



## **Til Kultur- og Fritidsudvalget**

20-03-2012

Sagsnr.  
2012-31939

Dokumentnr.  
2012-232493

Sagsbehandler  
Jannie With Jakobsen

### **Kundetilfredshed i Københavns Ejendomme**

Med dette notat orienteres Kultur- og Fritidsudvalget om kundetilfredsheden i Københavns Ejendomme. Der har været sat mange indsatser i gang for at forbedre kundeservicen i de seneste år (jf. bilag 1), og servicen opleves også af flere kunder som forbedret i flere sammenhænge. I 2012 igangsættes etablering af en helpdesk til varetagelse af kundeforhødsninger, yderligere udvikling af Ejendomsportalen, digitalt porteføljestyringsystem, udvidelse af kommunikationsprojektet vedr. "Min Lederside" samt en koordinerende tilbud til ejendomme med flere brugere. Der gennemføres tillige en ny lejertilfredshedsundersøgelse i slutningen af 2012.

### **Rammebetingelser**

Københavns Ejendomme har mange og meget forskellige kunder: Brugere, borgere, bestillere, direktorer, politikere, kommunen som helhed og private lejere. På trods af en række kundeorienterede tiltag (jf. bilag 1), der har været gennemført de seneste år, nævnes Københavns Ejendomme negativt i flere sammenhænge. Dette kan bl.a. kædes sammen med nogle af de rammebetingelser, som Københavns Ejendomme er underlagt:

- På baggrund af de seneste tilfredshedsundersøgelser kan det generelt udledes, at en del af kundernes utilfredshed med serviceniveauet i Københavns Ejendomme ofte fremsættes i forbindelse med ejendomsporteføljens vedligeholdelses efterslæb. Ejendommenes dårlige stand er til stor frustration for brugerne, hvilket smitter af på deres opfattelse af Københavns Ejendomme, der som udlejer jo har den udvendige vedligeholdelsespligt.
- Ansvar for vedligeholdelse af ejendommene er i grove træk fordelt, så Københavns Ejendomme har ansvaret for udvendig vedligeholdelse og basisinstallationer, mens lejerne har ansvaret for den indvendige vedligeholdelse og særinstallationer. Ved etableringen af Københavns Ejendomme blev vedligeholdelsesmidler fordelt med 57 % til forvaltningerne og 43 % til Københavns Ejendomme. Fordelingen af vedligeholdelsesansvaret er fastlagt i den serviceaftale (Service Level Agreement – kaldet SLA), som er indgået med fagforvaltningerne og det tilhørende snitfladeskema. Begge dele kommunikerer aktivt i forhold til lejerne og alligevel viser erfaringen, at ansvarsfordelingen giver anledning til både forvirring og irritation hos le-

### **Kunder & Planlægning**

Nyropsgade 1, 5  
1602 København V

E-mail  
ZD1B@kff.kk.dk

jerne. Lejerne vil foretrække, at ansvaret for vedligehold er samlet ét sted.

- Kommunale lejere, der bor til leje i kommunens ejendomme, er underlagt den vedtagne kommunale huslejemodel. Lejen beregnes som en tilnærmet markedsleje med 6 % af den offentlige vurdering fra 2004, i nybyggeri dog med 6 % af anlægssummen. For private lejere fastsættes en reel markedsleje baseret på blandt andet ejendommens stand og placering – dette er med den nuværende huslejemodel ikke muligt i de kommunale lejekontrakter. Huslejemodellen er konstrueret, så den giver gennemsigtighed i forhold til kommunale tilskud. Tilskud til aktiviteter i kommunale lejemål kan evt. gives af fagforvaltningerne, men kan ikke gives af Københavns Ejendomme i form af en lavere husleje.

### **Kundetilfredshedsundersøgelser**

Københavns Ejendomme gennemfører løbende tilfredshedsundersøgelser på både lejer- og bestillerniveau. Derved sikres det, at Københavns Ejendomme kan fastlægge, i hvilken retning virksomheden skal udvikle sig og styrke indsatsen i forhold til kundernes behov.

Hvert andet år gennemfører Københavns Ejendomme en lejertilfredshedsundersøgelse (seneste i efteråret 2010). Lejerne bliver spurgt om deres tilfredshed med servicen indenfor områderne ejendomsadministration og drift. Resultatet af undersøgelsen i 2010 var en samlet score på 3 point på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er dårligst og 5 bedst. Baggrunden for middelkarakteren var blandt andet et ønske fra lejerne om:

- Forbedring af kommunikationen mellem Københavns Ejendomme og lejerne
- Nemmere kontakt til Københavns Ejendomme
- Mere effektiv registrering og håndtering af lejernes henvendelser

Københavns Ejendomme har undersøgt muligheden for etablering af en helpdesk, der kunne anvendes til flere formål på tværs af kommunen. Det var reelt ikke muligt, og Københavns Ejendomme har derfor besluttet at indkøbe samme open source helpdesk-system som det, Børne- og Ungdomsforvaltningen anvender. Første testversion af helpdesken blev installeret primo april 2012. Helpdesken skal sikre brugerne en nemmere adgang og mere effektiv sagsbehandling i Københavns Ejendomme. En helpdesk vil samtidig sikre mulighed for styring og måling af sagsbehandlingstiden for lejernes henvendelser samt for at udarbejde løbende tilfredshedsmålinger.

Som det fremgår af bilag 1, er der endvidere gennemført en række tiltag med fokus på forbedring af kommunikationen med lejerne. Der kan bl.a. nævnes:

- Udlevering af pjecen ”Lejernes Guide”
- Fast kontaktperson hos både ejendomsadministration og drift
- Intensiv indsats for nedsættelse af svartider for lejerhenvendelser
- Workshops med fokus på at forbedre kommunikationen med lejerne
- Intensivering af besøg hos lejerne med fokus på dialog og undervisning

I oktober 2011 blev i alt 11 bestillere fra de 7 fagforvaltninger interviewet om deres tilfredshed med kundeservicen i Københavns Ejendomme. Den kvalitative undersøgelse peger på, at der opleves en positiv udvikling af kundeservicen i Københavns Ejendomme både i forhold til kundeindgang, opgaveløsning og kundeapproach. Bestillerne har også bidraget med en række specifikke ønsker og forslag til, hvordan Københavns Ejendomme kan forbedre sin kundeservice. Der udtrykkes blandt andet ønske om:

- Mere effektiv koordinering og videndeling mellem afdelingerne i Københavns Ejendomme
- Større forståelse og fokus i Københavns Ejendomme for den politiske kontekst, som bestillerne befinder sig i, når der opstår forsinkelser eller fejl i projekterne

På baggrund af dette resultat har Københavns Ejendomme iværksat implementering af en handleplan, der skal forbedre kundeservicen overfor bestillerne. I forhold til koordinering og videndeling iværksættes blandt andet nedenstående indsatser:

- Tværgående opstartsmøder for alle nye anlægsprojekter
- Samkøring af grundbudgetprojekter og anlægsprojekter
- Deltagelse af repræsentanter fra flere afdelinger ved de løbende statusmøder med bestillerne

### **Kundetilfredshed fremover**

Forbedring af kundernes tilfredshed er en vedvarende proces. Derfor udarbejdede og offentliggjorde Københavns Ejendomme 1. januar 2011 en ny Kundestrategi (jf. bilag 2), som sætter barren for, hvordan det ønskes, at medarbejderne agerer i samarbejdet med kunderne på 5 udvalgte indsatsområder:

- Københavns Ejendomme tager ansvar
- Københavns Ejendomme skaber tilfredshed
- Ind på livet af kunden
- Ydelser der skaber værdi
- Relevant viden på rette tid og sted

Med udgangspunkt i disse indsatsområder har Københavns Ejendomme i samarbejde med Niels Brock Kompetencecenter lavet workshoppen ”Kunden i Centrum” og i 2011 uddannet mere end 100 medarbejdere i dialog søgende adfærd, kundekontakt og kommunikation. Med afsæt i en ensartet platform klædes medarbejderne på til at tage ansvar for, at kunden får den optimale behandling, og at medarbejderne er opmærksomme på, om samarbejdet fungerer godt.

Ved fælles arrangementer og indsatser i de enkelte afdelinger i Københavns Ejendomme arbejdes der i 2012 videre med at sætte ”Kunden i Centrum” og den praktiske implementering af kunde strategien.

På trods af de mange kundeorienterede indsatser omtales Københavns Ejendomme indimellem negativt, og efterårets lejertilfredshedsundersøgelse vil derfor blive gennemført af et eksternt analysebureau. Det er planen at involvere en række lejere/bestillere i udarbejdelsen af undersøgelsen, for på den måde at sikre relevansen af spørgsmålene og samtidig opnå en uvildig vurdering af kundetilfredsheden med Københavns Ejendomme.