

# 3B's DRIFTSPROGRAM 2023 – 2027

- sådan skaber vi gode hjem



**Boligforeningen  
3B**



# 3B's DRIFTSPROGRAM 2023 – 2027

## Introduktion

3B's driftsprogram sætter retning og danner ramme for drift og udvikling i fire år til og med juni 2027. Det er forankret i byggestenen ”Sammen skaber vi gode hjem” i 3B's vision om levende og mangfoldige fællesskaber.

I 3B arbejder vi ud fra et solidaritetsprincip, hvilket vil sige, at vi hjælper hinanden på tværs, hvor det er svært, men også at vi udvikler os kollektivt i samme retning og bærer et fælles ansvar for at lykkes. Alle afdelinger er forskellige, og der kan være særlige behov for fleksibilitet og rum til forandring.

Derfor har organisationsbestyrelsen lagt stor vægt på inddragelse af afdelingsbestyrelserne og deres erfaringer og viden om 3B's drift. En opgavegruppe – bestående af beboervalgte – er kommet med forslag til udfoldelse af de fire temaer i driftsprogrammet samt kommunikation. Områdemøderne har været bragt i spil med workshops, hvor deltagerne kom med input til temaerne. Samtidig er driften blevet inddraget i form af workshops for driftschefer og serviceledere.



## Forudsætninger

Fundamentet blev lagt med Fremtidens Drift og Fremtidens Drift 2.0, som vi bygger videre på. De to tidligere driftsprogrammer udgør således forudsætningerne og danner udgangspunkt for det nye driftsprogram.

### Det betyder, at følgende elementer består:

- Ledelsesstruktur og medarbejderorganisering med driftschef, serviceleder, driftssekretær, driftslederassistenter og servicemedarbejdere
- Programmer på tværs af driftsområder for at styrke 3B's drift, eksempelvis 3B's elevprogram og 3B's uddannelsesprogram
- Gøre brug af KAB-fællesskabets løsninger f.eks. inden for digitalisering, indkøb og bæredygtighed
- Driftens organisering i driftsområder



# INDSATSER 1. ÅR

TEMA	BEGRUNDELSE FOR TEMA	EFFEKT MÅL	INDSATSER
Bæredygtig drift	Fordi vi skal passe på vores klode og bidrage til den bæredygtige omstilling	<ul style="list-style-type: none"><li>Flere arealer er omlagt til at understøtte biodiversitet</li><li>Det samlede forbrug af el, vand og varme er reduceret</li><li>Alle afdelinger køber ind via indkøbsportalen</li><li>Flere udbud med krav om bæredygtighed i udbudsmaterialet</li><li>Vi fastholder dygtige medarbejdere</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Biodiversitet – mere natur mellem husene (-&gt;)</li><li>Bedre affaldssortering (-&gt;)</li><li>Implementering af indkøbsportalen (-&gt;)</li><li>Attraktive arbejdspladser og rekruttering (-&gt;)</li></ul>
Tilpasset og målrettet service til beboere og beboervalgte	Fordi alle skal opleve god service i 3B	<ul style="list-style-type: none"><li>Beboertilfredshedsundersøgelsen viser, at beboerne i stigende grad er tilfredse med den oplevede service</li><li>Driftsmedarbejdere har viden og kompetencer i forhold til servicekultur og samarbejdet med afdelingsbestyrelser</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Uddannelsesprogram for driftsledelsen (* )</li><li>Målrettet service på baggrund af beboerundersøgelsen (* )</li><li>Implementering af boligsocialt korps (-&gt;)</li></ul>
Digital drift og service	Fordi vi skal imødekomme 3B's digitale behov	<ul style="list-style-type: none"><li>En større andel af beboere gør brug af digitale løsninger</li><li>Flere af driftens arbejdsgange er optimeret, og opgaver håndteres effektivt, ved hjælp af digitale løsninger</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Udvikling af driftens digitale løsninger (-&gt;)</li><li>Udvikling af self-services for beboerne (-&gt;)</li></ul>
Driftsanalyser – vejen til effektiv drift	Fordi vi tager ansvar for, at vi nu og i fremtiden har gode boliger, der er til at betale i forhold til det aktuelle boligmarked	<ul style="list-style-type: none"><li>De afgrænsede driftsudgifter holdes i ro, jf. OB's beslutning den 16. maj 2023 om at tiltræde effektiviseringsaftalen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Optimering af synsforretningen (-&gt;)</li><li>Bedre anvendelse af 3B's samlede maskinpark (* )</li><li>Undersøge muligheder for driftsbesparelser ved udlicitering (* )</li></ul>

OBS!

-> = indsats løber videre året efter

\* = indsats afsluttes indeværende år

# INDSATSER 2. ÅR

TEMA	BEGRUNDELSE FOR TEMA	EFFEKT MÅL	INDSATSER
Bæredygtig drift	Fordi vi skal passe på vores klode og bidrage til den bæredygtige omstilling	<ul style="list-style-type: none"><li>Flere arealer er omlagt til at understøtte biodiversitet</li><li>Det samlede forbrug af el, vand og varme er reduceret</li><li>Alle afdelinger køber ind via indkøbsportalen</li><li>Flere udbud med krav om bæredygtighed i udbudsmaterialet</li><li>Vi fastholder dygtige medarbejdere</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Bedre affaldssortering - hjælp til lukning af skakte</li><li>Reduktion af el, vand og varme</li><li>Driftskordinator - ny kompetence i driftsområderne</li></ul>
Tilpasset og målrettet service til beboere og beboervalgte	Fordi alle skal opleve god service i 3B	<ul style="list-style-type: none"><li>Beboertilfredshedsundersøgelsen viser, at beboerne i stigende grad er tilfredse med den oplevede service</li><li>Driftsmedarbejdere har viden og kompetencer i forhold til servicekultur og samarbejdet med afdelingsbestyrelser</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Service som faglighed</li><li>Bedre beboerservice på baggrund af beboertilfredshedsundersøgelsen</li></ul>
Digital drift og service	Fordi vi skal imødekomme 3B's digitale behov	<ul style="list-style-type: none"><li>En større andel af beboere gør brug af digitale løsninger</li><li>Flere af driftens arbejdsgange er optimeret, og opgaver håndteres effektivt, ved hjælp af digitale løsninger</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Digitalisering af formularer og processer</li></ul>
Driftsanalyser - vejen til effektiv drift	Fordi vi tager ansvar for, at vi nu og i fremtiden har gode boliger, der er til at betale i forhold til det aktuelle boligmarked	<ul style="list-style-type: none"><li>De afgrænsede driftsudgifter holdes i ro, jf. OB's beslutning den 16. maj 2023 om at tiltræde effektiviseringsaftalen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Analyse - driftsbesparelser på serviceaftaler</li></ul>





## ① Tema: Bæredygtig drift

*Hvorfor? Fordi vi skal passe på vores klode og bidrage til den bæredygtige omstilling*

I 3B forstår vi bæredygtighed bredt med inspiration fra FN's Verdensmål. Vi bidrager både til grøn, social og økonomisk bæredygtighed. Det gør vi ved at arbejde hen imod at implementere grønne energikilder, eksempelvis solceller, og benytte miljøvenlige arbejdsredskaber.

Bæredygtighed er en prioritet, når vi køber ind, herunder til kontorhold og alle andre typer indkøb på tværs af organisationen. Vi stiller krav til vores leverandører om bæredygtige standarder ved udbud af alt lige fra rengøring til renoveringer og ved større byggesager.

Udbredelse af biodiversitet har høj prioritet og er samtidig en løftestang til at aktivere beboerne og øge arbejdsglæden blandt medarbejdere i driften.

Bæredygtighed er også attraktive arbejdspladser med et godt arbejdsmiljø med lav personaleomsætning, diversitet i medarbejdersammensætningen og at vi kan tiltrække, fastholde og selv uddanne driftsmedarbejdere med de rette kompetencer. Derfor er bl.a. 3B's elevprogram, 3B's uddannelsesprogram og fortsat ledelsesudvikling vigtige indsatser.

Når vi som boligforening leverer resultater i forhold til bæredygtighed, yder vi vigtige samfundsbidrag, som vi også selv nyder godt af.



## ② Tema: Tilpasset og målrettet service til beboere og beboervalgte

*Hvorfor? Fordi alle skal opleve god service i 3B*

Vi er rummelige og huser mange forskellige beboere. Derfor er det vigtigt, at vi ikke skærer alle over én kam, men tilpasser vore service efter behov.

Beboerdemokratiet gør almene boligforeninger til noget særligt, og vi prioriterer, at driftsmedarbejdere har kendskab og forståelse for det. Det er også vigtigt, at medarbejderne føler ansvar for afdelingen og har nærvær i relationen til beboerne.

Med data fra beboertilfredshedsundersøgelsen har vi et godt udgangspunkt for at målrette og tilpasse drift og service, så den enkelte beboer oplever god service. Afdelingsbestyrelser og ansatte bør sammen have en transparent og fast struktur for at drøfte data fra undersøgelsen og følge op på aftaler.

Kommunikation er en prioritet i det daglige og i særlig grad, når nye initiativer bliver rullet ud og implementeret.

## ③ Tema: Digital drift og service

*Hvorfor? Fordi vi skal imødekomme 3B's digitale behov*

Der ligger mange muligheder i digitalisering og vi har ikke høstet dem alle endnu. Overordnet rummer digitalisering et potentiale for at gøre driften bedre og frigive tid.

I driften kan digitalisering bidrage til bedre sagsstyring, sikre at der ikke sker videnstab og i det hele taget give ledere og medarbejdere et bedre overblik i det daglige arbejde.

For beboere giver digitale løsninger mulighed for, at man kan blive serviceret, når man selv ønsker det – selv på skæve tider af døgnet – frem for at være afhængig af specifikke åbningstider og adresser.

Digitale løsninger må ikke stå alene, og vi skal fortsat favne og give god service til beboere, som ikke er digitale.



#### **4 Tema: Driftsanalyser – vejen til effektiv drift**

*Hvorfor? Fordi vi tager ansvar for, at vi nu og i fremtiden har gode boliger, der er til at betale i forhold til det aktuelle boligmarked*

Regeringen, KL og BL har indgået en aftale om effektivisering af den almene sektors drift. Alle almene boligforeninger – også 3B – skal leve op til effektiviseringsmålene.

Vi vil fastholde vores serviceniveau, selvom vi skal gøre driften billigere. Med solide data – og ved at træffe beslutninger på baggrund af data – kan vi fremtidssikre drift og udvikling af 3B.

I 3B vil vi også søge nye teknologiske løsninger, som kan nedsætte driftsomkostningerne til gavn for huslejen. Eksempelvis optimering af afdelingernes varmecentral.

Fremtidens sunde økonomi bygger på data og teknologi.



## Effektmål

Vi skal selvfølgelig have noget at arbejde henimod under hvert tema. Det sikrer effektmålene, der spænder bredt i denne sammenhæng.

### Effektmål for temaet 'Bæredygtig drift'

1. Flere arealer er omlagt til at understøtte biodiversitet
2. Det samlede forbrug af el, vand og varme er reduceret
3. Alle afdelinger køber ind via indkøbsportalen – hvor leverandørerne lever op til 3B's fastsatte mål om bæredygtighed
4. Flere udbud med krav om bæredygtighed i udbudsmaterialet
5. Vi fastholder dygtige medarbejdere

### Effektmål for temaet 'Tilpasset og målrettet service til beboere og beboervalgte'

1. Beboertilfredshedsundersøgelsen viser, at beboerne i stigende grad er tilfredse med den oplevede service
2. Driftsmedarbejdere har viden og kompetencer i forhold til servicekultur og samarbejdet med afdelingsbestyrelser

### Effektmål for temaet 'Digital drift og service'

1. En større andel af beboere gør brug af digitale løsninger
2. Flere af driftens arbejdsgange er optimeret og opgaver håndteres effektivt ved hjælp af digitale løsninger

### Effektmål for temaet 'Driftsanalyser – vejen til effektiv drift'

1. De afgrænsede driftsudgifter holdes i ro, jf. OB's beslutning den 16. maj 2023 om at tiltræde effektiviseringsaftalen



## Indsatser

Det nuværende driftsprogram løber fra 2023 til 2027. Hvert år sætter vi nye indsatser i gang for at nå effektmålene. Nogle indsatser varer et år, mens andre kan vare 2-3 år, hvis vi skal gøre det ordentligt.

### Effektmål for temaet 'Bæredygtig drift'

- Biodiversitet – mere natur mellem husene
- Bedre affaldssortering
- Implementering af indkøbsportalen
- Attraktive arbejdspladser og rekruttering

### Effektmål for temaet 'Tilpasset og målrettet service til beboere og beboervalgte'

- Uddannelsesprogram for driftsledelsen
- Målrettet service på baggrund af beboertilfredshedsundersøgelsen
- Implementering af boligsocialt korps

### Effektmål for temaet 'Digital drift og service'

- Udvikling af driftens digitale løsninger
- Udvikling af self-services for beboerne

### Effektmål for temaet 'Driftsanalyser – vejen til effektiv drift'

- Optimering af synsforretningen
- Bedre anvendelse af 3B's samlede maskinpark
- Undersøge muligheder for driftsbesparelser ved udlicitering





## Metode for udrulning i driften

- Erfaringer og resultater fra tidligere indsatser afsøges blandt driftschefer og serviceledere
- Arbejdsgruppe nedsættes med medarbejdere på tværs af 3B, og materiale udarbejdes
- Strategi og metode for implementering vælges og kommunikeres
- Indsats udrulles over det hele eller kun delvist alt efter type indsats og strategi
- Indsatser evalueres med udgangspunkt i de opstillede mål.

## Metode for udrulning for beboervalgte

- Der nedsættes en følgegruppe for programmet med repræsentanter fra afdelingsbestyrelser
- Der udfærdiges årligt en plan for, hvilke indsatser der skal arbejdes med, og følgegruppen bidrager til at udarbejde planen
- Hvert år genbesøges planen og prioriteringerne med følgegruppen, som drøfter på baggrund af bl.a. de gennemførte evalueringer
- Driftsudvalget og organisationsbestyrelsen behandler planen
- Planen præsenteres for afdelingsbestyrelserne.

## Kommunikationsplan

- Alle afdelingsbestyrelser får driftsprogrammet tilsendt, når det er godkendt
- Der informeres løbende via [www.3B.dk](http://www.3B.dk), 3B@Nyt og opslag i opgange
- Driften præsenterer udrulningsplan for afdelingsbestyrelserne og laver halvårligt en opfølgning med bemærkninger relevant for afdelingen ligesom udrulningsplanen er et fast punkt på netværksmøderne
- På repræsentantskabsmødet præsenteres årets resultater.

