

## Fastighetsavdelningen i Järfälla kommun

# Felanmälningar hanterades sex gånger snabbare

När Järfälla kommun tittade närmare på orsakerna till att en viss felanmälanprocess för fastigheter tog så lång tid visade det sig att mycket handlade om ofullständig information i ärendehantering. Införandet av bland annat nya rutiner och mallar fick mycket stor effekt.



### Bakgrunden till projektet

Inom Bygg- och miljöförvaltningen i Järfälla kommun finns en fastighetsavdelning som bland annat sköter alla kommunens skolfastigheter, med hjälp av ett 50-tal entreprenörer. Här fanns ett problem med att felanmälningar ofta tog för lång tid att åtgärda. Det här ville man titta närmare på i ett förbättringsprojekt med hjälp av både Lean och Sex Sigmans DMAIC-metodik, i samband med en Black Belt-utbildning hos Sandholm Associates.

### DE FEM FASERNA

#### 1. Definiera

Målet var att förbättra flödet för felanmälningar och skapa en effektiv standard för detta. För att göra projektet hanterbart avgränsades det till att omfatta enbart snickeriarbeten som pilotprojekt. Tillsammans med hyresgäster gjorde projektgruppen en värdeflödeskartläggning, med allt ifrån felanmälan till färdigt arbete, för att hitta förbättringsmöjligheter.

#### 2. Mäta

Projektgruppen mätte bland annat ledtider, processtider, väntetider och hur många felanmälningar som var rätt och kompletta från början. Däremot kunde man ännu inte avläsa hur länge arbetsorders befann sig i respektive fas.

#### 3. Analysera

I samband med värdeflödeskartläggningen gjordes en orsaksanalys där

man kom fram till nio förbättringsområden. En stor orsak till problemet var att många felanmälningar från början inte var fullständiga och inte preciserade felen tillräckligt klart. Detta skapade mycket extra arbete och ständiga behov av att hämta in mer uppgifter för att kunna skicka rätt entreprenör, veta exakt vad felet är och var i lokalerna felet finns osv.

#### 4. Förbättra

Som följd av värdeflödeskartläggningen och analysen gjordes en handlingsplan med åtgärder för de nio förbättringsområdena som man funnit. Bland annat gjorde man en ny mall för felanmälan och införde nya rutiner. Man valde också att dela upp ärendehantering i hög-, låg och medelprioritet, och man såg till att läget i ärendena kunde följas på webben. Bland en rad andra förbättringsåtgärder har man nu på avdelningen också infört en tavla som tydligt visar inkomna, öppna och avslutade ärenden och vad som ska göras de närmaste dagarna.

Nästa steg blir att genomföra förbättringarna utanför pilotprojektet, dvs på alla felanmälningar, entreprenörer och hyresgäster.

#### 5. Styra

För att säkerställa att förbättringarna har fortsatt god effekt kommer hanteringen av felanmälningarna att följas upp på flera olika sätt. Bland annat genom det webbaserade systemet och genom andra uppföljningar som ligger på olika befattningars ansvar. Det ska

också göras kundmätningar för att följa upp hur kundnöjdheten utvecklas.

### Resultaten

Inom pilotprojektet minskade den genomsnittliga ledtiden för felanmälningar från 79 dagar till 13 dagar, dvs den kortades ner till en sjättedel jämfört med utgångsläget. Andelen felanmälningar som var rätt och kompletta från början ökade från 9 till 77 procent. Antalet processteg minskade från 11 till 8 steg. Frustrationen för alla inblandade parter har också minskat avsevärt.

### Vad var avgörande för resultaten?

– Det helt avgörande är att ansvariga chefer och ledningen är positivt inställda till och ger sitt fulla stöd till sådant här förbättringsarbete, säger *Agneta Dahlgren*, som är miljö- och kvalitets-samordnare på Bygg- och miljöförvaltningen och ledde projektet.



Agneta Dahlgren