelse af ejendommen og KEjd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser på ejendommen fordelt på ejendomstyper



Eksempelvis har respondenter fra skoler en gennemsnitlig tilfredshed med udvendig vedligeholdelse på 2,47, hvor respondenter fra sociale institutioner har en gennemsnitlig tilfredshed på 2,10. Respondenter fra skoler er samtidig mere tilfredse (gns. tilfredshed = 3,26) end respondenter fra sociale institutioner (gns. tilfredshed = 2,65) med KEjd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser. I undersøgelsens resultater spores en tendens til, at der er sammenhæng mellem graden af

respondenternes tilfredshed med den udvendige vedligeholdelse og deres tilfredshed med KEjd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser.

Det er endvidere karakteristisk for undersøgelsens resultater, at de bygger på en bred variation i besvarelserne. Således er der en stor andel af både tilfredse respondenter og utilfredse respondenter. Der bør derfor være potentiale for KEjd til at undersøge bestpractice blandt de tilfredse brugere og overføre disse erfaringer til områder, hvor det halter med tilfredsheden. Respondenternes konkrete forslag til forbedringer af KEjd's information og service fremgår ved gennemgangen af de enkelte parametre i rapporten.

2 Metode

2.1 Om brugertilfredshedsundersøgelsen 2012

KEjd's brugertilfredshedsundersøgelse 2012 er en videreførelse af tilsvarende brugertilfredshedsundersøgelser, som blev gennemført i 2009 og 2010.

Det har været et politisk ønske, at brugertilfredshedsundersøgelsen i 2012 gennemføres af et uafhængigt konsulentfirma. KEjd har efter en udbudsrunde valgt at lade Huge Consulting ApS stå for gennemførelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen.

Som led i at holde brugertilfredshedsundersøgelsen indholdsmæssigt opdateret og relevant i forhold til de brugere, som er i kontakt med KEjd, har Huge Consulting ApS indledningsvist holdt samtaler med relevante medarbejdere fra KEjd samt afholdt 2 workshops med henholdsvis bestillere frade enkelte forvaltninger samt brugere fra forskellige typer ejendomme.

I forbindelse med opdateringen af undersøgelsen er der foretaget tilretninger og ændringer, hvorfor ikke alle resultater fra 2012 kan sammenlignes med tidligere år.

Af væsentlige ændringer i forhold til 2009 og 2010 skal nævnes, at brugerne ønsker "Tilfredshed med udvendig vedligeholdelse af ejendommen", "Tilfredshed med vedligeholdelsen af tekniske basisinstallationer" samt "Tilfredshed med information i forbindelse med udførelse af vedligeholdelsesopgaver" inddraget i brugertilfredshedsundersøgelsen. Brugernes begrundelse er, at dette er vigtige parametre i forhold til tilfredsheden med KEjd. Desuden har brugerne den opfattelse, at tilfredsheden med servicen i forbindelse med driftsforstyrrelser og huslejeopkrævning er stærkt påvirket af brugernes generelle tilfredshed med ejendommen.

Spørgsmål vedr. tilfredshed i forbindelse med driftmæssige forstyrrelser er kun stillet brugere, som har haft kontakt med KEjd vedr. driftmæssige forstyrrelser inden for det seneste år. Spørgsmål vedr. tilfredshed i forbindelse med huslejeopkrævning er kun stillet brugere, som har haft kontakt med KEjd vedr. huslejeopkrævning inden for det seneste år.

Brugerne har som tidligere år kunnet vurdere deres tilfredshed på en 5 punkts skala gående fra meget utilfreds til meget tilfreds. Ved gennemsnitsberegninger på tilfredshed er "meget utilfreds" scoret 1 og "meget tilfreds" er scoret 5. Ved tilfredshedsspørgsmål er "Ved ikke" kategorien udeladt af beregningerne.



Der er anvendt ét spørgeskema, og hver ejendom har haft mulighed for at afgive 2 besvarelser såfremt, at det er forskellige medarbejdere på ejendommen, som varetager kontakten til KEjd vedr. driftsforstyrrelser og huslejeopkrævning. Brugerne er blevet inviteret til undersøgelsen via e-mail, og der er blevet anvendt et internet-skema.

I alt er invitationen til brugertilfredshedsundersøgelsen sendt ud til 559 forskellige ledere i kommunale ejendomme. Ledere, som varetager ledelsen på flere ejendomme, er kun blevet inviteret én gang.

Tabel 2.1 Deltagelse i brugertilfredshedsundersøgelsen

Svarhyppighed	Antal svar
40ejendomme har afgivet 2 besvarelser	80
208 ejendomme har afgivet 1 besvarelse	208
311ejendomme har ikke afgivet besvarelse	0
Antal besvarelser i alt	288

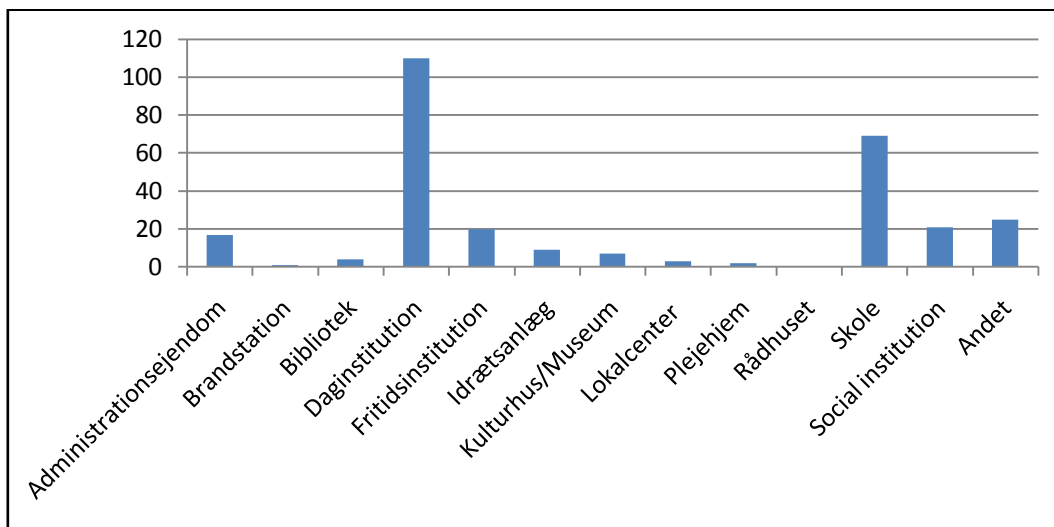
De 248(40 + 208) forskellige ejendomme, som har deltaget i brugertilfredshedsundersøgelsen 2012, udgør godt 44 % af alle inviterede ejendomme. Om end svarprocenter metodemæssigt ikke helt kan sammenlignes med 2010, så er niveauet for deltagelse i brugertilfredshedsundersøgelsen 2012 på niveau med 2010.

I forhold til antal deltagere i undersøgelsen fra de enkelte forvaltninger er indkomne besvarelser repræsentative.

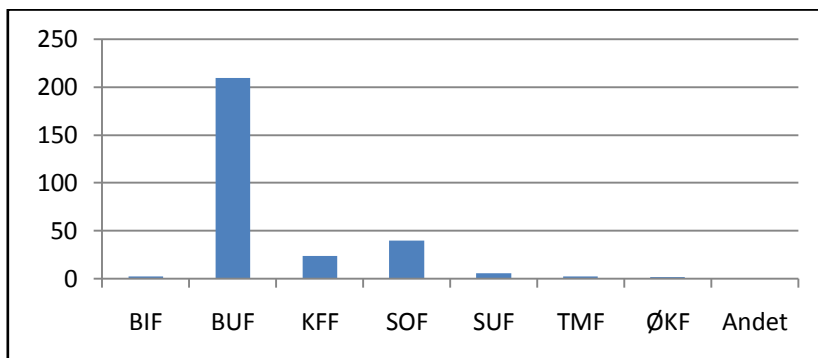
2.2 Respondenters profil

De fleste af respondenterne er ansat i en dagsinstitution (38 %) eller på en skole (24 %) (se figur 2.1).

Der er et tilstrækkeligt antal respondenter fra administrationsejendomme, dagsinstitutioner, fritidsinstitutioner, skoler og sociale institutioner til, at der kan foretages sammenligninger af tilfredsheden mellem de 5 typer af ejendomme.

Figur 2.1 Antal respondenter fordelt på type af ejendom

73 % af alle respondenter er fra ejendomme, som anvendes af BUF. Respondenter fra ejendomme under SOF udgør 14 % af alle respondenter.

Figur 2.2 Antal respondenter fordelt på forvaltning

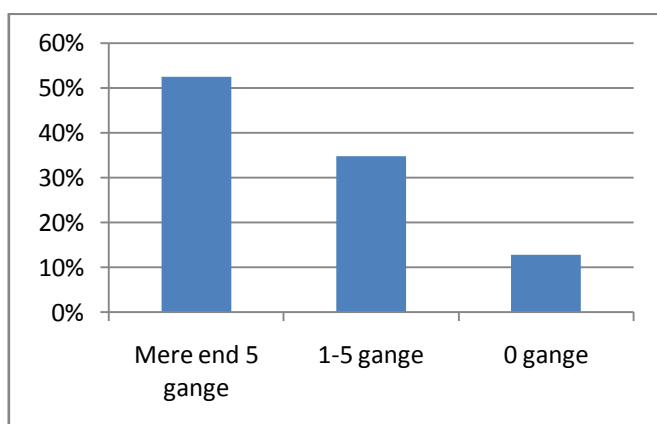
Figur 2.2. viser antal respondenter fordelt på forvaltning. Der er et tilstrækkeligt antal respondenter fra BUF, KFF og SOF til, at der kan foretages sammenligninger af tilfredsheden mellem de 3 forvaltninger.

3 Brugernes tilfredshed med vedligeholdelse af ejendommen

3.1 Brugernes kontakt med KEjd vedr. vedligeholdelse af ejendommen inden for det seneste år

87 % af respondenterne har været i kontakt med KEjd vedr. vedligeholdelse af deres ejendom inden for det seneste år (se figur 3.1).

Figur 3.1 Brugernes kontakt med KEjd vedr. vedligeholdelse af ejendommen inden for det seneste år



Alle respondenter fra KFF (100 %) har været i kontakt med KEjd vedr. vedligeholdelse af deres ejendom inden for det seneste år.

Især respondenter fra Amager Vest, Det Centrale byområde og Valby har hyppig kontakt med KEjd vedr. vedligeholdelse af deres ejendom.

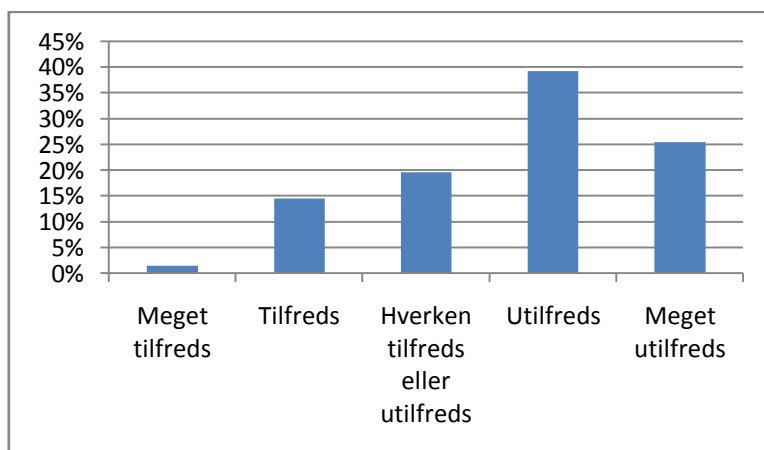
3.2 Brugernes tilfredshed med udvendig vedligeholdelse af ejendommen

Spørgsmålet ”Tilfredshed med udvendig vedligeholdelse af ejendommen” udgør hovedparameter 1.

I forhold til andre områder, hvor brugernes tilfredshed måles, er udvendig vedligeholdelse af ejendommen det område, hvor respondenterne er mindst tilfredse.

15 % af respondenterne er tilfredse med den udvendige vedligeholdelse af ejendommen (se figur 3.2). 64 % af respondenterne er utilfredse med den udvendige vedligeholdelse af ejendommen.

Figur 3.2 Brugernes tilfredshed med den udvendige vedligeholdelse af ejendommen



Mest tilfredse er respondenter fra skoler, hvor 20 % af respondenterne er tilfredse med den udvendige vedligeholdelse af ejendommen. Mest utilfredse er respondenter fra administrationsejendomme, daginstitutioner og fritidsinstitutioner, hvor ca. 70 % af respondenterne er utilfredse med den udvendige vedligeholdelse af ejendommen.

Mest tilfredse er respondenter fra Amager Vest, Amager Øst, Det centrale byområde, Nørrebro og Vanløse. I disse områder er mellem 20 % og 32 % af respondenterne tilfredse med den udvendige vedligeholdelse af ejendommen. Mest utilfredse er respondenter fra Bispebjerg og Østerbro, hvor ca. 75 % af respondenterne er utilfredse med den udvendige vedligeholdelse af ejendommen.

At der både er en stor andel tilfredse brugere og utilfredse brugere kunne tyde på, at der er differentieret vedligeholdelsesstandard for den udvendige vedligeholdelse på de forskellige ejendomme.

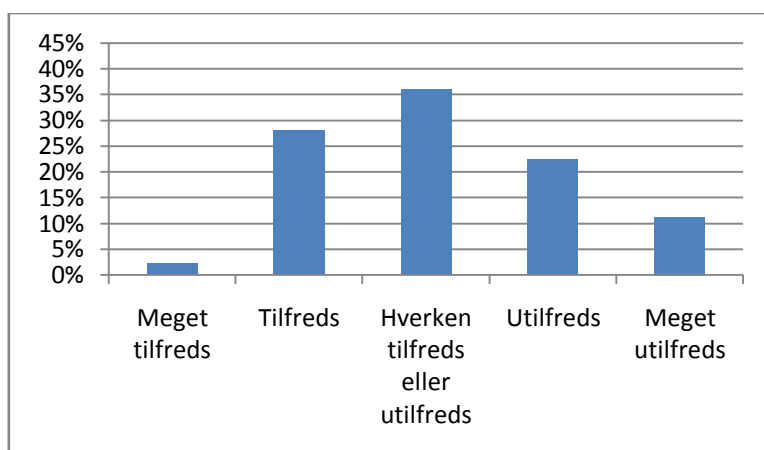
3.3 Brugernes tilfredshed med vedligeholdelsen af de tekniske basisinstallationer på ejendommen

Spørgsmålet "Tilfredshed med vedligeholdelsen af de tekniske basisinstallationer på ejendommen" udgør hovedparameter 2.

Generelt er respondenterne mere tilfredse med vedligeholdelsen af de tekniske basisinstallationer på ejendommen, end de er med den udvendige vedligeholdelse af ejendommen.

30 % af respondenterne er tilfredse med vedligeholdelsen af de tekniske basisinstallationer på ejendommen (se figur 3.3). 33 % af respondenterne er utilfredse med vedligeholdelsen af de tekniske basisinstallationer på ejendommen.

Figur 3.3 Brugernes tilfredshed med vedligeholdelse af de tekniske basisinstallationer på ejendommen



Mest tilfredse er respondenter fra skoler, hvor 40 % af respondenterne er tilfredse med vedligeholdelsen af de tekniske basisinstallationer på ejendommen.

I BUF er 33 % af respondenterne tilfredse med vedligeholdelsen af de tekniske basisinstallationer på ejendommen. Til sammenligning er tallet kun 17% for KFF og 21 % for SOF.

Respondenter fra Amager Vest, Amager Øst, Brønshøj-Husum, Nørrebro, Vanløse og Vesterbro/Kgs. Enghave er mest tilfredse med vedligeholdelsen af de tekniske basisinstallationer på ejendommen.

At der både er tilfredse brugere og utilfredse brugere kunne tyde på, at der er differentieret vedligeholdelsesstandard for de tekniske basisinstallationer på de forskellige ejendomme.



3.4 Brugernes bemærkninger til vedligeholdelsen af ejendommen

Respondenterne virker ret engagerede i vedligeholdelsen af deres ejendom, hvilket kommer til udtryk i deres kommentarer vedr. udvendig vedligeholdelse og vedligeholdelse af de tekniske basisinstallationer på ejendommen.

Generelt har respondenterne nævnt specifikke forhold på deres ejendom, som de mener, der ikke er vedligeholdt godt nok. Visse respondenter udtrykker ærgerlighed over, at ejendommen ikke vedligeholdes tilstrækkeligt, således at skaderne forværres.

Nogle respondenter mener, at KEjd sikkert ikke har alle de økonomiske ressourcer, der er nødvendige for at kunne foretage en tilfredsstillende vedligeholdelse af ejendommen.

Andre respondenter mener, at dialogen med KEjd vedr. vedligeholdelse ikke er optimal. Bl.a. nævnes lang sagsbehandlingstid, manglende overholdelse af vedligeholdelsesplaner, manglende information om servicebesøg, tidsforbrug ved rykning for svar fra KEjd gentagende gange og omstændelig arbejdsgang fra KEjd's side.

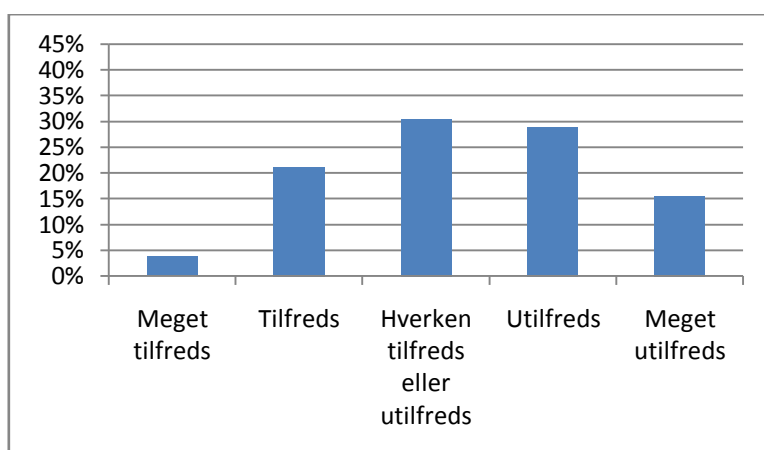
4 Brugernes tilfredshed med KEjd's information i forbindelse med vedligeholdelse af ejendommen

4.1 Brugernes tilfredshed med den information, som KEjd giver i forbindelse med vedligeholdelse af ejendommen

Spørgsmålet "Tilfredshed med den information, som KEjd giver i forbindelse med vedligeholdelse af ejendommen" udgør hovedparameter 3.

25 % af respondenterne er tilfredse med den information, som KEjd giver i forbindelse med vedligeholdelse af ejendommen (se figur 4.1). 44 % af respondenterne er utilfredse med den information, som KEjd giver i forbindelse med vedligeholdelse af ejendommen.

Figur 4.1 Brugernes tilfredshed med den information, som KEjd giver i forbindelse med vedligeholdelse af ejendommen



Mest tilfredse er respondenter fra skoler og administrationsejendomme, hvor 32 % af respondenterne er tilfredse med den information, som KEjd giver i forbindelse med vedligeholdelse af ejendommen.

Mest tilfredse er respondenter fra Amager Øst, Nørrebro, Valby og Vesterbro/Kgs. Enghave. I disse områder er mellem 30 % og 41 % af respondenterne tilfredse med den information, som KEjd giver i forbindelse med vedligeholdelse af ejendommen.

Mest utilfredse er respondenter fra Bispebjerg, Brønshøj-Husum og Østerbro. I disse områder er mellem 53 % og 60 % af respondenterne utilfredse med den information, som KEjd giver i forbindelse med vedligeholdelse af ejendommen.

I KFF er 67 % af respondenterne utilfredse med den information, som KEjd giver i forbindelse med vedligeholdelse af ejendommen.

At der er stor variation i tilfredsheden med den information, som KEjd giver i forbindelse med vedligeholdelse af ejendommen, kan tyde på, at der er variation i informationen til de enkelte ejendomme.

4.2 Brugernes forslag til, hvordan KEjd kan forbedre sin information i forbindelse med udførelse af vedligeholdelsesopgaver på ejendommen

Generelt ønsker respondenterne bedre information fra KEjd i forbindelse med udførelse af vedligeholdelse af ejendommen. Enkelte respondenter har dog oplyst, at der er sket en forbedring på det seneste.

Respondenterne nævner følgende som forslag til bedre information:

- Orienter og give information forud for vedligeholdelse om hvem der kommer og hvornår vedligeholdelse bliver udført
- Beskrive problemet overfor håndværker så ikke institutionen selv skal gøre dette
- Ringe/maile tilbage når det er aftalt, hvad enten det er positivt eller negativt svar
- Periodiske (årlige) statusmøder
- Lave plan for udførelse af vedligeholdelsesopgaver for den enkelte ejendom
- Gøre plan for vedligeholdelse af ejendommen offentlig tilgængelig
- Tage referat ved møder
- Være synlige i forhold til brugerne

Samlet må det konkluderes, at der er en lang række konkrete områder, hvor KEjd har mulighed for at forbedre informationen i forhold til brugerne, så brugernes tilfredshed med informationen omkring vedligeholdelsesopgaver kan øges.



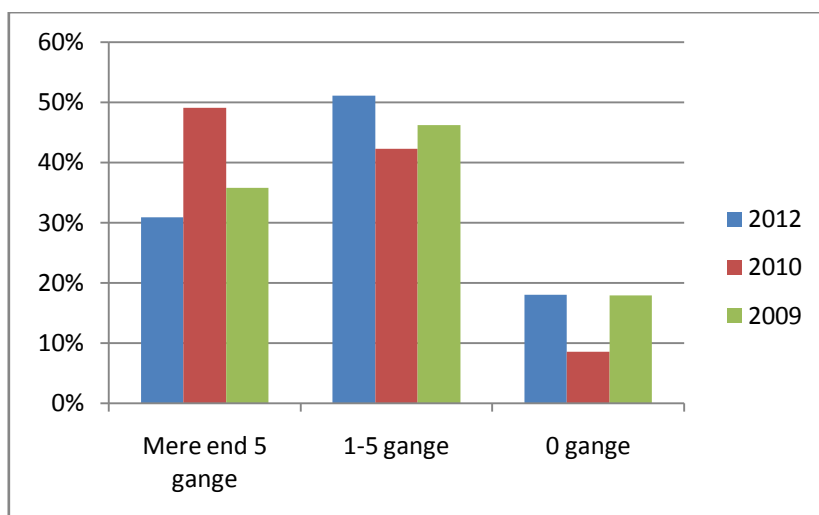
5 Brugernes tilfredshed med KEjdved driftsforstyrrelser

5.1 Brugernes kontakt med KEjdvedr. driftsforstyrrelser på ejendommen inden for det seneste år

82 % af respondenterne har haft kontakt med KEjd vedr. driftsforstyrrelser inden for det seneste år (se figur 5.1).

I forhold til 2010 er hyppigheden af brugernes kontakt vedr. driftsforstyrrelser til KEjd faldet. Der er i 2012 færre respondenter med "mere end 5 gange" kontakt og flere respondenter med "1-5 gange" og "0 gange" kontakt. Det kunne tyde på, at der er sket en nedgang i antallet af driftsforstyrrelser.

Figur 5.1 Brugernes kontakt med KEjd vedr. driftsforstyrrelser på ejendommen indenfor det seneste år



I områderne Bispebjerg og Valby har næsten 50 % af respondenterne haft mere end 5 gange kontakt vedr. driftsmæssige forstyrrelser inden for det seneste år. I Amager Øst har 11 % af respondenterne haft mere end 5 gange kontakt vedr. driftsmæssige forstyrrelser inden for det seneste år.

5.2 Udvikling i brugernes tilfredshed med KEjd ved driftsforstyrrelser på ejendommen

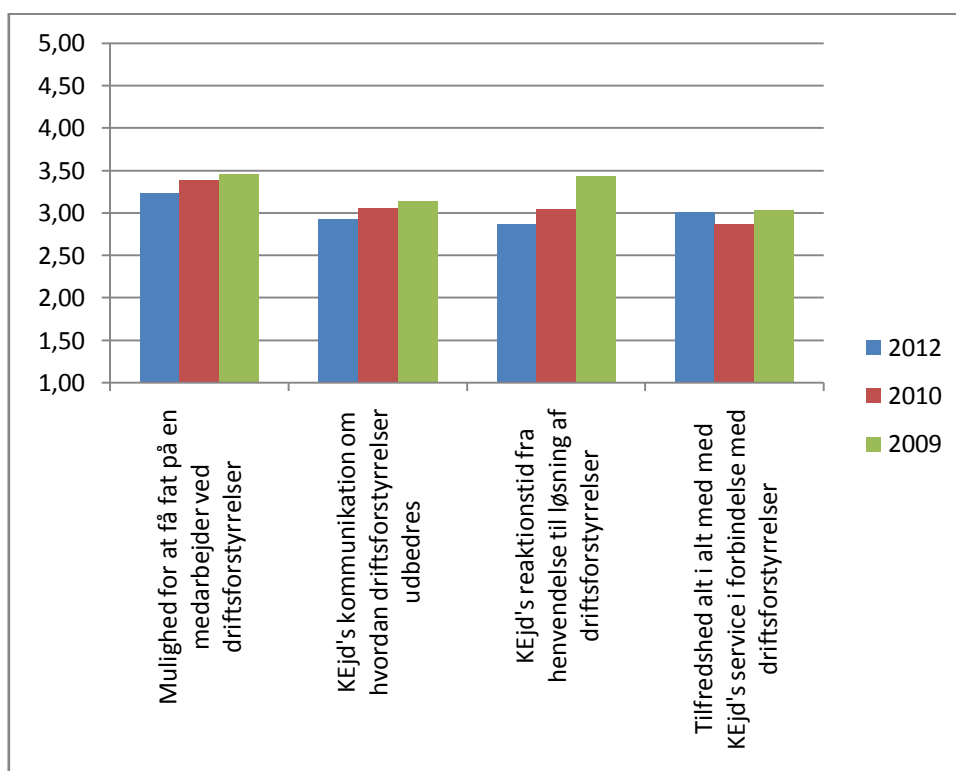
Alle respondenter, som har været i kontakt med KEjd vedr. driftsforstyrrelser inden for det seneste år, er blevet bedt om at vurdere KEjd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser.



Spørgsmålet "Tilfredshed alt i alt med KEJd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser" udgør hovedparameter 4.

På hovedparameteren "Tilfredshed alt i alt med KEJd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser" er der sket en lille stigning i tilfredsheden i forhold til 2010. På delparametrene "Mulighed for at få fat på en medarbejder ved driftsforstyrrelser", "KEJd's kommunikation om hvordan driftsforstyrrelser udbedres" og "KEJd's reaktionstid fra henvendelse til løsning af driftsforstyrrelser" er der sket et lille fald i tilfredsheden siden 2010 (se figur 5.2).

Figur 5.2 Udvikling i brugernes tilfredshed med KEJd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser

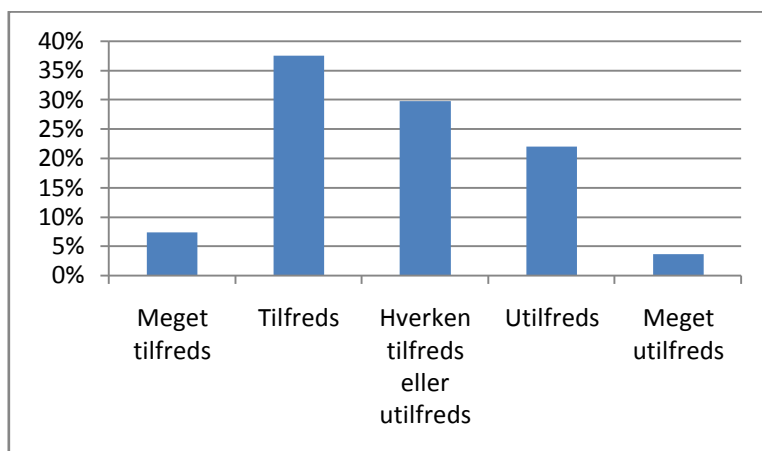


5.3 Brugernes tilfredshed med KEJd ved driftsforstyrrelser på ejendommen

Det karakteristiske ved respondenternes vurdering af deres tilfredshed med KEJd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser er, at der både er tilfredse respondenter og utilfredse respondenter (se figur 5.3). Altså bør der være noget potentiale for KEJd til at lære, hvad der skaber tilfredse brugere og overføre disse erfaringer til områder, hvor det halter med tilfredsheden.



Figur 5.3 Brugernes tilfredshed med muligheden for at få fat på en medarbejder fra KEJd ved driftsforstyrrelser

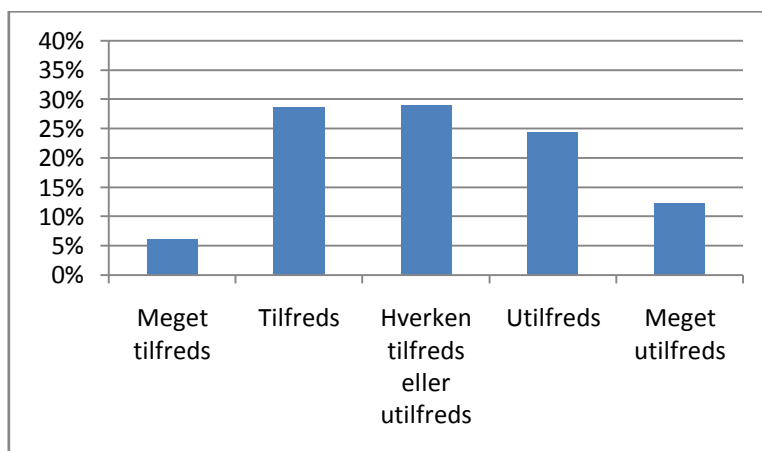


44 % af respondenterne er tilfredse med muligheden for at få fat på en medarbejder fra KEJd ved driftsforstyrrelser. 26 % af respondenterne er utilfredse med muligheden for at få fat på en medarbejder fra KEJd ved driftsforstyrrelser.

Tilfredsheden med muligheden for at få fat på en medarbejder fra KEJd ved driftsforstyrrelser er størst blandt respondenter på skoler (54 % er tilfredse) og blandt respondenter fra SOF (60 % er tilfredse).

Utilfredsheden med muligheden for at få fat på en medarbejder fra KEJd ved driftsforstyrrelser er størst blandt respondenter i dagsinstitutioner (30 % er utilfredse) og blandt respondenter fra KFF (35 % er utilfredse).

Figur 5.4 Brugernes tilfredshed med KEJd's kommunikation om hvordan driftsforstyrrelser udbedres

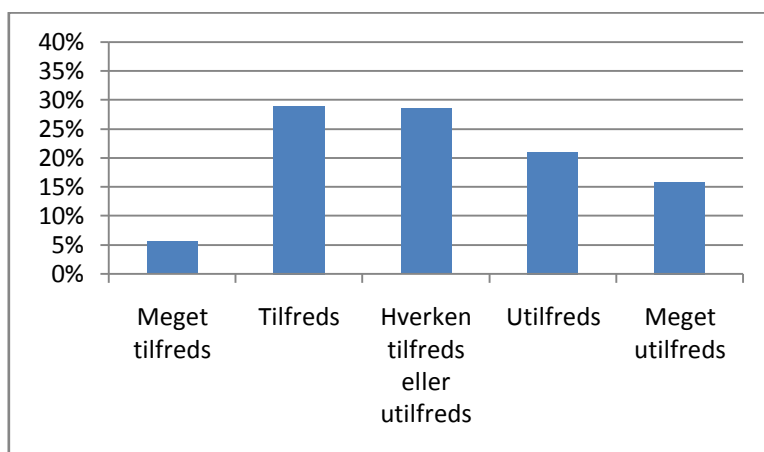


35 % af respondenterne er tilfredse med KEjd's kommunikation om, hvordan driftsforstyrrelser udbedres (se figur 5.4). 36 % af respondenterne er utilfredse med KEjd's kommunikation om, hvordan driftsforstyrrelser udbedres.

Mest tilfredseer respondenter fra skoler, hvor 47 % af respondenterne er tilfredse med KEjd's kommunikation om, hvordan driftsforstyrrelser udbedres.

Mest utilfredse er respondenter fra dagsinstitutioner (42 % er utilfredse) og respondenter fra KFF (65 % er utilfredse).

Figur 5.5 Brugernes tilfredshed med KEjd's reaktionstid fra henvendelse til løsning af driftsforstyrrelser

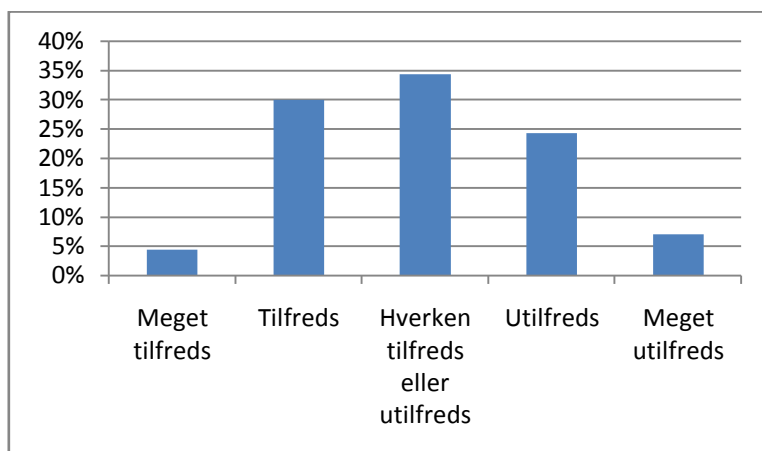


35 % af respondenterne er tilfredse med KEjd's reaktionstid fra henvendelse til løsning af driftsforstyrrelser. 37 % af respondenterne er utilfredse med KEjd's reaktionstid fra henvendelse til løsning af driftsforstyrrelser.

Mest tilfredse med KEjd's reaktionstid fra henvendelse til løsning af driftsforstyrrelser er respondenter fra skoler (51 % er tilfredse) og respondenter fra SOF (41 % er tilfredse).

Mest utilfredse er respondenter fra dagsinstitutioner (58 % er utilfredse) og respondenter fra KFF (65 % er utilfredse).

Figur 5.6 Brugernes tilfredshed alt i alt med KEjd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser

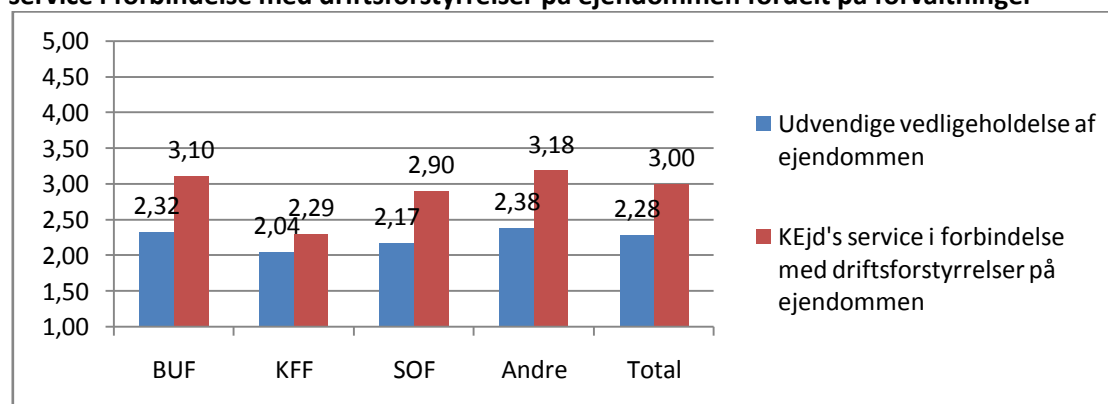


34 % af respondenterne er alt i alt tilfredse med KEjd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser (se figur 5.6). 31 % af respondenterne er alt i alt utilfredse med KEjd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser.

5.4 Tilfredshed med udvendig vedligeholdelse af ejendommen og tilfredshed med KEjd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser

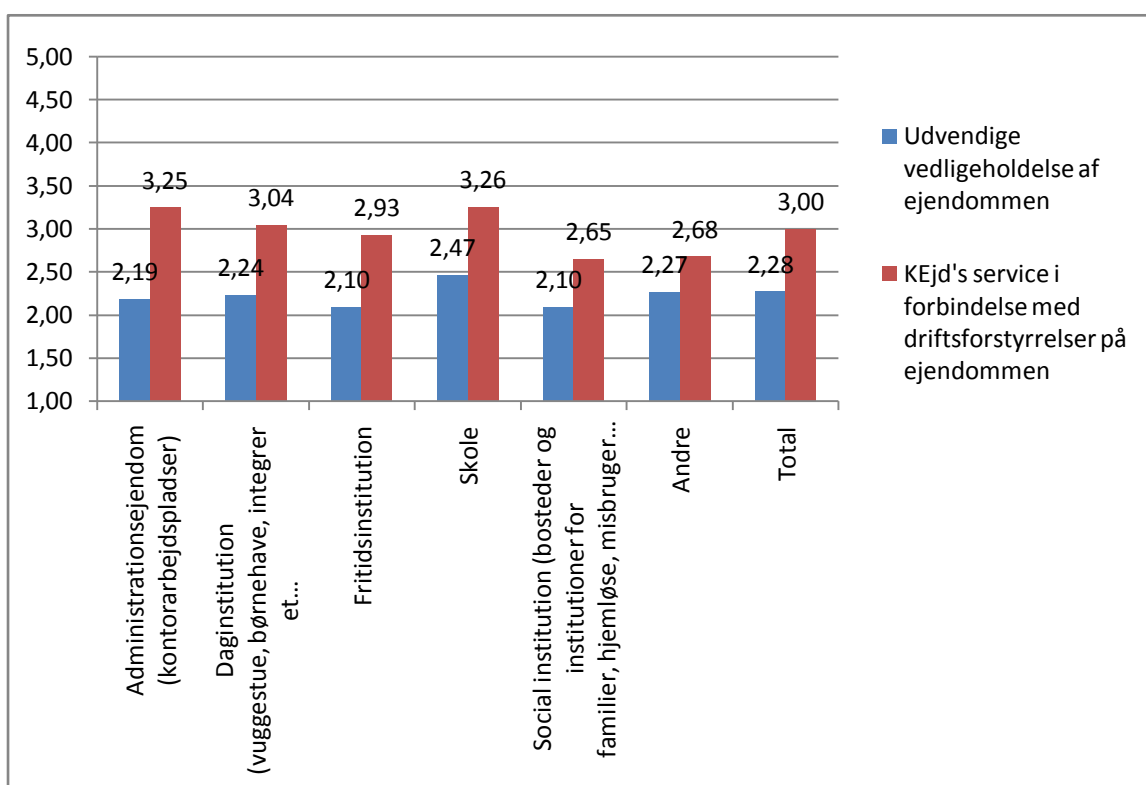
Undersøgelsen viser, at der rent statistisk er forholdsvis stor korrelation i tilfredsheden (korrelationskoefficient = 0,52) mellem hovedparameter 1 "Tilfredshed med udvendig vedligeholdelse af ejendommen" og hovedparameter 4 "Tilfredshed med KEjd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser". Det betyder, at jo mere tilfredse respondenter er med den udvendige vedligeholdelse af ejendommen, jo mere tilfredse er respondenter med KEjd's service ved driftsforstyrrelser. Denne sammenhæng mellem tilfredshed på parameter 1 og 4 ses i figur 5.7.

Figur 5.7 Gennemsnitlig tilfredshed med udvendig vedligeholdelse af ejendommen og KEjd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser på ejendommen fordelt på forvaltninger



Figur 5.7 viser, at der er forskel i tilfredsheden blandt forvaltningerne. BUF er mere tilfreds end gennemsnittet med den udvendige vedligeholdelse (2,32) og samtidig mere tilfreds end gennemsnittet med KEJd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser (3,10). SOF er derimod mindre tilfreds end gennemsnittet med parameter 1 (2,17) og samtidig mere utilfreds end gennemsnittet med parameter (2,90).

Figur 5.8 Gennemsnitlig tilfredshed med udvendig vedligeholdelse af ejendommen og KEJd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser på ejendommen fordelt på ejendomstyper



Sammenhængen mellem tilfredshed med hovedparameter 1 og 4 ses også i figur 5.8, der viser at der er forskel i tilfredsheden blandt respondenter fra de forskellige institutionstyper. Eksempelvis har respondenter fra skoler en gennemsnitlig tilfredshed med udvendig vedligeholdelse på 2,47, hvor respondenter fra sociale institutioner har en gennemsnitlig tilfredshed på 2,10. Respondenter fra skoler er samtidig mere tilfredse (gns. tilfredshed = 3,26) end respondenter fra sociale institutioner (gns. tilfredshed = 2,65) med KEJd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser. I undersøgelsens resultater spores en tendens til, at der er sammenhæng mellem graden af respondenternes tilfredshed med den udvendige vedligeholdelse og deres tilfredshed med KEJd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser.

5.5 Brugernes uddybende vurderinger af deres tilfredshed med KEjd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser

Respondentene nævner en række grunde til, at de er utilfredse. Omvendt er der også respondenter, som udtrykker deres tilfredshed.

Vedr. service i forbindelse med driftsforstyrrelser nævner nogle respondenter, at servicen kan svinge en hel del fra sag til sag og fra medarbejder til medarbejder hos KEjd. Andre respondenter nævner, at det kan være nødvendigt "at gå op i systemet" eller rykke for svar adskillige gange, før der sker noget.

De respondenter, som alt i alt er tilfredse med KEjd's service i forbindelse med driftsforstyrrelser fremhæver:

- Hurtig reaktion på henvendelser
- Hurtig udbedring af skader
- Tæt samarbejde med KEjd
- Kontaktpersoner gør alt, hvad de kan for at hjælpe, selv om de er hårdt presset
- KEjdfølgerop på, om håndværkerne har udført deres arbejde

Med andre ord er der nogle idéer til forbedringer i servicen ved at lære fra de "gode" sager og de "gode" medarbejdere. Altså lær fra succes-historierne og overfør disse erfaringer til bredere dele af sagsbehandlingen.

5.6 Brugernes ideer til, hvordan KEjd kan forbedre sin service i forbindelse med driftsforstyrrelser på ejendommen

Respondenterne har listet en række ideer til, hvad KEjd kan gøre for at forbedre sin service i forbindelse med driftsforstyrrelser. De forskellige ideer er:

- Generelt være mere serviceminded
- Løbende orientering om hvad der sker i sagen
- Hurtig tilbagemelding om hvordan sagen løses
- Være bedre til at kommunikere til brugerne
- Besøge ejendommen og se skaden
- En hotline som altid svarer
- Benytte eksterne håndværkere ved driftsforstyrrelser, så vil brugere gerne have kontaktinformationer på disse



- Bedre orientering om hvem man skal kontakte i KEjd
- Oprette et web-system som kan håndtere henvendelser om driftsforstyrrelser, så brugere og KEjd har et overblik over sagsgangen

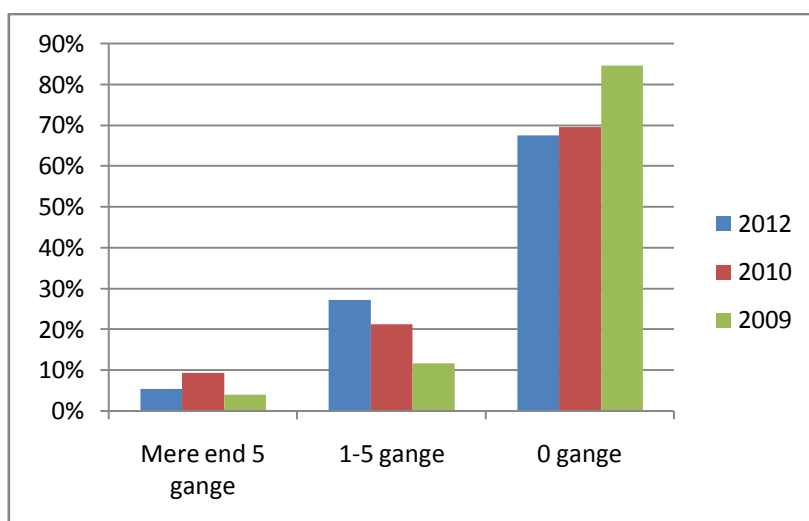


6 Brugernes tilfredshed med KEJdved huslejeopkrævning

6.1 Brugernes kontakt med KEJd vedr. husleje inden for det seneste år

I forhold til tidligere år er der sket en lille stigning i hyppigheden af brugernes henvendelser til KEJd vedr. husleje (se figur 6.1). 32 % af respondenterne blandt alle administrative medarbejdere har været i kontakt med KEJd vedr. husleje indenfor det seneste år.

Figur 6.1 Brugernes kontakt med KEJd vedr. husleje indenfor det seneste år



48 % af respondenterne på skolerne har været i kontakt med KEJd vedr. husleje inden for det seneste år.

6.2 Udvikling i brugernes tilfredshed med KEJd's service i forbindelse med huslejeopkrævning

Alle respondenter, som har været i kontakt med KEJd vedr. huslejeopkrævning inden for det seneste år, er blevet bedt om at vurdere KEJd's service i forbindelse med huslejeopkrævning.

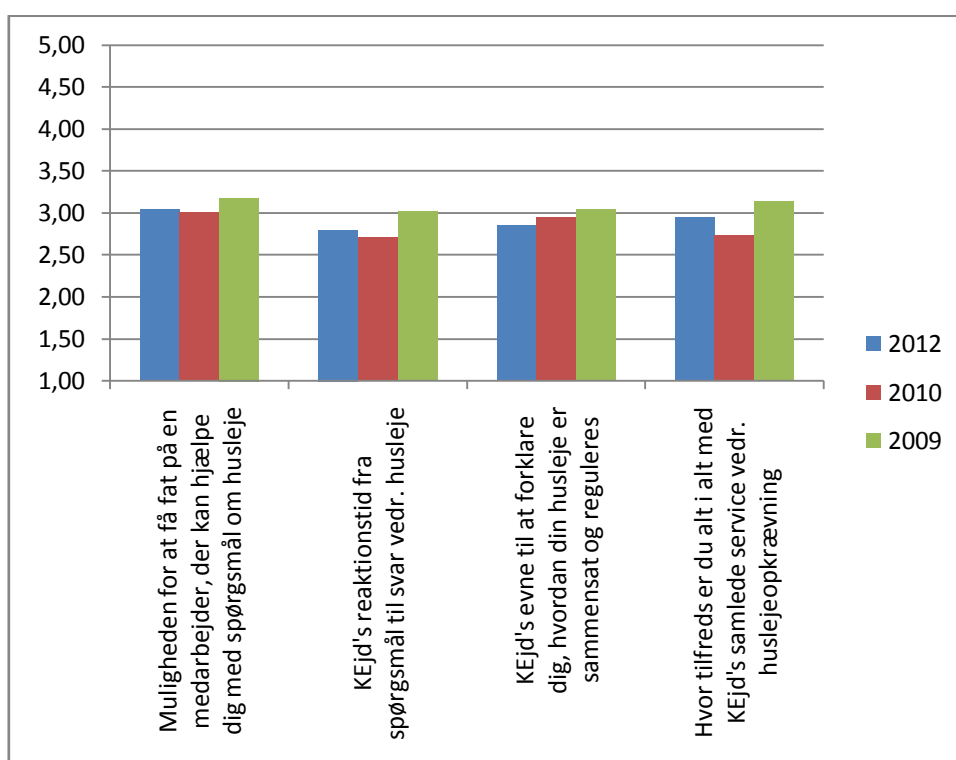
Spørgsmålet "Tilfredshed alt i alt med KEJd's samlede service i forbindelse med huslejeopkrævning" udgør hovedparameter 5.

På hovedparameteren "Tilfredshed alt i alt med KEJd's samlede service i forbindelse med huslejeopkrævning" er der sket en lille stigning i tilfredsheden i forhold til 2010 (se figur 6.2). Respondenternes tilfredshed med delparametrene "Muligheden for at få

fat på en medarbejder, der kan hjælpe dig med spørgsmål om husleje", "KEJd's reaktionstid fra spørgsmål til svar vedr. husleje" og "KEJd's evne til at forklare dig, hvordan din husleje er sammensat og reguleres" er nogenlunde på niveau med niveauet for 2010.

Den samlede tilfredshed med servicen i forbindelse med huslejeopkrævning er nogenlunde på niveau med den samlede tilfredshed med servicen i forbindelse med driftsforstyrrelser.

Figur 6.2 Udvikling i brugernes tilfredshed med KEJd's service i forbindelse med huslejeopkrævning



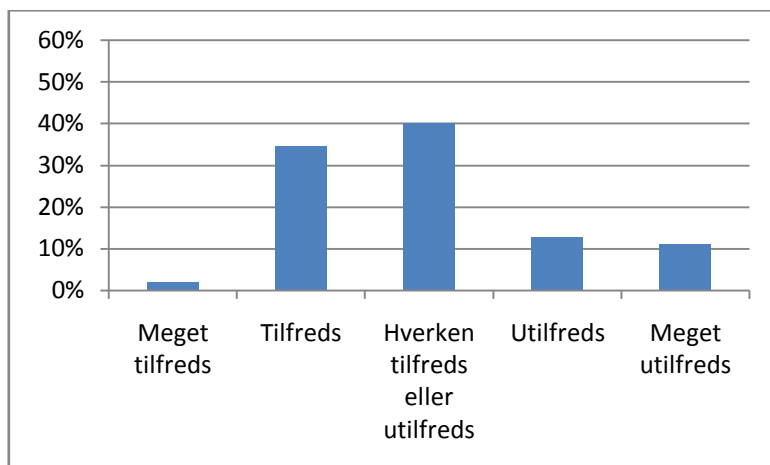
Grundet det lave antal respondenter, som har været i kontakt med KEJd vedr. huslejeopkrævning, er tilfredsheden ikke opgjort i forhold til de forskellige typer af ejendomme.

6.3 Brugernes tilfredshed med KEJd's service i forbindelse med huslejeopkrævning

Overordnet er det kendetegnet ved de enkelte parametre omkring brugernes tilfredshed med KEJd's service, at der både er tilfredse og utilfredse respondenter.

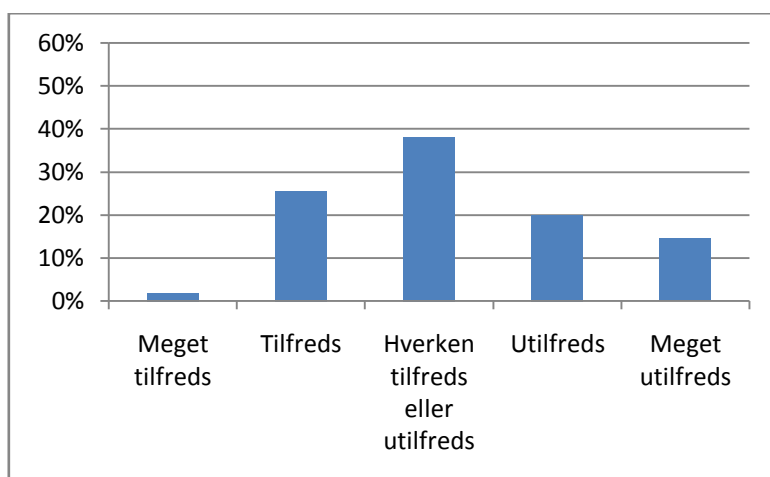
Det er også kendetegnet ved de enkelte parametre, at der er relativt mange respondenter, som hverken er tilfredse eller utilfredse, hvilket kan aflæses i figurene 6.3-6.

Figur 6.3 Brugernes tilfredshed med muligheden for at få fat på en medarbejder, der kan hjælpe med spørgsmål om husleje



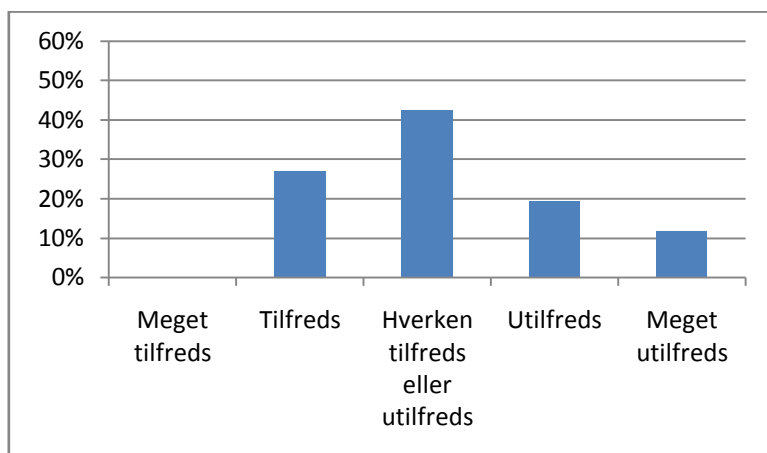
37 % af respondenterne er tilfredse med muligheden for at få fat på en medarbejder, der kan hjælpe med spørgsmål om husleje (se figur 6.3). 23 % af respondenterne er utilfredse med muligheden for at få fat på en medarbejder, der kan hjælpe med spørgsmål om husleje.

Figur 6.4 Brugernes tilfredshed med KEJd's reaktionstid fra spørgsmål til svar vedr. husleje



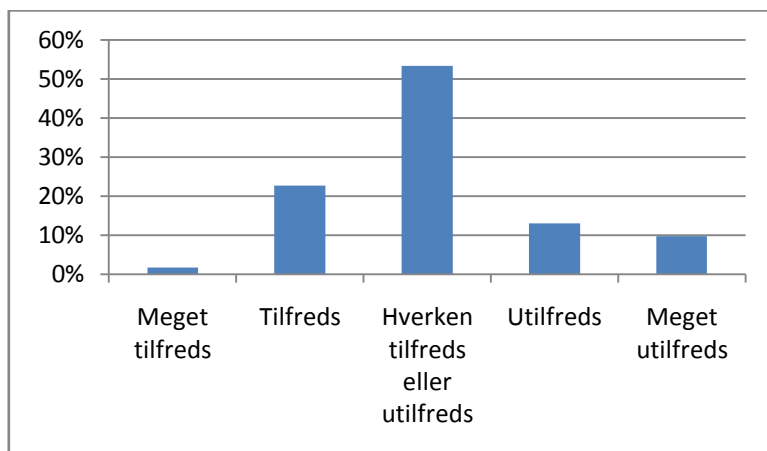
27 % af respondenterne er tilfredse med KEJd's reaktionstid fra spørgsmål til svar vedr. husleje. 25 % af respondenterne er utilfredse med KEJd's reaktionstid fra spørgsmål til svar vedr. husleje (se figur 6.4).

Figur 6.5 Brugernes tilfredshed med KEjd's evne til at forklare, hvordan husleje er sammensat og reguleres



27 % af respondenterne er tilfredse med KEjd's evne til at forklare, hvordan husleje er sammensat og reguleres. 31 % af respondenterne er utilfredse med KEjd's evne til at forklare, hvordan husleje er sammensat og reguleres (se figur 6.5).

Figur 6.6 Brugernes tilfredshed alt i alt med KEjd's samlede service vedr. huslejeopkrævning



Ses der på brugernes tilfredshed alt i alt med KEjd's service i forbindelse med huslejeopkrævning, så er 25 % af respondenterne tilfredse og 23 % af respondenterne er utilfredse (se figur 6.6).

Når der både er tilfredse respondenter og utilfredse respondenter ved de enkelte delparametre, betyder det, at der er potentiale til at lære af den sagsbehandling, som genererer tilfredse brugere og overføre disse erfaringer til alle sager vedr. håndtering af servicen i forbindelse med huslejeopkrævning.

6.4 Brugernes uddybende kommentarer vedr. deres vurdering af tilfredshed med KEJd's service i forbindelse med huslejeopkrævning

Respondenterne har givet få kommentarer vedr. deres vurdering af tilfredshed med KEJd's service i forbindelse med huslejeopkrævning. Konkret nævner respondenterne følgende:

- Manglende svar på mails trods adskillige rykkere
- Store regninger på forbrugsafgifter lige før årsafslutning. Det er svært at finde ekstra penge sent i budgetåret
- Manglede dialog
- Manglende gennemsigtighed i husleje
- Manglende forklaring på unormalt merforbrug trods adskillige rykkere
- Tvivl om hvem man skal kontakte, hvis normale kontaktpersoner ikke kan træffes

6.5 Brugernes forslag til, hvordan KEJd kan gøre servicen vedr. huslejeopkrævning bedre

Respondenterne nævner en række konkrete forslag til, hvordan KEJd kan gøre servicen bedre i forbindelse med huslejeopkrævning. Følgende forslag er fremkommet:

- Gennemskuelighed i opkrævninger
- Udarbejde manual som forklarer, hvordan opkrævningen skal forstås
- Udspecificere opkrævninger
- Personlig dialog mellem lejer og udlejer
- Svare på henvendelser og rette fejl prompte
- E-faktura og ikke intern afregning
- Mulighed for at godkende opkrævning inden betaling. Som det er nu, så konterer KEJd blot uden at spørge brugerne
- Undgå at kontere i sidste øjeblik da det gør økonomistyring svært

7 Snitflader mellem brugerne og KEjd

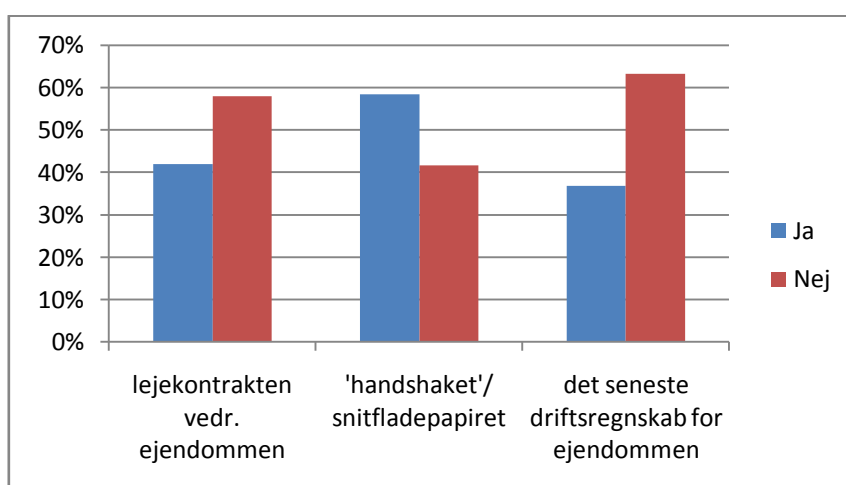
7.1 Brugernes kendskab til formelle dokumenter vedr. ejendommen

Om end det ikke metodemæssigt er helt sammenligneligt, så er andelen af respondenter, som kender lejekontrakten vedr. ejendommen, og andelen af respondenter, som kender "handshaket"/snitfladepapiret, nogenlunde på niveau med 2009 og 2010.

42 % af respondenterne kender lejekontrakten vedr. ejendommen, 58 % af respondenterne kender "handshaket"/snitfladepapiret og 37 % af respondenterne kender til det seneste driftsregnskab for ejendommen.

Når kun ca. halvdelen af respondenterne kender de formelle dokumenter vedr. ejendommen, kan der være en vis risiko for, at brugernes forventning til serviceniveauet ikke er afstemt. Undersøgelsen viser dog, at der ikke er nogen sammenhæng mellem respondenternes kendskab til de formelle dokumenter og deres tilfredshed med serviceniveauet for driftsydelser.

Figur 7.1 Brugernes kendskab til



Kendskab til lejekontrakt

Relativt mange af respondenterne fra administrationsejendomme (47 %), skoler (48 %) og sociale institutioner (62 %) kender lejekontrakten. På daginstitutioner og i fritidsinstitutioner er det kun ca. 30 % af respondenterne, som kender lejekontrakten.

71 % af respondenterne fra KFF og 55 % af respondenterne fra SOF kender lejekontrakten. I BUF kender 36 % af respondenterne lejekontrakten.



Kendskab til "handshaket"/snitfladepapiret

81 % af respondenterne fra skolerne kender "handshaket"/snitfladepapiret, hvorimod 49 % af respondenterne fra dagsinstitutionerne kender "handshaket"/snitfladepapiret.

I KFF kender 58 % af respondenterne "handshaket"/snitfladepapiret, hvorimod

40 % af respondenterne i SOF kender "handshaket"/snitfladepapiret vedr. ejendommen.

Kendskab til det seneste driftsregnskab

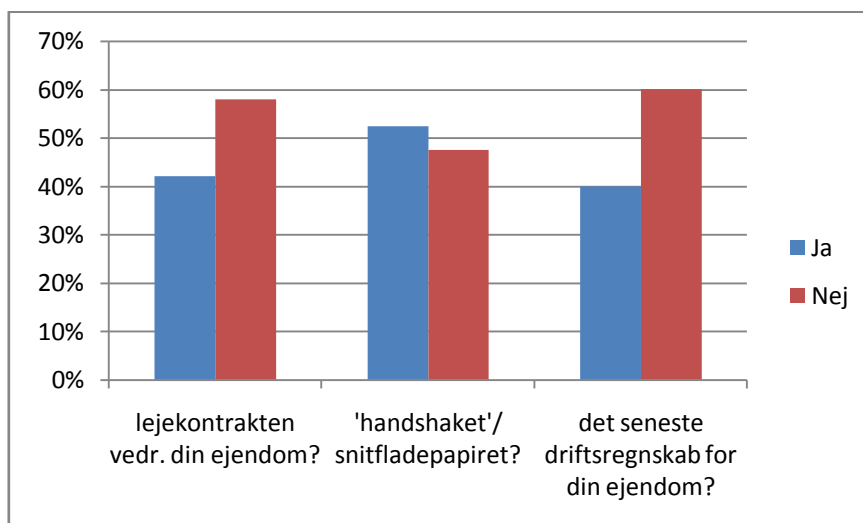
På skoler kender 51 % af respondenterne det seneste driftsregnskab, hvorimod færre respondenter blandt administrationsejendomme (29 %) og daginstitutioner (29 %) kender det seneste driftsregnskab.

I KFF kender 46 % af respondenterne det seneste driftsregnskab for ejendommen, hvorimod kun 33 % af respondenterne i SOF kender det seneste driftsregnskab for ejendommen.

7.2 Ved brugerne hvor de finder de formelle dokumenter vedr. ejendommen

Kun ca. halvdelen af respondenterne ved, hvor de finder de formelle dokumenter vedr. ejendommen. 42 % af respondenterne ved, hvor de finder lejekontrakten vedr. ejendommen, 52 % af respondenterne ved, hvor de finder "handshaket"/snitfladepapiret vedr. ejendommen og 40 % af respondenterne ved, hvor de finder det seneste driftsregnskab for ejendommen. Når ikke alle brugere kender de formelle dokumenter vedr. ejendommen, kan det derfor blive en udfordring at foretage en forventningsafstemning mellem KEjd og brugerne vedr. niveauet af service.

Figur 7.2 Ved brugerne hvor de finder ...



Ved hvor lejekontrakten findes

Relativt mange af respondenterne på skoler (55 %), administrationsejendomme (53 %) og sociale institutioner (52 %) ved, hvor de finder lejekontrakten. Blandt respondenter på daginstitutioner og i fritidsinstitutioner er det ca. 25 % som ved, hvor de finder lejekontrakten.

71 % af respondenterne i KFF og 53 % af respondenterne i SOF ved, hvor de finder lejekontrakten. 37 % af respondenterne i BUF ved, hvor de finder lejekontakten,

Ved hvor "handshaket"/snitfladepapiret findes

78 % af respondenterne på skolerne ved, hvor de finder "handshaket"/snitfladepapiret vedr. ejendommen. Omvendt ved færre respondenter på administrationsejendomme (35 %), dagsinstitutioner (43 %), sociale institutioner (43 %) og fritidsinstitutioner (40 %), hvor "handshaket"/snitfladepapiret vedr. ejendommen findes.

Ved hvor driftsregnskabet findes

Især respondenterne på skoler (58 %) ved, hvor de finder det seneste driftsregnskab. Derimod ved færre end gennemsnittet på administrationsejendomme (35 %), daginstitutioner (29 %) og fritidsinstitutioner (34 %), hvor de finder det seneste driftsregnskab vedr. ejendommen.

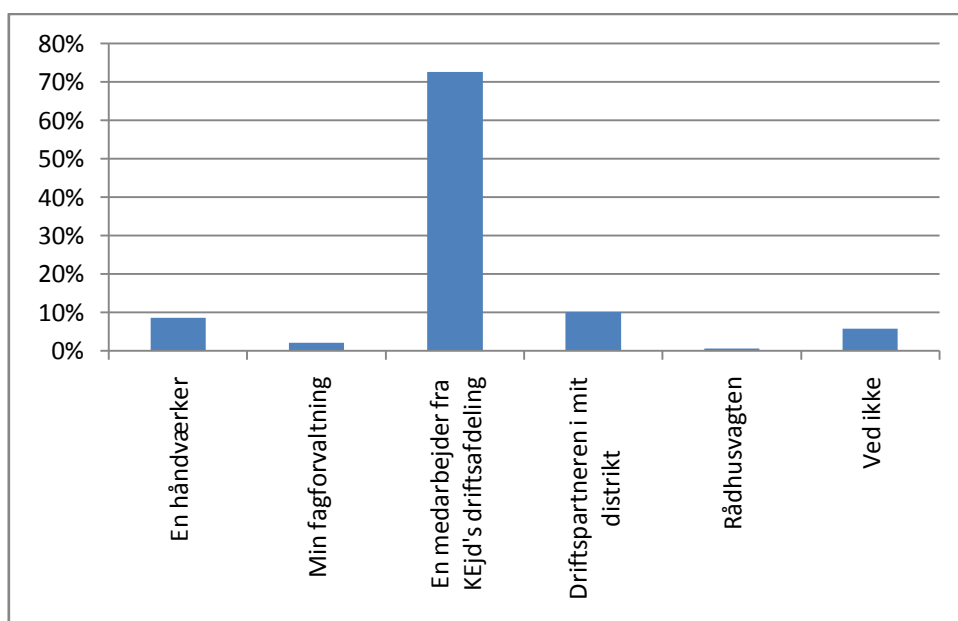
I KFF ved 54 % af respondenterne, hvor de finder det seneste driftsregnskab. Omvendt er det 35 % af respondenterne i SOF som ved, hvor de finder det seneste driftsregnskab.

7.3 Hvem vil brugerne kontakte ved driftsforstyrrelser

Brugerne er blevet spurgt om, hvem de skal kontakte ved driftsforstyrrelser inden for normal arbejdstid og uden for normal arbejdstid.

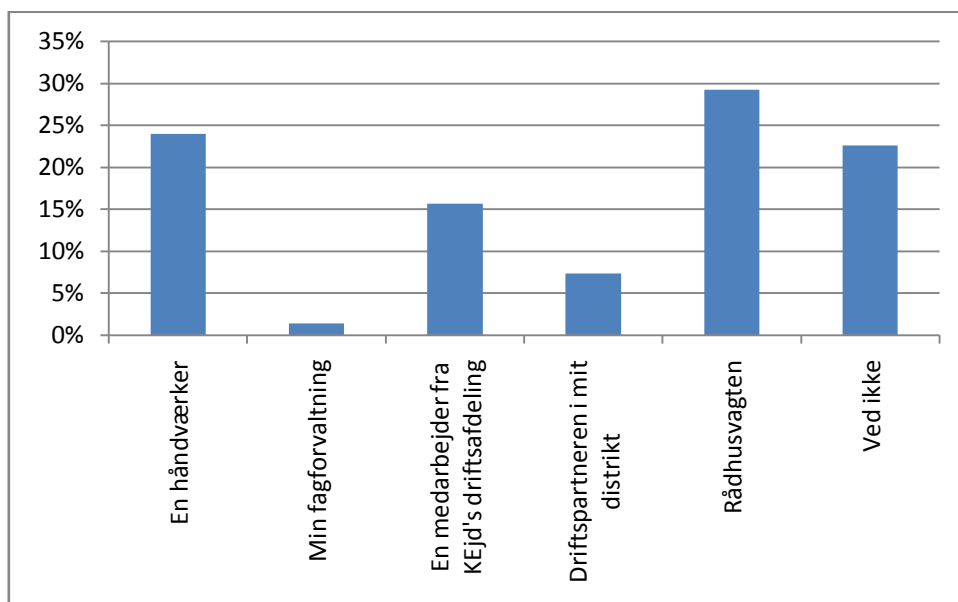
Ved driftsforstyrrelser inden for normal arbejdstid skal brugerne kontakte en medarbejder fra KEjd's driftsafdeling eller driftspartneren i distriktet. 83 % af respondenterne kender den rigtige kontaktindgang ved driftsforstyrrelser inden for normal arbejdstid (se figur 7.3).

Figur 7.3 Hvem vil brugerne kontakte ved driftsforstyrrelser inden for normal arbejdstid



Ved driftsforstyrrelser uden for normal arbejdstid skal brugerne kontakte Rådhusvagten. Kun 29 % af respondenterne kender den rigtige kontaktindgang ved driftsforstyrrelser uden for normal arbejdstid (se figur 7.4).

Figur 7.4 Hvem vil brugerne kontakte ved driftsforstyrrelser uden for normal arbejdstid



Respondenternes manglende viden om rigtig kontaktindgang ved driftsforstyrrelser uden for normal arbejdstid er et generelt problem blandt alle brugertyper.

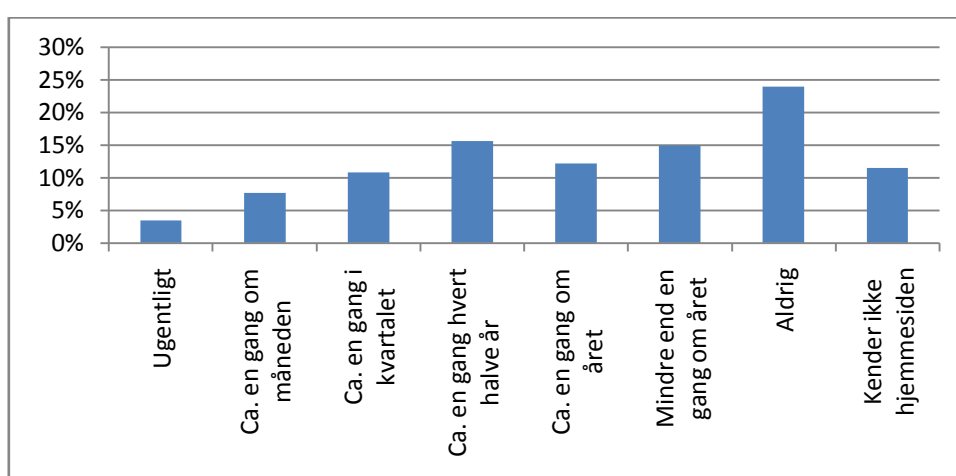
Det manglende kendskab til den rigtige kontaktindgang ved driftsforstyrrelser både inden for og uden for normal arbejdstid kan resultere i utilfredshed hos brugerne, da de ikke vil kontakte den rigtige organisatoriske enhed, når de har behov for hjælp.

8 Brug af KEjd's hjemmeside

8.1 Brugernes brug af KEjd's hjemmeside

65 % af respondenterne har besøgt KEjd's hjemmeside, hvilket er en stigning i hyppigheden i anvendelsen i forhold til 2010 og 2009. I 2010 havde ca. 50 % af respondenterne besøgt hjemmesiden og i 2009 havde ca. 40 % af respondenterne besøgt hjemmesiden.

Figur 8.1 Hvor ofte besøger brugerne KEjd's hjemmeside www.kejd.dk

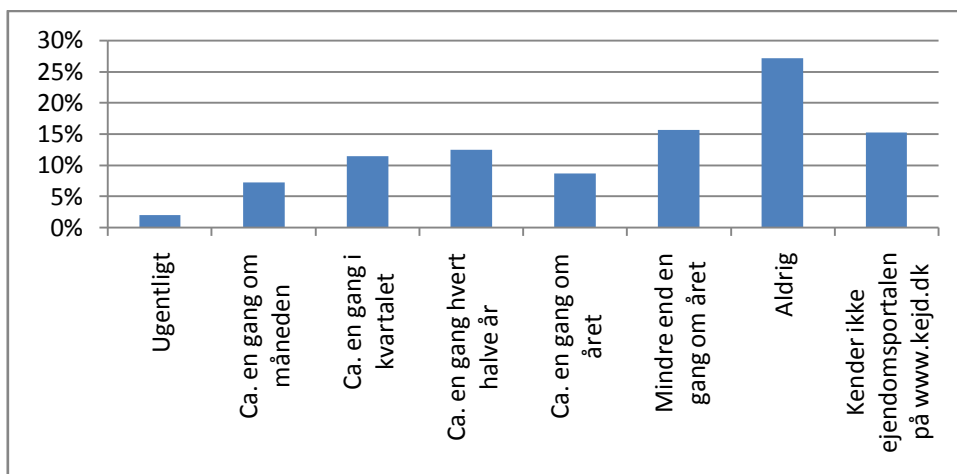


24 % af respondenterne bruger aldrig KEjd's hjemmeside. Andelen af respondenter, som aldrig bruger KEjd's hjemmeside, er således blevet lidt mindre i 2012 end i 2009 og 2010.

Det er værd at bemærke, at 11 % af respondenterne ikke kender KEjd's hjemmeside.

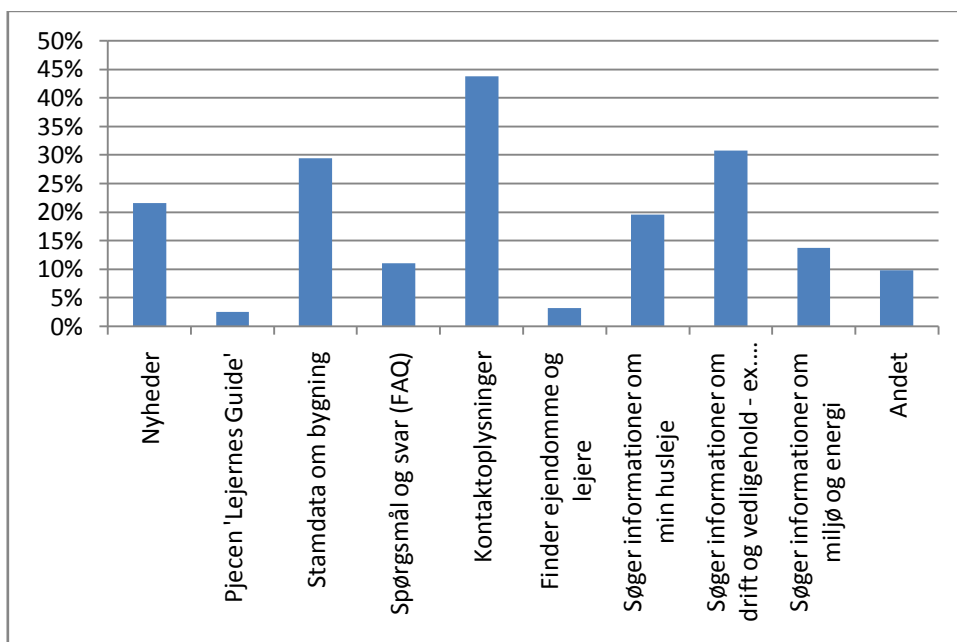
8.2 Brugernes brug af ejendomsportalen KEjd's hjemmeside

Der er sket en stigning i hyppigheden i anvendelsen ejendomsportalen i forhold til 2010 og 2009. 58 % af respondenterne har besøgt ejendomsportalen på KEjd's hjemmeside. I 2010 havde ca. 50 % af respondenterne besøgt ejendomsportalen på hjemmesiden og i 2009 havde ca. 40 % af respondenterne besøgt ejendomsportalen på hjemmesiden.

Figur 8.2 Hvor ofte besøger brugerne KEjd's ejendomsportal på www.kejd.dk

15 % af respondenterne kender ikke KEjd's ejendomsportal på hjemmesiden. I 2012 brugte 27 % af respondenterne aldrig ejendomsportalen på www.kejd.dk. Denne andel er på niveau med 2010.

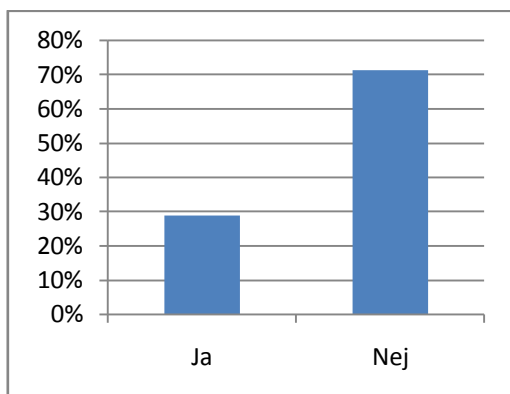
Af respondenter som bruger ejendomsportalen på www.kejd.dk, bruger disse respondenter især ejendomsportalen til at finde kontaktoplysninger, informationer om drift og vedligehold samt stamdata om bygning.

Figur 8.3 Hvad bruger brugerne ejendomsportalen på www.kejd.dk til

8.3 Brugernes kendskab til koden til KEjd's ejendomsportal

29 % af respondenterne kender deres personlige kode, som giver brugerne adgang til ejendomsportalen.

Figur 8.4 Kender brugerne koden til KEjd's ejendomsportal



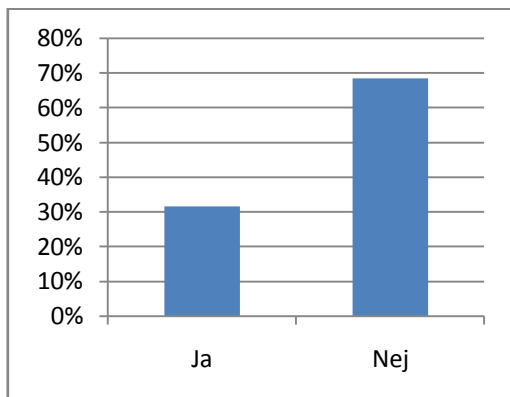
55 % af respondenterne på skolerne kender deres kode til ejendomsportalen på www.kejd.dk.

Relativt få respondenter fra dagsinstitutioner (15 %), administrationsejendomme (12 %) og fritidsinstitutioner (20 %) kender adgangskoden til ejendomsportalen på KEjd's hjemmeside.

At så relativt få respondenter kender deres kode til ejendomsportalen på www.kejd.dk betyder, at der er relativt få brugere, som kan drage fuldt udbytte af de informationer om deres ejendom, der er tilgængelige på ejendomsportalen.

32 % af respondenterne ved, hvordan de får fat i en adgangskode til KEjd's ejendomsportal på www.kejd.dk.

Figur 8.5 Ved brugerne, hvordan de får fat i en adgangskode til KEjd's ejendomsportal



58 % af respondenterne på skolerne ved, hvordan de får fat i adgangskoden til ejendomsportalen.

Især blandt respondenter på administrationsejendomme (12 %), dagsinstitutioner (15 %) og fritidsinstitutioner (25 %) er det en relativ lille andel som ved, hvordan de får fat i adgangskoden til ejendomsportalen.

At så relativt få respondenter ved, hvordan de får fat i en adgangskode til ejendomsportalen på www.kejd.dk, hindrer brugerne i at kunne udnytte mulighederne på ejendomsportalen.

8.4 Brugernes forslag og bemærkninger i forbindelse med tilpasning af hjemmesiden

Af konkrete forslag og bemærkninger i forbindelse med tilpasning af hjemmesiden har respondenterne foreslået følgende:

- Kursus/oplæring i brugen/udnyttelse af informationer på hjemmesiden
- Korrekt telefonnummer
- Adgang til plantegninger, oversigtskort, videoer over ejendommen

9 Huge Consulting ApS

Huge Consulting ApS er en virksomhed, som hjælper private virksomheder, offentlige institutioner, organisationer og foreninger med at få viden om og indsigt i kunder, medarbejdere, medlemmer og andre interessenter.

Huge Consulting ApS repræsenterer amerikanske Allegiance Inc. på det skandinaviske marked. Med Allegiance's produkter har private virksomheder, offentlige institutioner, organisationer og foreninger mulighed for selv at frembringe viden om deres interessenter og omgivelser.

Huge Consulting ApS
Spurvestræde 8
4690 Haslev
www.huge.dk
info@huge.dk
Cvr. Nr. 33 64 21 72
Tlf. +45 23 31 56 06

