



Fastighetsnämnden

## **Återrapportering av handlingsplan för utveckling av fastighetsförvaltning**

### **Ärende**

Under vintern/våren 2019 har kontoret tagit fram en handlingsplan för att utveckla fastighetsförvaltningen med anledning av att ledning och medarbetare sett potential och möjligheter till utveckling. Som en del i bakgrundsmaterialet ingick även kontorets erfarenheter av händelserna kring Hagaskolan och de rekommendationer till förbättring som utredningen för Hagaskolan identifierade.

Vid fastighetsnämndens sammanträde 2018-12-06 presenterade kontoret en oberoende utredning av händelserna kring byggnaden Hagaskolan i augusti 2018. Uppdraget resulterade bland annat i rekommendationer om utveckling av fastighetsavdelningen.

### **Tekniska kontorets förslag till beslut**

Fastighetsnämnden godkänner återrapportering av handlingsplan för utveckling fastighetsförvaltning.



## **Tekniska kontorets utredning**

### **Utveckling av fastighetsförvaltning**

Tekniska kontoret har sett behov av att utveckla befintlig verksamhet inom fastighetsförvaltning. För uppstart av arbetet i form av en förstudie har kontoret tagit hjälp av sakkunnig konsult. Tillsammans med medarbetare på fastighetsavdelningen har en målbild tagits fram över hur förvaltningsverksamheten ska bedrivas och en handlingsplan med aktiviteter för att uppnå målbilden. I bilaga finns rapport som beskriver arbetet närmare.

### ***Mål***

Målbild har arbetats fram tillsammans med fastighetsavdelningen.

”Fastighetsavdelningen har nöjda kunder och nöjda medarbetare med tillgång till bra stöd för sitt arbete. Vi är proaktiva i ekonomisk styrning och driver långsiktigt hållbar fastighetsförvaltning.”

### ***Handlingsplanen***

I arbetet med att ta fram en handlingsplan för fastighetsavdelningen har ett antal åtgärder identifierats. Åtgärderna är av olika karaktär men samtliga siktar mot att möta framtiden målbild och att vidareutveckla verksamheten. Åtgärderna har samlats under sex stycken huvudåtgärder.

1. Tillsammans med hyresgäster arbeta fram en rutin för hyresgästsamverkan
2. Hantering av felanmälanärenden och beställningar med fokus på återrapportering
3. Utveckling av en gemensam förvaltningsprocess
4. Förbättrad ekonomisk uppföljning och styrning för enskilda fastigheter
5. Arbeta med långtidsplanerat underhåll (LPU)
6. Utvecklad informationshantering samt utvecklat systemstöd

Arbetet med aktiviteter i handlingsplanen startade upp i april 2019. Arbetet med aktiviteter genomförs av fastighetsavdelningens medarbetare under ledning av Sofia Johansson. Sofia är fastighetsförvaltare och som del i tjänsten ingår verksamhetsutveckling. För respektive huvudåtgärd ser statusen ut enligt följande:

#### **1. Hyresgästsamverkan**

Syftet med utvecklad hyresgästsamverkan är att fördjupa samarbetet med hyresgästen och skapa förutsättning för nöjda kunder.

Hyresgästmöten är en viktig del i hyresgästsamverkan. Det personliga mötet är av stor vikt och är uppskattat av såväl hyresgäster som fastighetsförvaltare. I arbetet under våren 2019 har rutinerna för hyresgästmöten setts över: förvaltarens planering och förberedelser, den



stående agendan, vilka som ska medverka och hur ofta de ska genomföras. Rutinen har prövats på hyresgästmöten med positivt resultat.

Det kvarstår arbete med att hitta systemstöd för att effektivisera förvaltarens förberedelser och sammanställning av dokumentation inför hyresgästmöte.

Med hjälp av kontorets kommunikatör pågår ett arbete för att se över strukturen i kommunikation med hyresgäster på olika nivåer. Detta arbete kommer att fortgå under hösten 2019.

## **2. Hantering av felanmälsärenden och beställningar med fokus på återrapportering**

För att öka kundnöjdheten än mer behöver felanmälsprocessen förbättras, framförallt avseende återrapportering av felanmälan men också avseende beställningsprocessen.

Aktiviteter för att förbättra och säkerställa återrapportering av ärendestatus pågår löpande med driftentreprenören. Under hösten 2019 kommer ytterligare fokus att läggas på frågan.

Beställningsprocessen behöver dokumenteras och utvecklas. Detta arbete står vi inför 2020.

I arbetet ingår även att tydliggöra servicenivån för hyresgäster. Här har insatser påbörjats för att tydliggöra respektive hyresavtals gränsdragningslista både till hyresgästen direkt men också till driftentreprenören. Vid hyresgästens felanmälan önskar kontoret att driftentreprenören ska kunna ge en direkt återkoppling om åtgärden ska bekostas av hyresgästen själva i enlighet med hyresavtalet. För många av hyresavtalen gäller en generell gränsdragningslista men det förekommer även specialanpassade gränsdragningslistor där exempelvis hyresgästen själv ska stå för inre underhåll. Arbete pågår med en sammanställning för alla fastigheter så att driftentreprenören kan arbeta effektivt och följa respektive hyresavtal.

## **3. Utveckling av en gemensam förvaltningsprocess**

En gemensam förvaltningsprocess ger förutsättningar för ett enhetligt arbetssätt vilket både kan öka kundnöjdheten och skapa en ökad trygghet för medarbetarna. Det underlättar även introduktion av nya medarbetare att ha en dokumenterad process att förhålla sig till.

För att nå delaktighet och god förankring kommer den gemensamma



förvaltningsprocessen tas fram av medarbetarna. Arbetet planeras att starta under vintern 2020 genom att identifiera och dokumentera nuvarande processer, utvärdera om processerna är effektiva och värdeskapande för hyresgästerna samt komplettera processerna efter behov.

#### **4. Arbete med långtidsplanerat underhåll (LPU)**

Rätt utfört underhåll påverkar både kundnöjdhet, driftkostnader och energiförbrukning positivt. Med målsättning att underlätta budgetarbetet och skapa möjlighet för mer långsiktiga beslut behöver långtidsplanering av underhållsåtgärder ske.

En långsiktig underhållsplan bottnar i dokumenterad teknisk status för fastigheterna. Kontoret kommer att genomföra teknisk statusbesiktning under slutet av 2019 samt 2020 - 2021 för de objekt där statusbesiktning saknas. Under 2019 har förskolor och skolor i Enebybergsområdet besiktigats och kontoret har fått erfarenheter om lämplig detaljeringsnivå. Befintligt systemstöd DK 360 används för dokumentation av statusbesiktningarna.

Under hösten 2019 kommer kontoret utreda vilket systemstöd som kan nyttjas effektivt för dokumentation och uppföljning av den långsiktiga underhållsplanen.

#### **5. Förbättrad ekonomisk uppföljning och styrning för enskilda fastigheter**

För att skapa möjlighet till effektivare ekonomisk avstämning och analys samt planering för enskilda fastigheter behövs ett bättre stöd för medarbetarna att följa upp och prognostisera fastigheternas ekonomi.

Aktiviteten innebär att gå igenom behov, identifiera lämpliga nyckeltal samt rapporter och sammanställningar. Kommunen använder analysverktyget Hypergene och i aktiviteten ingår att utveckla stödet så att det underlättar uppföljning och styrning för enskilda fastigheter. Arbetet planeras starta under hösten 2019 och fortgå under 2020.

#### **6. Utvecklad informationshantering samt utvecklat systemstöd**

En förbättrad informationshantering och utökat systemstöd ger förutsättningar att minska belastningen på medarbetarna, skapa bättre beslutsunderlag och effektivisera arbetet.

I nulägesanalysen har identifierats ett behov av bättre systemstöd till förvaltningen. Förvaltarna anger att för mycket av deras tid går åt till att leta efter information. Ett mer sammanhållet systemstöd skulle både



spara tid och minska medarbetarnas känsla av stress.

Fastighetsavdelningen har idag ett antal olika system som i sig är väl fungerande men som inte används fullt ut eller inte är fullt implementerade. Systemen upplevs dessutom av användarna som separata öar utan sammankopplande broar vilket medför merarbete och dessutom informationstapp och sämre analysmöjligheter.

Fastighetsavdelningen rekommenderas att avvakta med upphandling av ett nytt fastighetssystem och istället utreda hur de befintliga systemstöden Hypergene och DK360 kan utvecklas för att utgöra ett mer anpassat gränssnitt för användarna. Systemen har potential att utgöra ett bra stöd och de har ett gränssnitt som gör det möjligt att nå information som finns i andra system. Det kommer dock att kräva en del utveckling, både av systemen och av integrationer mellan olika systemstöd.

Rekommendationen är att med utgångspunkt från förvaltningsprocessen fördjupa analysen om vilket systemstöd som behövs för att stödja och utveckla verksamheten. I samband med det fördjupas även analysen kring befintliga systemstöd och om de är tillräckliga eller om förändringar eller kompletteringar behöver ske samt vilken information som behövs för att stödja verksamheten. Med dessa båda delaktiviteter som grund rekommenderas att en detaljerad genomförandeplan tas fram. Planen utgör underlag för budget och prioritering av åtgärder.

Den fördjupade analysen och framtagande av genomförandeplan är tidskrävande, samtidigt som behovet stort. Arbetet behöver starta under 2020.



Kristin Åberg Nilsson

**Rekommendationer enligt utredning Hagaskolan**

I utredningen av ändelser kring Hagaskolan framkom rekommendationer till fastighetsavdelningen enligt nedan (första kolumnen). I handlingsplanen för utveckling av fastighetsförvaltning har rekommendationerna beaktats enligt följande:

<b>Rekommendation</b>	<b>Handlingsplanen utveckling fastighetsförvaltning</b>
<i>1. Tydliggör och utveckla rollen som förvaltare genom rollbeskrivningar och kompetensförstärkning inom fastighetsförvaltning</i>	Utveckling av gemensam förvaltningsprocess kommer att tydliggöra rollen som fastighetsförvaltare, genom att tydliggöra rutiner och hitta gemensamma arbetssätt. Arbete pågår för att uppdatera befintliga rollbeskrivningar för fastighetsförvaltare. Åtgärd nr: 3
<i>2. Tydliggör rollerna mellan fastighet och hyresgäst. Båda parter ska ha kunskap och förståelse för vad som är respektive ansvarsuppgifter. Detta görs genom god kommunikation och tydlighet kring gränsdragningslista, hyresgästmöten mm.</i>	Rekommendationen om att tydliggöra rollerna mellan fastighet och hyresgäst ingår som en viktig del i handlingsplanen. Genomgång av gränsdragningslistor med hyresgäst och utveckling av hyresgästmöten kommer att förtydliga ansvarsfördelningen. Åtgärd nr: 2
<i>3. Förbättra kommunikationen mellan hyresgäst och fastighet för att återskapa förtroendet mellan parterna.</i>	Kommunikation mellan hyresgäst och fastighetsägare förbättras genom utvecklade hyresgästmöten och utveckling av övergripande kommunikation. Åtgärd nr: 1
<i>4. Tydliggör rollfördelning mellan förvaltare och projektledare</i>	Rollfördelning mellan förvaltare och projektledare tydliggörs genom den gemensamma förvaltningsprocessen. Kontoret har även tagit fram en checklista för viktiga aktiviteter i ett mindre byggprojekts framdrift. Denna kan användas som ett underlag för att tydliggöra arbetsfördelningen mellan förvaltare och projektledare. Åtgärd nr: 3
<i>5. Se över rutiner för dokumenthantering och inför ett fastighetssystem</i>	Kontoret fick rekommendationen att se över rutiner för dokumenthantering, införa ett fastighetssystem samt ett projektsystem.



<i>samt ett projektsystem</i>	<p>Samtliga medarbetare på kontoret har under våren 2019 gått internutbildning i offentlighet och sekretess. Utbildningen omfattade bland annat diarieföring vilket är en grundsten i dokumenthantering. Utveckling av gemensam förvaltningsprocess kommer dokumenthantering ingå som en av många delar.</p> <p>Sammanfattningsvis rekommenderas fastighetsavdelningen att avvakta med upphandling av ett nytt fastighetssystem och istället utreda hur de befintliga systemstöden Hypergene och DK360 kan utvecklas för att utgöra ett mer anpassat gränssnitt för användarna. En fördjupad analys om systemstöd behöver genomföras som ska sammanställas till en genomförandeplan. Införande av ett kommungemensamt projektsystem "Antura" pågår inom kommunledningskontoret. Planen är att detta även ska införas på tekniska kontoret.</p> <p>Åtgärd nr: 6</p>
<i>6.Utbilda medarbetarna i dokumenthantering och regler för diarieföring</i>	<p>Utbildning av medarbetarna i diarieföring har ingått i utbildningen offentlighet och sekretess. Ytterligare tydliggörande och internutbildning inom dokumenthantering finns behov av. I systematiska arbetsmiljöarbetet har frågan om dokumenthantering tagits upp och kommer hanteras under hösten 2019.</p>

Anna Tengelin Skoog  
Teknisk direktör

Kristin Åberg Nilsson  
Fastighetschef

Handlingar i ärendet  
Förstudierapport inkl handlingsplan, Utveckling av fastighetsförvaltning,  
Danderyds kommun, 2019-03-28