



ROSKILDE  
KOMMUNE

*Roskilde Kommunes*  
***Ejendomsmanual***  
***2021***



# Indholdsfortegnelse

1. Indledning .....	3
Har du hentet app'en? .....	3
2. Bestilling af opgaver .....	4
Procesdiagrammet - kan findes på intranettet:.....	6
2a. Akut opgave.....	6
Opstår servicebehovet inden for normal arbejdstid?.....	6
2b. Service .....	7
Eksempler på serviceopgaver .....	7
Råder institutionen over en fast teknisk servicemedarbejder?.....	7
2c. Bygningsvedligehold.....	8
Planlagte vedligeholdelsesopgaver.....	8
Løbende opgaver.....	8
Egen finansiering.....	8
2d. Rådgivningsopgaver .....	9
Andre opgaver .....	9
2e. Udearealer .....	10
2f. Skadedyr .....	10
Rotter .....	11
Andre skadedyr.....	11
3. Betjening af alarm og låsesystem.....	12
4. Bygningssyn / Markvandring .....	13
5. Kontaktpersoner .....	14
6. Organisering .....	15
Distrikt Nord.....	16
Distrikt Vest.....	17
Distrikt Syd.....	18
Servicevagt .....	19
7. Ejendomme med fast teknisk servicemedarbejder .....	20
Skoler: .....	20
Plejecentre: .....	20
Andre ejendomme:.....	20

# 1. Indledning

Denne manual er til dig, der er bruger af Roskilde Kommunes bygninger. Her kan du læse, hvordan samarbejdet med Ejendomsafdelingen om vedligeholdelse af kommunens bygninger fungerer.

I Ejendomme skelner vi mellem

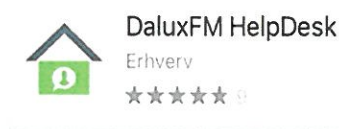
- Planlagte vedligeholdelsesopgaver på baggrund af årlige bygningssyn
- Nybyggeri
- Akutte vedligeholdelsesopgaver og
- Serviceopgaver, som varetages af enheden Ejendomsservice.

Denne manual kan hjælpe dig til at skelne mellem de fire typer opgaver, hvordan du bestiller opgaver, og den giver dig en række praktiske informationer og overblik over organiseringen i Ejendomme.

I Ejendomme har vi en afdeling med navnet 'Ejendomsservice'. Det er Ejendomsservice, der har ansvaret for den daglige drift.

Har du hentet app'en?

Din daglige kontakt til Ejendomsservice går som udgangspunkt via app'en DaluxFM HelpDesk, hvor alle borgere og brugere kan bestille opgaver, der skal løses i relation til en af kommunens bygninger.



App'en findes både til IOS og Android og kan hentes i App Store eller Play Butikken.

Har du ikke app'en kan, du godt melde opgaver ind via <https://roskilde.daluxfm.com/helpdesk/login>. Det anbefales af bruge google chrome.

## 2. Bestilling af opgaver

Udgangspunktet er at du bruger DaluxHelpDesk appen, dog ikke ved rådgivningsopgaver. Udover brugen af Appen, kan du også kontakte Ejendomsservice via telefon eller mail.

Kommunikationen med Ejendomsservice afhænger af hvilken type opgaver er ønsket bistand til. Diagrammet beskriver kommunikationen i forskellige situationer. Diagrammet kan også findes på intranettet, så det kan printes ud i større format og hænges op i institutionen, hvis der er behov for det.

Generelt er der 6 opgavetyper som Ejendomsservice kan hjælpe dig med:

- 2a. Akutte opgaver
- 2b. Service
- 2c. Bygningsvedligeholdelse
- 2d. Rådgivning
- 2e. Udearealer
- 2f. Skadedyr

Har du en ejendom med en tekniskservice medarbejder tilknyttet, er det din primære kontakt. Har du ikke har det, er det den tilknyttede basekoordinator, som er din primære kontakt.

Du kan orientere dig om, hvem der er dine kontaktpersoner i dit område på siderne 16–18.

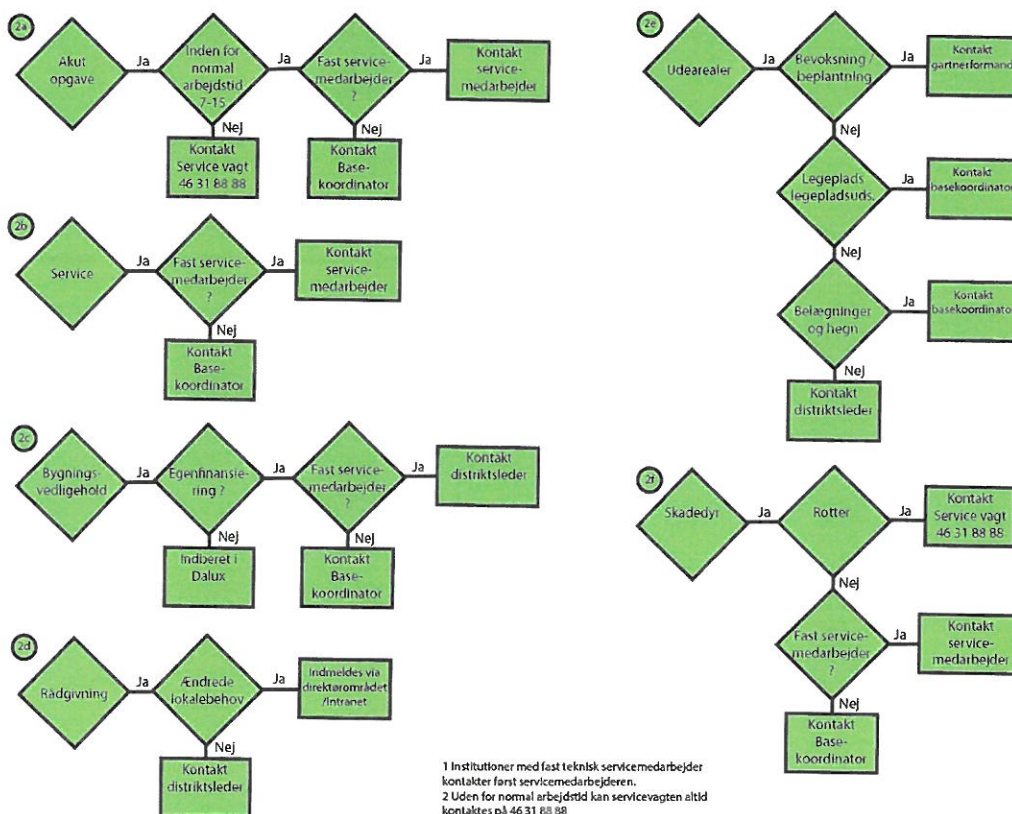
Hvis du ikke kan kontakte dem, er den næste i rækken distriktslederen og til sidst ejendomsserviceleder Morten Jessen 2165 1866.

## Responstider på opgaver

Responstid er defineret ved den tid det tager Ejendomsservice at give dig et handlingsorienteret svar – altså svar på, hvordan og hvornår din henvendelse vil blive håndteret. Det kunne være, hvornår det bliver lavet, eller at der først skal indhentes et tilbud, eller hvornår dem som skal hjælpe, er disponible. Det kunne være rammeaftale håndværkere.

	Opgave	Responstid (Handlingsorienteret svar)
2a.	Akutte opgaver	Hurtigst muligt (og inden for 24 timer)
2b.	Serviceopgaver	5 arbejdsdage
2c	Bygningsvedligeholdelse	5 arbejdsdage
2d	Større opgaver og projekter	10 arbejdsdage
2d	Lokale (arealudvidelser) ønsker	10 arbejdsdage
2e.	Beplantning og bevoksning	Efter servicekontrakt
2f.	Skadedyr	Hurtigst muligt (og inden for 24 timer)

Bestilling af opgaver foregår, som det kan ses på nedenstående procesdiagram:



Procesdiagrammet (bilag 1) kan findes på intranettet:

<http://intra/viden-og-vaerktoejer/viden-og-vaerktoejer/ejendomme>

Find også andre nyttige informationer på denne adresse.

De enkelte opgavetyper er mere detaljeret beskrevet i de efterfølgende afsnit.

## 2a. Akut opgave

En akut opgave er en opgave, som hvor der kan være:

- følgevirkninger i form af større skader,
- fare for arbejdsmiljøet,
- væsentlige problemer med at opretholde funktionen i ejendommen, hvis den ikke bliver løst.

Eksempler på akutte opgaver kunne være; fossende vand fra sprunget vandrør, manglende lys eller varme. Det kan også i form af fare for borgere/personale ved; skæve fliser, manglende snerydning eller belysning på udsatte steder.

Opstår servicebehovet inden for normal arbejdstid?

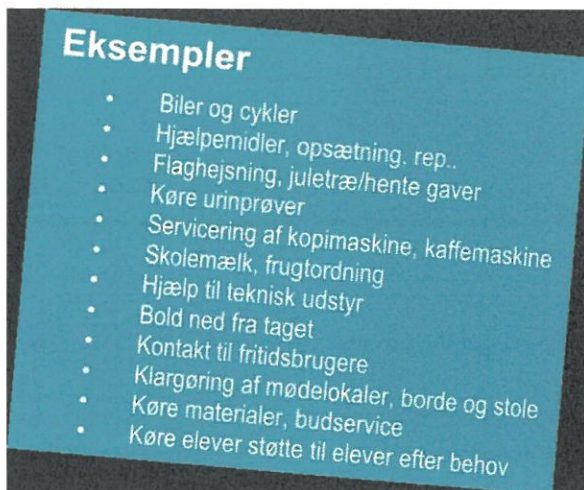
JA. Hvis skaden opstår i arbejdstiden kontakt din medarbejdere i Ejendomsservice.

Nej. Uden for arbejdstiden (kl. 15–07) kontakt servicevagten 4631 8888



## 2b. Service

Serviceopgaver udføres som udgangspunkt kun på de institutioner, der har en fast servicemedarbejder tilknyttet. Ejendomsservice vil dog altid være behjælpelig med serviceopgaver på andre ejendomme, såfremt der er ledig bemanning og økonomi mandskab. Se side 20 for hvilke institutioner, der har fast medarbejder.



### Serviceopgaver

Tidsrammen til serviceopgaver mellem Ejendomsservice og den enkelte institution med fast teknisk servicemedarbejder, er som udgangspunkt fastsat til 25 % af den tekniske service medarbejders tid. Der er dog undtagelser, da der også udføres serviceopgaver, der ikke direkte er koblet til den faste medarbejdere på institutionen. F.eks. Rengøring af biler, kørsel med mad, bøger, værnemidler etc.

Råder institutionen over en fast teknisk servicemedarbejder?

**JA.** Hvis institutionen råder over en fast teknisk servicemedarbejder er det normalt proceduren at tage direkte kontakt til servicemedarbejderen og aftale den aktuelle opgave eller indmelde den i Dalux Helpdesk.

**NEJ,** Hvis institutionen ikke råder over en fast servicemedarbejder tages kontakt til ejendommens tilknyttede basekoordinator, der vil undersøge om der er økonomi og bemanning til at hjælpe med opgaven.

## 2c. Bygningsvedligehold

Vedligeholdelsesopgaver på bygninger bestilles og planlægges grundlæggende på to måder.

### Planlagte vedligeholdelsesopgaver

Disse opgaver registreres normalt i forbindelse med de planlagte bygningssyn, og prioriteres på tværs af alle ejendomme, i starten af et budgetår. Planlagte vedligeholdelsesopgaver, der ikke kan prioriteres inden for de afsatte ressourcer samme budgetår, eller bliver vurderet som ikke værende højt prioriteret, vil indgå i prioriteringen af planlagte opgaver de efterfølgende år.

Se afsnit 4 Bygningssyn / Markvandring nedenfor for uddybende beskrivelse.

### Løbende opgaver

Bestiller du hos Ejendomsservice via Dalux Helpdesk, fx reparation af et toilet, der løber, små reparationer på bygningsdele osv.

Løbende opgaver, der ikke har været en del af bygningssynet, indmeldes af brugerne via Dalux Helpdesk og vil blive vurderet når de indmeldes.

Du vil få en tilbagemelding, om hvorvidt og hvornår opgaven udføres. Ukomplerede opgaver med en lille økonomi, og som ikke kræver byggeteknisk indsigt, kan Ejendomsservice vælge at igangsætte direkte i dialog med dig.

Vær opmærksom på, at alle opgaver skal koordineres med Ejendomsservice, også selv om de ikke bliver finansieret af vedligeholdelsesmidlerne hos Ejendomsservice.

### Egen finansiering

**JA** - Hvis opgaven skal finansieres af institutionen selv, skal du enten kontakte din base koordinator eller din distriktsleder. De vil begge være behjælpelig med vejledning om sikkerhed, indkøb af materialer og bestilling af kommunes rammeaftale håndværkere samt evt. myndighedsbehandling.

**NEJ** - Hvis opgaven skal finansieres af Ejendomsservice, lægges opgaven i Dalux Helpdesk, hvor den vil blive vurderet, og du vil få en handlingsorienteret tilbagemelding.



## 2d. Rådgivningsopgaver

Ejendomme står altid til rådighed med rådgivning.

### **Ændret lokalebehov**

Hvis rådgivningen drejer sig om ændrede lokalebehov, skal sagen behandles i forhold til generelle strategier og planer på tværs af kommunen, og falder dermed ind under den generelle Ejendomsstrategi. Ønsket skal koordineres med afdelingschefen / sekretariatschefen i dit direktørområde, hvorefter det kan indrapporteres gennem intranettet, hvor der på Ejendomes side ligger et link til information og et skema, der skal udfyldes. Ønsket vil da blive vurderet i Ejendomsstrategigruppen, der vil prioritere ønskerne i samarbejde med sekretariatscheferne i de enkelte direktørområder. Ønskerne vil bl.a. blive vurderet i sammenhæng med overordnede kapacitetsanalyser, ejendomsstrategien, lokalplaner og bygningernes generelle tilstand.

Link til proces ved ændrede lokalebehov og indberetningsskema:

<http://intra/viden-og-vaerktoejer/ejendomme/procedure-ved-aendrede-lokalebehov>

### **Andre opgaver**

Andre behov for rådgivning skal forelægges distriktslederen, der vil sørge for, at de bliver rettet det rigtige sted hen.

Dialogen om større opgaver og projekter starter med, at du sammen med Ejendomme udarbejder et standardskema (One Page).

Standard "One Page" skemaet indeholder de grundlæggende oplysninger, der skal til for at kunne starte en byggeproces op. Oplysninger om bestiller, økonomi, formål, placering, og tidsplan.

Kontakt din Distriktsleder og du vil få udleveret et OP-skema, som passer til din opgave.

## 2e. Udearealer

Udearealer opdeles i fire områder:

- **Det grønne**, det er beplantning (træer, buske og bede) og bevoksning (græs og græsarealer)
- **Legepladser** og legepladsudstyr herunder sandkasser og faldunderlag
- **Belægnings** som fliser og asfalt og alt de under jorden som kloakker og forsyningsledninger.
- **Hegn** omkring ejendommen

Det er Kommunens Materielgård, som har ansvaret for drift, serviceniveau og kommunikation, når det har noget med de **grønne område** at gøre. Materielgården er opdelt med 4 gartnerformænd, hvor den ene af dem er tilknyttet din ejendom. Det daglige tilsyn med **legepladser** er institutionens eget ansvar. Kontrol og inspektion gennemføres af Materielgården, og vedligeholdelse af legepladsen og legepladsudstyr er Ejendomsservice ansvar.

Har du brud på **hegn**, skal du kontakte din basekoordinator. Hvis det er et ønske om en ændring af hegn, skal det indmeldes i Dalux helpdesk. Andre opgaver vedrørende udearealer herunder **belægnings** indmeldes de i Dalux Helpdesk.



## 2f. Skadedyr

### Rotter

Ved mistanke eller tydelige spor af rotter på ejendomme – kontakt Servicevagten.

Servicevagten vil sammen med dig udfylde anmeldelsen om rotter i kommunen, og tage kontakt til relevante samarbejdspartnerne vedrørende bygningen. Som leder vil du i nogle situationer, når der er rotter eller mistanke herom, få brug for at du har en kommunikationsplan klar.

Rotter anmeldes via kommunens hjemmeside:

<https://roskilde.dk/borger/bolig/anmeld-rotter>

Mads Terkelsen er kommunens sagsbehandler og kan kontaktes på 46 31 36 01 madste@roskilde.dk og vil kunne svare på spørgsmål vedrørende rotternes adfærd og give en risikovurdering.

Ved at udfylde en formular online, får rottefængereren direkte besked, og vil reagere den første hverdag efter anmeldelsen inden for normal arbejdstid.

### Andre skadedyr

Ved angreb af andre skadedyr såsom mus, hvepse, myrer, kakerlakker, lopper, muldvarper, mosegrise og duer mm. indmeldes i Dalux Helpdesk .





### 3. Betjening af alarm og låsesystem

#### **Tyverialarm:**

Hvor der er tyverialarm, skal denne være tilsluttet, når bygningen ikke er i brug. Såfremt bygningen er delvist i brug, skal alarmerne være tilsluttet i de områder, der ikke bruges.

#### **Fejlalarmer:**

Såfremt en bruger fejlagtigt detekterer en alarm, kan alarmerne annulleres inden for 2 minutter ved at ringe til 70 26 36 50. Her oplyser man kodeordet til alarmerne, og en forklaring på hvad der er sket.

#### **Kode til tyverialarmer:**

Brugere af bygninger skal altid kende tyverialarmens kode, så en tyverialarm kan annulleres, hvis den går ved en fejl. Kendes koden ikke, kan alarmerne ikke annulleres, og der vil således fremkomme en regning på en alarmkørsel.

#### **Låsesystemer:**

Det skal sikres, at områder som ikke er i brug forlades aflåste, hvor det er muligt. Vinduer skal ligeledes være lukkede, så vi undgår fejlarmer på tyverialarmanlægget.



## 4. Bygningssyn / Markvandring

### Bygningssyn på kommunens ejendomme

Som grundlag for at kunne arbejde med kommunernes drift og vedligeholdelse på en systematisk måde bliver der i Ejendomme udarbejdet vedligeholdelsesplaner, der kortlægger og beskriver, hvilke bygningsdele der aktuelt og på sigt trænger til reparation eller udskiftning. Vedligeholdelsesplanerne beskrives i en bygningssynsrapport.

Ejendomme og institutionens leder i de enkelte bygninger tager dialog om det fysiske bygningssyn.

Bygningssyn foretages hvert år, sidst på året. Ikke alle ejendomme bliver gennemgået hvert år, men det tilstræbes, at de enkelte bygninger bliver gennemgået hvert andet år. Bygningssynet er omdrejningspunkt for vedligeholdelse af kommunens bygninger.

Bygningssyn foretages for bygningernes klimaskærm, de tekniske anlæg, samt de indvendige bygningsdele, ligesom der også vil blive udarbejdet plejeplaner for udearealer af Materielgården

Bygningssyns-rapporten færdiggøres i januar og danner grundlag for de arbejder, som efter fælles vurdering bør udføres inden for den samlede vedligeholdelsespulje. Institutionslederne vil skriftligt blive orienteret om, hvilke opgaver der er blevet prioriteret til udførelse samme år (handleplan).

I Dalux FM vil lederne på en ejendom i fremtiden kunne få det fulde overblik over alle øvrige opgave på ejendommen. Dalux FM planlægges indarbejdet af Ejendomme i løbet af 2023.

### Bygningssyn, hvor der er administrator på (også kaldet markvandring)

Bygningssynet lægger grundlaget for vedligeholdelsesplanlægningen for de ejendomme, hvor finansieringen af vedligeholdelsen kommer helt eller delvis fra borgernes huslejeindbetalinger.

Som eksempler på ejendomme, hvor der er administrator på, og hvor der foretages bygningssyn, kan nævnes plejecentre, der er administreret af Boligselskabet Sjælland.

I kommunale bygninger, der er opført efter almenboliglovgivningen, foretages bygningssyn sammen med den eventuelle administrator – også kaldet markvandring.

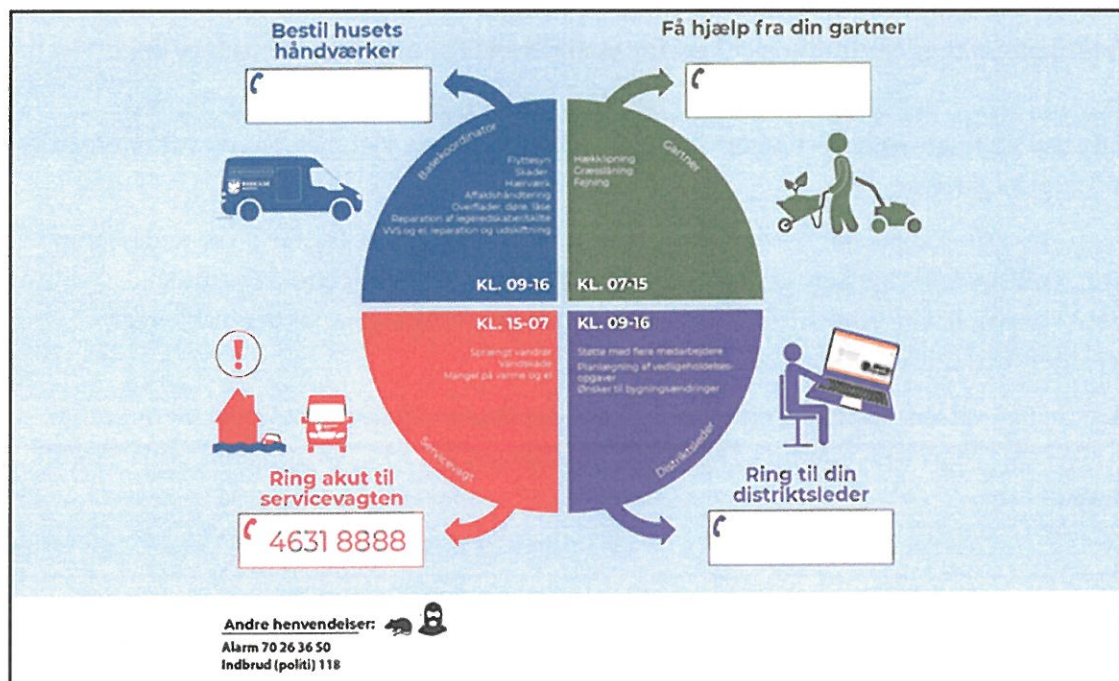


## 5. Kontaktpersoner

Følgende medarbejdere er tilknyttet ejendommen:

- Husets håndværker: Teknisk servicemedarbejder eller Basekoordinator
- Distriktsleder
- Gartner
- Servicevagten – mellem kl. 15 og 7 og i weekenden og på helligdage.

Nedenstående kort med kontaklinformationer kan udfyldes med de aktuelle telefonnumre for området, sættes op synlige steder for personalet.



Download på Intra og print til dine kollegaer:  
intra/viden-og-vaerktoejer/viden-og-vaerktoejer/ejendomme

Find også andre nyttige informationer på denne adresse.





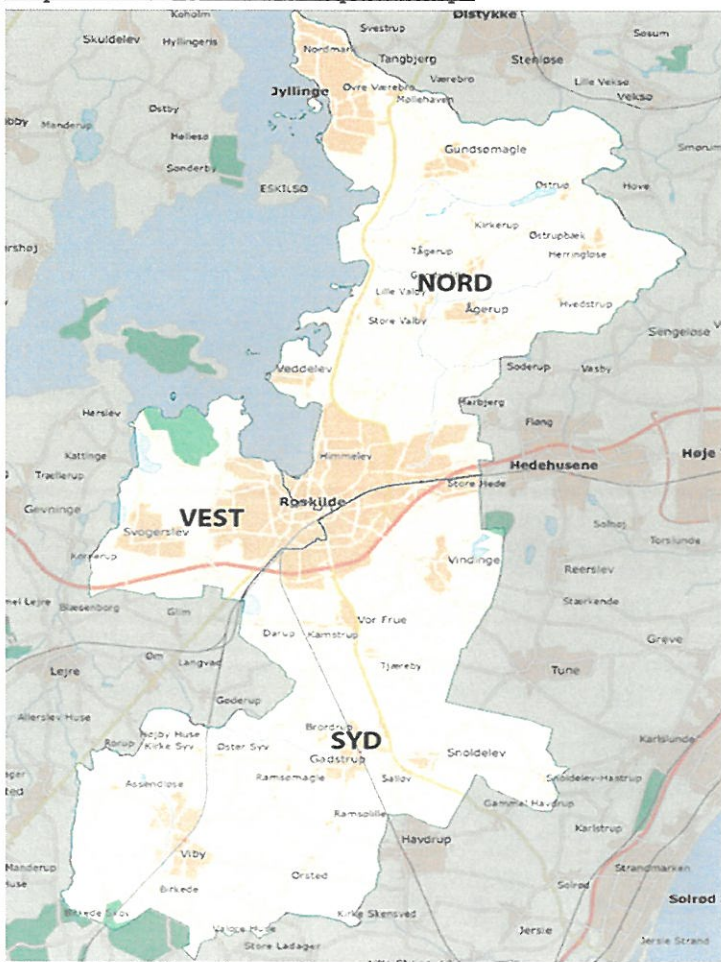
## 6. Organisering

Opgaverne med kommunens ejendomme er fysisk organiseret i tre geografiske distrikter (Nord, Vest og Syd). De 3 distrikter er yderligere underopdelt i 12 baser. De tre distrikter er bemandede af hver af en distriktsleder, 2 -3 drifts- og vedligeholdelsesmedarbejdere, 1 - 2 tekniske medarbejdere samt 4 basekoordinatorer fra Ejendomsservice.

Roskilde Kommunes største ejendomme/institutioner har en fast tilknyttet teknisk servicemedarbejder, se side 20.

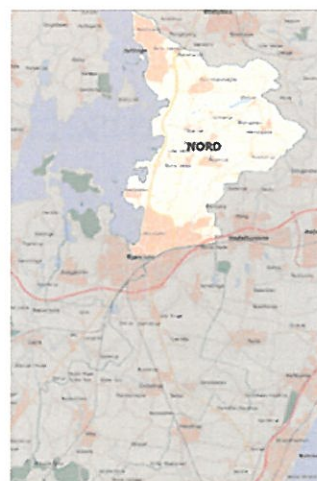
Kortmaterialet kan også findes på kommunens WebGis under "Ejendomsservice".

<http://kort.roskilde.local/spatialmap?>





## Distrikt Nord



Indvendig og udvendig vedligehold af bygninger:

Distriktsleder:

Allan Sørensen

Basekoordinator:

Flemming M. Jensen, Tommy Ringvad, Mogens Andersen, John Rost

Vedligehold af bygningsdele:

Søren Winther Madsen, Magnus Rohde Skovlunde Pedersen, "Vakant"

Teknik:

Niels D. Kristensen, Hanne Martinsen



Allan Flemming Tommy Mogens John



Søren Magnus Vakant Niels Hanne



## Distrikt Vest



Indvendig og udvendig vedligehold af bygninger:

Distriktsleder:

Henrik Knudsen

Basekoordinatorer:

Per A. Lauridsen, Lasse J. Steffensen, Jeppe Buchholz, Thomas E. Iversen

Vedligehold af bygningsdele:

Torben Schwartzau, Klaus Vinter, "Vakant"

Teknik:

Hanne Martinsen, Irene S. Boese



Henrik



Per



Lasse



Jeppe



Thomas



Torben



Vakant



Klaus



Hanne



Irene





## Distrikt Syd

Indvendig og udvendig vedligehold af bygninger:

Distriktsleder:

Claus Gärtner

Basekoordinator:

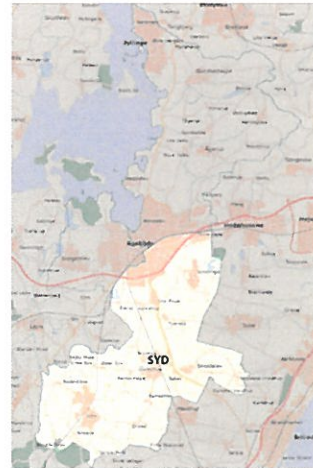
Michael Øhlers, Jens S. Nielsen, Jens Eliassen, Rene Esbjørn

Vedligehold af bygningsdele:

Maria K. Bentsen, Heins Bilyk, "Vakant"

Teknik:

Irene S. Boese



Claus



Michael



Jens



Jens



Rene



Vakant



Maria



Heins



Irene



## Servicevagt

Telefon: 46 31 88 88 – efter kl. 15 eller før kl. 7, eller i weekenden og på helligdage.

Du skal ringe til servicevagten, hvis du har brug for assistance efter kl. 15 eller før 7 på hverdage eller i weekenden.

Telefonnummeret til servicevagten står også på klistermærker, der er sat op i alle kommunale ejendomme.

Servicevagten hjælper institutioner, foreninger og ansatte i Roskilde Kommune uden for daglig arbejdstid med ejendomsmæssige udfordringer eksempelvis:

- kørsel til tyverialarmer, brandalarmer og alarmer, som indikerer brud på vandledningsnettet på kommunale ejendomme.
- sørge for ved forsyningsnedbrud, at ejendommen igen får vand, varme eller elektricitet inden brugerne igen møder på arbejde.
- sikre bygningen ved skader, vejrligsskader eller hærværksskader, og orientere brugerne om situationen, så der kan iværksættes de nødvendige forholdsregler i forhold til de daglige brugere.

Servicevagten består af fire medarbejdere, som på skift har vagten.

For at fastholde kontakten til de daglige brugere af ejendommene, har servicevagterne enkelte vagter inden for almindelig arbejdstid. Vagterne er ikke uddannede vagter, men har fokus på bygningen og ejendomsdrift.

Servicevagten er tilknyttet en ekstern kontrolcentral, som sikrer, at alle opkald 24/7/365 bliver besvaret.



Kim



Sebastian



Mark



Philip



## 7. Ejendomme med fast teknisk servicemedarbejder

En række større ejendomme har tilknyttet et fast teknisk servicemedarbejder, som dagligt møder ind på ejendommen. .

Den fortsatte daglige tilstedeværelse skal sikre, at disse opgaver også bliver løst fremover.

### Skoler:

1. Absalons Skole
2. Baunehøjskolen
3. Dåstrup Skole
4. Gadstrup Skole
5. Hedegårdenes Skole
6. Himmelev Skole
7. Jyllinge Skole
8. Klostermarksskolen
9. Lindebjergskolen
10. Lynghøjskolen
11. Margretheskolen
12. Nordgårdsskolen
13. Peder Syv Skolen
14. Sct. Jørgens Skolen
15. Tjørnegårdsskolen
16. Trekronerskolen
17. Vindinge Skole

18. Vor Frue Skole

19. Østervangsskolen

20. Specialcenter Roskilde

- Hedevang

- Lysholm og Elisagårdsvej

### Plejecentre:

Hyrdehøj

Bernadottegården

Gundsø Omsorgscenter

Kastanjehaven

Kristiansminde

Sct. Jørgensbjerg

Trekroner

### Andre ejendomme:

Roskilde Unge Center

Roskilde Bibliotek

Kildegården

Revideret 13. okt. 2021