

Nyt fra Frederiksberg Forenede Boligselskaber

September 2017

Ny og bedre drift og service - processen er i fuld gang!

Temaet for dette nyhedsbrev er den igangværende proces, som skal munde ud i, at FFB fra 1. januar 2019 er ét samlet driftsfællesskab. Beslutningen er taget af organisationsbestyrelsen i maj og bunder i et ønske om:

- At FFB's beboerservice forbedres.
- At FFB's drift styrkes ved at udnytte nuværende og fremtidige medarbejderes kompetencer bedre.
- At skabe en grundlæggende struktur, som gør FFB klar til de kommende års nye afdelinger, som vil blive for små til at være selvstændige driftsenheder.
- At de kommende års effektiviseringer ikke kommer til at ske som grønthøsterbesparelser, men i stedet bliver en anledning til at styrke kvaliteten og sikre attraktive huslejer.

Hvordan driftsfællesskabet skal udformes, er endnu ikke fastlagt, men skal defineres i en bred og inddragende dialog med beboere, afdelingsbestyrelser og medarbejdere. Derfor har organisationsbestyrelsen afsat god tid af til en grundig og inddragende proces. Den proces blev skudt i gang med repræsentantskabsmødet i juni, hvor beslutningen blev præsenteret og fulgt op af en telefonisk beboerundersøgelse, som FFB gennemførte i samarbejde med analyseinstituttet Megafon. ■

Resultatet af beboerundersøgelse i FFB

I juni blev 308 beboere på tværs af afdelinger og boligtyper ringet op og spurgt, hvordan de forholder sig til service og drift i deres afdeling. Man kan tolke meget ind i en undersøgelse og man skal derfor huske at være ydmyg over for ikke at overfortolke. Når det er sagt, viser undersøgelsen med stor tydelighed, at beboerne langt fra er afvisende overfor forandringer i måden vi organiserer os på, så længe det sættes ind i en positiv sammenhæng. Det betyder nej tak til forandringer for forandringernes skyld, men ok til, at der laves ændringer, hvis det kaster andre muligheder af sig som f.eks. at boligen kommer i bedre stand, en øget indsats overfor udsatte grupper eller bedre fælles faciliteter (legepladser mv.).

FFB's beboere er glade for et højt serviceniveau, kun ganske få mener at vi skal sætte serviceniveauet ned og spare så meget som muligt.

Den lokale drift spiller en vigtig rolle

Ikke så overraskende viste undersøgelsen, at de lokale medarbejdere i afdelingerne spiller en stor og vigtig rolle, både i forhold til det praktiske arbejde, men også i forhold til det sociale. Halvdelen af de adspurgte giver udtryk for, at de kender afdelingens funktionærer godt, mens kun 6 % fortæller, at de ikke ved hvem, der udfører arbejdet i afdelingen. Det er vigtigt for beboerne, at der er faste medarbejdere tilknyttet afdelingen. Mindre vigtigt er det *hvem*, der præcist udfører de enkelte opgaver, så længe det gøres effektivt og omkostningsbevidst.

Fleksibel beboerservice

Over halvdelen af de adspurgte gav udtryk for et ønske om en mere fleksibel beboerservice i forbindelse med henvendelser. Helt konkret ville de foretrække muligheden for telefonisk henvendelse i almindelig åbningstid (kl. 9-16) fremfor mulighed for personlig henvendelse i en begrænset åbningstid, som vi praktiserer i dag. Her er der – måske ikke så overraskende – stor forskel på om man er hjemme i dagtimerne, og om man bor i ældre- eller ungdomsbolig.

Beboerundersøgelsens resultat vil indgå i den videre proces med at udvikle den bedste model for, hvordan driften i FFB skal organiseres fremover. ■

Den videre proces

Efteråret skal bruges på dialog. Derfor inviterer vi medarbejdere og bestyrelsesmedlemmer til møder, hvor vi vil debattere de overvejelser som organisationsbestyrelsen har gjort sig omkring mulige driftsstrukturer. Derudover er der nedsat en mindre sparringsgruppe for medarbejdere i driften samt en, der består af afdelingsbestyrelsesmedlemmer på tværs af afdelinger. Det er forventningen, at vi på den måde sikrer alle mulighed for at komme til orde og at alle holdninger bliver hørt. Det er vigtigt, da vi ønsker en organisering, der har opbakning blandt både de der skal modtage servicen, samt de der skal udføre den. Vi glæder os derfor meget til at tale med jer og blive klogere på, hvad I mener rundt omkring i afdelingerne.

Sidst på året vil organisationsbestyrelsen behandle et udkast til en driftsstruktur, som efterfølgende vil blive taget op til debat på repræsentantskabsmødet i december. Det er herefter forventningen at organisationsbesty-

relsen på deres møde i marts 2018 kan træffe endelig beslutning om den fremtidige driftsstruktur der skal træde i kraft januar 2019.

På vegne af organisationsbestyrelsen
– Laurits Roikum, formand

