

Digitalisering af ejendomsadministration

Baggrund

De kommunale bygninger danner rammen om velfærdsydelse, og derfor er ejendomsadministration en vigtig opgave for kommunerne. Det handler om, at de kommunale bygninger bliver drevet så effektivt som muligt, så de danner den bedste ramme for de borgere og medarbejdere, der benytter dem. Hillerød Kommune er en af de kommuner, der har sat fokus på digitalisering af ejendomsadministrationen med implementeringen af et Facility Management (FM) system. Digitaliseringen er et led i kommunens overordnede strategi om bedre drift af kommunens ejendomme.

Formål

- Formålet med systemet er at styrke overblikket og prioriteringen over vedligeholdelsesopgaver.
- For Ejendomsafdelingen handlede det om at kunne gå fra at løse akutte vedligeholdelsesopgaver på bygningerne til at kunne planlægge opgaverne ved at få et bedre overblik samt fordele arbejdet mellem det Tekniske Servicepersonale.
- Derudover skal systemet give et bedre overblik over kommunens ejendomme og arealer, og derfor blev der samtidig sat fokus på datakvalitet.

Effekter

- Systemet har betydet et bedre overblik og dermed prioritering af opgaverne, hvilket har ført til bedre styring af økonomien, da der opstår færre akutte vedligeholdelsesopgaver.

- Systemet har givet bedre interne arbejdsgange for ejendomsadministrationen, herunder bedre vidensdeling mellem det Tekniske Servicepersonale, hvilket gør, at de kan reagere hurtigere, når der indmeldes fejl.
- For de decentrale institutioner er det blevet nemmere at indrapportere fejl præcist og korrekt.

Investering/drift pr. år

Der er blevet brugt mange ressourcer på implementeringen, som har involveret både chefen på ejendomsområdet, projektmedarbejdere og ledere og medarbejdere fra Teknisk Servicepersonale. Implementeringen skulle dog ske indenfor de eksisterende personaleressourcer. FM-systemet koster 250.000 kr. om året i licens med det antal moduler, som er valgt.

Tidsplan

FM-systemet blev implementeret i 2015-2017 og er løbende blevet udviklet.

Digital løsning

Et Facility Management system, der integrerer med økonomisystemet OPUS og gør det let at matche opgaver med faktura.

Kontaktperson

Karen Dilling, Ejendomschef, Hillerød Kommune, 72 32 03 00,
kadil@hillerod.dk

Forudsætninger for digital ejendomsadministration

Der er en række forudsætninger for, at digitaliseringen kunne lade sig gøre i Hillerød Kommune. Det drejer sig om:

Rammerne for den digitale løsning

- **Mål:** Der blev formuleret en overordnet målsætning om "Sikker drift af Hillerød Kommunes ejendomme", der blev vedtaget af Byrådet i forbindelse med budgetforhandlingerne for 2014-2017. Derudover har systemet været en del af Ejendomsafdelingens virksomhedsplaner siden 2015, hvor der har været formuleret en række strategimål.
- **Organisering:** Systemet er forankret hos Ejendomsafdelingen.
- **Ledelse:** Det har været ledelsen i Ejendomsafdelingen, der har taget initiativet til FM-systemet. Ledelsen har været den bærende drivkraft for at få systemet implementeret. En udfordring har dog været, at når implementeringen tager tid, har de centrale personer i ledelsen nået at skifte job. Processen kan derfor godt være sårbar, hvis den er for personafhængig. Hillerød Kommune har dog formået at overkomme det ved bl.a. at have en stærk inddragelse og engagement fra brugerne.

Behovet hos brugerne

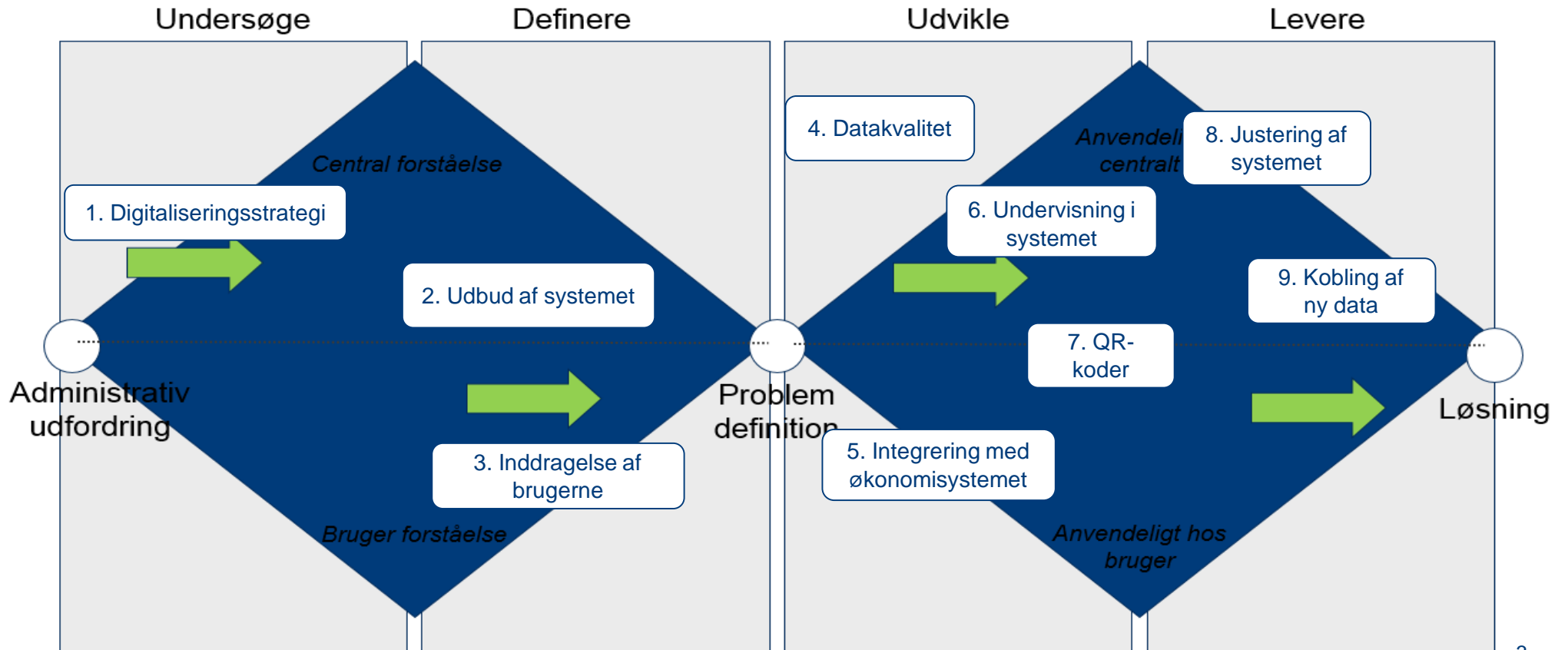
- Brugere af systemet, som er det Tekniske Servicepersonale, er blevet inddraget i udviklingen af brugerfladen, og der er blevet lyttet meget til deres behov.

Den valgte digitale løsning

- Det vigtige ved at vælge et nyt FM-system er, at leverandøren har forståelse for driften af ejendomme i en kommune, og der er en grundforståelse for de problemstillinger, som kommunerne står overfor i forhold til administration af de kommunale ejendomme.

Implementering af den digitale løsning (1)

Implementeringen af FM-systemet skete hurtigt, men er løbende blevet udviklet gennem de senere år. Det har betydet, at Ejendomsafdelingen har brugt meget energi og mange ressourcer, men understreger at det har været vigtigt i forhold til de tunge opgaver, som vedligeholdelse af bygninger, som FM-systemet hjælper med at koordinere.



Implementering af den digitale løsning (2)

Undersøge

1. FM-systemet udspringer af Hillerød Kommunes samlet tilgang til digitalisering, der handler om at understøtte en effektiv betjening af borgerne.

Definere

2. Ejendomsafdelingen peger på, at det kan være svært at opsætte de rigtige parametre ved udbudsrunder, i forhold til hvad systemet skal kunne. Udfordringen er, at kommunen efter udbudsrunder bliver låst fast på de fastsatte krav.
3. Det Tekniske Servicepersonale blev hurtigt inviteret ind til udarbejdelsen af den bedste brugerflade, herunder hvad FM-systemet skal kunne, og hvordan det skal fungere. En udfordring for Ejendomsafdelingen har her været, at der går noget tid fra det Tekniske Servicepersonale peger på en problemstilling, før den bliver udviklet, til at effekten af systemet kan ses.

Udvikle

4. Et vigtigt element for Ejendomsafdelingen har været at samle data om kommunens ejendomme og herefter digitalisere tegninger og opmålinger af ejendomme, hvor der er udarbejdet 3D-modeller (BIM). Det korrekte tegningsgrundlag har medført, at kommunens BBR data er blevet rettet op.
5. Ejendomsafdelingen har været med til at udvikle en ny økonomimodel til systemet. Integreringen betyder, at det Tekniske Servicepersonale bedre kan godkende faktura. Det har betydet, at Ejendomsafdelingen har sparet penge, da det Tekniske Servicepersonale har bedre styr på, om fakturaerne stemmer overens med det arbejde, som er blevet udført på kommunens bygninger.
6. Medarbejderne blev undervist i systemet, hvilket gjorde det lettere at tage i brug decentralt hos det Tekniske Servicepersonale.
7. Ejendomsafdelingen har oprettet en Helpdesk, hvor alle lokaler i kommunens ejendomme fik opsat QR-koder. Fordelen ved QR-koderne er, at det Tekniske Servicepersonale kan indberette opgaver, hvor der er skader eller mangler, der skal udbedres. Det giver et bedre overblik og brug af ressourcerne hos det Tekniske Servicepersonale.

Levere

7. FM-systemet skal videreudvikles, så opgaver, der endnu ikke er udført eller som er gentagne, bliver automatisk overført til et nyt år.
8. Det næste skridt for Ejendomsafdelingen er at koble den eksisterende viden om kommunens bygninger med viden om, hvordan de eksisterende ejendomme bliver benyttet. For Hillerød Kommune er det vigtigt at optimere anvendelsen af kvadratmeterne bedst muligt, da der i fremtiden er en befolkningstilvækst i kommunen og dermed færre kvadratmeter pr. indbygger.

Ændringer som følge af digitaliseringen

Organisering og styring

- Der er fordele ved systemet på alle niveauer af organisationen. Ledelsen har bedre data, Teknisk Servicepersonale et bedre overblik og institutionerne har bedre kvalitet i opgaveløsningen.
- Der er sket en overgang fra en decentral til en central planlægning af opgaverne, hvor kvaliteten og ensartetheden i opgaveløsningen er den største forskel. Det Tekniske Servicepersonale ligger opgaverne ind i systemet, hvorefter Ejendomskontoret fordeler opgaverne ud.
- Alle skoler er fast bemandet med Teknisk Servicepersonale, mens daginstitutionerne har fået et flyvteam. Flyvteamet betyder, at det Tekniske Servicepersonale kan rykke ud til den institution, hvor der er det største behov, hvorimod det tidligere var mere tilfældigt, hvor og hvornår de kom ud.
- FM-systemet giver mulighed for bedre ledelsesværktøjer gennem bedre overblik over deadlines på opgaver, mens det bedre datagrundlag giver mulighed for at lave prognoser for fremtidens behov, eksempelvis i forhold til det voksende institutionsbehov som følge af det stigende demografiske pres.

Opgaver og roller

- Det Tekniske Servicepersonale har fået mulighed for at godkende faktura. Fordelen er, at det Tekniske Servicepersonale har bedre kendskab til de opgaver, der bliver udført på kommunens bygninger, og kan derfor bedre tjekke, om fakturaerne stemmer overens med den opgave, der er blevet udført.
- Ejendomsbudgetterne er rykket til det centrale ejendomskontor, som har ansvaret for at vedligeholde de kommunale bygninger. Før havde institutionerne rådighed over ejendomsbudgettet, men de havde ikke på samme måde blik for vedligeholdelse af bygninger og brugte derfor overskydende midler til faglige formål som fx indkøb af nyt legetøj.

Ressourcer og kompetencer

- Koblingen til økonomisystemet har givet bedre styring, da forbruget kan kobles med det arbejde, der skal igangsættes. På den måde kan Ejendomsafdelingen justere, hvor mange nye opgaver, der skal igangsættes, så der ikke sidst på året er et over- eller underskud.
- FM-systemet har betydet, at ressourcerne bliver udnyttet bedre, da det Tekniske Servicepersonale kan flyttes rundt. Den bedre planlægning af opgaverne har betydet, at det Tekniske Servicepersonale kan løse flere opgaver med de samme ressourcer. Før brugte det Tekniske Servicepersonale meget tid på at skrive og ringe til kollegaer omkring status på opgaver.

Teknologi og processer

- Ejendomsafdelingen er meget tilfredse med FM-systemet, men peger også på, at det ville være en fordel, hvis systemet dækker over både ejendomme, rengøring og det grønne område, så der kun er ét system til det hele. Når systemet imidlertid ikke kan det, er det i stedet vigtigt, at det kan integrere og udveksle data med andre systemer.