



22-05-2014

Sagsnr.

2014-0099051

Dokumentnr.

2014-0099051-2

Sagsbehandler

Mikkel Frederiksen

### **Bilag 3.A - Eksempler på fremtidig varetagelse af ejendomsdriftsopgaver ved etablering af samlet en ejendomsdriftsenhed i Københavns Kommune**

#### **Baggrund**

I bilag 3, *Styringsmodel og organisering af ejendomsdriftsenheden* opstilles en række principper og modeller for, hvordan ejendomsdriftsområdet i Københavns Kommune organiseres, hvis det besluttes at etablere en samlet ejendomsdriftsenhed. Dette notat beskriver med afsæt i konkrete eksempler, hvordan de overordnede principper og modeller udmøntes i den daglige opgavevaretagelse.

Forvaltningerne har sammen drøftet eksempler på, hvordan roller og ansvarsfordeling kan se ud i forbindelse med den fremtidige opgavevaretagelse. Nedenstående beskrivelser og eksempler bygger på forvaltningernes input.

#### **Ejendomsdriftsopgaver ifht. institutionernes kerneopgaver**

De fleste ejendomsdriftsopgaver har stor betydning for dagligdagen i kommunens institutioner og enheder. Det drejer sig om opgaver, der under ét betegnes som daglig indvendig drift og tilsyn med bygningen. Det inkluderer udbedring af dryppende haner og andre mindre vedligeholdelsesopgaver, håndtering af affald, aflastning ved akutsituationer i dagligdagen m.v.

Hvis denne type opgaver skal løses hensigtsmæssigt kræver det løbende koordinering, forståelse og forventningsafstemning mellem institutionens leder og ejendomsdriftsenheden. Det betyder også, at ejendomsfaglige opgaver skal løses under hensyntagen til både ejendomsfagligheden og kernerdriftens behov. De ejendomsfaglige kompetencer skal således gå hånd i hånd med en serviceminded og løsningsorienteret tilgang til hverdagen, for at opnå kvalitet, effektivitet og brugertilfredshed.

Nogle typer af ejendomsfaglige opgaver har lille eller ingen indvirkning på kernerdriften i den enkelte enhed eller institution. Det drejer sig bl.a. om rensning af nedløbsbrønde eller tagrender, løbende småjusteringer af tekniske installationer m.v. Disse opgaver er – set fra et ejendomsfagligt perspektiv – meget vigtige, men kan løses uden at den lokale institutionsleder skal bruge tid herpå. Vedkommende skal dog orienteres om at arbejdet sker.

Ved at skelne mellem rent ejendomsfaglige opgaver, og opgaver, som påvirker den lokale dagligdag bliver det synligt, hvad der prioriteres hvornår. Dermed skabes der grobund for i højere grad at sikre effekti-

#### **Københavns Ejendomme**

Nyropsgade 1, 5  
1602 København V

Mobil  
2146 5803

E-mail  
ZX4H@kff.kk.dk

EAN nummer  
579809781482

vitet og kvalitet – både når det gælder lokal keredrift og central ejendomsfaglighed.

Effektivitet og kvalitet i både den lokale keredrift og den ejendomsfaglige prioritering sikres bl.a. ved, at en fremtidig samlet ejendomsdriftsenhed løbende informerer og er i dialog med de lokale enheder og institutioner. Nedenfor er der oplyst konkrete eksempler på hvordan information bliver stillet til rådighed af ejendomsdriftsenheden, og hvordan dialog mellem ejendomsdriften og de enkelte institutioner og enheder forventes at forløbe.

#### Løbende information fra ejendomsdriftsenheden til institutionerne

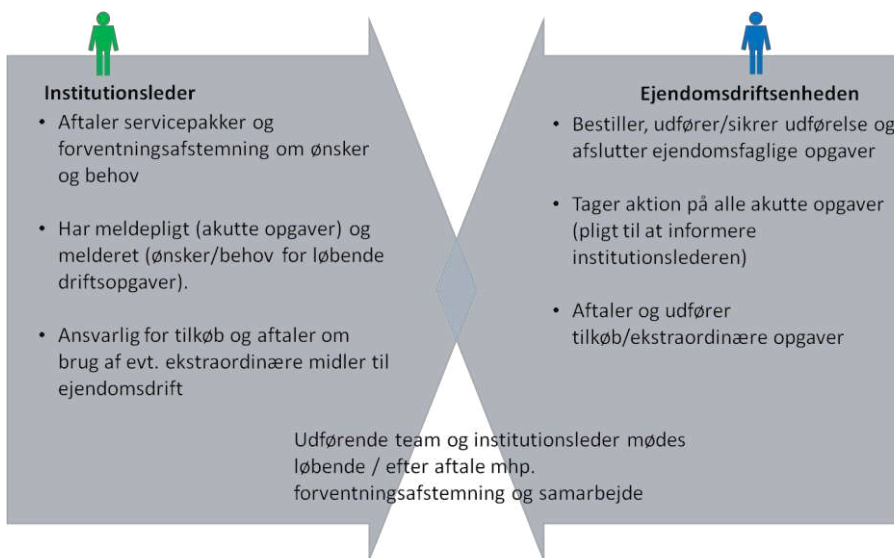
Nødvendige informationer vil blive stillet til rådighed via eksisterende kommunikationskanaler, dvs. møder, KKintra eller MinLederside.

Via disse kanaler skal der bl.a. være nem adgang til:

- Kontaktoplysninger til ejendomsdriftsenheden
- Faktaoplysninger om de enkelte ejendomme (som også er tilgængelige i dag), så brugerne, nemt kan danne et overblik over stamdata og driftsoplysninger på deres ejendom. Det drejer sig eksempelvis om energi- og vandforbrug, areal og lejekontrakt.
- Serviceoplysninger om ejendommens drift herunder hvilke ugedage, der afhentes renovation og oplysninger omkring mængder og muligheder for at sortere affald.
- Oplysninger om ejendomsdriftsenhedens arbejde på den enkelte institution. F.eks. hvilke firmaer der generelt kommer på institutionen til at løse de faste og daglige serviceopgaver, såsom rengøringsfirmaet og renovationsfirmaet. Hvis der skiftes entreprenør orienteres om dette.
- Der kan desuden være særlige indsatser eller kampagner omkring sikkerhed eller energi, invitation og tilmelding til fælles brugermøder.
- Endelig vil der være informationer om, hvilke håndværkerfirmaer, der er indgået rammeaftaler med, da det er disse firmaer, som primært leverer håndværkerydelser.

#### Dialog og samarbejde mellem ejendomsdriftsenheden og institutionerne

Forventningerne til den løbende dialog og afklaring mellem institutioner og ejendomsdriftsenheden kan illustreres på følgende vis:



En samlet ejendomsdriftsenhed i kommunen vil blive organiseret, så der dels er en central koordinerende enhed, og dels en række udførende teams, som har deres daglige gang hos de lokale institutioner og enheder.

For sikre en løbende opfølgning og forventningsafstemning aftales møder mellem institution og det udførende team. På møderne drøftes og afklares spørgsmål om driften, om driftens udførelse og samarbejdet generelt.

Desuden etableres en elektronisk serviceindgang, som kan benyttes til at komme med ønsker og behov vedr. både daglige og større driftsopgaver i de tilfælde, hvor det er mere bekvemt for den lokale leder, at bestille eller ønske en opgave udført med det samme.

### Eksempelsamling

I dag er det ofte de enkelte institutionsledere, der er ansvarlige for at ejendomsfaglige opgaver bliver udført. Ved etablering af en samlet ejendomsdriftsenhed, vil ændringen blive oplevet forskelligt alt efter størrelsen og organiseringen af den lokale institution i dag.

Større institutioner har ofte selv ansat tekniske servicemedarbejdere. Ved etablering af en samlet ejendomsdriftsenhed vil institutionslederen ikke umiddelbart mærke en ændring, da den samme tekniske servicemedarbejder, som hidtil har udført opgaven også vil gøre det i den nye organisering. Imidlertid vil medarbejderen fremover referere til en leder i ejendomsdriftsenheden og indgå i det udførende team, som er tilknyttet institutionen.

På mindre institutioner, hvor der i dag ikke er ansat faste ejendomsmedarbejdere, vil institutionslederen opleve en ændring. Institutionslederen skal ikke længere håndtere ejendomsdriftsopgaverne, men kan

overlade overblikket over opgaverne, ansvar for bestillinger, udførelse og kvalitetssikring til den fælles ejendomsdriftsenhed.

I det følgende er beskrevet nogle eksempler på konkrete ejendomsdriftsopgavers løsning i en fælles ejendomsdriftsenhed. Der er primært tale om eksempler, der har direkte indflydelse på institutionernes kerneopgave i dagligdagen.

### **Eksempel: Daglig bygningsdrift og tilsyn**

Opgaverne omfatter de ejendomsfaglige opgaver, der kan løses ad hoc med almindeligt håndværktøj, og serviceopgaver. I denne opgavekategori indgår løbende tilsyn og rundering af bygningen.

#### Større institutioner

På de store institutioner vil medarbejdere af det udførende team have deres daglige base på institutionen. Lederen af institution og det udførende team aftaler faste møder, der kort følger op på driften – det kan være 10 minutter hver dag eller en gang om ugen. På mødet kan spørgsmål til den daglige opgaveløsning eller ønsker til f.eks. en timing med kerneopgaven drøftes. På møderne kan det eksempelvis drøftes, om der skal ske ændringer i, hvornår affaldsbeholderen tømmes, om vinduerne kan blive malet inden for budgettet, om håndtaget til toilet døren skal skiftes eller hvad der skal ske med vandhaner/blandingsbatterier, som drypper.

Ligeledes koordinerer og taler de tekniske servicemedarbejdere med institutionens personale omkring udførelsen af opgaver eller tilpasninger i form af eksempelvis forslag til, hvordan der kan sorteres affald i pap, plast og husholdning. Ejendomsdriftsenheden har også ansvaret for sikring og sikkerhed i form af aftaler om og service af f.eks. brandalarmer og/eller tyverialarmer.

#### Små institutioner

I forbindelse med daglig drift og tilsyn på den lille institution, aftaler institutionslederen og det udførende team, hvornår det passer bedst, at den eller de ejendomsfaglige medarbejdere er til stede. Når den ejendomsfaglige medarbejder kommer på institutionen, hilser han/hun på lederen (evt. kontaktperson) og fortæller, hvilke opgaver der løses den pågældende dag, f.eks. tilsyn med tagrenderne (der skal renses), tjek af varme og el-forbrug eller lign. Institutionslederen kan fortælle, om der er særlige ting, han skal være opmærksom på eller de gerne vil have løst (daglig drift).

Hvis lederen i løbet af ugen har opdaget mindre ejendomsdrift problemer (f.eks. om en liste er gået løs eller et toilet løber) og har indrapporteret dette digitalt via serviceindgangen, og så står de opgaver på medarbejderens liste og kan udføres i forbindelse med andre opgaver.

## Akutte problemer

Akutte problemer varetages af det udførende team. Det gælder også opgaver, som ikke nødvendigvis er strengt ejendomsfaglige. Hvis der er behov for en hjælpende hånd i kerneopgaven, f.eks. at vente på bussen sammen med Fru Jensen, giver de ejendomsfaglige medarbejdere, som alligevel er til stede, en hjælpende hånd. Hvis dette opstår flere gange, kan det være nødvendigt at afklare forventningerne til, hvilke opgaver, der så ikke kan løses af det udførende team.

Opstår der akutte problemer, hvor ejendomsdriftsenhedens lokale medarbejdere ikke er på institutionen, ringer institutionen til et akutnummer og der tages hånd om opgaven straks. Det kan f.eks. dreje sig om en smadret rude eller lignende. I de tilfælde, hvor de ejendomsfaglige medarbejdere opdager og løser akutte opgaver, som institutionslederen, ikke har været opmærksom på, orienterer ejendomsdriftsenheden institutionen om det.

### **Eksempel: Indvendig vedligeholdelse – større reparationer og mindre ombygninger**

Der opstår løbende behov for og ønskes om vedligeholdelsesopgaver, større reparationer eller mindre ombygninger, som kræver et særskilt budget.

Mindre opgaver, der kan opstå i løbet af året, og som er nødvendige for bygningen og/eller er meget hensigtsmæssige at udføre, håndteres på samme måde som i dag. Der er afsat en pulje til lokal udmøntning, så det udførende ejendomssteam – hvis der bevilges midler fra puljen – kan udføre opgaven efter aftale med institutionslederen.

Ved årets indgang aftales det mellem institutionslederen og ejendomsdriftsenheden, hvad der umiddelbart kan forventes af ejendomsvedligehold i det kommende år. Aftalen indgås på baggrund af:

- vigtighed for institutionens kerneopgave
- (herunder også tiltag som følge af APV og eller AT)
- ejendomsfaglige prioriteringer (f.eks. om linoleumsgulvet er så slidt, at det bliver vådt under ved rengøringen eller at gulvet ikke kan gøres ordentligt rent, og der derfor er et hygiejne problem, om væggene er blevet misfarvede eller ønskes i en ny farve, eller at hæve bordplader/håndvaske f.eks. for at imødekomme arbejdshøjde).

På faste møder mellem institutionen og Ejendomsdriftsenheden drøftes disse aftaler og der kan laves løbende tilpasninger.

Større vedligeholdelsesopgaver, f.eks. udskiftning af linoleumsgulv, udskiftning af flere håndvaske eller toiletter, maling af vægge og loft

skal institutionerne/forvaltningerne selv finansiere med det budget, der bliver tilbage i forvaltningerne, jf. afsnit 4.2 og 5.2 i notat om implementeringsplan. Det betyder også, at institutionslederen har fuld råderet over, om disse budgetmidler skal bruges på kernerdrift, eller eksempelvis en ombygning.

Udførelsen af opgaverne varetages af Ejendomsdriftsenheden i tæt forventningsafstemning med institutionens kontaktperson. Ejendomsdriftsenheden indkøber håndværksydelser, følger op på udførelsen af opgaven og sikrer at regningen passer med den leverede service/ydelse.

### **Rengøring**

Rengøring indgår i den samlede servicepakke til institution fra ejendomsdriftsenheden og der vil ske en ensartning af serviceniveauer på baggrund af institutionstyper. Aftaler om ændringer i forhold til det generelle serviceniveau kan aftales lokalt.

Ejendomsdriftsenheden har det daglige ansvar for udførelsen af rengøringen, kontakten til udfører og kvalitetssikring. Ændringer i løbet af året, kan aftales på driftsmøder mellem ejendomsdriftsenheden og institutionen

I forbindelse med eventuelt genudbud af rengøringsopgaven foretager ejendomsdriftsenheden en opmåling og rengøringsplanlægning, og der beregnes et rengøringstilbud, på baggrund af krav til hygiejne og kvalitet. Institutionslederen modtager en rengøringsbeskrivelse og herefter aftales og implementeres et servicekoncept, hvor rengøringen fastlægges på ugedage.

### **Snerydning**

Institutionslederen og ejendomsdriftsenheden drøfter med udgangspunkt i et fælles serviceniveau for snerydning i kommunen, hvor meget der skal sneryddes på den konkrete institution, herunder hvor på grunden der skal ryddes sne, hvor tidligt på dagen det skal ske og om det skal ske alle dage. Eksempelvis vil fortøvet foran daginstitutioner og skoler skulle ryddes alle dage i henhold til den generelle ejerforpligtelse, mens indgangen til hoveddøren og andet areal på grunden som udgangspunkt kun skal ryddes på hverdage.

Når aftalen er indgået, har institutionslederen ikke flere opgaver i forhold til snerydning idet ejendomsdriftsenheden har det daglige ansvar for udførelsen af snerydning, kontakten til udfører og kvalitetssikring. Ændringer i løbet af vinteren, kan aftales på driftsmøder.