

## Bilag til Opfølgning på omlægning af bygningsdrift.

### Tilbagemeldinger fra referencegrupper

#### **Hvordan har i oplevet processen frem til nu (stadig i gang)**

- **Kultur/Fritid:** Processen er godt tilrettelagt og alle i tovholderfunktionerne har været klar over målet og været klare i deres udmelding om, hvad produktet skulle ende med. Men det har været virkeligt meget at skulle tage stilling til ændringerne med Ejendomsservice og TAO samtidig.
- **Kultur/Fritid:** Rigtig god, velstruktureret og grundig. Godt samarbejde. Alt er blevet vendt, så vi står med et godt resultat.
- **Skole:** Turbulent – og mest præget af manglende/mangelfuld information og kommunikation både i forhold til processen og i forhold til de ændringer som skulle/skal ske. Hvilket har udmøntet sig i en del frustrationer over både proces og indhold.
- **Handicap & Psykiatri:** Processen i 2015 afspejlede, at ”skinnerne blev lagt”, mens processen blev planlagt hvor der tydeligt var indlagt et tidspres.
- **Handicap & Psykiatri:** Opstarten omkring udkast til SLA aftaler var ikke konkret nok. I 2016 blev den nye version af SLA aftalerne et meget tydeligere grundlag for at arbejde videre med processen. Referencegruppen ønsker den gældende SLA aftaler bliver helt officiel herunder gjort tilgængelig på Inslag – uagtet den forsat kan suppleres med mindre justeringer.
- **Handicap & Psykiatri:** P.t. tegnes der et billede af, at slutgennemførelsen af omlægningen endnu ikke er på plads. F.eks. har ejendomsservice der skal overtage opgaverne stort set ikke har bogført udgifter i CHP's virksomhedernes budgetter her primo maj måned 2016. I den forbindelse modtages der en del rykkere for manglende betaling af fakturer afledt af, at ikke alle EAN nr. er omlagt til direkte fakturering hos ejendomsservice endnu.
- **Dagtilbud:** Min oplevelse var at der i starten af 2016 var en del forvirring om, hvem der skulle hvad – det virker som om der er kommet lidt mere styr på nu. Der er dog stor usikkerhed om hvad der skal varetages fra kommunale ejendomme og hvad vi som institution selv skal varetage.
- **Dagtilbud:** Det går laaangsomt fremad til det bedre. De fleste afvigelser reageres der på – endda flere dagen efter. Desværre er det også sådan, at der er afvigelser forespørgsler som E.S. har lovet at tage sig af, der ”glemmes”
- **Sundhed & Omsorg:** Oplevelsen er, at der stadig er en del uklarheder. Vi har tilbagemeldinger på at processen desværre opleves ukoordineret med mangel på inddragelse. Mildestalt frustrerende, og totalt ødelæggende for arbejdsglæden!
- **Sundhed & Omsorg:** Vi har flere bygninger som endnu ikke er omfattet og/eller har særlige forhold da fx FOB er ind over (fx Skovvang der er en blanding af kommunalt, ejerforening og med FOB som driftsherre)
- **TR:** Så har vi mistet en del tilhørsforhold ved at vi bliver sendt rundt på forskellige steder, måske kommer det igen når vi har vænnet os til tingene. Vi føler at processen er tung omkring det indberetnings systemet, og der er en del uklarheder omkring hvornår det skal indberettes. Ligeledes hvordan vi skal komme rundt til de forskellige steder (kommunen er MEGET stor).
- **TR:** Processen er forløbet fint i forhold til oplysninger/ samarbejde omkring det forestående nye team
- **TR:** Nogle ting går meget langsomt, men det taget jo nok 2-3 år at opbygge sådant et nyt Ejendomsteam.

**Er der forståelse for den samlede kommunale effekt af omlægningerne, altså at de forringelser der opleves et sted opvejes af forbedringer andet sted – samtidig med at vi i fællesskab skal opnå besparelser?**

- **Kultur/Fritid:** Forståelse for besparelse ja. Men det er for tidligt at spore effekten for Fritidsområdet. Jeg vil dog gerne sige, at jeg oplever nogle engagerede områdeledere, der er løsningsorienteret, når der er udfordringer.
- **Skole:** Nej der er ikke den store forståelse - i stedet opleves en række uhensigtsmæssigheder i dagligdagen, hvor ting som før var mulige – nu ikke er mulige mere. Der opleves en u-fleksibilitet i hverdagen.
- **Handicap & Psykiatri:** Grundlæggende er der forståelse for sigtet med at opnå rationaler. Det er dog endnu ikke synligt for virksomhederne om de forventet effekter opnås.
- **Dagtilbud:** Der er ofte udtrykt fra Kommunale Ejendomme at: der er jo ingen penge, så når man har en velholdt institution må de ting der er vente...ærgeligt hvis de velholdte institutioner får lov at forfalde.
- **Dagtilbud:** Skolerne har klart førsteprioritet...
- **Sundhed & Omsorg:** Vi arbejder loyalt på at få systemet til at fungere, men har noget vanskeligt ved, at se summen af fordele opveje summen af opbygning af bureaukrati, fjernelse af ansvar og arbejdsglæde. Vi er dog endnu ikke fuldt udrullet med det nye system, så det er kun enkelte steder og specifikke arbejdsgange vi er noget kritiske over for.

**Oplever bygningernes brugere (både borgere og medarbejdere) forandringer i det daglige?**

- **Kultur/Fritid:** De oplever, at der ikke er synligt personale i lighed med tidligere. Men de kan altid få kontakt med, hvis det er nødvendigt.
- **Skole:** Medarbejderne iform af usikkerhed omkring ”hvem gør hvad” ?
- **Handicap & Psykiatri:** Ja – Forskellige virksomheder på CHP området har valgt forskellige løsninger i.f.t. at levere serviceydelse f.eks. i borgerens lejligheder (almene boliger), egen service af busser og biler m.m. i forlængelse af servicemedarbejdere er overgået til Ejd. Service. Nogle virksomheder har således ophørt med tidligere givet (uden betaling) service til borgerne f.eks. i den private bolig i forlængelse af servicemedarbejderen er overgået til Ejendomsservice.
- **Sundhed & Omsorg:** Indtil nu er vi ikke færdige med processen, så borgerne oplever forhåbentlig ikke nævneværdige ændringer.
- **Sundhed & Omsorg:** På Torvegade mærker vi konsekvenserne. Primært at der er ’langt’ til ejendomsservice. Vi melder ’mangler ind’ (konkret ex en maleropgaver), men får ikke et svar tilbage på hvornår I tænker forholdene udbedret. Uvidenheden giver utryghed (*er opgaven modtaget – laver de det? – hvornår bliver det udbedret?*) – og det medfører at vi snakker internt om det, og ’rykker’ for at få en tilbagemelding. Arbejdsgangene er ændret – lidt mere tungt.
- **TR:** Ja vi har helt klart den opfattelse at de kan mærke den nye struktur. Bla. børnehaverne er super glade for nu at have nogle som kan hjælpe dem i det daglige med servicen og hvor vi varetager bygningsmassen. Hvorimod skolerne som har været vant til at have hele råderetten over service er meget skeptisk over den nye struktur/ tiltag. De frygter at det ville gå udover service niveauet.
- **TR:** Ja. Brugere/medarbejderne har fået mere arbejde ud af omlægningen i forhold til kontakt til ejendomsservice, og hvor de herefter skal vente på at ordren ryger videre i systemet. Før gik kaldet direkte til servicemedarbejderen, nu skal den behandles af flere inden udførelsen.
- **TR:** Det med, at vi fik at vide, at vi bare skulle gøre som vi plejer, den holder ikke, der er sket store forandringer/omlægninger af de daglige rutiner især de store virksomheder de små har fået en bedre service.

### Er der områder der er forringet og/eller områder der er forbedret?

- **Kultur/Fritid:** Vi oplever udfordringer med Antvorskov skole, der efter eget udsagn ikke har de samme resurser til at betjene folk ved udlejning/lån af lokaler. Det bør overvejes nøje,
- **Skole:** Se svar under 1. og 2. spørgsmål
- **Handicap & Psykiatri:** Ja forringelser:
  - Der leves enkelte steder ikke op til SLA-en f.eks. vedr. græsslåning på kommunale matrikler – Virksomheden har selv måtte indgå aftale med privat leverandør vedr. græsslåning.
  - Brugere/virksomhederne oplever længere leveringstid på serviceydelser end ved tidligere egenudførelse.
- **Handicap & Psykiatri:** Ja forbedringer:
  - Der er stor vilje og engagement fra de lokale servicecentre og Ejendomsservice til at leve op til SLA-aftaler uagtet overgangene endnu ikke er færdig implementere.
- **Dagtilbud:** Der er stort behov for opfølgning af lederen i institutionen, da det kan tage sin tid at få udført opgaver, og det at skabe en fælles forståelse for hvad der er vigtigt...
- **Sundhed & Omsorg:** Se overstående
- **TR:** Se svar nr. 2
- **TR:** Forringelse: De institutioner der tidligere havde en fast servicemedarbejder, har ikke så mange timer til rådighed som før. Dette gælder også for beboerne. Forbedring: De områder der ikke tidligere havde en servicemedarbejder, har nu en til rådighed.
- **TR:** Det positive i det her er, at vi har fået et større netværk/samarbejde/videndeling + lære nye bygninger at kende.

### Er den generelle oplevelse af omlægningerne ændret, i forhold til opstarten i januar 2016?

- **Kultur/Fritid:** Nej.
- **Skole:** Nej! Men tilfredshed med at få mulighed for dialog eksempelvis ved, at der kommer oplæg på virksomhedsledermøder
- **Handicap & Psykiatri:** Den nyeste SLA aftale har tydeliggjort grundlaget for samarbejdet med virksomhederne, men mangler fortsat en del implementering.
- **Sundhed & Omsorg:** Nej det er ikke indtrykket.
- **TR:** Hvis der menes om det er blevet bedre omkring servicen så er svaret nej.. tilhørsforholdet er som sagt væk. Hvor vi før strakte os meget langt så kan vi jo at gode årsager ikke yde den samme service som tidligere.
- **TR:** Der er efterhånden kommet god styr/orden på diverse opgaver såsom Mainmanager.

### Har I yderligere input til opfølgningen er de meget velkomne.

- **Kultur/Fritid:** Nej.
- **Skole:** Husk forsat mere og bedre information og kommunikation.
- **Handicap & Psykiatri:** I forhold til etablering af en intern huslejemodel bør det overvejes om, den nuværende model (budgetterne ligger stadig hos virksomhederne) skal fortsætte i 2017 indtil huslejemodellen er grundigt gennembearbejdet. Det vil også give et helt års erfaring på baggrund af regnskab 2016.
- **Dagtilbud:** Ganske mærkværdige løsninger af problemer. Et eksempel:
  - Lampen ved indgangspartiet ved trestensgården var ved at falde ned. Jeg lavede en elektronisk afvigelse. Reaktionstiden var ganske kort. Jeg havde dog den forventning, at lampen ville blive skruet fast, men i stedet er den blevet pilleret ned, så nu er der intet lys. Det betyder jo ikke så meget her og nu med lyse tider, men!

- Et andet eksempel i trestensgården. Vandstanden fra søen er i 3-4 måneder om året ganske høj, og indhegningen står da midt ude i vandet. Det betyder 20 – 30 cm åbent overfladevand – ganske farligt for små børn. K.E. har været ude at besigtige for et par måneder siden, men endnu ingen tilbage melding på en løsning af problemet. Der er p.t. ingen fare (der er jo sommer og vandet har trukket sig tilbage), men det bliver jo vinter og ”højvande” igen. Måske der er en tilbage melding inden da. Løsningen er at flytte hegnet. Ikke en stor opgave/operation.
- **Dagtilbud:** Opfyldning af faldunderlag og ”freesning” af ditto er heller ikke udført, men det vil den kommende legeplads inspektion såmænd nok påpege.
- **Dagtilbud:** Og så til sidst – jeg synes at bureaukratiet virker helt tosset, hvor der nu blot er endnu flere led indeover, for at løse en opgave. Kontrollen og ansvaret ligger jo forsat hos den enkelte virksomhedsleder. Hvad gør man fremover, når vurderingen er at noget skal udføres og dette ikke sker, men ansvaret forsat er placeret hos virksomhedslederen. Bliver der en ombudsmandsfunktion eller lignende ☹
- **Sundhed & Omsorg:** Vi er bevidste om at omlægningen er politisk bestemt og mange medarbejdere arbejder loyalt på at få omlægningerne til at fungere, men vi ser gerne mere inddragelse af os der lever direkte i kontakt med vores bygninger og vores brugere, og som sidder med en viden man ikke kan have i støvede kontorer eller i regneark.
- **Sundhed & Omsorg:** Manglende afklaring af rengøringsartikler m.v. under kontogruppering 700, når vi selv gør rent.
- **TR:** Yderligere input kunne være at der skulle meldes tydeligt ud til de berørte områder hvordan servicen foregår og hvornår skal der indberettes i Main Manager. Det kunne også være en god ide at få klarlagt medarbejdernes kompetencer (hvem kan hvad) jeg tænker uddannelser osv.
- **TR:** Vi er skam glade og positive--- vi vil rigtig gerne det her...
- **TR:** Mange opgaver, og lidt frustration over, at man ikke føler, man er med. Lidt irritation over, at fordelingsnøglen ikke er helt på plads. Det kan godt give mere arbejde både for institutionerne og servicemedarbejderne. Udlicitering af grønne arealer gør medarbejderne lidt utrygge, og ingen ved hvordan eller hvornår.
- **TR:** Fremtiden: Ser frem til en bedre kommunikation generelt på tværs i Ejendomsservice.

#### TR yderligere kommentarer:

Den generelle holdning i teamet er god, kollegaerne er ved at få styr på deres respektive opgaver på de nye steder, samt bruge an app'en ”Main Manager” osv.

Der har været en masse forvirring og irritation i starten over at Main manager ikke fungerede optimalt. Det skyldes jo højst sandsynligt at programmet, som vi fik ud ikke var den færdige / fuldt udviklede udgave, men et Beta program det manglede stort set alle de finesser vi fik lovning på at det skulle kunne.

Vi syntes det er lidt snydt man gjorde sådan, da vi hele tiden får smidt nyt på. Finder nye fejl og mangler osv. Hvis programmet var blevet ordenligt færdigudviklet fra starten, havde vi sparet masse møder med Ann Brit og nogle lange vente tider på at tingene bliver ordenligt opdateret/ udviklet.

Ansættelses breve er vi meget forvirret over hvad der kan tage så lang tid, vi startede januar 2016 og først et halvt år senere, får vi papir på det. Hvad nu vis der så er nogen som ikke er enige i de papir, så kan man begynde forfra med ændringer osv. Det er rigtigt der lå en forhånds aftale som skulle forhandles osv.. Men alligevel et halv år hvor folk som ”faktisk føler sig mere sikker med papir på det” ikke rigtig vidste hvor de stod købt el. solgt ”ja men den gamle ansættelse gælder stadig.” fik vi af vide.!

Blev den ikke opsagt ved overflyttelsen til Ejendomsservice så der blev oprette en ny?

Her i Teamet har vi en oplevelse af at de brugere/ejendomme vi besøger er positive over vi kommer, og det virker til at de er glade for den hjælp vi yder dem. Der er selvfølgelig et par steder hvor vi i starten blev mødt det "nu har i alle vores penge, så nu vil vi ikke" men hen ad vejen virker det til at de har fanget at det faktisk er meget rart at vi tager os af al det praktiske.

Et stort ønske er at ledelsen ville lade medarbejderne og der mener vi Teknisk Servicemedarbejdere "Dem på gulvet". Der er kommet mange nye opgave/ tiltag som bare bliver smidt ned over hovedet på os. Nye vagtordninger i team vest/øst. Ny opgaver med brandmateriel. Lad os nu høre om dem i "opstarts fasen" og lad os være med til at komme med forslag til løsninger på opgaverne.

"Teknisk set er det jo OS der skal løse dem i det daglige" så lad os være med i udviklingsprocessen noget før, og gerne med alle nye opgaver/projekter.

Der ville kunne komme rigtig gode dialoger og ideudveksling på bordet, mellem ledere og medarbejdere hvis vi blot få lov til at "se bordet" og være med ved det.

*Eks. Der skal registreres alt brand materiel i I områderne. To medarbejdere bliver kontaktet om de ikke kunne være behjælpelige med at løse opgaven, da de jo er brandmænd. Det siger medarbejderne jo ikke nej til, da de gerne gør lidt ekstra for fællesskabet.*

*De forslår så at der bliver registeret direkte på plantegningerne over bygningerne via Main manager, programmet kan det bare desværre ikke endnu, så de skal registreres skriftligt gennem Main manager med foto. For derefter, at der skal sidde en medarbejder på kommunale Ejendomme og sætte det på plantegninger. Personen på KE kender ikke stederne og har ikke set dem fysisk, så der vil blive fejl i placeringerne på tegningerne. Det vil føre til en ekstra registreringsrunde alle teams uden undtagelse.*

*Al dette kunne havde været blevet bare lidt lettere, hvis man havde spurgt dem på gulvet, og rent faktisk hørt på hvad de havde af guldkorn og fjer til hatten.*

Det er helt forståeligt at der bliver videreudviklet på hele Ejendoms Service, og hvad vi kan tilbyde at service osv. Men skulle vi ikke lige prøve at få helt styr på første etape. Før vi påbegynder videreudviklingen af en allerede, for mange meget ny stor ændring i deres lille hverdag.

Vi blev forleden kaldt til et møde omkring webbooking. Der var sat 1 time af til møder fra kl 11.00 til 12.00 Teamet møder på kl. 10.55 og kl. 11.05 er mødet over.

Der blev gennemgået et booking program som ingen rigtig vidste hvad vi skulle bruge til. Kun nogle få havde fået et login til siden, og dem der kom 11.05 grundet et mindre forsinkelse gik næsten glip af mødet. Der var ca. små 45 min til kaffe-slappe ras og små snak. Vi burde lige stramme lidt op omkring information om hvad mødet drejer sig om, og hvem der har gav af det.. Det går lige lovligt hurtigt med at sætte skibene i vandet.

Teamet er enigt om, at der har stor betydning af de har en de kan kontakte når der er spørgsmål eller "det berømte lokum" brænder. Områdelederen er virkelig guld vær i de situationer. Vi er virkelig glade for Tom her i øst. Han tager telefonen når man ringer, giver en hånd med når man har brug for det eller er i tvivl om udførelsen af en opgave. Han vender hurtigt tilbage med svar på evt. spørgsmål. Han skal sku have et skulderklap for det fornemme arbejde han udføre.

Der er en ide om at indføre selvvalgt julegave. Det ville jo give et lidt ekstra fed følelse hvis man som medarbejder ved juletid selv kunne gå ind på en til formålet oprettet hjemmeside hvor de så selv kunne vælge deres julegave fra firmaet. Vi ved der er flere andre store virksomheder som bruger denne metode, og det giver altså noget på arbejdsmoral kontoen at man kan sige, vi fik selv lov til at vælge.. Og det var mit arbejde der gav osv..

Desuden burde vi have så mange virksomheder vi samarbejder med, som burde kunne diske op med nogle gode tilbud, sat op imod hvad Ejendomsservice køber hos dem for om året.

Skal vi lave en samlet vurdering kan man sige, at vi er ved godt mod. Vi ser kun en vej og der er fremad. Hvis vi kan forsætte den retning som pt. Er i team øst er vi godt kørende.

Der er ingen negative henvendelser fra div brugere/ejendomme, uden at der hurtigt bliver tage hånd om den. Vi formår at komme godt rundt og ud i området, samt at få givet et godt indtryk af Ejendomsservice og den service vi kan yde.

### Tilbagemeldinger fra fagudvalg

#### **Beslutning i Kultur-, Fritids- og Turismeudvalget den 4. april 2016:**

Udvalget drøftede orienteringen og har følgende fokuspunkter:

- Der skal arbejdes på at tydeliggøre, hvad hvert enkelt udvalg har ansvar for, og hvilke roller de enkelte udvalg spiller i en politisk sagsbehandling.
- Der skal være en skarphed i den administrative koordinering af sager.

A foreslog her ud over, at følgende fokuspunkter som minimum indgår i det videre arbejde:

- En vurdering af udviklingen i det oplevede serviceniveau i virksomheder.
- En skelnen mellem indeholdte effektiviseringer og besparelser på serviceområderne.
- En vurdering af bureaukrati i rekvirering af serviceydelser.
- En vurdering af virksomhedernes evt. ændrede holdning til at passe på egne bygninger.
- En vurdering af beslutningskompetence for så vidt angår nødvendige investeringer i bygningsvedligehold eller bygningsinvesteringer.

V, I og O tilsluttede sig A|s forslag.

#### **Beslutning i Handicap- og Psykiatriudvalget den 4. april 2016:**

Orienteringen tages til efterretning og Handicap- og Psykiatriudvalget foreslår at følgende fokuspunkter som minimum indgår i det videre arbejde:

- En vurdering af udviklingen i det oplevede serviceniveau i virksomhederne.
- En skelnen mellem indeholdte effektiviseringer og besparelser på serviceområderne.
- En vurdering af bureaukratiet i rekvirering af serviceydelser.
- En vurdering af virksomhedernes evt. ændrede holdning til at passe på egne bygninger.
- En tydeliggørelse af beslutningskompetence for så vidt angår nødvendige investeringer i bygningsvedligehold eller bygningsinvesteringer.

#### **Beslutning i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 5. april 2016:**

Orienteringen blev drøftet og taget til efterretning.

Ali Yavuz (A) foreslog herudover, at følgende fokuspunkter som minimum indgår i det videre arbejde:

- En vurdering af udviklingen i det oplevede serviceniveau i virksomheder.

- En skelnen mellem indeholdte effektiviseringer og besparelser på serviceområderne
- En vurdering af bureaukrati i rekvirering af serviceydelser.
- En vurdering af virksomhedernes evt. ændrede holdning til at passe på egne bygninger.
- En vurdering af beslutningskompetencen for så vidt angår nødvendige investeringer i bygningsvedligehold eller bygningsinvesteringer.

V, O og Ø tilsluttede sig forslaget.

**Beslutning i Sundheds- og Seniorudvalget den 8. april 2016:**

Orienteringen er drøftet og Udvalget udpeger følgende fokuspunkter som minimum indgår i det videre arbejde;

- En vurdering af udviklingen i det oplevede serviceniveau i virksomhederne.
- En skelnen mellem indeholdte effektiviseringer og besparelser på serviceområderne,
- En vurdering af bureaukratiet i rekvirering af serviceydelser.
- En vurdering af virksomhedernes evt. ændrede holdning til at passe på egne bygninger.
- En vurdering af beslutningskompetence for så vidt angår nødvendige investeringer i bygningsvedligehold eller bygningsinvesteringer.

**Beslutning i Erhverv, plan- og miljøudvalget den 2. maj 2016:**

Sagen ikke behandlet (Udvalget har ingen ejendomme).

**Beslutning i Uddannelsesudvalget den 2. maj 2016:**

Orienteringen blev drøftet og udvalget udpegede følgende fokuspunkter som minimum indgår i det videre arbejde:

- Vurdering af udviklingen i det oplevede serviceniveau i virksomhederne,
- Skelnen mellem indeholdte effektiviseringer og besparelser på serviceområderne,
- Vurdering af bureaukratiet i rekvirering af serviceydelser,
- Vurdering af virksomhedernes evt. ændrede holdning til at passe på egne bygninger.
- Vurdering af beslutningskompetence for så vidt angår nødvendige investeringer i bygningsvedligehold eller bygningsinvesteringer.

Socialdemokratiet og Socialistisk Folkeparti bemærker, at de er imod udlicitering af serviceopgaver vedrørende udearealer - jf. budgetaften 2016.