



## Bilag 1 til orienteringsnotat til KFU af 31. maj 2012

20-03-2012

### Initiativer til at opretholde og forbedre kundetilfredsheden

Sagsnr.  
2012-31939

Dokumentnr.  
2012-232815

#### Tilfredshedsundersøgelser i Københavns Ejendomme siden 2010:

Sagsbehandler  
Jannie With Jakobsen

- ❖ Byggeprojektevaluering i oktober 2010
- ❖ Lejertilfredshedsundersøgelse i oktober 2010
- ❖ Bestillertilfredshedsundersøgelse i oktober 2011
- ❖ Planlagt lejertilfredshedsundersøgelse i 4. kvartal 2012

#### Eksempler på tiltag til forbedring af kundeservicen i Københavns Ejendomme siden 2010

På baggrund af resultaterne i disse tilfredshedsmålinger har Københavns Ejendomme de seneste par år gennemført en række mindre og større tiltag for at fastholde fokus, øge kundeservicen og forbedre kundetilfredsheden hos slutbrugerne og bestillerenhederne i fagforvaltningerne.

#### *Udarbejdelse af SLA (ServiceLeveranceAftale) – 2009, revideret 2010 og 2011*

SLA'en er udarbejdet i tæt samarbejde med bestillerenhederne og beskriver Københavns Ejendommers kerneydelser jf. bilag 3.

Af aftalen fremgår parternes ansvarsområder og dermed også det serviceniveau, som bestillerne kan forvente at få leveret på en lang række områder. SLA'en fungerer som et samarbejdsredskab, hvor parterne nemt kan slå op og få præciseret hvorledes en given opgave skal håndteres.

#### *Optimering af interne arbejdsgange og kommunikation med lejerne – 2010 og 2011*

På baggrund af resultaterne i lejertilfredshedsundersøgelserne er gennemført en række tiltag for at forbedre den daglige kommunikation med lejerne:

- Lejerne har fået udleveret pjecen "Lejernes Guide"
- Fast kontaktperson samt en distriktpostkasse fra Ejendomsadministrationen og Drift & Service for hver ejendom i Københavns Ejendommers ejendomsportal
- Mobile arbejdspladser for udkørende Driftsmedarbejdere, til effektivisering af tidsforbruget

**Kunder & Planlægning**

Nyropsgade 1, 5  
1602 København V

E-mail  
ZD1B@kff.kk.dk

- Intensiv indsats for nedsættelse af svartider på lejerhenvendelser i Ejendoms-administrationen og Drift & Service
- Vidensdeling og uddannelse af medarbejder i interne retningslinjer
- Relevante medarbejdere i drift er udstyret med identifikationskort og tosidet visitkort med links til relevante oplysninger til lejerne, således at medarbejderne kan identificere sig over for lejerne samt tildele dem relevant information

#### ***Etablering af afdelingen Kunder & Planlægning – Januar 2010***

Københavns Ejendomme etablerede den 1. januar 2010 Kunder & Planlægning. Afdelingen fungerer som bestillerens ”hovedindgang” til Københavns Ejendomme og bidrager til at sikre og højne serviceniveauet for kunderne generelt – ved at skabe overblik og forbedre kommunikationen internt og eksternt. Bestillerne kan altid henvende sig til kundeteamet for den respektive forvaltning uanset, hvilken afdeling i Københavns Ejendomme som indgår i løsningsprocessen.

#### ***Kommunikationsworkshop for Drift & Service og Ejendoms-administrationen – 2. kvartal 2010***

Formålet med den interne workshop var at forbedre kommunikationen fra Ejendomsadministrationen og Drift & Service ud til lejerne. Workshoppen blev gennemført for samtlige medarbejderne i begge afdelinger.

#### ***Løbende statusmøder og temaarrangementer med bestillerenhederne indføres – 3. kvartal 2010***

Som det står nævnt i kundestrategien for Københavns Ejendomme, så prioriterer Københavns Ejendomme at komme ind på livet af kunden og kundens behov. Det sker blandt andet ved med faste intervaller at holde statusmøder mellem Kunder & Planlægning og bestillerenhederne. Her er fokus på dels kundens behov her og nu, og dels på kundens fremtidige behov. Derudover inviteres alle bestillerne to gange om året til temaarrangementer med relevante oplæg og efterfølgende debat omkring forhold, der berører kunderne.

#### ***Opdatering og udvikling af nye forretningsgange er en løbende proces – 2010 og 2011***

Københavns Ejendomme er en stor virksomhed med meget forskelligartede kunder og arbejdsopgaver. For at sikre en ensartet og professionel håndtering af de løste opgaver tilpasses virksomhedens forretningsgange løbende – ligesom nye udarbejdes. Alle forretningsgange er i 2012 blevet samlet i et nyt forretningsgangsystem, der både letter tilgængeligheden og samtidig sikrer et nemt overblik for medarbejderen.

### ***Dialog og undervisning hos brugerne - 2011***

For at fremme dialogen mellem Drift & Service i Københavns Ejendomme og institutionerne tog afdelingen initiativ til en besøgsrække hos institutionerne. Ved disse besøg forklarer Drift & Service i korte træk snitfladerne mellem Københavns Ejendomme og de selvforvaltende enheder. Der er endvidere fokus på dialog omkring økonomi samt de udfordringer institutionerne oplever. Typisk er det institutions- og skoleledere Drift & Service besøger, men også gårdmandsteam og tekniske ejendomsledere holdes der møder med.

Drift & Service har således på baggrund af tilfredshedsundersøgelsen fokus på dialog med personalet i institutionerne, og det er indskærpet internt i organisationen, at der altid skal tales i en pæn og professionel tone med brugerne.

### ***Workshop/Fokusgruppe for Projekt & Bygherre – Februar 2011***

Workshop/fokusgruppe for Team E i P&B. Der blev taget afsæt i nogle af "best practice" eksemplerne med henblik på, at udbrede læringen om, hvad bestillerne sætter pris på, ligesom der blev formuleret nogle ønsker til en bedre projekthåndtering. Med afsæt i workshopen blev der udarbejdet og gennemført en handlingsplan for en bedre byggeprojekthåndtering.

### ***Fokusgruppeinterview med nogle lejere – 2. kvartal 2011***

Afholdelse af fokusgruppeinterview med nogle lejere omkring service og kommunikation og formidling af indholdet fra snitfladepapiret og Lejernes Guide på hjemmesiden på en mere illustrativ måde.

### ***Udarbejdelse og implementering af Kundestrategi – 2. og 3. kvartal 2011***

Arbejdet med at implementere Københavns Ejendomes nye kundestrategi blev påbegyndt og der sættes fokus på kundernes oplevede kvalitet i de processer, løsninger og services, Københavns Ejendomme leverer. På afdelingsmøderne i alle afdelinger blev kundestrategien drøftet og gjort nærværende for den enkelte medarbejder. Med udgangspunkt i kundestrategiens indsatsområder blev mere end 100 medarbejdere efterfølgende uddannet i dialogsgørende adfærd, kundekontakt og kommunikation.

### ***Kommunikationsworkshop for Drift & Service – 3. kvartal 2011***

Formålet med den interne workshop var at forbedre kommunikationen mellem Drift & Service og lejerne – med særlig fokus på "de 20 svære spørgsmål". Workshopen skulle sikre en mere ensartet og forståelig besvarelse på en række af de spørgsmål, som driftsfolkene typisk mødes med ved besøg på ejendommene.

### ***Kommunikationsprojekt mellem Børne- og Ungdomsforvaltningen og Københavns Ejendomme – 2011/2012***

Der blev etableret en fælles kommunikationsgruppe med det formål at afdække lejernes informationsbehov og mulige informationskanaler og herefter udarbejde et kommunikationskoncept. Det endelige koncept skal sikre at al kommunikation med lejerne i alle forvaltninger har værdi og relevans og foregår via kanaler som lejerne allerede benytter. Et af delresultaterne er, at der er skrevet en række ”fælles” tekster om drift, vedligeholdelse, lejeforhold, huslejeopkrævning og forsikringsforhold. Teksterne bliver testet hos lejerne inden offentliggørelse på Københavns Ejendomme Ejendomsportal og ”Min Lederside” i Børne- og Ungdomsforvaltningen. Projektet har endvidere skabt nogle værktøjer, som gennem deres anvendelse vil sikre, at de to parter driftsafdelinger kan samarbejde omkring den fremtidige kommunikation til brugerne.

### ***Drift & Service kender ejendommene – ultimo 2011***

I 2011 fik i alt 1.096 lejere af kommunale ejendomme besøg af teknikere fra Drift & Service i Københavns Ejendomme. Et besøgstal, der svarer til, at 88 procent af kommunens ejendomme, fik besøg. På besøgene har lejerne haft mulighed for at få svar på de spørgsmål, de måtte have til deres lejemaal.

### **Planlagte tiltag i 2012:**

#### ***Etablering af et callcenter/helpdesk løsning til varetagelse af henvendelser – medio 2012***

Københavns Ejendomme har igangsat etablering af en helpdesk-funktion. Fokus er rettet mod kundeindgangen både i forhold til den daglige drift såvel som til projektrelaterede opgaver, for at sikre brugerne en nemmere adgang og opgavebehandling, samt muligheden for at måle på sagsbehandlingen og gennemføre løbende tilfredshedsmålinger. Drift & Service forventer at helpdesken er i drift i 3. kvartal 2012.

#### ***Udvikling af Ejendomsportalen***

Ejendomsportalen er en webportal hvor Københavns Ejendomme har samlet ejendomsrelevant information. På ejendomsportalen kan kunderne blandt andet finde ejendomsdata for de enkelte ejendomme, oversigt over ansvarsfordelingen mellem Københavns Ejendomme og lejer, uddybning af huslejeopkrævning, gode råd og vejledning i energibesparende tiltag, vedligeholdelsesindsats og meget mere.

I 2012 vil yderligere informationer og dokumenter, som vurderes at have størst værdi for kunderne, blive tilgængelige på ejendomsportalen. Der vil blive arbejdet på at fremstille affaldsdata på en måde, så brugerne lettere kan forstå dem, ligesom der vil blive arbejdet med at formidle kommunens og fagforvaltningernes

energiforbrug og – registrering. Endelig vil der gennem et ”google account-værktøj” blive målt på, hvilke sider brugerne går ind på og hvor længe de er, og denne viden vil blive brugt i en løbende justering af indholdet.

#### ***Udrulning af porteføljestyringsystem***

DaluxFM er Københavns Ejendomes nye porteføljestyringsystem. Via et interaktivt kort, eller ved at benytte en række søgefelter, kan brugeren finde ejendoms-, vedligeholdelses- og lejerdata på ejendomme ejet af Københavns Kommune og ejendomme med kommunal aktivitet ejet af tredjemand. Systemet giver mulighed for mere detaljeret informationssøgning og er under udrulning internt i Københavns Ejendomme. Bestillerenhederne har fået forevist systemet og er indbudt til at dele data på platformen. Der arbejdes ligeledes på en integration til KKKort (det interne kommunekort).

#### ***Udvidelse af kommunikationsprojektet omkring ”Min Lederside” – medio 2012***

Det er målet at gennemføre et mini-kommunikationsprojekt med de forvaltninger der i 2012 begynder at anvende ”Min Lederside” – Kultur- og Fritidsforvaltningen, Socialforvaltningen og Sundhed- og Omsorgsforvaltningen. Formålet er at Københavns Ejendomme som med Børne- og Ungdomsforvaltningen får indledt et samarbejde, hvor der løbende kan offentliggøres relevante informationer til lejerne direkte via ”Min Lederside” og på den måde øge sikkerheden for at disse informationer tilgår lejerne og vidensniveauet forbedres.

#### ***Koordinerende tilbud til flerbrugerejendomme med udgangspunkt i kundernes behov – 3. kvartal 2012***

Københavns Ejendomme har erfaring for, at der i såkaldte flerbrugerejendomme ofte opstår konflikter lejerne imellem og derved også lejerne og Københavns Ejendomme imellem. Københavns Ejendomme udvikler i 2012 derfor en model, der anviser løsninger til forebyggelse af potentielle og konkrete konflikter omkring flerbrugerejendomme. Modellen vil sikre den nødvendige koordinering mellem lejerne og relevante afdelinger i Københavns Ejendomme og dermed gøre os i stand til at håndtere og løse konflikter i flerbrugerejendommene bedst muligt.