



Fastighetsnämnden

Tjänsteutlåtande, Fastighetsdrift Tekniska kontoret

Ärende

Tekniska kontoret har ett driftentreprenadavtal (Drift och avhjälpande underhåll – Fastighet) giltigt t.o.m. 2023-08-31. Avtalet förlängdes senast 2020-10-20 med 2 år då från 2020-09-01. Ersättningen för driftentreprenaden är uppdelad i en fast del samt i rörlig debitering utifrån den upprättade tjänstebeskrivningen. I den fasta ersättningen ingår kostnaden för den bemanning som arbetar på plats i Danderyd samt jourpersonal.

I det nuvarande avtalet finns ett antal målsättningar som har ansetts särskilt viktiga vid utvärdering och uppföljning av driftentreprenörens leverans. Det är tydligt att det över tid har funnits brister i leverans från driftentreprenörens sida avseende de stipulerade målsättningarna.

Från avtalets upphörande 2023-08-31 ser Tekniska kontoret att en fortsatt fördelaktig driftlösning vore att tillämpa en mixad entreprenad. Det innebär att egen kompetens upprättas för att säkerställa funktioner som bedöms som viktiga för organisationens grunduppdrag.

Med en självgående driftorganisation som äger de operativa frågorna och hanterar dessa i linje med den övergripande verksamhetsplanen och mot uppfyllande av specifika verksamhetsmål tillåts fastighetsorganisationen som helhet att ta sig an de mer strategiska frågorna, arbeta med löpande ekonomisk analys, långsiktig kunddialog och investeringsplanering.

Tekniska kontoret föreslår därför en intern bemanning av ett antal funktioner, bland annat kundtjänst, förebyggande underhåll, långsiktig driftoptimering samt bostadsförvaltning.

Tekniska kontorets förslag till beslut

Fastighetsnämnden beslutar att uppdra till teknisk direktör att bemanna och inrätta ny organisation för intern fastighetsdrift, i enlighet med tekniska kontorets förslag, redovisad i bilaga daterad 2022-05-25



Anders Forsberg

Bakgrund

Tekniska kontoret har ett driftentreprenadavtal (Drift och avhjälpande underhåll – Fastighet) giltigt t.o.m. 2023-08-31. Avtalet förlängdes senast 2020-10-20 med 2 år då från 2020-09-01. Driftentreprenadavtalet är en utförandeentreprenad och för de tekniska och administrativa arbetsuppgifterna finns övergripande funktionskrav. Tekniska kontoret har på en mycket ingående nivå preciserat de tjänster som ska utföras samt med vilken frekvens. Entreprenaden omfattar:

- Tillsyn och skötsel av byggnader och fastighetstekniska installationer.
- Avhjälpande underhåll av byggnader och fastighetstekniska installationer.
- Bidra till beställarens strategiska arbete med energioptimering av fastighetsteknik.
- Beredskap samt uttryckning dygnet runt för utförande av akuta åtgärder.
- Medverkan i det systematiska brandskyddsarbetet.
- Kundtjänst med felanmälanfunktion avseende fastighetsbeståndet.
- Administrativa arbetsuppgifter i direkt anslutning till ovanstående arbeten, inklusive tillhörande myndighetsbesiktningar.

I det nuvarande avtalet finns, enligt ovan, ett antal målsättningar uppräknade som har ansetts särskilt viktiga vid utvärdering och uppföljning av driftentreprenörens leverans. Det är tydligt att det över tid har funnits brister i leverans från driftentreprenörens sida avseende de stipulerade målsättningarna.

En konsekvens är att ett flertal roller inom beställarorganisationen har blivit långt mer involverade i operativa frågor än vad som troligtvis var den ursprungliga tanken i samband med utformningen av förfrågningsunderlaget.



Anders Forsberg

Tekniska kontorets utredning

Tekniska kontoret ser att en fördelaktig driftlösning vore att tillämpa en mixad entreprenad. Det innebär att egen kompetens upprättas för att säkerställa funktioner som bedöms som viktiga för organisationens grunduppdrag. För mer specialiserade kompetenser genomförs separata upphandlingar för att knyta exempelvis avtal inom områden såsom energihantering, myndighetsbesiktningar, statusbesiktningar, utredningar av olika karaktärer.

De områden som Tekniska kontoret bedömer som styrande för egen bemanning i kommunens regi är enligt nedan:

Kundtjänst: Det är avgörande att äga dialogen med hyresgästerna och samtidigt kunna kommunicera med en röst. En intern kundtjänst är också en nyckelfunktion i att prioritera och dirigera ärenden och säkerställa en enhetlig hantering. En gemensam hållning avseende prioritering samt paketering av ärenden är mer effektivt både ur ett ekonomiskt och kvalitativt perspektiv.

Förebyggande underhåll: Genom ett klokt och systematiskt arbete med rondering och tillsyn och skötsel kan fel förebyggas och en levande dialog med hyresgästerna kan föras för att på så sätt förekomma inkommande felanmälningar.

Ronderingen ger ett underlag till den långsiktiga underhållsplaneringen och lyfts in och sammanfogas med aktuell förvaltningsplan för respektive objekt. Ronderingen görs med fördel vid kända tider för att kunna stämma av med hyresgäster gällande eventuella frågetecken eller problem kopplade till lokalerna eller utemiljön.

Långsiktig driftoptimering: Fastighetsobjekten får mer avancerad teknik för fastighetsautomation. Det förutsätter en intern kompetens dels för att hantera den övergripande systemförvaltningen dels för att operativt kontrollera värden, genomföra nödvändiga justeringar och styra drifttider för att säkerställa en energieffektiv fastighetsdrift. För att kunna lösa detta krävs en nära dialog med hyresgästerna både om deras verksamhet, deras öppettider och om deras beteenden som av förklarliga skäl är lättare att driva inom samma juridiska person.



Anders Forsberg

Bostadsförvaltning: Kommunens bostadsförvaltning är nära kopplad till kundtjänstfunktionen och behöver även dedikerade resurser för att lösa de ärenden som inkommer. Just bostadsförvaltning är krävande och i många fall är det tidskrävande ärenden av repetitiv karaktär där ett smidigt samarbete mellan kundtjänst och driftorganisationen är en förutsättning.

Tekniska kontoret föreslår att fastighetsavdelningen bemannas med:

- 1 Driftchef
- 2 Drifttekniker
- 1 Säkerhetstekniker
- 4 Fastighetsskötare

Förslaget till ny organisation grundar sig på vilka områden som bedöms viktiga att inneha internt inom organisationen. Det innebär att merparten av det avhjälpande underhållet kommer att hanteras av externa resurser.

Vidare är det inte tänkt att interna resurser ska hantera ärenden under jourtid. Akuta ärenden som inkommer under jourtid kommer att kanaliseras till en upphandlad entreprenör som får hantera ärendet på ett sätt som är hållbart fram till nästkommande vardag.

Det är inte avsikten att kundtjänstfunktionen ska ingå i Tekniska kontoret.

Tekniska kontorets yttrande

Föreslagen organisering innebär inte en distinktion mellan strategiskt och operativt arbete. De resurser som föreslås ingå i en intern driftorganisation är i högsta grad operativa, det är snarast omfattningen och effekterna av deras arbetsuppgifter som bygger på en strategisk tanke. Genom att ta kontroll över ärendehantering och rondering kan arbeten samlas ihop och utföras i en mer fördelaktig tidsram. Genom att hålla ihop dialogen med hyresgästerna och samtidigt få kontroll över underhållsinsatserna kan effektivitet och kundnöjdhet kombineras.

För grunduppdraget kopplat till såväl den mer tekniskt orienterade långsiktiga förvaltningen som för den mer kundinteragerande förvaltningen ser Tekniska kontoret vikten av att hålla ihop drift, förvaltning och projekt.

En engagerad driftorganisation som arbetar med samma fokus som övriga delar inom fastighetsförvaltningen skapar förutsättningar för ett effektivare förebyggande underhåll och kan ge den konkreta och objektsspecifika information som krävs för ett mer långsiktigt beslutsfattande.

En intern driftorganisation skapar en större intern kunskapsbank om de egna fastighetsobjekten och även om aktuella hyresgäster och dess verksamhet.



Anders Forsberg

Det kan leda till ett bättre och mer anpassat beslutsfattande. I en krissituation skapar dessutom en intern driftorganisation också en större robusthet då kommunen i praktiken förfogar över operativa resurser som skulle kunna nyttjas för att lösa krissituationer som måste hanteras av kommunen som helhet.

Ekonomiska konsekvenser

Inrättande av ny organisation för fastighetsdrift och dess ekonomiska konsekvenser redovisas i nämndens budget för åren 2023–2025.

Anna Tengelin Skoog
Teknisk direktör

Magnus Fridell
Fastighetschef

Handlingar i ärendet
Tjänsteutlåtande, Fastighetsdrift, Tekniska kontoret
Bilaga, Förslag till ny driftorganisation, Tekniska kontoret

Expedieras
[Klicka här för att ange text.](#)