

The logo for Domea.dk, featuring the text 'domea.dk' in a dark teal, lowercase, sans-serif font. The 'o' and 'e' are stylized with a slight curve. The background of the slide features a large, light grey, stylized graphic element that resembles a thick, curved line or a partial circle, positioned behind the text.

domea.dk

Effektivisering af administration og drift af almene boliger

Thomas Holluf Nielsen, adm. direktør Domea.dk

Konference for topledelsen i almene boligorganisationer,

28. september 2015

domea.dk

Hvorfor Domea 2015?

- Effektivisering
- Digitalisering
- Konkurrence
- Domea.dk som forretning



domea.dk

Ambitioner

- 20% lavere priser
- Markant bedre service
- 20% vækst
- 15% effektivisering i driften



Principper for Domea 2015

- Markeds- og vækstorienteret
- **Kundevendt – udefra og ind**
- **Enkelt og gennemskueligt - færre ansvarsskift**
- **Kompetent – generalisering/specialisering**
- **Automatiseret og digitalt**
- Effektivt og konkurrencedygtigt
- Involverende

Resultater til gavn for kunderne

Effektivisering af administration med 25 mio. kr. årligt

Prisdifferentiering – 0-35%

Åbningstid i Kundeservice 55 timer ugentligt (evalueres pt)

Dokumenteret besparelser i driften 20%

Tættere på kunderne og mere lokal – 22 servicecentre etableret

Digitalisering – NemID samt tids- og opgavestyring i driften

domea.dk

Hvordan?

- Plan baseret på fakta
- Inddragelse og ejerskab
- Lokal-central opgavefordeling
- Kommunikation - enkle, kommunikérbare mål (kaskade)
- Effektivisering af administration OG drift
- Samdrift med klare forretningsgange, SLA'er og implementeringskit med drejebog
- Styrket lokal ledelse, projektledelse og kultur - 80/20

domea.dk

Hvad har været svært?

- Medarbejderne udfordret af nye roller – fastholder gamle opgaver
- Ledelseskommunikation og forandringsledelse
- Kaskaden - gik visse steder i stå eller kom aldrig helt i gang
- Svært at implementere opgavestyring
- Demokratiet freder ansatte
- Pres for opnormeringer i driften
- Tidsperspektiv og metaltræthed



domea.dk

Hvad har vi lært?

- Tid
- Kvalitetsnedgang
- Kommunikation
- Forandringsparathed
- Ledelse
- Kundefokus



domea.dk

