



Til

Adm. Direktører

22-04-2008

Sagsnr.
2008-49089

Vedr. COWI's evaluering af Københavns Ejendomme

Dokumentnr.
2008-207883

På foranledning af de Administrerende Direktører i Københavns Kommune blev COWI bedt om at gennemføre en evaluering af Københavns Ejendomme. Formålet med evalueringen var at undersøge, i hvor høj grad etableringen af Københavns Ejendomme har opfyldt de målsætninger, der blev lagt til grund for etableringen.

Sagsbehandler
Karen Mosbech

Evalueringen blev gennemført fra september 2007 til januar 2008, hvor Københavns Ejendomme havde fungeret i godt halvandet år.

For hver målsætning er det kendetegnende, at Københavns Ejendomme har nået dele af de opstillede mål, og således forbedret kommunens ejendomsadministration i forhold til udgangspunktet. Der er dog et stykke vej endnu før målene er fuldt indfrie og kunderne tilfredse.

COWI vurderer, at dette kan nås på et 1-2 årigt sigte hovedsageligt gennem fokus på:

1. Klarere rolle- og rammebeskrivelser i forhold til politik og samarbejde, også i forhold til Kultur- og Fritidsforvaltningen

Økonomi

Postboks 228
1502 København V

Telefon
33 66 66 32

E-mail
thobit@kff.kk.dk

EAN nummer
5798009781482

www.kk.dk

2. Etablering af ét datasystem for alle driftsopgaver med fokus på let dataadgang, mulighed for udtræk af nøgletal og brugerflader, som understøtter arbejdsdelingen mellem forvaltningerne
3. Stærkere implementering: fokus på intern uddannelse og instruktion samt interne kommunikations- og ledelsessystemer.

Københavns Ejendomme er grundlæggende enig i evalueringen og de fleste konklusioner i rapporten. Der er således flere steder et overlap mellem de aktiviteter rapporten foreslår, og de aktiviteter der allerede er igangsat i Københavns Ejendomme.

Københavns Ejendomme arbejder således ud fra tre grupper af aktiviteter:

- Aktiviteter der allerede er igangsat (resultater)
- Aktiviteter der er planlagt
- Aktiviteter der vil blive igangsat på grund af rapporten

Herunder følger Københavns Ejendommens igangsatte, planlagte og nye aktiviteter for de 3 fokusområder COWI fremhæver.

Ad 1. Klarere rolle- og rammebeskrivelser.

Allerede igangsatte aktiviteter:

Københavns Ejendomme lancerede medio 2007 Ejendomsportalen, hvor kommunale lejere via intranettet kan indhente oplysninger om lejemål og Københavns Ejendomme. Desuden udgav Københavns Ejendomme ved årsskiftet en institutionsrettet pjece om Københavns Ejendommens rolle og opgaver.

Københavns Ejendomme har endvidere deltaget i et samarbejdsprojekt med BUF og Deloitte om huslejeopkrævningen, hvor forventninger afstemmes og den fremtidig opgavefordeling klarlægges.

Der er afholdt cafemøder og workshops med forvaltningernes bestillerenheder for at klargøre roller i samarbejdet om anlægsprojekter og vedligehold. Der er etableret kundekoordinatører i Københavns Ejendomme, så ansvaret for kontakten til forvaltningerne er klart defineret. Der afholdes kvartalsvise møder mellem kundekoordinatører og bestillere.

Endeligt har tilsynsførende fra driftsafdelingen i 2007 foretaget kundebesøg på alle institutioner.

Planlagte aktiviteter:

Det er planlagt at udbygge Ejendomsportalen med et dialogmodul medio 2008. Samarbejdsprojektet med BUF og Deloitte videreføres som et implementeringsprojekt. Det forventes, at resultater og metoder herfra kan bruges på tværs og således være gavnlige for alle forvaltninger. Ordningen med cafemøder og årlige kundeBesøg fortsættes.

Aktiviteter der vil blive igangsat på grund af rapporten:

På baggrund af rapporten er det Københavns Ejendomes vurdering, at det næste frugtbare skridt er en tværgående analyse af bestillerenhedernes størrelse, opgaver og arbejdsgange, herunder enhedernes samspil med og forventninger til Københavns Ejendomme. Analysearbejdet bør munde ud i en aftaletekst, der revurderer og klargør roller og rammebetingelser for samarbejdet. Det foreslås, at der tages udgangspunkt i COWI rapportens anbefaling (jf. s. 41) om at bestillerenhedernes kernekompetence bør være afdækning af brugerbehov og at snitflader bør defineres klarere.

Københavns Ejendomme vil således i samarbejde med forvaltningerne igangsætte en analyse af bestillerfunktionerne.

Ad 2: Etablering af ét datasystem

Allerede igangsatte aktiviteter

Samarbejdsprojektet med BUF og Deloitte har styrket datagrundlaget i opkrævningssystemet WeDo. På vedligeholdelsesområdet er kompetencen på nøgletalområdet styrket, og bygningsdata for 126 ejendomme er indrapporteret til et dansk standardiseret nøgletalssystem, der anvendes til tværgående benchmarks. Der er udarbejdet professionelle bygningssyn på 50 pct. af porteføljen, og data er indrapporteret i Caretaker.

Planlagte aktiviteter

Københavns Ejendomme forventer i 2008 at gennemføre kvalitetssikringsprocesser a la processen med BUF og Deloitte med de øvrige forvaltninger, hvorved datagrundlaget i WeDo styrkes. I 2008 vil bygningsdata for hele porteføljen være indrapporteret som nøgletal, og i 2009 er der gennemført professionelle bygningssyn på alle ejendomme.

Københavns Ejendomme deltager desuden i en række projekter, der har til formål at udvikle ledelsesinformation på tværs i Københavns

Ejendomme og på tværs i KFF. Projekterne vil i 2008 medføre en digitaliseret integration mellem flere af systemerne, og være med til at frembringe og kvalitetssikre den nødvendige information.

Aktiviteter der vil blive igangsat på grund af rapporten:

WeDo er ankersystem i Københavns Ejendomes datastruktur vedr. ejendomme. Den løbende økonomistyring foregår i KØR, mens styring af anlægssager og vedligeholdelsesarbejder foregår i Caretaker.

Fakturabehandling foregår i KMD-Web. Der anvendes desuden en række andre systemer bl.a. vedr. forsikring.

Københavns Ejendomme vil analysere, om antallet af systemer kan nedbringes, og systemkommunikationen øges ved en øget anvendelse af Oracle-baserede løsninger.

Samtidigt undersøges, om Københavns Kommunes fællessystemer kan rettes til, så de understøtter forvaltningernes behov i forbindelse med ejendomsadministration.

Endeligt vil Københavns Ejendomme via organisation og arbejdsgange fremme arbejdet med en central datastruktur.

Ad 3 Stærkere implementering

Allerede igangsatte aktiviteter

Københavns Ejendomme har for 2008 lanceret meget klare mål og strategier. Disse er udbredt ved en strategimappe med handlingsplaner, der er meldt ud på stormøder og drøftet på afdelingsmøder i Københavns Ejendomme. Styringssystemet er Balanced Scorecard, der opstiller klare målbare mål for organisationens fremdrift.

En væsentlig strategi er på HR-området, der omfatter udarbejdelse af kompetencelandskaber, hvor faktiske og ønskede kompetencer sammenholdes. Desuden er der mål om øget kompetenceudvikling og en intern KEjd-uddannelse med fokus på fælles standarder for service og forretningsudvikling.

Alle afdelinger har udarbejdet kompetencelandskaber, der nu følges op af udviklingsplaner for medarbejderne.

København Ejendomme har store forventninger til resultatet af denne indsats, som er meget målrettet mod de kompetencer, der efterspørges i rapporten.

På økonomisiden har Københavns Ejendomme pr. 1. januar 2008 etableret en controllerstruktur for at øge ledelsesinformation og intern styring.

Planlagte aktiviteter

Ultimo 2007 blev en række forretningsgange færdiggjort, der er tilgængelige på intranettet. I 2008 bliver disse forretningsgange suppleret af en række helt konkrete arbejdsgangsbeskrivelser.

Desuden har ledelsen i Københavns Ejendomme igangsat en proces, hvor alle ansatte kunne indmelde daglige "problemer i maskinrummet". Formålet med dette er at trimme de daglige rutiner og værktøjer.

Aktiviteter der vil blive igangsat på grund af rapporten:

De planlagte aktiviteter for kompetenceudvikling, intern uddannelse og arbejdsbeskrivelser vil indholdsmæssigt blive tilpasset de konklusioner og anbefalinger som fremgår af COWI rapporten suppleret med inputs fra de årlige kundeundersøgelser.