

# Boligforeningen ØsterBO

## Omstrukturering af driften For en mere effektiv drift

# Boligforeningen ØsterBO

## Hvem er vi...?

- 3200 Lejemål
- Heraf 395 ungdomsboliger
- Fordelt på 27 afdelinger
- Byggeri fra 1941 - 2014
- 62 medarbejdere, fordelt med 40 i drift og 22 i administration
- Administrationselskab for 2 andre boligselskaber, hvoraf den ene har enfamiliehuse i nabokommunerne

# Boligforeningen ØsterBO, Hvor er vi...?



# Boligforeningen ØsterBO

## Målsætning...

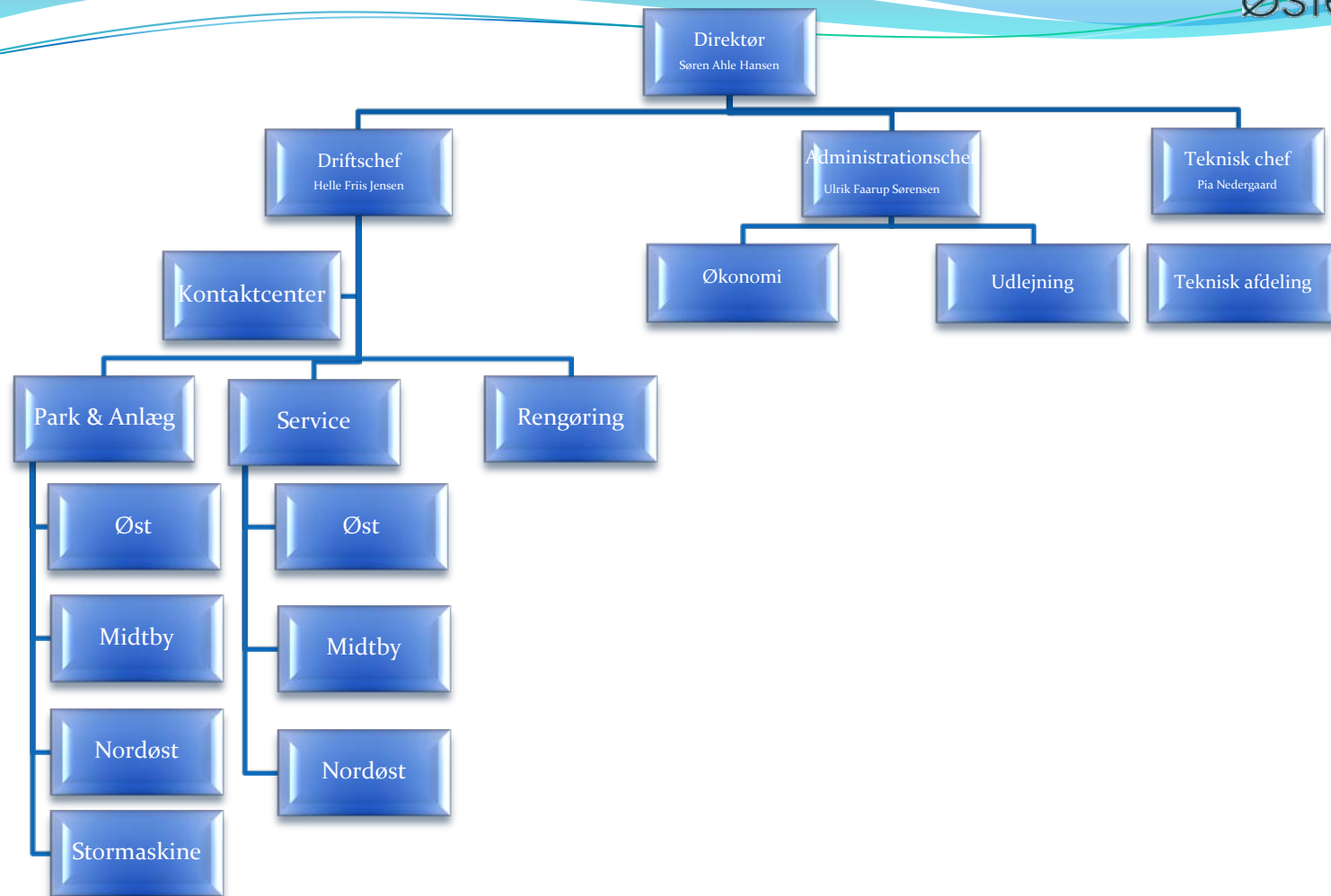
En af vores målsætninger er:

- Boligforeningen ØsterBo vil være førende i boligadministration og service af højeste kvalitet og effektivitet, og vil skabe moderne attraktive boliger og boligmiljøer.

*Hvilket medfører udvikling og forandring...*

# Hvorfor forandre...?

- Højne den faglige kvalitet
- Udnytte ressourcerne bedre, både i tid, penge og manpower
- Sikre at beboerne kan komme i kontakt med driften i hele åbningstiden.
- Effektiv og hurtig service for vores beboere
- Mulighed for at planlægge opgaver i højere grad
- Arbejdsmiljø
- Medarbejderudvikling
- Udskille den daglige drift fra Teknisk afdeling, i takt med de øgede krav til dokumentation og fremtidssikring



# Hvad og hvordan?

- ✓ Udnytte medarbejderens faglige kompetencer bedre ved at øge det geografiske område.
- ✓ Søge specialiseret arbejdskraft, så vi i højere grad kan løse opgaverne i eget regi fremfor eksterne entreprenører
- ✓ Samlet drift fremfor små selvstændige enheder, således at materiel udnyttes bedre
- ✓ Flere kender alle områder, så den høje faglighed sikres hver dag hele året
- ✓ Mulighed for planlægning af opgaver i højere grad – specielt for park-& anlæg
- ✓ Mulighed for at fornye eller indkøbe nyt værktøj, som kan skyldes ny teknologi med hyppigere frekvens end tidligere.

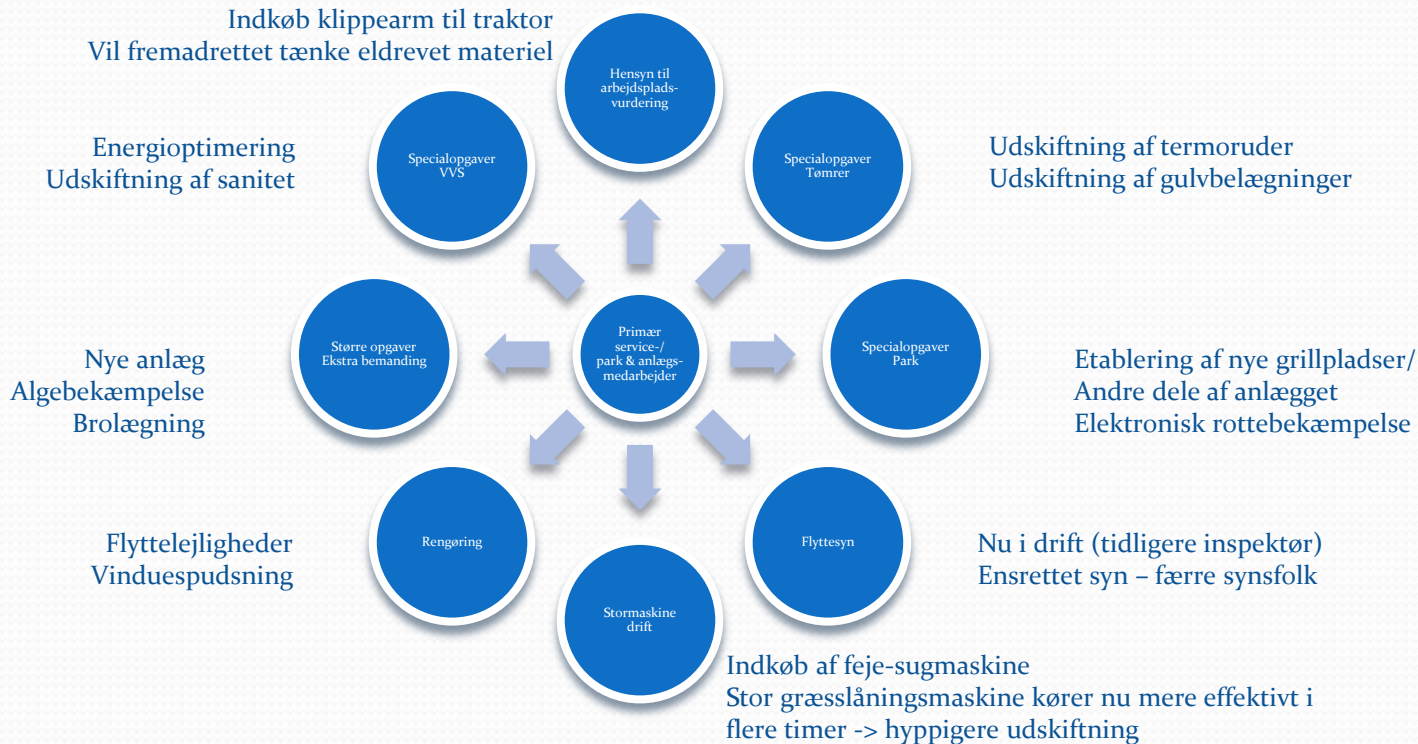
# Vores beboere

Hvad har betydning for vores beboere:

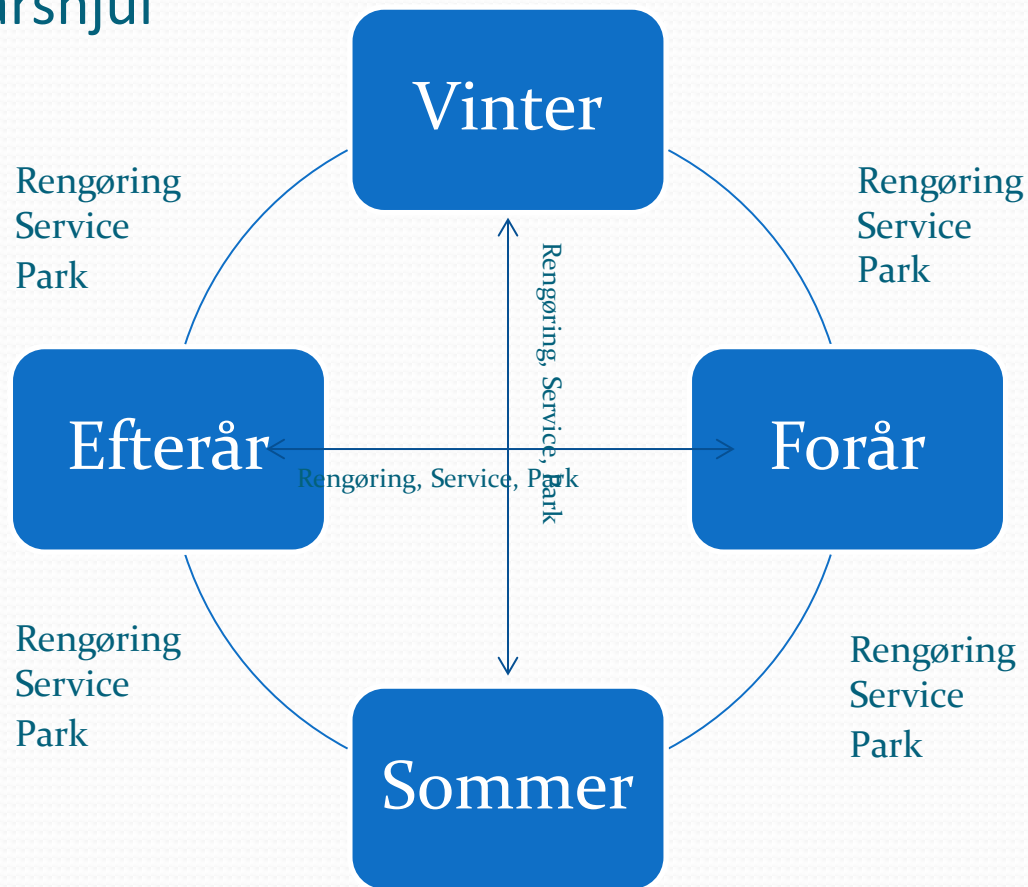
- God service
- Tryghed
- Nærmiljø/ kontakt / kender personalet
- Visuelle miljø
- Samarbejde mellem afdelingsbestyrelse og inspektør



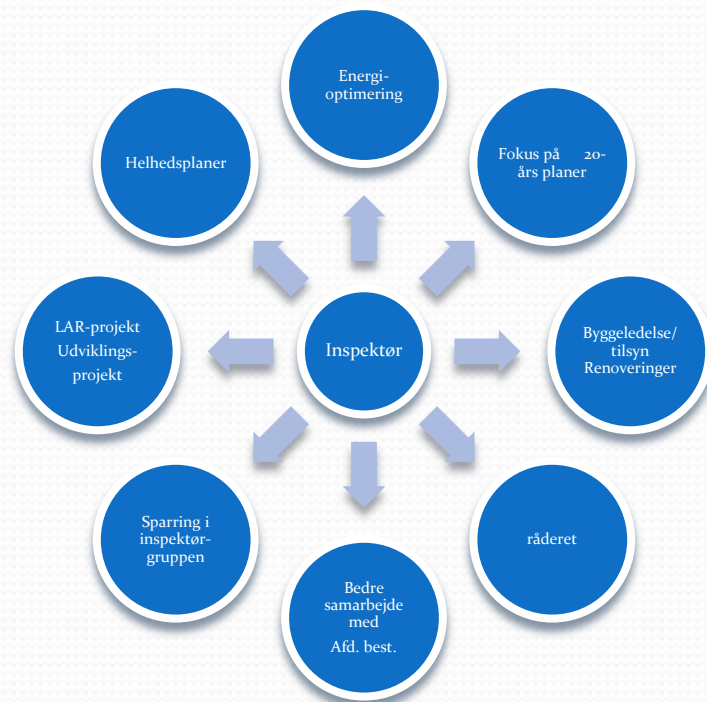
# Opgaver i dag i driften



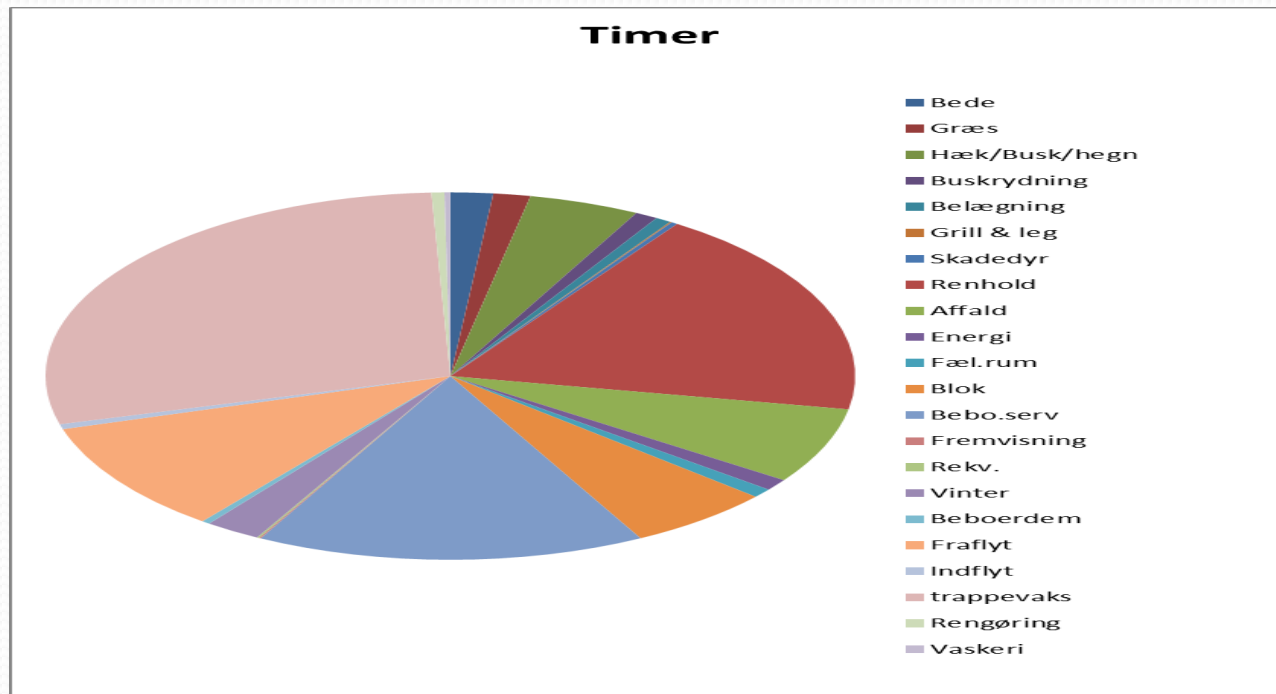
## Samlet drift, årshjul



# Opgaver i dag i teknisk afdeling



# Værktøj: Tidsregistrering



# Succes...???

## Hvad er gået godt...?

- Økonomi – konto 114/115/116 - eksternt til internt
- Fleksibilitet
- Fast medarbejder stab – Mange faggrupper - få afløsere
- Medarbejderudvikling / Bedre arbejdsmiljø
- God kontakt – kontaktcenteret - Overblik
- Hurtigere service – højt serviceniveau
- Egen rengøring – ingen klager
- Konkurrencedygtige – målbart
- Fokus udearealer/ visuelle miljø - tryghedsskabende

# Udfordringer...???

Hvad har været problematisk...

- Ikke ubetinget succes fra dag 1...
- Forventningsafstemninger
- Informering / inddragelse i alle faser / idé til handling
- Tillid fra beboerne
- Trygheden bevares
- Medarbejdere; ”ja-hatten”, forandringsprocesser
- Skabe en ny kultur
- Se muligheder fremfor begrænsninger

# Evaluering / tilfredshedsundersøgelse

Meget tilfreds/ Tildfreds/ Hverken tilfreds eller utilfreds/ Utilfreds/ Meget utilfreds -> Hvorfor  
Hvor tilfreds er du med...

1: ... alt i alt med at bo, hvor du bor i dag?

2: ... din nuværende bolig?

3: ... muligheden for at komme i telefonisk kontakt med en medarbejder / driftscenteret?

4: ... den hjælp du får, når du henvender dig personligt til en medarbejder

5: ... den rådgivning og hjælp, du får, når du har problemer i boligen?

6: ... plejen/vedligehold af park & anlæg?

7: ... snerydningen i dit område? Hverdage og Weekend/helligdage

8: ... servicen i forbindelse med afhjælpningen af dine problemer i boligen?

9: Din alder:

< 18 år/ 18—25 år / 26—35 år/ 36—45 år/ 46—55 år / 56—65 år/ 66—75 år / > 75 år

10: Hvor bor du henne? (Angiv gadenavn) Adresse:

11: Hvor længe har du boet i ØsterBO? 0—1 år 1—5 år 5—20 år Mere end 20 år

Yderligere kommentarer, ris/ros?

# Fremtiden...???

# Forandringer...???

Er der muligheder eller bliver vi begrænset...

- Overenskomsterne...

Understøtter overenskomsterne i den almene sektor målene om effektiv drift??

Herunder:

- Flexibilitet vedrørende arbejdstiden
- Generelle omkostninger som lønniveauer m.m.

- Uddannelse...

Understøtter de faglige uddannelser bl.a. inden for ejendomsservice og det administrative område målene om effektiv drift?

Herunder:

- Strukturen i de faglige uddannelser
- Indholdet i de faglige uddannelser



# Boligforeningen ØsterBO

*Tænk tank:*

*Alle vil udvikling – Ingen vil forandring...*

*Tak for interessen for effektiv drift...*