



Brugertilfredshed i Københavns Ejendomme

Som en del af Københavns Ejendomes kundestrategi gennemføres jævnligt tilfredshedsundersøgelser på både bruger- og bestillerniveau (jf. notat til KFU af 20. marts 2012 om kundetilfredshed i Københavns Ejendomme). Tilfredshedsundersøgelserne giver central viden om brugernes behov på ejendomsområdet ligesom undersøgelserne danner grundlag for videreudviklingen af Københavns Ejendomes kunde-strategi og udarbejdelsen af konkrete handleplaner.

Brugerne er blevet spurgt om deres tilfredshed med servicen fra Københavns Ejendomme inden for 5 hovedparametre, hvorunder der er en række specifikke delparametre. De fem hovedparametre er:

- Udvendig vedligeholdelse af ejendommen
- Vedligeholdelse af tekniske basisinstallationer
- KEjd's information ifbm. vedligeholdelsesopgaver
- KEjd's service ifbm. driftsforstyrrelser
- Serviceniveauet vedr. huslejeopkrævninger

Dette er en udvidelse i forhold til seneste undersøgelse fra 2010, hvor kun de to sidstnævnte parametre om driftsforstyrrelser og huslejeopkrævninger indgik. Det er derfor først muligt at måle på udviklingen på de tre nye parametre med næste brugerundersøgelse i 2014 (det blev efter 2010-undersøgelsen besluttet at gennemføre undersøgelserne hvert andet år). Undersøgelsen i 2012 er gennemført af et eksternt analysefirma for at sikre uvildighed.

Hovedkonklusioner

Det samlede billede er, at tilfredsheden generelt kan og skal forbedres, og at opmærksomheden på brugernes behov og ønsker derfor fastholdes over hele linjen. Handlingsplan 2013 for bedre service til KEjd's brugere 2013 indeholder derfor en udvidet og målrettet indsats med fuld fokus på bl.a. den ny Help Desk og Ejendomsportalen samt interne workshops og dialogmøder med brugerne.

Målt på en skala fra 1-5 gående fra meget utilfreds til meget tilfreds opnår KEjd's service vedr. driftsforstyrrelser den højeste score med 3,0 hvilket ligger midt i mellem.

Den laveste tilfredshedsscore tildeles den udvendige vedligeholdelse af ejendommene (2,28) og der er generelt en tendens til, at brugerne er relativt mere tilfredse med den service og information, som KEjd yder frem for de forhold, som direkte vedrører bygningernes fysiske tilstand.

23-11-2012

Sagsnr.
2012-84258

Dokumentnr.
2012-938504

Sagsbehandler
Birgitte Friis

Analyse og Udvikling

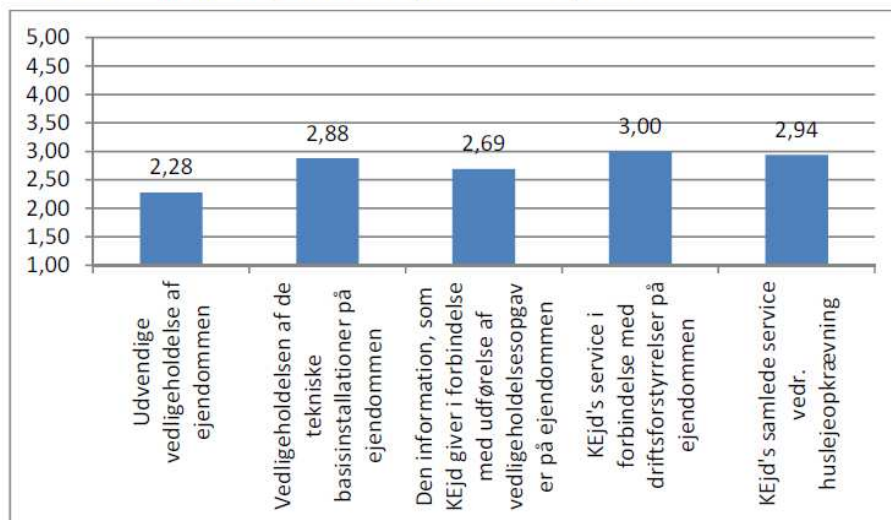
Nyropsgade 1, 5.
1602 København V

E-mail
bfriis@kff.kk.dk

EAN nummer
5798009781642

www.kejd.dk

Figur 1.1 Gennemsnitlig tilfredshed på de 5 hovedparametre

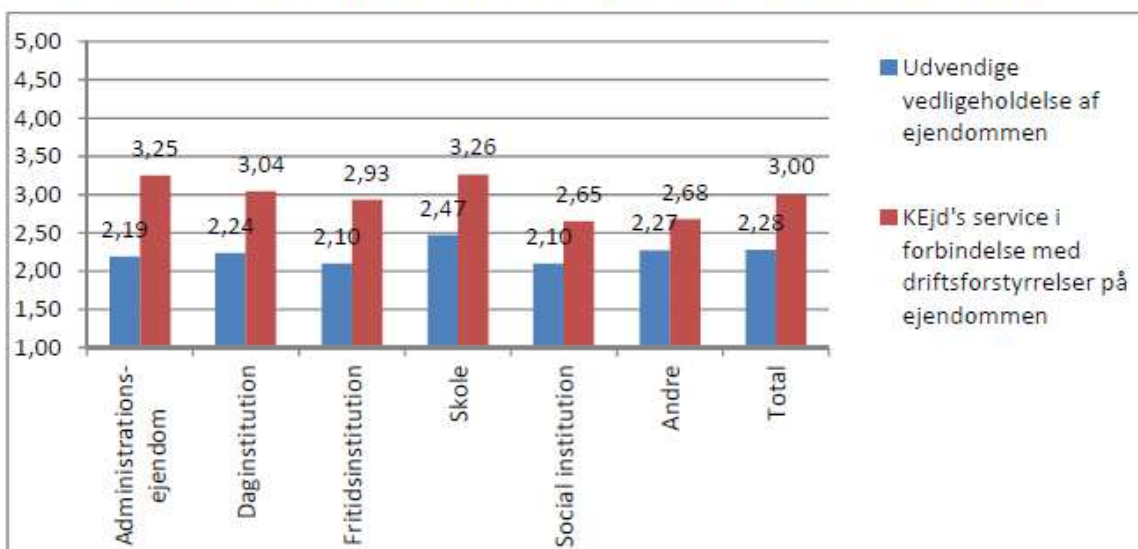


Den udvendige vedligeholdelse er central

Samtidig konkluderes i rapporten, at ”jo mere tilfredse respondenterne er med den udvendige vedligeholdelse af ejendommen, jo mere tilfredse er respondenterne med KEJd’s service ved driftsforstyrrelser”.

Dette forhold ses blandt andet i nedenstående figur, som viser tilfredsheden med udvendigt vedligehold og service ved driftsforstyrrelser fordelt på institutionstyper.

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



Målt på institutionstype er skolerne således de mest tilfredse med den udvendige vedligeholdelse, og skolerne er samtidig de mest tilfredse med KEJd’s service i forbindelse med driftsforstyrrelser på ejendommene. At netop skolerne er blandt de mest tilfredse, kan skyldes, at

skolerne har fået bevilliget flere genopretningsmidler end andre institutionstyper.

Endvidere ses en forskel i tilfredsheden på tværs af forvaltningerne. Eksempelvis er Børne- og Ungdomsforvaltningen overordnet mere tilfredse med Københavns Ejendomme service end eksempelvis Kultur- og Fritidsforvaltningen.

At den udvendige vedligeholdelse er vigtig ses desuden af, at brugerne har afgivet mange supplerende kommentarer vedrørende dette forhold, herunder beskrivelser af vedligeholdelsesniveauet på deres ejendom, beklagelser over, at KEjd ikke råder over de fornødne økonomiske ressourcer og frustration over lange svartider, manglende information og andre kritikpunkter af KEjd's indsats.

Tilfredsheden skal forbedres

Samlet set er tilfredsheden med KEjd på et ikke-tilfredsstillende niveau, og hvor det er muligt at sammenligne tilfredsheden over tid, er der ikke et entydigt mønster i forhold til for to år siden.

Dog konstateres en stigning siden 2010 i den samlede tilfredshed med servicen ved huslejeopkrævningen samt en voksende samlet tilfredshed med service i forbindelse med driftsforstyrrelser.

Undersøgelsen giver imidlertid intet svar på, hvilke nærmere forhold som ligger til grund for disse overordnet set positive tendenser, idet de specifikke målinger på delparametre ikke stemmer overens med den overordnede tilfredshed. KEjd vil derfor gå i tæt dialog med brugerne, for at blive klogere på hvad der fungerer godt, og hvad der skal forbedres.

Der er generelt en bred variation i besvarelserne, og dette giver Københavns Ejendomme et godt udgangspunkt for at undersøge egen best-practice i f.eks. de geografiske distrikter, hvor tilfredsheden er størst, og overføre disse erfaringer til områder, hvor der er mindre tilfredshed.

Udvendtigt vedligehold og snitflader

Københavns Ejendomme har i efteråret 2012 også gennemført en række kvalitative interviews med ledere af en række institutioner. Generelt tilkendegiver disse, at snitfladen mellem Københavns Ejendomme, pågældende forvaltning og den enkelte institution er uklar, hvilket medfører usikkerhed om, hvordan og af hvem opgaver skal løses.

Ved etableringen af Københavns Ejendomme blev det besluttet, at virksomhedens primære kontakt skulle være forvaltningernes bestillerenheder. Der er gennem årene fokuseret meget på dette samarbejde fra Københavns Ejendomme side og gennemført en lang række tiltag

for at gøre samarbejdet overskueligt, professionelt og baseret på gensidigt kendskab til hinandens fokusområder. Til trods for at der også er arbejdet med it-værktøjer og information m.v. til slutbrugerne, er det fortsat Københavns Ejendomes oplevelse, at slutbrugerne i mange tilfælde er i tvivl om, hvem de skal henvende sig til og hvordan de skal agere.

Handlingsplan for øget brugertilfredshed i 2013

I 2013 sætter Københavns Ejendomme særligt spot på det strategiske tema "Fokus på slutbrugeren". Slutbrugeren defineres som ledere, driftspersonale m.v., der arbejder i og på de ejendomme, som Københavns Ejendomme forvalter.

Der vil fra efteråret 2012 og i 2013 bl.a. blive arbejdet med at højne brugertilfredsheden med udgangspunkt i de forbedringsforslag, brugere er kommet med i brugertilfredshedsundersøgelsen.

Med handlingsplanen skal det sikres, at den ny Help Desk får fuldt gennemslag blandt brugerne. Kendskabet til Help Desk'en skal udvides, og den skal skabe større brugervenlighed og øge informationsniveauet om KEjds opgaver og føre til hurtigere og mere effektiv indsats. Ejendomsadministrationen vil ligeledes blive koblet på Help Desk'en.

Et andet centralt tiltag er opgradering af Ejendomsportalen, hvor det er planen at basere den på en Windows 7-plattform for at øge brugervenligheden og funktionaliteterne. Ejendomsportalen vil blive udvidet, så den rummer flere informationer.

Handlingsplanen indeholder også en række informations- og dialogbaserede tiltag, som blandt andet temamøder og dialogmøder med brugere samt interne workshops med fokus på at højne serviceniveauet yderligere.

Handlingsplanen rummer bl.a. følgende initiativer:

- Implementering af helpdesk til håndtering af brugernes henvendelser
- Helpdesken er allerede taget i brug for så vidt angår brugere i Kultur- og Fritidsforvaltningen, og de øvrige forvaltninger tilknyttes i disse uger. Helpdesken forventes at give Københavns Ejendomme et bedre overblik over henvendelser og fremdrift i forhold til at løse problemer og dermed styrket mulighed for ledelsesmæssig supervision samt mere systematiske tilbagemeldinger til brugerne ved opstart, udførelse og afslutning af opgaver. Endvidere kan helpdesken også guide slutbrugerne i forhold til, hvor man skal henvende sig, samt sikre at slutbrugeren kan få hjælp, indtil deres problem er adresseret.

- Løbende brugerundersøgelser af tilfredsheden med helpdesk
- Relancering af ny og forbedret ejendomsportal, der er udviklet med fokus på design og funktionalitet for brugerne
- Afholdelse af temamøder med relevante brugere med henblik på at synliggøre snitflader og kommunikationskanaler mellem Københavns Ejendomme og fagforvaltningerne
- Afholdelse af workshops med fokus på brugerne og deres behov og ønsker
- Undersøgelse af yderligere it-løsninger til at understøtte udførelsen af opgaver
- Omlægning af regnskabsperiode og afregningstidspunkt for de årlige forbrugsudgifter med henblik på at optimere mulighederne for bedre økonomistyring hos institutioner og fagforvaltninger

Handlingsplanen publiceres på KEjd's intranet på KK-net.

Bilag: Brugertilfredshedsundersøgelse 2012 – Københavns Ejendomme