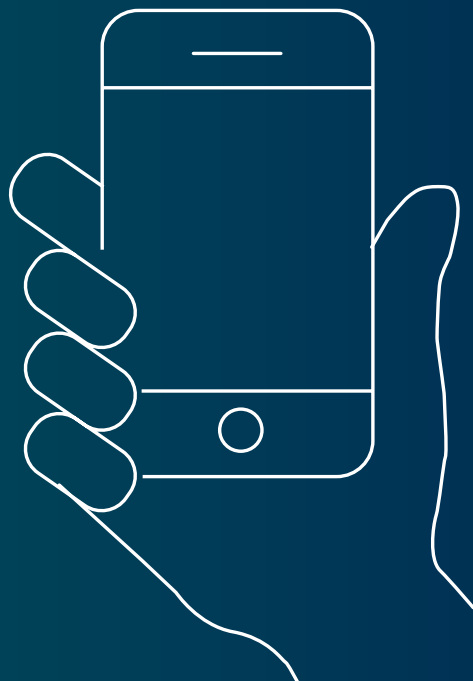


INSPIRATIONSKATALOG

Brugervenlig og effektiv digital selvbetjening i den almene sektor



domea.dk

INSPIRATIONSKATALOG	
Brugervenlig og effektiv digital selvbetjening i den almene sektor	4
EKSEMPLER PÅ UDFORDRINGER	
Hvorfor selvbetjening?	6
SAMLET OVERSIGT	
Digitale potentialer	9
Beboerens brugerrejse	10
Digitale selvbetjeningsmuligheder for beboere	14
Opdage bolig:	15
Leje bolig:	16
Flytte ind:	18
Løbende betaling for boligen:	22
Bo og trives i boligen:	23
Brug for hjælp:	26
Opdage ny bolig:	28
Forlade bolig:	29
Bestyrelsesmedlemmets brugerrejse	30
Digitale selvbetjeningsmuligheder for bestyrelsesmedlemmer	34
At komme i bestyrelsen:	35
Godt i gang med bestyrelsesarbejdet:	36
Deltage i bestyrelsesarbejdet:	37
Involvere beboerne i beboerdemokratiet:	39
Gøre afdelingen til et godt sted at bo:	40
Øvrige opgaver i løbet af året:	41
Brug for hjælp i bestyrelsesarbejdet:	44
Overvejer at forlade bestyrelsen:	45
ET EKSEMPEL PÅ DIGITAL SELVBETJENING	
Beboer-appen Min boligservice	46
Barriere for digital selvbetjening	52
Datagrundlag og metode	53
Installationsvejledning - Min boligservice	56

INSPIRATIONSKATALOG

Brugervenlig og effektiv digital selvbetjening i den almene sektor

Med dette projekt ønsker vi at bidrage til den almene boligsektors løbende udvikling og tilpasning til forandringer. Det gør vi ved at give eksempler på fremsynede, brugervenlige og effektive digitale selvbetjeningsmuligheder.

Bygge- og administrationsselskabet Domea.dk har de seneste år arbejdet med en målrettet strategi om at drive administrationen og ejendomsdriften som en forretningsorienteret virksomhed, både i Domea.dk og i de boligorganisationer, som er Domea.dks kunder.

Som led i professionaliseringen og effektiviseringen har Domea.dk arbejdet med digitale selvbetjeningsmuligheder. Det er formålet med dette katalog at pege på digitale selvbetjeningsmuligheder til ansøgere, beboere, beboerdemokrater og personale i ejendomsdriften.

De digitale selvbetjeningsløsninger skal bidrage til, at brugerne selv kan finde svar og løsninger alle de steder, hvor det kan lade sig gøre. Ved en øget digital selvbetjening kan der frigøres ressourcer i administrationen såvel som i driften. En øget selvbetjening kan derved generelt bidrage til at dæmpe huslejeudviklingen i boligafdelingerne.

Ved en øget digital selvbetjening vil beboerne derudover opleve en forbedret service, idet de selv vil kunne finde svar og løsninger og fx melde fejl ind, når det passer dem.

Dette katalog giver konkrete forslag og ideer til, hvor og hvordan almene boligorganisationer og boligadministrationer kan etablere digital selvbetjening.

Det er en vigtig pointe fra projektet, at en digital løsning, der passer godt til én boligadministration, ikke nødvendigvis passer godt til en anden. De almene boligadministrationer kan organisatorisk og administrativt være meget forskellige og derfor passer alle løsninger ikke til alle organisationer. Forskelighederne ses i alt lige fra håndtering af nøgleudlevering til fælleshusbooking.

Vi håber, at vi trods forskellig organisering og administration med dette katalog kan inspirere til øget digital selvbetjening. I de beskrevne digitale selvbetjeningsmuligheder skelner vi ikke mellem boligorganisationer og boligadministrationsorganisationer.

EKSEMPLER PÅ UDFORDRINGER

Hvorfor selv- betjening?

Mange kald

- * Med 33 timers ugentlig telefontid modtager Domea.dks kundeservice 9.000 opkald månedligt (2015). Dette svarer til ca. 429 opkald dagligt (beregnet på 21 mulige opkaldsdage).
- * Dertil kommer 2.000 månedlige opkald til receptionen svarende til i gennemsnit 95 opkald dagligt. Hertil kommer yderligere opkald til 24 servicecentre og ejendomsdriften.
- * Målinger viser samtidig, at 67 % af de svar, der bliver givet telefonisk, kunne være fundet på hjemmesiden. Vel at mærke hvis den digitale selvbetjening var optimal, og hvis brugerne var indstillet på at betjene sig selv.
- * Det drejer sig fx om spørgsmål til venteliste (46%), spørgsmål til ledige boliger (14 %) og hjælp til hjemmeside (7%).
- * Du kan i dette katalog se eksempler på selvbetjeningsløsninger, der på forskellig vis kan være med til at reducere antallet af opkald.

"Forkerte" opkald

- * I første og andet kvartal af 2015 ringede 3 ud af 5 kunder ikke det "rigtige" sted hen første gang de ringede og skulle derved efterfølgende stilles om.
- * Du kan i dette katalog se eksempler på selvbetjeningsløsninger, der kan reducere antallet af fejl-opkald med 75 %.

Kundetilfredshed

- * 28 % af Domea.dks kunder var i 2015 ikke tilfredse med overskueligheden i det digitale kontaktunivers.
- * Du kan i dette katalog se eksempler på selvbetjeningsløsninger, der kan forøge antallet af tilfredse kunder.





SAMLET OVERSIGT

Digitale potentialer

I dette projekt præsenterer vi udvalgte digitale selvbetjeningsmuligheder med forskelligt potentiale.

Mens det primære formål med de præsenterede muligheder er at øge beboernes serviceoplevelse, er det, set i lyset af effektiviseringsdagsordenen i sektoren, også interessant at se på det økonomiske effektiviseringspotentiale for både organisations- /afdelingsbestyrelserne og for administrationen og driften.

Nye tiltag forudsætter som oftest investeringer. Derfor er det også relevant at holde potentialerne op mod de estimerede investeringsudgifter.

I skemaet nedenfor ses en samlet oversigt over forskellige digitale selvbetjeningsmuligheder. Det estimeres i skemaet, hvor stort potentiale selvbetjeningsløsningen har i forhold til administration/drift og afdelinger/organisationer. Det vurderes også, hvor stor en forbedret serviceoplevelse den digitale selvbetjeningsløsning giver, og hvor stor investeringen vil være. Nogle selvbetjeningsløsninger kan fx have et relativt lavt økonomisk potentiale for administrationen men en høj oplevelse af øget service for beboerne.

Selvbetjeningsmulighederne uddybes hver især på de efterfølgende sider.

Beboerens brugerrejse

Hvor møder beboerne den almene boligadministration? Og hvor giver det mening at udvikle digitale selv- betjeningsløsninger?

I afdækningen af, hvilke digitale selvbetjeningsløsninger der vil have de største brugeroplevede effekter hos kommende og nuværende beboere i de almene boliger, har vi taget udgangspunkt i en typisk brugerrejse. En brugerrejse er en visuel fremstilling af brugerens oplevelse, og den kan bruges til at se, hvilke behov, problemer og løsninger der kan findes.

I dette katalog tager vi udgangspunkt i beboerens (brugerens) møde med den almene boligadministration.

Når brugerrejsen er kortlagt, arbejdes der med indholdet i de enkelte trin og i dette katalog undersøges det, hvilke digitale potentialer der findes.

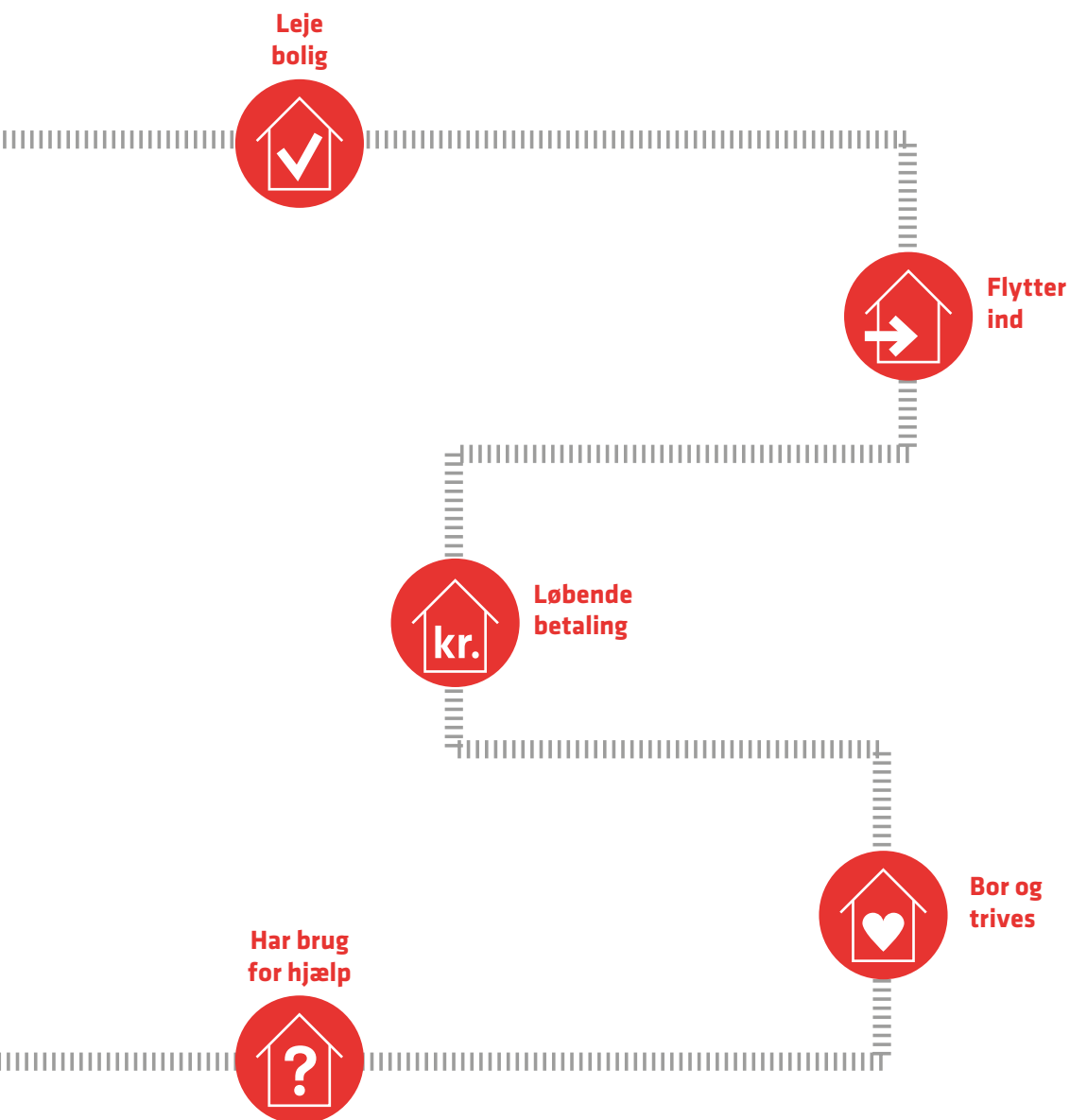


**Opdage
bolig**

**Flytter
ud**



**Opdager
ny bolig**



Beboernes brugerrejse

	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Opdage bolig Digital præsentation af boligen, fx video og tegninger	Lav	Høj	Høj

	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Leje bolig Digital accept/afslag af tilbud	Lav	Høj	Mellem
Digital påmindelse om fremvisning	Lav	Mellem	Mellem
Digital genopskrivning til ny bolig	Lav	Mellem	Mellem
Digital ansøgning om tilladelse til fx husdyr	Lav	Mellem	Mellem

	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Flytte ind i boligen Påmindelse om afhentning af nøgler	Lav	Mellem	Mellem
Digital påmindelse om indflytningssyn	Høj	Mellem	Mellem
Elektroniske nøgler	Mellem	Høj	Høj
Indrapportering af målertal til forsyningsleverandør	Høj	Høj	Mellem
Digital tilmelding til forsyningsleverandør	Høj	Høj	Mellem
Adgang til digitale plantegninger	Lav	Høj	Høj
Digitalt velkomstmateriale	Lav	Mellem	Lav

	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Løbende betaling for boligen Digital påmindelse om betaling	Lav	Høj	Lav
Digital betaling, fx mobile pay af vask, ekstra nøgler osv.	Lav	Høj	Høj

 Bo og trives i boligen	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digital bestilling / betaling for fx parkering el. navneskilte	Lav	Høj	Mellem
Digital mulighed for reservering af fællesfaciliteter	Lav	Mellem	Høj
Digital tilmelding til arrangementer i afdelingen	Lav	Høj	Mellem
Digital påmindelse om arrangementer i afdelingen	Lav	Høj	Mellem
Digital notifikation om referater og adgang til referat	Mellem	Mellem	Mellem
Digitale nyhedsbreve/videoer	Lav	Høj	Mellem
Digital notifikation om evt. øget forbrug	Lav	Høj	Høj
Synligt indeklima	Mellem	Høj	Høj
Digital opslagstavle	Lav	Mellem	Mellem

 Brug for hjælp	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digital fejlmelding og hjælp	Lav	Høj	Mellem
Mulighed for at komme i kontakt med dem der kan hjælpe	Lav	Høj	Mellem
Digital påmindelse om aftale	Lav	Høj	Mellem
Digital påmindelse om mulighed for opskrivning til andre boliger	Lav	Høj	Høj
Mulighed for at bedømme modtaget service	Lav	Høj	Lav

 Opdage ny bolig	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Modtage information om interessante lejemål	Lav	Høj	Høj
Digital mulighed for at se ventelisteplacering	Høj	Høj	Mellem

 Flytter ud af boligen	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digital opsigelse af lejemål	Mellem	Høj	Lav
Digital bekræftelse på opsigelse	Lav	Mellem	Lav
Digitalt fraflytningssyn	Lav	Høj	Mellem
Digital aflæsning af målere	Lav	Høj	Mellem

Digitale selv- betjenings- muligheder for beboere

Nedenfor præsenteres de løsninger, som af beboere og administrationen vurderes at have et lavt, mellem eller højt digitalt potentiale. Nogle af de foreslåede løsninger uddybes.



Opdage bolig:

” Hvis man skal søge en bolig i et nyt område man ikke kender – fx Nordjylland – så er det altså rart, at der er nogen, der lige har optaget en video og giver et overblik over afdelingen mens der er én der fortæller om stedet og lejlighederne. Det giver altså et helt andet indtryk. BEBOER

Vi starter brugerrejsen der, hvor en kommende beboer begynder at orientere sig om, hvad der findes af ledige lejeboliger. Når den kommende beboer derefter opdager en almen lejebolig og er interesseret i at leje den, er det første skridt på rejsen at blive skrevet på venteliste til boligen. Her oplever brugerne det nogle gange som svært at finde ud af, hvordan man skriver sig op til at kunne leje boligen.

Det er også omkring dette tidspunkt, at brugerne har et ønske om at kunne få præsenteret boligerne og afdelingerne

yderligere før de vælger, hvor de vil skrive sig op. Det kan fx være relevant for brugeren at se mål på lejligheden og at kunne undersøge reglerne i afdelingen fx i forhold til husdyr.

Digitalt potentiale i forhold til fasen hvor boligen opdages

Det vil give brugerne en forbedret serviceoplevelse, hvis de har adgang til en digital præsentation af boligerne og afdelingerne. Det kan fx være som adgang til digitale plantegninger af lejligheden eller videopræsentationer af fælles udearealer.

Opdage bolig	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digital præsentation af boligen, fx video og tegninger	Lav	Høj	Høj



Leje bolig:

” Det skal være nemt at acceptere et tilbud. Det skal kunne ske fx bare ved et klik på et link i mailen. Det er svært og irriterende, hvis man fx skal indtaste et lejemålsnummer – det er der mange der ikke kender. BEBOER

Når en bruger herefter bliver tilbudt en lejebolig, skal de enten acceptere eller afslå tilbuddet. Brugeren har herefter mulighed for at få fremvist boligen. Accepterer brugeren tilbuddet, skal lejekontrakten underskrives.

Inden indflytning skal der betales indskud, og der skal evt. søges om tilladelse til fx husdyr. Som lejer kan det også være en god ide at skrive sig op igen, hvis ens ønsker til bolig måtte ændre sig.

Digitalt potentiale i forhold til at leje en bolig

ACCEPT AF TILBUD

I forhold til brugerens accept eller afslag af en tilbudt bolig viser brugerrejseanaly-

sen, at de fleste foretrækker at få tilbud sendt på mail og også gerne på sms.

Erfaringer fra Domea.dk viser, at behovet for digital selvbetjening i forbindelse med underskrift på lejekontrakt er stort. Allerede nu underskrives halvdelen af alle lejekontrakter i Domea.dk med nemID (2017).

FREMVISNING AF BOLIGEN

I forhold til kommende beboeres mulighed for fremvisning af en tilbudt bolig, viser analyserne et effektiviseringspotentiale i at kunne sende digitale påmindelser om aftalt fremvisning. Det kan enten være via app, sms eller mail. Det viser sig nemlig, at 12 % af de aftalte fremvisninger ikke bliver gennemført på grund



af manglende fremmøde. En stor del af disse manglende fremmøder vil kunne undgås med digitale påmindelser og mulighed for eventuel aflysning.

GENOPSKRIVNING

På baggrund af brugertilbagemeldinger kan det anbefales, at boligorganisationer overvejer at flette information om gen-

opskrivning ind i kommunikationen med den kommende lejer fx i forbindelse med underskrivning af lejekontrakt.

ANSØGNING OM TILLADELSE

På baggrund af brugertilbagemeldinger kan det anbefales, at boligorganisationer overvejer at gøre ansøgning til tilladelse til fx husdyr digitalt.

	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Leje bolig			
Digital accept/afslag af tilbud	Lav	Høj	Mellem
Digital påmindelse om fremvisning	Lav	Mellem	Mellem
Digital genopskrivning til ny bolig	Lav	Mellem	Mellem
Digital ansøgning om tilladelse til fx husdyr	Lav	Mellem	Mellem



Flytte ind:

Ved indflytning ses følgende processer, hvor øget digital selvbetjening kunne være en løsning.

- Inden en kommende beboer kan flytte ind i et nyt lejemål, skal låsene til bolig og evt. depotrum udskiftes eller omkodes.
- Inden en kommende beboer skal flytte ind, skal der hentes nøgler. Det skal ske på aftalt sted og tidspunkt, hvor der udleveres et givent antal nøgler. Disse registreres og skal returneres ved udflytning.
- Inden indflytning kan den kommende beboer have behov for forskellige mål på boligen fx i forhold til indkøb af gardiner, tæpper osv.
- Efter/i forbindelse med indflytning skal beboeren bydes velkommen til den nye bolig. Det er også i denne fase, at der er skal gennemføres et indflytningssyn.

Digitalt potentiale i forhold til indflytning:

PÅMINDELSE OM AFHENTNING AF NØGLER OG INDFLYTNINGSSYN

I forhold til den kommende beboers afhentning af nøgler og gennemførelse af indflytningssyn, viser analyser et effektiviseringspotentiale i at kunne sende digitale påmindelser om aftalt nøgleudlevering og indflytningssyn. En stor del af manglende fremmøder vil kunne undgås med digitale påmindelser og mulighed for eventuel afløsning.

” I 2016 havde vi flere end 6.000 årlige fraflytningssyn. Så når en synsmedarbejder sparer et par minutter, for eksempel fordi han ikke længere manuelt skal overføre tal fra iSyn til forsyningsleverandøren, bliver det til meget tid samlet. Den tid kan vi bruge på noget andet, som skaber langt mere værdi hos vores kunder.

BENT FREDERIKSEN, REGIONSDIREKTØR.

ELEKTRONISKE NØGLER

Der ses et effektiviseringspotentiale i udskiftning af traditionelle låse med elektroniske låse, der gør, at administrationen ikke vil skulle bruge ressourcer på at holde styr på fysiske nøgler.

INDFLYTNINGSSYN

Domea.dk har siden 2013 synet boligerne digitalt og udvider nu iSyn med tre nye funktioner. Syn af boliger med iSyn bliver dermed mere effektive og giver beboerne en bedre oplevelse.

Beboere, der skal have gennemført et ind- eller fraflytningssyn, får med funktionen *Beboeradvisering* en ekstra besked om den aftale, der er lavet. Med den automatiske sms og mail fra iSyn øges servicen

til beboerne og flere syn kan gennemføres som aftalt.

En anden digital selvbetjeningsfunktion i iSyn muliggør digitalt indrapportering af målertal i forbindelse med ind- og fraflytninger. Hidtil har synsmedarbejderne kun kunnet taste målertal i iSyn, for derefter manuelt at skulle sende tallene via mail til forsyningsleverandøren.

Denne selvbetjeningsløsning sikrer, at målertallene fra iSyn bliver sendt direkte til forsyningsleverandørerne.

I alle boligselskaber skal beboerne selv vælge, hvem de gerne vil have til at levere el og gas.



Som en del af synet kan den nye beboer nu give en fuldmagt i iSyn. Fuldmagten giver driften lov til at tilmelde beboeren til leverandør af el og gas og øger derved servicen for beboeren. Det sikres, at tilmeldingen sker, at der er dokumentation for fuldmagt til tilmelding, og at det sker på det rigtige tidspunkt.

I nogle afdelinger hjælper synsmedarbejdere allerede i dag nye beboere med at vælge leverandør via papir eller webløsninger. For dem vil denne funktion i iSyn erstatte de nuværende papir/webløsninger og dermed gøre opgaven lettere at løse.

gør, at de selv kan tilgå målfaste digitale plantegninger af boligen, en forbedret serviceoplevelse. Det kan fx være brugbart, når de skal købe nye gardiner, tæpper eller lignende.

VELKOMST TIL DEN NYE BOLIG

Et digitalt velkomstforløb, der introducerer beboerne til de forskellige servicetilbud, vurderes af brugerne at ville give en mellem oplevelse af forbedret service. Det kan fx være en digital folder eller et beboerunivers der forklarer, hvilke muligheder der findes i administrationselskabet.

DIGITALE PLANTEGNINGER

Set fra brugernes perspektiv giver en digital selvbetjeningsløsning, der mulig-

Flytte ind i boligen	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Påmindelse om afhentning af nøgler	Lav	Mellem	Mellem
Digital påmindelse om indflytningssyn	Høj	Mellem	Mellem
Elektroniske nøgler	Mellem	Høj	Høj
Indrapportering af målertal til forsyningsleverandør	Høj	Høj	Mellem
Digital tilmelding til forsyningsleverandør	Høj	Høj	Mellem
Adgang til digitale plantegninger	Lav	Høj	Høj
Digitalt velkomstmateriale	Lav	Mellem	Lav



Løbende betaling for boligen:

Et skridt på brugerrejsen handler om den løbende betaling for boligen. Når en beboer er flyttet ind, skal der løbende betales husleje, der skal betales for forbrug og evt. også for fx vask og ekstra nøgler.

BETALINGSMULIGHEDER

Samtidig vurderer beboerne muligheder for at kunne betale for ekstra nøgler, vask osv. digitalt fx via MobilePay som en stor serviceforbedring.

Digitalt potentiale i forhold til løbende betaling for boligen:

PÅMINDELSE OM BETALING AF HUSLEJE

Beboerne vurderer en digital påmindelse om indbetalingsfrist for husleje som en stor serviceforbedring.

Løbende betaling for boligen	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digital påmindelse om betaling	Lav	Høj	Lav
Digital betaling, fx mobile pay af vask, ekstra nøgler osv.	Lav	Høj	Høj



Bo og trives i boligen:

” Det giver mening selv at kunne bestille digitalt, fordi der er nogle, der har 45 km til nærmeste servicecenter, hvor man ellers skal dukke op for at bestille. BEBOER.

Når en beboer er flyttet ind, er der en del kontaktpunkter med administrationselskabet, der handler om at bo og trives. Det kan fx være i forbindelse med brug af fælleshus og gæsterum, leje af værktøj og redskaber og i forbindelse med adgang til at se sit forbrug, spørgsmål til internetadgang og tv-muligheder. At bo og trives handler også om det gode naboskab, og der ses derfor også eksempler på digitale selvbetjeningsmuligheder, der kan fremme dette.

Digitalt potentiale i forhold til at bo og trives i afdelingen:

BESTILLING OG BETALING

Der ses en høj forbedret serviceoplevelse i mulighederne for digital bestilling af fx parkeringstilladelser og navneskilte. Meget afhængig af den enkelte boligafdeling, ses der nogle steder også et

behov for at kunne reservere fællesfaciliteter via digital selvbetjening samt at kunne tilmelde sig til og betale for fælles arrangementer.

PÅMINDELSE OM ARRANGEMENTER OG NOTIFIKATIONER

Igen vurderer beboerne muligheden for digitale påmindelser om fx arrangementer og tilmeldinger som en forbedring af servicen. Beboerne vurderer, at det vil betyde, at færre bliver væk fra arrangementer, de har tilmeldt sig og måske også, at flere vil dukke op til fx afdelingsmøder. Med denne type af løsning vil afdelingens sociale liv og beboerdemokrati blive understøttet.

NOTIFIKATION OM OG LINK TIL REFERATER

Beboerne vurderer muligheden for at modtage notifikationer om referater fra

” Dagen før eller samme dag kunne der sendes en push besked. 'Husk nu, at der er beboermøde og husk at der er fællesspisning, eller at der er sidste frist for tilmelding på det og det tidspunkt'. BEBOER.

møder i beboerdemokratiet som en mellem forbedring.

MODTAGE DIGITALE NYHEDSBREVE ELLER VIDEOER

Der er samtidig enighed blandt brugerne om, at et godt nyhedsbrev vil få flere læsere end et referat. Det nævnes også som en mulighed at lade formanden lave en lille videobid, hvor de vigtigste overskrifter fremhæves.

FØLGE MED I FORBRUG

Brugerrejsen viser, at beboerne hellere vil have en besked, hvis deres forbrug pludseligt stiger end de vil have adgang til en hjemmeside, hvor de jævnligt kan følge deres forbrug. At kunne logge ind og se forbrug viser sig altså primært at være relevant for beboerne, hvis der er en markant afvigelse. Dette skal kunne lade sig gøre via en mobiltelefon/app.

Dette kan imødekommes med fjernaflæste målere, der giver mulighed for at give informationer til beboerne om deres forbrug. Samtidig kan der installeres digitale alarmer, der reagerer hvis en beboers for-

brug af fx varme eller el stiger mere end forventet. Det vil opleves som en forbedret service til beboerne.

SYNLIGT INDEKLIMA

Den digitale selvbetjeningsløsning Synligt indeklima vurderes at have et stort potentiale for administration og afdelinger.

Konceptet synligt indeklima og dynamisk varmeregnskab er en måde at gøre lejers indeklima synligt på, samtidig med at måling af indeklimaet kan anvendes til at fordele en ejendoms samlede varmeregning.

Ved synliggørelse af indeklimaet installeres der en boks i hvert lejemål, som måler temperatur, fugt og CO2. Ved at gøre indeklimaet synligt for lejeren, styrkes motivationen til at have en mere hensigtsmæssig adfærd i boligen. Derved opnås et bedre indeklima, som både er sundere for lejeren og for boligen. Lejeren har både mulighed for at modtage en månedsrapport via et log-in til en ekstern hjemmeside og i papirform, hvor den afleveres i postkassen.

” Hvis du har brugt for meget vand eller varme er det rart at få den oplysning digitalt. BEBOER.

Ved dynamisk varmeregnskab videreføres konceptet, i og med at måling af lejerers indeklimate anvendes til at fordele ejendommens samlede varmeregning. Dermed betaler lejereren for sit indeklimate ud fra tankegangen om, at lejereren har direkte indflydelse på det, som han eller hun skal betale for, hvorved incitamentet til at ændre adfærd yderligere styrkes. Samtidig nedbringes antallet af tilfælde af skimmelsvamp i bygningerne, hvilket også er en besparelse på driftsomkostningerne.

DIGITAL OPSLAGSTAVLE

I forhold til det gode naboskab og digitale selvbetjeningsløsninger viser erfaringerne med beboer-appen (som beskrives på side 46), at beboerne hjælper hinanden og måske endda naboer, de ikke kender, via appen. Der er mange eksempler på, at en beboer via den digitale opslagstavle fx spørger om lån af en boremaskine og ret hurtigt får et tilbud fra en anden beboer i afdelingen. Det samme gør sig gældende i forhold til hjælp med fx brugeroprettelse til digital parkeringstilladelse.

Bo og trives i boligen	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digital bestilling / betaling for fx parkering el. navneskilte	Lav	Høj	Mellem
Digital mulighed for reservering af fællesfaciliteter	Lav	Mellem	Høj
Digital tilmelding til arrangementer i afdelingen	Lav	Høj	Mellem
Digital påmindelse om arrangementer i afdelingen	Lav	Høj	Mellem
Digital notifikation om referater og adgang til referat	Mellem	Mellem	Mellem
Digitale nyhedsbreve/videoer	Lav	Høj	Mellem
Digital notifikation om evt. øget forbrug	Lav	Høj	Høj
Synligt indeklimate	Mellem	Høj	Høj
Digital opslagstavle	Lav	Mellem	Mellem



Brug for hjælp:

” Det kunne også være smart, hvis man mindede folk om at rydde det sted, hvor håndværkeren/den blå mand skulle til. BEBOER

Hos beboerne i almene boliger vil der indimellem være behov for, at de kan bestille reparationer i boligen. I andre tilfælde gennemgår boligerne en samlet renovering, der nødvendiggør at driften eller eksterne håndværkere skal have adgang til lejemålet.

Digitalt potentiale i forhold til løbende at have brug for hjælp:

BESTILLE OG BLIVE MINDET OM

Muligheden for som beboer selv at kunne bestille tid til håndværkere eller service medarbejdere udgør et stort potentiale. I dag bruger både beboerne og medarbejderne en del tid på bestilling af serviceopgaver. Det er fx fordi det kan være svært at finde ud af, hvor og til hvem man som beboer skal ringe med et bestemt problem, hvilket giver en del fejlkald og omstillinger. Derudover kan man i nogle

selskaber kun ringe inden for bestemte telefontider. Det ses fx flere steder i branchen, at der kun er 15-20 timers ugentlig telefontid.

Det er i dag muligt som kunde i andre brancher som fx hos lægen og frisøren via selvbetjening på nettet at bestille en tid. Hvis administrationen og driften giver beboerne en tilsvarende mulighed for selv at kunne bestille tider, vil alle parter få frigivet ressourcer. Samtidig vil beboerne opleve en større service og frihed ved at kunne bestille tid, når det passer dem og ved fx at vide, hvilken navngiven medarbejder der vil foretage reparationen. I den sammenhæng kan vi henvise til Domea.dks erfaringer med ressource- og opgavestyringssystemet Eazy Project.

Se evt. mere i rapporten [Digitalisering og effektivisering af ejendomsdriften](#).

” Hvis afdelingen har gang i et større projekt, må der gerne komme informationer i en lind strøm om projektplanen. Hvis det fx er badeværelser der skal renoveres, så skal man fortælle, hvor man kan blive vasket og komme på toilettet. Det må gerne komme i en lind strøm, så folk altid er velunderrettede. BEBOER

Digitale påmindelser om aftaler i lejemålet med fx håndværkere eller servicemedarbejdere er en af de notifikationstyper, der har vist sig at have det største potentiale i forhold til brugernes oplevelse af forbedret service.

I 2016 var ca. hver 10. besøg med relation til en reparation forgæves, idet beboeren ikke var hjemme på det aftalte tidspunkt. Ved en digital selvbetjeningsløsning, der minder beboerne om kommende håndværkerbesøg, gives en bedre kundeople-

velse og driften vil kunne mindske antallet af genbesøg. Dertil kommer, at ca. 16 procent af de aftalte besøg endte med et dobbeltbesøg, idet der ikke var medbragt korrekt værktøj, udstyr, eller reservedele.

BESKED NÅR OPGAVEN ER LØST OG AT KUNNE BEDØMME TILFREDSHED

Beboerne udtrykker derudover også et ønske om at kunne få besked, når en given opgave er løst, og at kunne give respons på serviceopgaverne efter at de er løst.

Brug for hjælp	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digital fejlmelding og hjælp	Lav	Høj	Mellem
Mulighed for at komme i kontakt med dem der kan hjælpe	Lav	Høj	Mellem
Digital påmindelse om aftale	Lav	Høj	Mellem
Digital påmindelse om mulighed for opskrivning til andre boliger	Lav	Høj	Høj
Mulighed for at bedømme modtaget service	Lav	Høj	Lav



Opdage ny bolig:

” Det foregår meget mundtligt nu ... Folk kommer og spørger os i bestyrelsen: 'Hvis jeg vil bo der, hvad skal jeg så gøre?' På trods af, at de har været skrevet op før, så har de glemt, hvordan det fungerer. Man bør minde beboerne om, at de skal skrive sig op igen, hvis de på et tidspunkt for brug for at flytte. BEBOER

Beboerne bliver naturligvis ikke boende i deres lejemål for evigt. Derfor kan det være hensigtsmæssigt for dem at undersøge, hvilke andre muligheder der er for at leje en anden bolig, og evt. hvilken placering de har på ventelisten.

Digitalt potentiale i forhold til at opdage nye boliger:

MODTAGE INFORMATION OM INTERESSANTE LEJEMÅL

En digital selvbetjeningsløsning, der minder beboerne om muligheden for at blive

skrevet op til andre interessante boliger, opleves af beboerne som forbedret service på mellem niveau.

PLACERING PÅ VENTELISTE

Der ses samtidig en stor oplevelse af forbedret service, hvis beboerne selv kan se deres placering på ventelisten og samtidig kan få en forklaring på placeringen.

	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Opdage ny bolig			
Modtage information om interessante lejemål	Lav	Høj	Høj
Digital mulighed for at se ventelisteplacering	Høj	Høj	Mellem



Forlade bolig:

Der kommer et tidspunkt, hvor beboeren har behov for at opsig sin bolig og for at modtage en bekræftelse på opsigelsen. Herefter skal boligen synes, og der skal afregnes.

Digitalt potentiale i forhold til oplevelse i forbindelse med at forlade boligen:

DIGITALT SYN

Et eksempel på en digital selvbetjeningsløsning der kan frigive ressourcer i driften er digitalt syn. Lejemålet synes, det der skal registreres, registreres digitalt, og der gives en kvittering til beboeren på stedet.

Læs om digitalt syn under afsnittet indflytning s. 19

DIGITAL AFLÆSNING AF MÅLERE

Der er meget stor forskel fra afdeling til afdeling på, hvordan aflæsning af forbrugsmålere foregår i dag. De steder, hvor forbruget allerede kan fjernaflæses eller hvor målerleverandørerne selv kommer ud og aflæser, er der ikke store besparelser at hente ved at indføre digital aflæsning af målere.

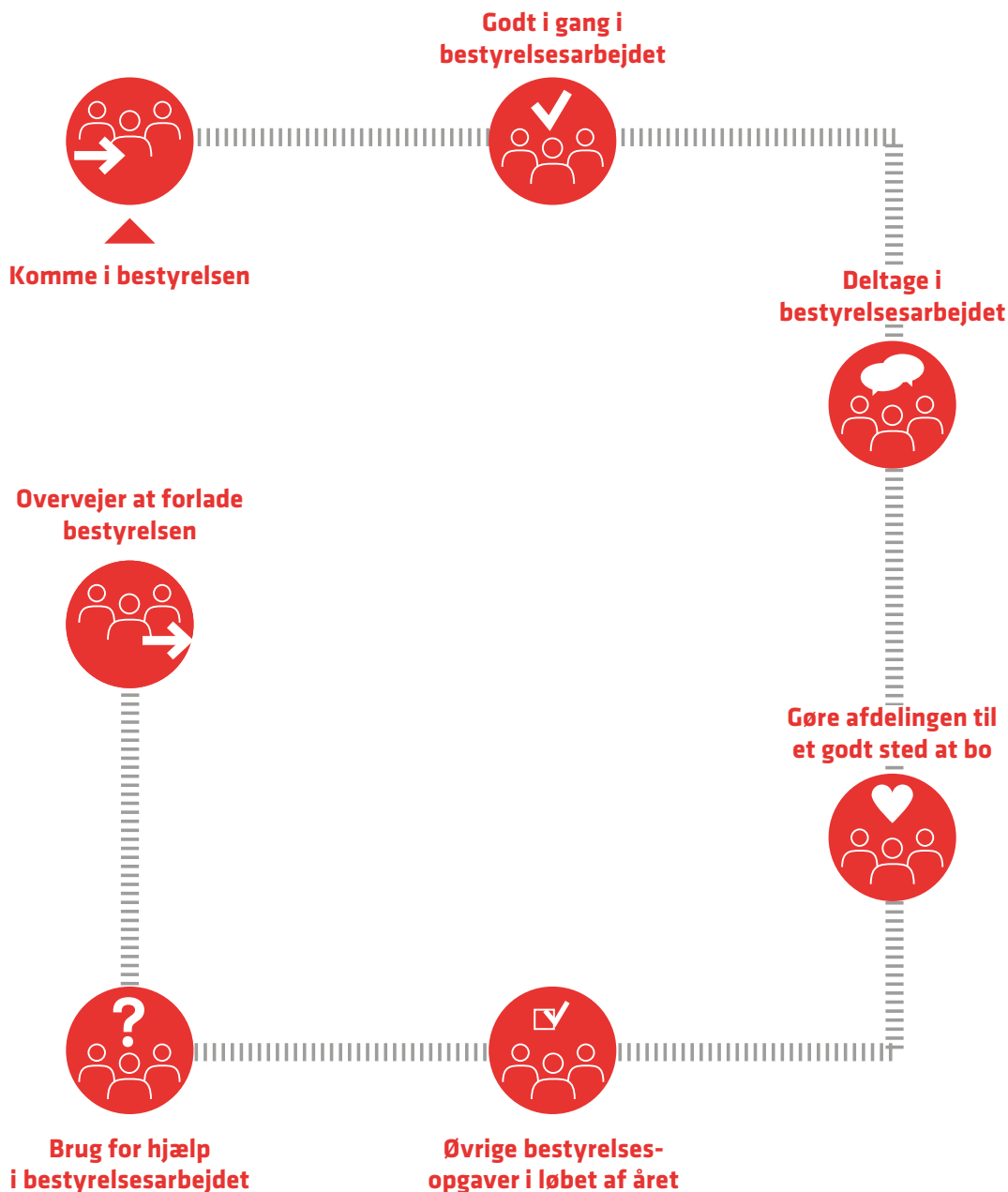
De steder, hvor det ikke foregår sådan, vil de ansatte i forbindelse med fraflytningssyn af boligerne kunne spare tid ved at kunne aflæse forbrugsmålerne digitalt og indberette det direkte på stedet. Det betyder, at de ansatte fx ikke skal tilbage på kontoret og sende mails til vand, el og fjernvarmeforsyninger. Med digitaliseret forbrugs aflæsning spares tid og fejl minimeres, idet det sikres, at der bliver aflæst og at data registreres.

	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Flytter ud af boligen			
Digital opsigelse af lejemål	Mellem	Høj	Lav
Digital bekræftelse på opsigelse	Lav	Mellem	Lav
Digitalt fraflytningssyn	Lav	Høj	Mellem
Digital aflæsning af målere	Lav	Høj	Mellem

Bestyrelses- medlemmets brugerrejse

Beboere i almene boligafdelinger kan opleve mødet med boligadministrationen i situationer som beskrevet ovenfor, hvor digitale selvbetjeningsløsninger kan have en effekt.

Bestyrelsesmedlemmer i almene boligafdelinger og organisationer vil derudover opleve en effekt af supplerende digitale selvbetjeningsløsninger.



Bestyrelsens brugerrejse

Komme i bestyrelsen 	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digital introduktion til bestyrelsesarbejdet	Lav	Høj	Mellem
Digital præsentation af værktøjer til bestyrelsen, fx video	Lav	Høj	Mellem

Godt i gang i bestyrelsesarbejdet 	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digitale kurser/webinarer	Mellem	Høj	Mellem
Kontakt til administrationen	Lav	Mellem	Lav

Deltage i bestyrelsesarbejdet 	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Papirløs mødeafholdelse	Mellem	Høj	Mellem
Digital påmindelse om afholdelse af møder	Lav	Høj	Mellem
Online møde gennemførelse	Lav	Høj	Lav

Involvare beboere i bestyrelsesarbejdet 			
	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digital invitation, tilmelding og input til dagsorden	Mellem	Høj	Høj

Gøre afdelingen til et godt sted at bo 			
	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digital håndtering af udlæg	Mellem	Høj	Høj

Øvrige bestyrelsesopgaver i løbet af året 			
	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digital økonomistring	Mellem	Høj	Høj
Digital markvandring	Lav	Høj	Høj
Digital oversigt over beboertilladelser	Mellem	Mellem	Mellem
Digital opgave- og resourcestyring	Høj	Høj	Høj

Brug for hjælp i bestyrelsesarbejdet 			
	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digital præsentation af kontaktmuligheder	Lav	Høj	Mellem
Digitalt forum for bestyrelsesmedlemmer	Lav	Høj	Høj

Overvejer at forlade bestyrelsen 			
	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digital rådgivningspakke - hvad skal overleveres	Lav	Mellem	Mellem

Digitale selv- betjenings- muligheder for bestyrelses- medlemmer

I det følgende ses en typisk brugerrejse for et bestyrelsesmedlem.



At komme i bestyrelsen:

” Det vil være rigtig fint allerede fra start at blive sat godt ind i, hvad bestyrelsesarbejdet indebærer.

BESTYRELSESMEDLEM

Beboerdemokratiet er fundamentet i de almene boliger i Danmark. Det er en styreform, hvor beboerne kan få afgørende indflydelse. Som nyvalgt bestyrelsesmedlem er det imidlertid ikke altid helt let at gennemskue fx hvilket ansvar og hvilke opgaver, der følger med bestyrelsesposten.

DIGITALT POTENTIALE I FORHOLD TIL AT KOMME I BESTYRELSEN

Når en beboer bliver valgt til bestyrelsen introduceres vedkommende ofte til bestyrelsesarbejdet enten af kundeforf, andre bestyrelsesmedlemmer eller på kurser. Det er som supplement hertil dog også oplagt, at der er et sted på nettet, hvor bestyrelsesmedlemmet selv kan ori-

entere sig om, hvad bestyrelsesarbejdet indebærer.

Informationen til bestyrelsesmedlemmer foreslås også i form af hjælpevideoer, der introducerer til opgaver og ansvar generelt, diverse værktøjer som fx kasserapport, udlægshåndtering og kilometergodtgørelse. Et introduktionsmateriale vil kunne gøre kommende og nye bestyrelsesmedlemmer mere trygge ved bestyrelsesopgaverne. Samtidig vil det kunne lette rekrutteringen til bestyrelsesposter, idet det vil være mere overskueligt for potentielle bestyrelsesmedlemmer, hvilke opgaver og muligheder der evt. kunne være.

	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Komme i bestyrelsen			
Digital introduktion til bestyrelsesarbejdet	Lav	Høj	Mellem
Digital præsentation af værktøjer til bestyrelsen, fx video	Lav	Høj	Mellem



Godt i gang med bestyrelsesarbejdet:

Som led i at komme godt i gang med bestyrelsesarbejdet skal bestyrelsesmedlemmet introduceres til opgaverne, til mulige værktøjer, til hvem der kan hjælpe og til hvilke uddannelsesmuligheder og kurser, der vil være relevante at deltage i.

Digitalt potentiale i forhold til at komme godt i gang med bestyrelsesarbejdet:

I den forbindelse viser brugerrejsen for bestyrelsesmedlemmer, at der vil være en brugeroplevet effekt i at kunne tilbyde digitale selvbetjeningsløsninger som fx afholdelse af digitale kurser/ webinarer. Det kan fx være kurser om afdelingens økonomi eller kasserapportering. Samtidig ønsker de digital adgang til oversigter over afdelingens økonomi, bilag mv.

Godt i gang i bestyrelsesarbejdet	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digitale kurser/webinarer	Mellem	Høj	Mellem
Kontakt til administrationen	Lav	Mellem	Lav



Deltage i bestyrelsesarbejdet:

En del af bestyrelsens arbejde er at sørge for de formelle ting som fx at indkalde, forberede, gennemføre og deltage i bestyrelsesmøder. Der skal derudover skrives og godkendes referater.

Digitalt potentiale i forhold til deltagelse i bestyrelsesmøder:

PAPIRLØSE BESTYRELSESMØDER

I den forbindelse ses et potentiale i at gennemføre papirløse bestyrelsesmø-

der. Papirløse bestyrelsesmøder er en brugervenlig selvbetjeningsløsning, der muliggør, at bestyrelsesmøder kan gennemføres digitalt og papirløst ved hjælp af en tablet.

Løsningen effektiviserer de sagsgange, der er forbundet med afholdelse af fx organisationsbestyrelsesmøder. Ved gennemførelse af papirløse møder vil administrationen kunne spare betydelige ressourcer, idet opgaver forbundet med

Deltage i bestyrelsesarbejdet	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Papirløs mødeafholdelse	Mellem	Høj	Mellem
Digital påmindelse om afholdelse af møder	Lav	Høj	Mellem
Online mødegennemførelse	Lav	Høj	Lav



kopiering, kuvertering, udsendelse og arkivering af mødemateriale til bestyrelsen i vid udstrækning bortfalder. Løsningen reducerer derudover omkostninger til papir, porto, print mv.

Via den lokale organisations- eller afdelingsside kan bestyrelsesmedlemmer og administrativt ansatte hente alt mødemateriale ned til en tablet. Bestyrelsesmedlemmer med flere bestyrelsesposter vil kunne se mødematerialet fra samtlige bestyrelser, og skal altså ikke ind flere steder for at hente mødematerialet.

Også her bliver digitale påmindelser om planlagte møder efterspurgt.

DIGITAL MØDEGENNEMFØRELSE

Udover papirløs møde gennemførelse er det også en mulighed at gennemfører møderne digitalt via onlineløsninger som fx Skype. Det er både tidsbesparende, reducerer omkostninger til transport og er fleksibelt. Løsninger som fx Skype understøtter både chat, tale, skærmdeling og videokonferencer og vurderes af bestyrelserne som havende mellem værdi.



Involvare beboerne i beboerdemokratiet:

Når der skal afholdes ordinære og ekstraordinære afdelingsmøder og udvalgmøder, skal beboerne indkaldes. Samtidig er der hos mange bestyrelser et ønske om at kunne engagere flere beboere.

Bestyrelserne er blandt andet i kontakt med beboerne gennem fx nyhedsbreve og forskellige arrangementer.

Digitalt potentiale i forhold til at involvere beboerne:

Digitale selvbetjeningsløsninger der gør, at man kan invitere til møder, tilmelde sig til møder, melde emner på dagsordenen og påminde om møder vurderes af bestyrelsesmedlemmerne som havende høj værdi i forhold til serviceoplevelsen.

Involvare beboere i bestyrelsesarbejdet	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digital invitation, tilmelding og input til dagsorden	Mellem	Høj	Høj



Gøre afdelingen til et godt sted at bo:

”Jeg skal ikke have kontanter liggende, så det vil være en god ide at have et lukket system pengene kan gå i.

BESTYRELSESMEDLEM

En opgave, der både kan ligge hos bestyrelsen eller hos andre beboere, handler om at sørge for, at afdelingen er et godt sted at bo. I den forbindelse planlægges og gennemføres der i mange boligafdelinger forskellige sociale arrangementer. Nogle af dem forudsætter booking af lokaler, faciliteter eller udstyr. Nogle af dem forudsætter betaling og udlæg.

Digitalt potentiale i forhold til at gøre afdelingen til et godt sted at bo

RESERVATION OG BETALING

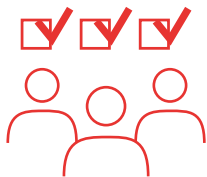
Meget afhængig af den enkelte afdeling vurderes det nogle steder som havende høj værdi, at beboere og bestyrelser kan betjene sig selv ved digitalt at kunne re-

servere fællesfaciliteterne. Der findes hjemmesideløsninger til boligorganisationer og boligforeninger, hvor man kan tilkøbe moduler, der kan håndtere booking af selskabslokaler, gæsterum og lignende.

HÅNDTERING AF UDLÆG

Som bestyrelsesmedlem har man fra tid til anden også forskellige former for udlæg, som blandt andet resulterer i, at mange boligorganisationer- og -afdelinger stadig har kontanter liggende. Der findes i dag digitale løsninger som fx Acubiz, der stiller forskellige muligheder til rådighed for at kunne afregne og dokumentere udlæg digitalt via en mobil. Samme løsning giver også mulighed for at holde styr på kørselsudlæg. Det kan være en stor lettelse for bestyrelser, såvel som administrationen.

Gøre afdelingen til et godt sted at bo	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
	Digital håndtering af udlæg	Mellem	Høj



Øvrige opgaver i løbet af året:

Bestyrelsen har mange opgaver. Det kan fx være at holde styr på økonomien eller at opdage, når noget ikke er som det skal være. Bestyrelsen deltager i den årlige markvandring og er efterfølgende med til at tage stilling til eventuelle beslutningsoplæg. Nogle steder er det også bestyrelsens opgave at håndtere beboertilladelser.

Digitalt potentiale i forhold til bestyrelsens løbende opgaver:

ØKONOMISTYRING

Hos bestyrelserne viser brugerrejsen et behov for et digitalt intuitivt værktøj, der kan vise økonomiske afvigelser og som

kan forstås af ikke-økonomikyndige. I tillæg hertil foreslås gode introduktionsvideoer.

DIGITAL MARKVANDRING

En digital selvbetjeningsløsning, der kan have en effekt for både bestyrelser og drift, er digital markvandring. Processerne omkring en almen boligafdelings årlige markvandring digitaliseres og erstatter kort fortalt fx de små gule huskesedler med en systematisk digital registrering af fejl og mangler i boligafdelingen.

Via en app kan ejendomsfunktionærer i en boligafdeling i løbet af året registrere

Øvrige bestyrelsesopgaver i løbet af året	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digital økonomistyring	Mellem	Høj	Høj
Digital markvandring	Lav	Høj	Høj
Digital oversigt over beboertilladelser	Mellem	Mellem	Mellem
Digital opgave- og resourcestyring	Høj	Høj	Høj



ejendommenes fejl og mangler. Lige så snart en ejendomsfunktionær konstaterer en fejl eller mangel i boligafdelingen, kan han via appen nemt og intuitivt tage billeder. Billederne vedhæftes den enkelte afdeling og bygningsdel, eventuelt sammen med en supplerende kort tekstbeskrivelse.

Billeder og tekstbeskrivelser sendes direkte til markvandringssystemet sammen med en GPS-markering af, hvor billederne er taget. Her kan driftslederen senere sikre, at de indmeldte fejl og mangler tages med i markvandringen sammen med bestyrelsen og eventuelt senere medtages i afdelingens langsigtede drift- og vedligeholdelsesplan.

Med digital markvandring mindskes risikoen for at overse eller glemme vigtige vedligeholdelsesopgaver.

Med digital markvandring mindskes risikoen for, at opgaver ikke bliver udført, eller at der ikke henlægges midler til dem. Med digital markvandring sker der en klar ensretning af den måde markvandringen gennemføres på, og det bliver lettere for fx driftsledere at få fat i og sammenligne data om en bestemt bygningsdel.

Forberedelsestiden til udarbejdelse af drift- og vedligeholdelsesplaner kan re-

duceres med ca. 75 %, da alle registreringer foretages løbende og systematisk hen over året.

Ved at bruge digital markvandring, kan afdelingsbestyrelsesmedlemmer få et bedre og mere overskueligt mødemateriale og beslutningsoplæg vedrørende drift og vedligeholdelse af deres afdeling. Efter indførelsen af digital markvandring vil et næste naturligt skridt være at koble registreringerne og beslutningerne til afdelingens drift og vedligeholdelsesbudget.

BEBOERTILLADELSER

En selvbetjeningsløsning, der kan give bestyrelsesmedlemmer en digital oversigt over beboertilladelser til fx at have husdyr, vurderes også som havende en høj værdi for bestyrelserne, der i forbindelse med interne drøftelser, klager eller lignende kan få et indblik i fakta.

OPGAVE- OG RESSOURCE-STYRINGSSYSTEM

Med et velfungerende opgave- og ressourcestyringssystem som fx Eazy Project vil bestyrelserne have et bedre datagrundlag, at træffe beslutninger ud fra. Det kan fx være om serviceniveau eller renholdelsesniveau. Se evt. mere i rapporten *Digitalisering og effektivisering af ejendomsdriften*.



Brug for hjælp i bestyrelsesarbejdet:

Som bestyrelsesmedlem kan det være svært at vide, hvilke ansatte, der kan hjælpe med hvad, og hvordan de bedst kontaktes.

Digitalt potentiale i forhold til brug for hjælp i bestyrelsesarbejdet

Det skal være overskueligt, hvem i administrationen bestyrelsen skal henvende sig til.

En digital selvbetjeningsløsning der kan muliggøre dette, kan fx være beboer-appen, som er beskrevet på side 46. Andre digitale selvbetjeningsmuligheder er fx eksisterende gratis sociale medier som facebook eller online chat-funktioner.

Brug for hjælp i bestyrelsesarbejdet	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digital præsentation af kontaktmuligheder	Lav	Høj	Mellem
Digitalt forum for bestyrelsesmedlemmer	Lav	Høj	Høj



Overvejer at forlade bestyrelsen:

Der kommer et tidspunkt, hvor et bestyrelsesmedlem ikke længere skal være i bestyrelsen.

Digitalt potentiale i forhold til brug for hjælp i bestyrelsesarbejdet

Der ligger en oplevelse af forbedret service i at skabe en digital rådgivningspakke, der kan forklare, hvad et bestyrelsesmedlem bør overlevere til suppleanten eller det nye medlem.

Overvejer at forlade bestyrelsen	Økonomisk potentiale	Forbedret oplevelse	Investering
Digital rådgivningspakke - hvad skal overleveres	Lav	Mellem	Mellem

ET EKSEMPEL PÅ DIGITAL SELVBETJENING

Beboer- appen Min boligservice

Vi har ovenfor vist beboere og bestyrelsesmedlemmers typiske brugerrejse i mødet med en almene boligadministration. Vi har beskrevet hvor og hvordan man kan stille digitale selvbetjeningsmuligheder til rådighed og estimeret effekten af de digitale løsninger.

Igennem projektet har vi løbende udviklet eller testet udvalgte digitale selvbetjeningsmuligheder. Et eksempel på en digital selvbetjeningsløsning, hvor vi har gjort os konkrete erfaringer, er med beboer-appen Min boligservice, som beskrives i det følgende.

Hvornår har ejendomskontoret åbent? Hvordan fortæller jeg dem, at min vandhane drypper og at jeg gerne vil have den repareret? Har de mon en e-mail-adresse?

Et eksempel på en digital selvbetjenings-løsning, der kan imødekomme disse og mange af de ovenfor nævnte udfordringer, er en beboer-app. Som en del af dette projekt har vi udviklet og testet appen Min Boligservice. Se mere [her](#).

App'en gør det muligt for beboerne at kontakte deres lokale ejendoms kontor døgnet rundt. Skal en beboer have hjælp til en dryppende vandhane, er det nemt at åbne app'en og skrive en besked. Det er også muligt fx at sende fotos med, så ejendoms kontoret kan se, hvad fejlen drejer sig om og fx hvilken type vandhane, der skal repareres.

Når personalet møder på arbejde og modtager beskeden, kontakter de beboeren og aftaler, hvornår det passer beboeren at få besøg af en ejendomsfunktionær.

EN BEBOER-APP

Med en ambition om en let, smidig, effektiv og entydig brugeroplevelse i forbindelse med beboernes henvendelse til boligadministrationen har vi udviklet en beboer-app, der gør det lettere for beboerne at:

- Indmelde fejl/mangler i boligen med fotos taget med en mobiltelefon
- Få servicemeddelelser fra ejendoms kontoret, fx om hvornår vandet er lukket
- Få opslag fra naboer på en digital opslagstavle – eller selv skrive opslag
- Få kontaktoplysninger på det lokale ejendoms kontor.



APP'EN ER SVARET PÅ FLERE UDFORDRINGER

Ideen til at udvikle app'en kom fra flere sider. En rundspørge blandt beboere viste, at det var muligt at gøre servicen bedre og billigere gennem en digital selvbetjeningsløsning som denne.

BESKED OM FEJL

Vi oplevede, at mange beboere ikke vidste, hvem de skulle henvende sig til med et konkret problem. Samtidig formåede mange beboere ikke at beskrive problemet tilstrækkeligt, når de så fik fat i den rigtige. Det førte til en del fejloplkald til personalet og flere besøg fra ejendomsfunktionæren, når den enkelte medarbejder fx ikke havde det rigtige udstyr med ud til beboeren i første omgang.

KONTAKT TIL EJENDOMSKONTORET

Samtidig gav mange af beboerne udtryk for, at de ikke kunne huske, hvordan de kom i kontakt med ejendomskontoret, når de nu en sjælden gang havde brug for det.

Med app'en er alle kontaktdata altid ved hånden, og man skal som beboer ikke bekymre sig om, hvornår der er åbent, eller hvad telefonnummeret er.

Ud over en bedre og mere fleksibel service, hvor beboerne kan få løst deres pro-

blemer hurtigere, forventer vi, at app'en vil resultere i en stor besparelse. Årsagen hertil er blandt andet at der skal bruges færre ressourcer, idet den rigtige medarbejder løser opgaven korrekt første gang. Og den besparelse går direkte tilbage til beboerne.

STYRKELSE AF BEBOERDEMOKRATIET

Beboerne gav udtryk for, at de gerne vil informeres og involveres, men at det også skal være nemt. Her giver app'en nye muligheder for at komme i kontakt med de mange beboere, som ikke til daglig er engageret i det lokale beboerdemokrati. Når man fx kan blive informeret, dele viden og give sin mening til kende via en digital platform, kan mange flere blive hørt – og ikke kun dem, der møder op til de fysiske møder.

BEBOERNE ER MEGET TILFREDSE – OGSÅ MED DE SOCIALE SIDEGEVINSTER

En evaluering af app'en viser, at beboerne generelt er meget glade for at bruge den. Især er de glade for den sociale funktion. Hele 81 procent af brugerne synes, at app'en er nem af anvende, og 57 procent synes, at app'en har gjort det nemmere at komme i kontakt med ejendomspersonalet.

APP'EN ER UDVIKLET SAMMEN MED BEBOERNE

App'en er udviklet i 2016 og gjort tilgængelig for beboerne i 2017. Udviklingen er gennemført på baggrund af en række workshops – bl.a. med beboere, Domea.dks medarbejdere og en app-leverandør. App'en er udviklet som et såkaldt minimal viable product. Det betyder, at man først har udviklet de basale funktioner. Senere er der så mulighed for at udvikle videre efter behov.

Før lanceringen blev app'en afprøvet hos en boligafdeling, der var tilknyttet et enkelt ejendomskontor. Erfaringerne herfra kom med i den endelige version.

Efter knap et år med app'en har ca. 5.000 beboere downloadet og tilmeldt sig app'en. Det er ca. 15 procent af de beboere, der har adgang til den.

INTEGRATION MED OPGAVESTYRING

Det har været ambitionen, at app'en skulle være så simpel, at den har kunne lanceres hurtigt og at nye versioner hurtigt kan tilpasses og lanceres.

Et næste naturligt skridt vil være at koble appen sammen med det system, der holder styr på medarbejdernes opgaver.

Det sørger i forvejen for, at de forskellige almene boligselskaber, der er knyttet til det enkelte ejendomskontor, kun betaler for de ressourcer, deres beboere bruger. Vil du læse mere om ressource- og opgavestyringssystemer kan du gøre det i rapporten [*Digitalisering og effektivisering af ejendomsdriften*](#).

VÆRDISKABELSE

Beboer-appen bidrager med konkret værdiskabelse både i forhold til en oplevet effekt hos brugerne og en reduktion af tidsforbruget hos personalet i forbindelse med reparationer i boligerne.

Når beboerne i de almene boligafdelinger benytter beboerappen til fejlmelding, opnås der mere præcise beskrivelser fra beboerne, idet der fx også kan vedhæftes billeddokumentation, som fx viser serienummer, mærke på vandhane eller lignende. Både Domea.dk og beboeren sparer tid, fordi driften slipper for dobbeltbesøg og ekspeditionen kan gennemføres hurtigere, idet personalet allerede ved, hvad sagen drejer sig om.

Ved brug af beboerappen oplever beboerne, at det er nemmere at få hjælp, fordi de altid kan indrapportere en fejlmelding, rekvirere hjælp og få hjælp til selvhjælp

– også uden for normal åbningstid. I dag opfattes den normale personlige og telefoniske åbningstiden på ejendomskontorerne som kort.

Ved brug af beboerappen opnås der derudover langt færre fejlopkald til kundeservice/ejendomskontorerne, hvilket skaber værdi både for beboere og medarbejdere.

UDFORDRINGER

Det har været en udfordring i forhold til beboerappens udbredelse og ibrugtagning, at en del beboere ikke er ret digitale og fx ikke er vandt til at anvende smartphones eller apps. De vil derfor heller ikke kunne anvende denne løsning. Boligadministrationer er derfor fortsat nødt til at bevare muligheden for manuelle serviceløsninger til disse beboere. Et overordnet mål om øget digital selvbetjening går derfor hånd i hånd med muligheden for at servicere de beboere, der ikke ønsker at bruge de digitale selvbetjeningsmuligheder.

BASALE KILDEKODER

Med dette projekt stiller vi basale kildekoder til beboerappen til rådighed.

Installationsvejledning mv. kan ses på side 54.

BEBOERAPPEN HAR TRE PRIMÆRE MÅLGRUPPER

Beboerne i de almene boliger, der får:

- Et værktøj til at bestille ejendomsservice også udenfor åbningstid med elektronisk dokumentation
- Mulighed for at modtage information fra servicecentre direkte
- En elektronisk "opslagstavle" til kommunikation mellem beboerne.

Kundeservice, der i stedet for personlige og telefoniske henvendelser får:

- Henvendelser fra beboerne digitalt, og derved mere lean kan organisere deres arbejdsopgaver og tid.

Kundechef/driftsledere/servicekoordinatorer, der:

- Modtager beboerhenvendelse om service digitalt
- Kan sende information til beboerne via app
- Oplever et fald i antallet af fejl- og genbesøg.

Barriere for digital selvbetjening

Digitalisering og forandring er ikke altid ligetil eller givet, og der viser sig derfor også barrierer for digitale selvbetjeningsløsninger.

Beboerens digitaliseringsgrad

Spørgeskemaundersøgelser foretaget blandt nuværende bestyrelsesmedlemmer og ansatte viser, at omkring 40% af de nuværende beboere ikke kan nås digitalt. Dette dækker både over beboere, der ikke kan og beboere der ikke vil bruge digitale løsninger. Særligt for den sidste gruppe betyder det, at digitale selvbetjeningsløsninger virkelig skal give værdi for at blive brugt. Løsningerne skal være lette og lige til at gå til, så brugerne ikke opgiver og fx ringer i stedet.

At få en beboer til at downloade en app som fx Min boligservice forudsætter som regel, at beboeren har et konkret behov. Det kan fx være i forhold til at skulle bestille håndværkere eller service. Heldigvis har beboerne ikke ofte behov for at komme i kontakt med administrationen – og derved ikke et indledende incitament til at downloade appen. Ønsker man, at flere beboere fx downloader appen Min Boligservice, kan det være en mulighed at gøre introduktion til Beboer appen til en naturlig del af indflytningen. Når beboeren introduceres til leje-

målet, får udleveret nøglerne mv. kan vedkommende også introduceres til Min Boligservice. For eksisterende beboere vil markedsføringskampagner formentlig være nødvendige.

Barrierer i forhold til administrationen er blandt andet omfattende investeringer og løbende driftsudgifter til vedligehold og opdatering af data, overholdelse af forretningsgange mv.

Det viser sig også, at der nogle steder, kan være en barriere, som handler om en opfattelse af, at "det må man ikke" og "der skal en seddel i postkassen". Her vil oplysning og faktuel viden kunne rykke gevaldigt ved barrieren.

Tekniske barriere for digital selvbetjening

I forhold til brugerne er det vigtigt at sikre mobilvenligheden i løsninger og at de testes på både computer og mobiltelefon/tablet. Løsningerne skal kunne tilpasses visninger på forskellige typer af skærme. Derudover forventer brugerne, at der er en sammenhæng mellem det de fx kan se på en app og på en webløsning. I forhold til administrationen kan det være en barriere, at kontaktdata som mobilnumre og mailadresser skal vedligeholdes, indtil data kan overføres automatisk.

Datagrundlag og metode

Resultaterne i denne rapport udspringer i høj grad af en ambition om at se på boligadministrationen med en kundeorienteret synsvinkel. Det er brugerne i form af beboere og bestyrelsesmedlemmer i de almene boliger, der er kommet til orde og har bedømt de digitale selvbetjeningsmuligheder.

Beboere og bestyrelsesmedlemmer er blandt andet blevet interviewet og har

deltaget i flere workshops. I workshops og analyse er brugerrejsen (customer journey mapping) blevet brugt som værktøj.

I projektet har vi udviklet og/eller testet udvalgte digitale selvbetjeningsmuligheder. I de tilfælde hvor vi har gjort os konkrete erfaringer med mulighederne, er de beskrevet mere uddybende.

INSTALLATIONSVEJLEDNING

Balsale kildetekoder til beboer-app

Installationsvejledning

- Min boligservice

Min boligservice er udviklet i samarbejde mellem Miracle A/S og Domea.dk. Miracle A/S har stået for udviklingen af native Apps til iOS og Android, mens Domea.dk har stået for al backend-udviklingen.

Al kommunikation mellem Apps og backend foregår via standard HTTP REST-kald, og man vil dermed relativt let kunne implementere en anden backend, der følger den etablerede protokol.

I praksis betyder det, at det er nemt at rulle app'en ud til andre boligadministrationer.

IOS

Sourcekoden til iOS-versionen kan rekvireres hos Miracle A/S - nuværende kontaktpersoner er Ursula Krogsbøll (ukr@miracle.dk) og Morten Olsson (moo@miracle.dk).

For at kompilere appen kræves følgende:

- En Apple Mac computer med seneste version af Mac OS
- Apples Xcode udviklingsmiljø som kan hentes gratis fra Apples Mac App Store.
- En Apple Developer licens, hvis man ønsker at udgive Appen i Apples App store.

Som minimum skal "rootURL" i BackendController klassen sættes til at pege på en URL, der har services, der opfylder den protokol, der er beskrevet i "backend" afsnittet i dette dokument. Derudover skal bundle identifier udfyldes med en unik identifier, og Fabric API nøgle i info.plist skal udfyldes, såfremt man ønsker at benytte Fabric til overvågning / statistik.

Hvis man ønsker at benytte push notifications, vil man desuden skulle rette connectionString i PushNotificationManager klassen til at pege på en gyldig Azure Notification Hub adresse. Dette er yderligere beskrevet i "backend" afsnittet i dette dokument.

ANDROID

Sourcekoden til android-versionen kan rekvireres hos Miracle A/S - nuværende kontaktpersoner er Ursula Krogsbøll (ukr@miracle.dk) og Claus Thomasen (clt@miracle.dk).

For at kompilere koden kræves:

- PC/Mac
- Android Studio 3+, kan hentes gratis fra developer.android.com
- En Google-developer-licens, hvis appen skal udgives i Google Play

Hvis man ønsker en ny udgave af appen, skal følgende ting tilrettes som minimum:

- Pakkenavn og Fabric-API-nøgle i manifest.xml
- URL'er i klassen Constants.java i pakken `dk.domea.domeabeboerapp.utils` tilrettes, så de peger på services, der opfylder API-protokollen (beskrevet i afsnittet vedr. backend nedenfor).
- Notifikationsindstillinger i klassen `NotificationSettings` i pakken `fcm`.

BACKEND

Backend-systemet består af en række webservices, som i dette tilfælde leverer data fra Unik Bolig, og Domea.dk-specifikke tabeller. Beboerappen er ikke direkte afhængig af, hvilket administrations-system, der benyttes. Det skal blot være muligt at trække de nødvendige stamoplysninger om selskab, afdeling, lejemål og lejere ud af systemet. I beboerappen håndteres disse integrationer via webservices.



OVERORDNET ARKITEKTUR:

Dokumentation af de forskellige webservices kan ses [*her*](#).

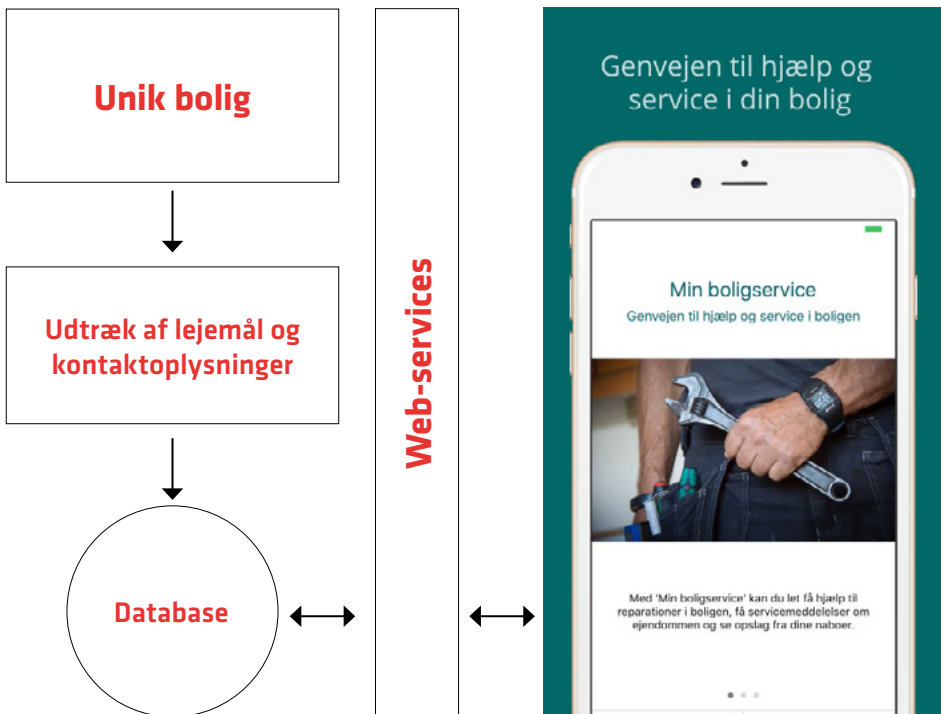
(Bemærk at det kun er de webservices som starter med "app/" som benyttes af appen.)

Databasen indeholder, ud over data omkring lejemål og kontakthinformation fra boligadministrationssystemet Unik Bolig, også oprettede brugere og data til

'opslagstavlerne'. Database 'source' kan rekvireres hos Domea.dk

Hvis appen skal benytte sig af push-beskeder, skal der oprettes en Notifikations-Hub. Dette har Domea.dk gjort på Azure. ConnectionString til denne skal angives i webservice setup og i Appen.

Kontaktperson hos Domea.dk, Claus Birkegaard (clb@domea.dk)



Brugervenlig og effektiv digital selvbetjening i den almene sektor

Projektet er gennemført af Domea.dk med støtte fra den almene forsøgspulje under det daværende Udlændinge-, Integrations- og Boligministerium (nu Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen).

Projektet er gennemført af Domea.dk i samarbejde med Novicell.

Kataloget er udarbejdet af Julie J. Skoven

Publiceret marts 2018

Grafik og Layout: Le ureau

Domea.dk s.m.b.a.

Oldenburg Allé 3

2630 Taastrup