

## **Bilag 6: Beboertilfredshed – fsb's tilgang til at følge beboertilfredshed gennem brugen af TEAMVAERK**

### **Formålet med at bruge TEAMVAERK i almene følgegrupper**

Samarbejdet i følgegrupper og byggeudvalg spiller en afgørende rolle for processen og resultatet af almene byggeprojekter. Brugen af TEAMVAERK i fsb's større projekter har som mål at styrke samarbejdsadfærden og etablere rutiner, der fremmer et velfungerende samarbejde, samtidig med at erfaringer systematisk opsamles og processerne optimeres.

Kerneopgaven for fsb's projektledere er at planlægge og styre de komplekse processer i almene byggeprojekter. TEAMVAERKs rolle er at levere en metodik og systematik til at understøtte alle følgegruppemedlemmer, og herunder også projektlederen, i forhold til samarbejdet i de enkelte følgegrupper.

De overordnede formål med indsatsen er:

- At måle systematisk på de større renoveringsprojekter fra start til slut
- At fange problemer inden de vokser sig store
- At sikre en ensartet afrapportering på tilfredsheden på byggesagerne både hos beboere og professionelle
- At løse problemer, udfordringer og utilfredsheder løbende og tættest på det aktuelle byggeprojekt og med de relevante aktører
- At bruge målingerne som slutevaluering af byggesagerne
- At sammenligne hele vores portefølje af byggeprojekter for at få en tværgående læring og ledelsesinformation

### **Det unikke fsb-koncept**

TEAMVAERK anvendes i dag på byggeprojekter i mange andre almene organisationer. Både i det professionelle samarbejde med rådgiver, entreprenør og projektleder, men også i samarbejde med følgegrupper og byggeudvalg. Men ikke på samme måde som det anvendes i fsb.

Ved opstart af pilotprojektet med fsb, er der i fællesskab med fsb's administration og organisationsbestyrelsen udviklet et unikt "fsb-koncept" med nogle gennemgående målepunkter for brug af TEAMVAERK i følgegrupperne. Følgegrupperne i TEAMVAERKs samarbejdsforløb i fsb består af fsb's projektleder/beboerkoordinator, rådgiver(e), entreprenører(e) og beboerrepræsentanter.

Konceptet adskiller sig fra traditionelle TEAMVAERK-forløb i almene organisationer, ved at have både gennemgående målepunkter, som går igen på alle fsb-projekter (i pilotprojektet) og dels projektspecifikke aftaler, som er udarbejdet og aftalt med deltagerne på det enkelte projekt.

### **Værdier og målepunkter**

Gennemgående målepunkter gør det muligt at sammenligne erfaringer på tværs af projekter og vurdere samarbejdet og kompetencerne i fsb. Desuden vurderes, om beboerne oplever tilstrækkelig information om emner som økonomi, tidsplan og kvalitet. De individuelle målepunkter fokuserer på teamsamarbejdet og skaber rammer for dialog og problemhåndtering i følgegruppemøder.

## **Værdiskabelse med brug af TEAMVAERK**

I fsb anvendes Teamvaerk primært på større renoveringsopgaver eller på komplekse opgaver, hvor der fx skal udføres opgaver inde i boligerne. På nuværende tidspunkt bruger 10 igangværende projekter TEAMVAERK til at understøtte samarbejdet.

Fokus på samarbejde kan tilføre stor værdi til et byggeprojekt. Et godt samarbejde skaber hurtigere og bedre beslutninger, et positivt arbejdsmiljø og bedre økonomi og kvalitet for alle parter. Omvendt kan et dårligt samarbejde føre til mistillid, konflikter og potentielt høje huslejestigninger og lav kvalitet. Fsb's samarbejdsindsats understøtter en ensartet tilgang til samarbejde i følgegrupperne og opbygger en stærkere forståelse og viden om samarbejdet.

Brugen af TEAMVAERK i fsb er blevet evalueret i november 2024, hvor det er besluttet at fortsætte TEAMVAERK samarbejdsindsatser i fsb's projekter.

## **Særligt om brugen af TEAMVAERK på HJEM projekter**

I fsb bruges TEAMVAERK både på projekter der udføres i hovedentreprise og på projekter der udføres indenfor HJEM partnerskabet mellem fsb og NCC. Det er grundlæggende den samme proces, men med den forskel at entreprenøren i HJEM-projekter er med til at udvikle projektet helt fra start (til forskel fra en traditionel hovedentreprise, hvor entreprenøren først kobles på til selve udførelsen).