



Notat - Status på de anbefalede indsatser fra Evaluering af Ejendomsservice 2024

Sagsnavn: Budget 2026-29
Sagsnummer: 00.01.00-S55-4-24
Skrevet af: Lars Pharao Kolbeck
E-mail: Lars.Pharao.Kolbeck@randers.dk
Forvaltning: Udvikling, Miljø og Teknik
Dato: 1. august 2025
Sendes til: Byrådet (som en del af budgetmaterialet 2026-2029)

Som en del af budgetmaterialet til budget 2025-2028 blev der i *Evaluering af Ejendomsservice 2024* identificeret flere konkrete forslag til, hvordan Ejendomsservice fremadrettet kunne styrke sin opgavevaretagelse og målopfyldelse samt effektivisere samarbejdet med relevante samarbejdspartnere.

Ejendomsservice har efterfølgende haft fokus på at arbejde med de identificerede forslag. Der gives hermed en status på arbejdet med indsatserne. Hvert punkt i nedenstående indeholder et kort overordnet resumé af forslaget samt en status på arbejdet i Ejendomsservice.

SLA og grænsefladebeskrivelser 2.0 – det nye fælles ståsted for samarbejdet mellem Ejendomsservice og forvaltningerne

Det anbefales, at man genbesøger og opdaterer de gældende SLA'er og grænsefladebeskrivelser. I forlængelse af opdateringen anbefales det, at Ejendomsservice fastlægger en struktur for, hvordan man efterfølgende løbende evaluerer og opdaterer aftaledokumenterne.

Ejendomsservice har et stort fokus på området og har løbende en intern drøftelse af både SLA'er og grænsefladebeskrivelser. Det har været relevant at give tilstrækkelig tid til, at SLA'erne kunne implementeres i praksis for dermed bedre at kunne identificere, hvad der fungerer godt, og hvad der fungerer mindre godt. Generelt har SLA'erne været med til at skabe en fælles forståelse for det serviceniveau, som man kan forvente ude på aftaleenhederne, men der er også områder, hvor der fortsat opstår misforståelser og uklarheder, og der er derfor behov for at igangsætte processen med at udarbejde nye SLA'er.

Det vil kræve et detaljeret og omfattende arbejde at præcisere SLA'erne. Ejendomsservice vil påbegynde det forberedende arbejde frem mod 3. kvartal 2025. Det forventes, at det konkrete arbejde vil blive igangsat i efteråret 2025 frem til sommeren 2026.

Foreløbigt er planen, at SLA'erne for de enkelte fagområder vil blive opdateret enkeltvist. Processen vil starte med SLA'en på skoleområdet, som vil danne grundlag for udarbejdelsen af de andre SLA'er. SLA 2.0 vil være mere detaljeret, og målet er at sammenskrive SLA'en, grænsefladebeskrivelsen og principperne for ekstraordinære vedligeholdelsesaktiviteter.

Beslutning om fremadrettet samarbejdsmodel mellem Ejendomsservice og omsorgsområdet

Det vurderes, at den nuværende samarbejdsmodel mellem Ejendomsservice og omsorgsområdet på teknisk service ikke fungerer efter hensigten. Det anbefales, at der træffes en beslutning om en ny samarbejdsmodel.

Ejendomsservice og omsorgsområdet er i tæt dialog om en ny samarbejdsmodel.

En indgang til Ejendomsservice

Det vurderes, at der er behov for at gentænke, hvordan institutionerne kan kontakte Ejendomsservice. Det skal være nemt at identificere, hvem man skal kontakte. Det anbefales, at velkomstsiden for Ejendomsservice på kommunens intranet omlægges og simplificeres, så den bliver mere tilgængelig for institutionerne.

Ejendomsservice har igangsat arbejdet med at simplificere og omstrukturere velkomstsiden på kommunens intranet. Processen er stadig i den indledende fase, men der har været drøftelser om strukturen og indholdet. Den nye velkomstsider kommer til at indeholde et organisationsdiagram, hvor der vil være tilknyttet uddybende funktionsbeskrivelser samt information om opgaver og ansvarsområder. Formålet er at gøre indgangen til Ejendomsservice overskuelig og nem at navigere i, så det bliver tydeligt for institutionerne, hvem de skal kontakte. I den forbindelse har Ejendomsservice også fokus på at kommunikere vigtigheden af, at institutionerne løbende holder sig opdateret om ændringer i kontaktoplysningerne på intranettet. Når den nye indgang til Ejendomsservice er udviklet og implementeret, vil det blive kommunikeret ud til institutionerne.

Fornyelse og målrettet kommunikationsindsats – hvorfor et Ejendomsservice og hvilken værdi giver Ejendomsservice for den enkelte bygningsejer?

Det vurderes, at der er behov for i højere grad at synliggøre, hvad Ejendomsservice er til for, og hvilken værdi det leverer til de enkelte institutioner og kommunen som helhed.

Ejendomsservice har gennem etableringen af forskellige mødefora kommunikeret, hvilken service og værdi det kan levere. Der bliver for eksempel afholdt orienteringsmøder om drift og bygningsvedligehold med de centrale ledere fra de enkelte institutioner og centralt med ledelsen i de enkelte forvaltninger.

Ejendomsservice har i marts 2025 genoptaget styregruppemøderne med fagforvaltningerne. På det første møde har der været et fast punkt om asbest. Forvaltningerne blev informeret om de kompetencer, der er blevet opbygget i Ejendomsservice, den erfaring man allerede har gjort sig, samt en opfordring til, at hvis de oplever asbestrelaterede problematikker, skal de tage kontakt. Desuden er der etableret tværgående samarbejds-møder mellem teams i Ejendomsservice og fagforvaltningerne, hvor aktuelle og konkrete sager behandles.

Øget fokus på og prioritering af forebyggende indsatser

Det anbefales, at der udarbejdes et sæt fælles tværgående retningslinjer for forebyggende indsatser på bygningsområdet i Randers Kommune. Retningslinjerne skal sikre, at der i forbindelse med byggeri altid bliver prioriteret midler til anskaffelse af sikringsudstyr, øvrige forebyggende indsatser og efterfølgende drift.

Ejendomsservice arbejder aktivt med at implementere forebyggende indsatser. Der er for eksempel blevet installeret vandstopalarme på flere skoler og kritiske bygninger – og der vil blive installeret flere i de kommende måneder og år. Derudover er der en løbende drøftelse internt i Ejendomsservice i forhold til prioriteringen af forebyggende indsatser. Udarbejdelsen af et sæt fælles tværgående retningslinjer for forebyggende indsatser på bygningsområdet vil blive tænkt ind i forbindelse med udarbejdelsen af SLA 2.0.

En stærkere rolle til Ejendomsservice ifm. arealforvaltning og -optimering

Det anbefales, at man fastlægger en mere forpligtende og formaliseret samarbejdsmodel mellem Ejendomsservice og forvaltningerne omkring arealoptimeringsopgaven.

Ejendomsservice har fornyet fokus på arealforvaltning. I samarbejde med direktørområderne vil Ejendomsservice arbejde på en forpligtende rammesætning af roller og ansvar i arbejdet med arealoptimering fremadrettet. Resultatet af arbejdet vil blive fremlagt til politisk behandling.

Udvidet og målrettet lokalt samarbejde med de enkelte bygningsejere

Det anbefales, at man etablerer en fast mødestruktur mellem Ejendomsservice og bygningsejere for at imødekomme ønsket om en tættere relation, mere direkte kommunikation og et bedre indblik i, hvordan Ejendomsservice prioriterer opgaverne.

Ejendomsservice deltager i flere forskellige samarbejdsfora herunder dagtilbuds- og skolemøder. På social- og ældreområdet deltager Ejendomsservice blandt andet i kvartalsvise stormøder og årlige markvandring på de lokationer, hvor der er tilknyttet en ekstern boligadministrator. Markvandring er et årligt møde, hvor Ejendomsservice i fællesskab med relevante interessenter gør status på drifts- og vedligeholdelsesopgaver.

Der har tidligere været en tendens til, at det lokale samarbejde har været af varierende karakter. På de lokationer, hvor Ejendomsservice ikke har fast personale, er der blevet indarbejdet en ny procedure, som skal sikre rettidig kommunikation og lokal inddragelse inden opstarten af et vedligeholdelses- eller energiprojekt. Der er også større fokus på kommunikationen under udførelsen, og der bliver lavet en afrapportering efter projektets afslutning. På de lokationer, hvor der er fast personale, er der allerede en tæt dialog og etableret samarbejdsfora.

Afklaring af rammer og retningslinjer for inddragelse af civilsamfundet til drift- og vedligeholdelsesopgaver

Det anbefales, at man undersøger i hvilket omfang, det er muligt og relevant at inddrage civilsamfundet i drifts- og vedligeholdelsesopgaver, samt hvilke rammer og retningslinjer, der i så fald skal være gældende.

I forhold til bygningsvedligehold er det Ejendomsservices klare vurdering, at det ikke vil være gavnligt at gå videre med anbefalingen, da der er en række uhensigtsmæssigheder og udfordringer forbundet hermed. Børnehuset Toftegaard er et eksempel på uhensigtsmæssigheden ved at inddrage frivillig arbejdskraft i bygningsvedligeholdelsesprocessen. Desuden er der udfordringer i forhold til arbejdet med sundhedsskadelige materialer, såsom PCB og asbest, hvilket også rejser en forsikringsproblematik, hvis de frivillige skulle komme til skade under arbejdets udførelse. Det vurderes derfor ikke at være fagligt forsvarligt at inddrage civilsamfundet i arbejdsopgaver i forbindelse med bygningsvedligehold, da det vil være vanskeligt for Ejendomsservice at stå inde for kvaliteten af det arbejde, der vil blive udført. Hertil kommer, at det vil kræve uforholdsmæssigt meget tid at foretage tilstrækkelig kontrol af det udførte arbejde.

Afdækning af potentiale for dybere udnyttelse af funktionalitet i systemlandskabet

Det anbefales, at man undersøger, om der kunne være potentiale for at udnytte flere funktioner i Ejendomsservices systemportefølje, så Ejendomsservice i højere grad vil kunne understøtte medarbejdere og bygningsejere med relevante data om bygningerne.

Ejendomsservice anvender forskellige systemer i det daglige arbejde, og der er fokus på at udvikle og anvende de tilgængelige digitale redskaber og funktioner endnu mere. I foråret blev der for eksempel implementeret en optimeret tidsregistrering for faktureringsopgaver hos Projekteringsteamet i Dalux FM. Desuden arbejdes der på en bedre sikring af bygningsdata og deres efterfølgende anvendelse til blandt andet nøgletalsarbejde.