



Mellem håndværk og service

Fremtidige uddannelsesbehov inden for
ejendomsservice

**Udarbejdet for Serviceerhvervenes Uddannelses-
Sekretariat**

**Per Bruhn
Ida Bering**

**Kubix
November 2005**

Kubix ApS
Nørre Voldgade 2
1358 København K

Tlf. 3332 3352
kubix@kubix.dk
www.kubix.dk

K:\Opgaver\226 Ejendomsservice\
Notat\Mellem håndværk og service.doc

Indhold

Kort resumé	3
Indledning	5
Baggrund	5
Analysens forløb	6
Rammer for ejendomsservice	8
Jobområde - fremtidige arbejdsopgaver	11
Håndværksmæssige arbejdsopgaver	15
Administrative opgaver	18
Serviceopgaver	20
Teknologi og arbejdsorganisering	24
Tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer	30
Fremtidige uddannelsesbehov	32
Eksisterende uddannelses tilbud	32
Samspil mellem EUD og AMU	35
Nye uddannelsesmål	37
Ønsker til pædagogiske justeringer	40

Kort resumé

I det følgende refereres undersøgelsens hovedresultater i punktform.

Bredde og specialisering

Undersøgelsen har vist følgende udviklingstendenser:

- Ejendomsservice professionaliseres.
- Professionaliseringen sker ved at udvikle brede job (fx multihåndværker), ved specialisering (fx social vicevært eller grøn gårdmand) eller en kombination af begge dele.
- Udlicitering af opgaver til private entreprenører og servicevirksomheder er en del af denne specialisering (fx pleje af grønne områder, snerydning og postomdeling).
- Specialisering kan være et trækplaster for at trække unge ind i faget (fx ved at kunne se en mulig karrierevej).
- Service- og sociale opgaver bør synliggøres og gøres til genstand for kompetenceudvikling.

Mellem håndværk og service

I beskrivelsen af jobområdet tydeliggøres det at de serviceprægede og sociale opgaver har et betydeligt omfang og at de er en integreret del af de håndværksmæssige opgaver. Den faglige identitet er ikke kun knyttet til håndværket, men i lige så høj grad til at yde god service.

Ændrede TAK'er

Den fremtidige store vægt på service- og sociale opgaver åbner for at de eksisterende TAK'er reformuleres. De to TAK'er bør i fremtiden også indeholde kompetencer der er rettet mod at kunne tackle mødet med forskellige kulturer, kunne leve sig ind i forskellige beboer- og brugergruppers situation, give viden om forskellige gruppers livssammenhænge og skabe netværk og organisere aktiviteter.

Ny rolle for AMU

I takt med at antallet af ejendomsserviceteknikere stiger, vil AMU også få rollen som overbygning til erhvervsuddannelsen. AMU skal samtidig være grund- og efteruddannelse for de ikke-faglærte medarbejdere inden for jobområdet og der er behov for kurser på forskellige niveauer. AMU-målene bør samordnes med målene for de enkelte EUD enkeltfag.

Uddannelsesmål – eksisterende og nye

Uddannelsesindsatsen bør præges af brush-up kurser inden for eksisterende fagområder og en række nye aktiviteter. Analysen har peget på en række uddannelsesmål som:

- Kursus i god ejendomsservice – muligheder og rammer
- Førstehjælpskursus (løbende brush up)

- Virksomhedstilpassede it-kurser
- Dansk
- Arbejdsmiljø – fysisk og psykisk
- Service ift it og Av-udstyr

Nye uddannelsesmål er

- Kursus i integration og mangfoldighed (et sammenhængende forløb med konflikthåndtering, sprogkurser – fx bolig-/rengøringstyrkisk, kulturforståelse mv)
- Mentorkursus
- Kurser i netværksopbygning

Indledning

Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg har gennemført en analyse af de fremtidige uddannelsesbehov inden for ejendomsserviceområdet. Analysen har til formål at give grundlag for at vurdere eksisterende uddannelsestilbud og behovet for at udvikle nye tilbud. Analysen vurderer endvidere generelt behovet for at justere indholdet i den fælles kompetencebeskrivelse for ejendomsservice.

Nye opgaver og nye kompetencer

Baggrund

Baggrunden for undersøgelsen er at arbejdet med ejendomsservice er under forandring. Der sker en række ændringer i arbejdsopgaver - samspillet med beboere og brugere, samspillet med en række samarbejdspartnere - samt ændringer i arbejdets organisering inden for området.

Udviklingen peger på at det ikke længere er tilstrækkeligt for en ejendomsservicemedarbejder at have faglig viden og kvalifikationer inden for teknisk-faglige områder som vedligehold af bygninger og udearealer, ventilation, varme mv. I fremtiden forventes nye krav til både faglige, almene og personlige kompetencer.

Undersøgelsen er gennemført ved at spørge en række ressourcepersoner og repræsentanter fra private og offentlige institutioner samt fra boligselskaber hvordan de ser på den fremtidige udvikling i arbejdsopgaver og uddannelsesbehov inden for ejendomsservice.

Behov for ajourføring af FKB

Resultatet af undersøgelsen fremlægges i dette notat. Notatet indeholder en beskrivelse af udviklingstendenser i arbejde, kompetencer og uddannelsesbehov og indeholder overvejelser over behovet for en ajourføring af jobområde, de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer og uddannelsesmål i kompetencebeskrivelsen.

Ejendomsservice dækker to områder

Ejendomsserviceområdet omfatter i denne analyse henholdsvis boligservice og erhvervs- og institutionservice, sådan som disse er afgrænset i Bekendtgørelse om uddannelsen inden for ejendomsservice. Denne afgrænsning bygger på en uddannelsesmæssig specialisering hvor elever og kursister kan vælge mellem en række valgfrie specialer i erhvervsuddannelsen og AMU.

Den fælles betegnelse 'ejendomsservice' afspejler den store fælles kerne i arbejde, kompetencekrav og uddannelsesbehov inden for de to områder. Analysen peger på et stort sammenfald i udviklingstendenser og

uddannelsesbehov inden for de to områder. De steder hvor der er større forskelle, fremhæves disse.

Der eksisterer i dag mange forskellige betegnelser for en medarbejder der arbejder inden for ejendomsservice. I Boligselskabernes Landsforenings lønstatistik opereres med ejendomsfunktionærer, gårdmænd, varmemestre, ejendomsmedhjælpere og ejendomsservice-teknikere og inden for institutionsområdet anvendes ejendomsfunktionærer, pedeller, pedelmedhjælpere tekniske serviceledere, teknisk servicemedarbejder, idrætsassistenter, rådhusbetjente mv. Kært barn har mange navne og det er vanskeligt at finde en fælles betegnelse som alle kan enes om.

I dette notat anvendes betegnelsen ejendomsservice-medarbejder som en fælles betegnelse for ansatte inden for de to områder.

Analysens forløb

Flere faser

Analysen er gennemført i flere sammenhængende faser. Først en dataindsamlingsfase bestående af interview med en række ressourcepersoner, observationer og interview med ejendomsservicemedarbejdere og efterfølgende tre workshops hvor resultater fra dataindsamlingsfasen er præsenteret og forsøgt efterprøvet over for aktører inden for området.

Interview, observation og workshops

Der er gennemført interview med fire ressourcepersoner omfattende en tidligere faglærer, en fagforeningsformand og medlem af det lokale uddannelsesudvalg, en direktør for et boligselskab og en boligforsker.

Observationerne er gennemført i en lokal boligafdeling i København og på en uddannelsesinstitution hvor vi har fulgt og interviewet medarbejdere og ledere om udførelsen af arbejdet inden for ejendomsservice.

De tre workshops er gennemført med repræsentanter fra tre forskellige boligselskaber, fra tre forskellige virksomheder inden for institutionsområdet (en kommune, et plejehjem og en privat udbyder af ejendomsservice) og med en gruppe af medarbejdere fra skoler, idrætsanlæg mv.

Supplerende materiale

Ud over dette forløb er indsamlet supplerende materiale om uddannelsesforholdene inden for området. Materialet omfatter bl.a. 'Bekendtgørelse om uddannelsen inden for ejendomsservice', 'Fælles kompetencebeskrivelse om ejendomsservice', 'Tryghed i hverdagen' (om et forsøg med udvidet beboerservice i AKB), 'Mønstre-overenskomsten', diverse stillingsopslag, beskæftigelses- og uddannelsesstatistik mv.

Notatets beskrivelse af udviklingstendenserne i ejen-

domsserviceområdet bygger på de nævnte interview og workshops og er en blanding af nutid og fremtid. Der er ikke tale om at beskrive en tilfældig fremtid, men om at beskrive fremtidige udviklingstendenser der underbygges af en stor enighed blandt deltagerne og som allerede kan ses nu.

Notatets indhold

Notatet er disponeret efter indholdet i den fælles kompetencebeskrivelse. Dermed er det muligt for efteruddannelsesudvalget at anvende analysens resultater til at vurdere behovet for justeringer i FKB'en.

Disposition

Notatet indeholder følgende afsnit:

- Rammer for ejendomsservice
- Jobområdet – fremtidige arbejdsopgaver
- Tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer
- Fremtidige uddannelsesbehov

Rammer for ejendomsservice

Ejendomsservice er et jobområde som er påvirket af økonomiske, politiske og sociale forhold.

Aktuelle udspil

En række forskellige udspil kan illustrere hvordan politiske og økonomiske kræfter kan spille en betydelig rolle på bolig- og institutionsområdet. På grund af deres aktualitet har der også i dette analysearbejde været et vist fokus på henholdsvis 'momssagen' og Boligselskabernes Landsforenings udspil om 'Tryghed i boligområdet – handlingsplan mod det delte Danmark'.

Inden for institutionsområdet er det især strukturreformen der vil påvirke det fremtidige arbejde inden for ejendomsserviceområdet. Det drejer sig især om organisatoriske forhold, fx hvor ejendomsserviceområdet i fremtiden vil blive placeret. Bliver det fx flyttet fra en skole- og institutionsforvaltning til en teknisk forvaltning? Og bliver det ved samme lejlighed samlet i større enheder? Det er den generelle forventning at dette vil ske. Hertil kommer et øget samarbejde mellem private og offentlige virksomheder hvor fx boligselskaber kan gå ind og overtage administration af et plejehjem der ligger i boligselskabets afdeling.

De mange udspil indeholder bud på elementer som kan påvirke den fremtidige udvikling på ejendomsserviceområdet.

Økonomiske rammer

'Momssagen' dækker over et cirkulære fra Told og Skat der fastslår at en boligorganisation og dens enkelte afdelinger i relation til moms og lønsumsafgift skal være selvstændige juridiske personer, og at ydelser der leveres mellem organisationen og de enkelte afdelinger, vil være enten momspligtige eller lønsumsafgiftspligtige. Dette gælder bl.a. ydelser leveret af ejendomsservicemedarbejdere som er ansat i en boligorganisation og arbejder i en lokal afdeling. Den tekniske løsning på dette problem er at alle ejendomsservicemedarbejdere får et tillæg til deres ansættelseskontrakt således at de knyttes til den eller de afdelinger hvor de reelt udfører deres opgaver.

Denne formelle ændring i ansættelseskontrakterne kan dog få mere vidtrækkende konsekvenser idet de enkelte afdelingsbestyrelser umiddelbart får større indflydelse på ansættelse og fastsættelse af arbejdsvilkår for den enkelte ejendomsservicemedarbejder. Decentraliseringen ses af nogen som en mulig trussel mod ejendomsservicemedarbejderens arbejdsvilkår idet de enkelte afdelingsbestyrelser forudsættes at tænke mere på effektivitet og administrationsbidragets størrelse end på service.

Den tilsvarende problemstilling inden for institutionsområdet er knyttet til omfanget af de offentlige ydelser til institutionsområdet, hvor bestyrelser i forbindelse med reduktioner i tilskud og bevillinger må igennem de samme overvejelser om tilpasning af serviceniveauet til de aktuelle bevillinger.

Dette peger på et stort behov for at få beboeres og brugeres forventninger til service afstemt med de økonomiske rammer for ejendomsservicen.

Effektivitet og bedre service

Interview- og workshopdeltagerne peger på at både bolig- og institutionsservice står over for tre krav i fremtiden: mere effektivitet, højere kvalitet og bedre service. De nævner bl.a. behovet for at effektivisere og rationalisere administrationen både inden for bolig og institutionsområdet. Fx indføres på mange institutioner kvalitetsstandarder som mere præcist beskriver hvilke opgaver en ejendomsservicemedarbejder må udføre og hvordan den skal udføres. Noget tilsvarende vil måske også ske inden for boligselskabernes område.

En af vejene for at sikre højere effektivitet ses af nogle som specialisering gennem udlicitering af opgaver til entreprenører og private servicevirksomheder. Udlicitering begrundes af andre med at det giver øgede valgmuligheder idet beboere og brugere får mulighed for at vælge hvor opgaven løses bedst. Udlicitering forventes at fortsætte i fremtiden.

Udliciteringen vil ikke i sig selv påvirke omfanget af ejendomsservice, men vil blot flytte opgaverne og skabe nye rammer for løsningen af dem. Hvordan disse rammer evt vil blive er ikke inddraget i denne undersøgelse.

Større brugerinvolvering

En anden tendens der kan flytte opgaver væk fra ejendomsservice, er at ændringer i den offentlige sektors service kan bidrage til at opgaver forsvinder fra det professionelle område og i højere grad må løses i samarbejde med og af brugergrupper eller andre frivillige grupper eller organisationer. Idrætsforeninger må fx selv sætte stole op til arrangementer eller pårørende til beboere på plejehjem må selv sætte billeder op.

Politiske rammer

Det andet udspil inden for boligområdet er 'Tryghed i boligområdet – handlingsplan mod det delte Danmark' som Boligselskabernes Landsforening har udarbejdet i et forsøg på at bremse den fortsatte ghettoisering og skabe velfungerende boligområder også i de socialt belastede kvarterer. Udspillet peger på behovet for et øget samspil mellem boligafdelinger og kommuner og andre aktører i lokalområdet og på en række nye opgaver hvoraf nogle foreslås løst af eksisterende personale i boligselskaberne. Fx flerholdsskift i boligorganisationer i form af aftentjeneste for ejendomsservicemedar-

bejdere i belastede områder. En øget indsats med hensyn til overvågning, fokus på botræning og naboskab vil formentlig også inddrage ejendomsservicemedarbejderne.

Sociale opgaver

Udviklingen i de sociale opgaver kan derfor i sig selv føre til nye arbejdsopgaver og ændrede arbejdsvilkår fx igennem flerholdsskift.

I boligforeninger får det sociale generelt større fokus i takt med at det offentlige reducerer i hjælpen til de ældre beboere, at flere forældre undlader at bruge de offentlige institutioner så flere børn, unge og voksne færdes i boligområderne i dagtimerne mv. Som en af deltagerne har formuleret det: *"Før var der tomt mellem 8 og 13. Nu er der liv i karreerne mange steder"*.

Netværksopbygning

I den forstand overtager ejendomsservice nogle af de sociale opgaver som kommunerne tidligere tog sig af. En af måderne at løfte disse opgaver på kan være at skabe et større samspil mellem boligselskaber, idrætsforeninger mv og offentlige myndigheder som har ansvaret for at løse de boligsociale opgaver. Netværksopbygning bliver derfor en væsentlig opgave for i fremtiden at kunne medvirke til at løse de sociale opgaver som i stigende grad lægges på ejendomsservicemedarbejderen i dennes daglige kontakt med beboere og brugere.

Organisator

På institutionsområdet er der også mange sociale opgaver, ofte mere uformelle. De formelle opgaver er bl.a. at deltage i samarbejdet med andre instanser fx i SSP samarbejdet. Desuden er der en række vejledende opgaver ift brugergrupper, der fungerer som trænere, ledere, udøvere mv på idrætsanlæggene. I takt med at brugerne gøres medansvarlige for løsningen af en række opgaver, får ejendomsservicemedarbejderen en rolle som organisator eller vejleder i forbindelse med at brugergrupper, fx forældre udfører vedligeholdelsesopgaver i institutioner, på skoler, idrætsanlæg mv.

Jobområde - fremtidige arbejdsopgaver

Mellem håndværk og service

Ejendomsservicemedarbejderens arbejdsopgaver er i dag en blanding af håndværksmæssige, administrative og serviceprægede opgaver. Sådan vil det også være i fremtiden. Udviklingen vil ikke gå fra håndværk til service, men ejendomsservice vil i højere grad end i dag befinde sig mellem håndværk og service, sådan som notatets titel angiver. Denne titel antyder også at ejendomsservicemedarbejderens faglige identitet er under forandring.

Differentieret udvikling

Udviklingen peger umiddelbart på at der bliver mere af det hele. Der vil blive flere håndværksmæssige arbejdsopgaver, flere administrative og især vil der blive flere serviceprægede og sociale opgaver.

Det store åbne spørgsmål er hvordan dette kan lade sig gøre? Vil der blive ansat flere ejendomsservicemedarbejdere? Vil den enkelte ejendomsservicemedarbejder skulle kunne det hele og vil jobbene derfor blive bredere. Eller vil der ske en øget specialisering og omorganisering af ejendomsservice?

Løsningen synes generelt at være at der sker en effektivisering og specialisering af de håndværksmæssige og administrative opgaver så der åbnes for plads til de sociale og serviceprægede arbejdsopgaver.

Helhedspræget

Ejendomsserviceområdet står over for en øget professionalisering og helhedsorientering i det daglige arbejde. Det er der ingen tvivl om blandt de boligselskaber og institutioner der har deltaget i undersøgelsen.

Ejendomsservicemedarbejderen er ikke længere den traditionelle vicevært eller pedel som vi kender fra Huset på Christianshavn eller den sure pedel fra skolen. Meier er blevet erstattet af en moderne ejendomsservicemedarbejder der klarer både håndværksmæssige og serviceprægede opgaver. Det er en af notatets pointer at disse opgaver i høj grad hænger sammen, og at løsningen af håndværksmæssige opgaver fører servicebetonede opgaver med sig.

Lad os illustrere det med tre små eksempler. De tre eksempler – varmemester, ejendomsservicemedarbejder, teknisk servicemedarbejder - er konstruerede, men afspejler en række af de situationer som ejendomsservicemedarbejderne kan stå i til daglig.

Varmemester

En varmemester i en mindre boligafdeling, Kaj, arbejder sammen med en medhjælper der afløser Kaj i alle typer af opgaver, herunder bl.a. boligsyn, tilsyn med varmecentral, tilsyn med håndværkere, kontrol af fakturaer mv. Afdelingen skal jo også fungere når Kaj er syg eller på ferie.

En af dagens første opgaver er at tjekke en henvendelse fra en fru Petersen om at der ikke er varme i lejligheden. Det tjekkes om der er gang i cirkulationspumpen, om der er varme i rørene op til lejligheden og det er der. Fejlen må så være oppe i lejligheden. Kaj ringer på hos fru Petersen og siger at problemet må være inde i lejligheden. Måske er der luft på strengen eller i radiatorerne. Det virker nu som om at der er rigeligt varme på. Fru Petersen tager en konvolut fra skrivebordet: jeg har fået det her brev fra kommunen og jeg forstår ikke et pluk af det. Jeg har søgt om mere hjemmehjælp, men tror du jeg får det? Kaj er klar over at det med varmen kun var en anledning. Kaj læser brevet og er næsten lige så forvirret. Jeg tror det er et afslag på mere tid, men de vil besøge dig for at vurdere om du har behov for mere hjælp.

Dagens næste opgave er at slå græs. Det er tørvejr og vejrudsigten er fin. Midt i arbejdet kommer enkemanden hr. Jensen gående. Han har været på sin vanlige morgentur for at få motion og for at hente formiddagsavisen. Han vil gerne snakke – som sædvanlig. Det starter altid med en bemærkning om at roserne vist trænger til en beskæring eller at malingen skaller af på facaden. Viceværten stopper slåmaskinen for han kan se at der er mere på vej og at det er vigtigt. Hr. Jensen fortæller at sønnen endnu engang har brændt ham af med en undskyldning om at bilen var i stykker. Men næste søndag ... Hr. Jensen er ked af det og skal have læsset af.

Mobiltelefonen ringer. Kaj undskylder over for hr. Jensen og får elektrikeren i røret. Han står som aftalt og venter nede i nr 7 og kan ikke komme ind. Kaj har ikke glemt det, men hr. Jensen tog jo lige lidt ekstra tid. Kaj siger farvel til hr. Jensen og siger at de må tales ved senere. Ungerne leger nede ved skraldespandene, og Kaj må lige holde øje med om de har gang i noget. Det er ikke et område hvor der skal leges med tændstikker!

Kaj går ned i nr 7 og lukker elektrikeren ind hos familien Hansen på første sal. Der er problemer med en vaskemaskine, og det er nok noget med strømmen som Kaj ikke må pille ved. Kaj tænker ofte på hvor stor tillid beboerne har til ham og hans kollega. De overlader gerne nøglen til lejligheden og overlader dem ansvaret for at lukke en håndværker ind.

Om aftenen er der møde i afdelingsbestyrelsen. Kvartalsregnskabet skal lægges frem og de skal diskutere et forslag til anlæg af en ny sti. Han ved at der skal argumenteres for at stien bliver så bred at de kan køre med deres koste og sneryddere.

Ejendomsservicemedarbejder

Peter er servicemedarbejder og arbejder i en større bebyggelse med en meget blandet beboergruppe. Der er alkoholikere, narkomaner og psykisk syge. Og foruden en stor gruppe af etnisk danskere er der tyrkere, iranere, somaliere mv.

Det er mandag morgen og der venter et større oprydningsarbejde efter weekenden. Storskraldet står ikke hvor det skal, der ligger cykler og flyder og nedfaldsskakterne skal tømmes for madrasser og andre større effekter der aldrig nåede bunden. Til disse opgaver arbejder de 4 ejendomsservicemedarbejdere sammen med varmemesteren. Her må de hjælpe hinanden.

Efter oprydning og rengøring af kælderlokalerne har Peter en række mindre reparationsopgaver. En beboer skal have udskiftet en pakning. Peter tager sin værktøjskasse med og begiver sig op på femte sal. Her ser han at der står en barnevogn uden for lejligheden. Peter ringer på og tager sine sko af inden døren bliver åbnet. Døren åbnes af en somalisk kvinde. Peter fortæller at hun skal fjerne barnevognen for gangarealet skal være frit i tilfælde af ildebrand.

Peter fejer gården og går i gang med at rive bedet. En af blokkens alkoholikere kommer let slingrende gående sammen med en kammerat. Han stopper og spørger til hvordan det er med mærkater til cykler. Hans kæreste har sin cykel stående uden mærke og han vil lige sikre sig at den ikke bliver fjernet.

Formanden for bestyrelsen af blokrådet kommer også lige forbi for at sludre om at det vel nok var en god idé at de fik et bed med lave buske og et andet bunddække så de unge ikke kan skjule sig og ukrudtet til gengæld er godt skjult.

Efter at have ordnet bedet går Peter ned på sit værksted for at reparere et dørgreb og se på et blandingsbatteri. På vejen møder han nærpolitibetjenten og de snakker om det seneste tyveri og indbrud i kælderen med hårde hvidevarer. Lokalbetjenten fortæller at det er et problem at flere unge er begyndt at gå med knive, og at Peter måske kan holde lidt øje med de unge og fortælle dem hvis knivene er ulovlige.

Teknisk servicemedarbejder

Jens er teknisk servicemedarbejder/pedel, arbejder på en større skole og dækker tillige en børnehave i området. Jens åbner skolen om morgenen og går en rundtur for at se om alt er som det skal være. Han var også den sidste der forlod skolen i går og måtte da lukke et par vinduer og slukke for en kaffemaskine på lærerværelset.

Dagens første opgaver er at ændre på en bordopstilling i et undervisningslokale. Jens har lige repareret et af bordene og henter det nede fra værkstedet. Han er stærk, men bordet kan heldigvis transporteres på en vogn. Jens har også lovet at hente nogle profiler til metalværkstedet, så han tager bilen og henter materialerne på den nærmeste trælast.

Da Jens skal aflevere profilerne går han forbi en gruppe drenge der stiller sig lidt truende an. Jens har i går tiltalt en af de unge der var ved at smadre en stol. Jens ved at han ikke skal gå ind i konflikter med de unge, men at han skal overlade det til lærerne. Men det er jo ham der ofte oplever det så han er jo nødt til at reagere.

Jens har også en tjans i børnehaven hvor han skal skifte pærer og sikringer. Idet Jens går over legepladsen, kommer han forbi gyngestativet, og lille Louise kigger smilende på ham og spørger om han ikke giver en svingtur. Der bliver hurtigt dannet en kø og et kvarter er hurtigt gået.

Jens går ind i børnehaven og ordner de praktiske opgaver med pærer og sikringer – og den opslagstavle der lige var faldet ned.

Drengene flokkes om ham. De har forsøgt at lave en drage, men den virker ikke rigtig. Hvad mon der er galt, spørger de? Jens er tømrer og en god dragebygger og snart er dragen på vingerne.

Samtidig

Eksemplerne viser at en række af de serviceorienterede arbejdsopgaver opstår og udvikles i forbindelse med eller samtidig med udførelsen af de håndværksmæssige arbejdsopgaver.

Synlighed

Eksemplerne viser endvidere at udførelsen af praktiske, udendørs opgaver indebærer at ejendomsservicemedarbejderen er synlig i området og at denne synlighed skaber mulighed for at der opstår kontakt med beboere og brugere på andre tidspunkter end i kontortiden.

Eksemplerne viser endelig at det i praksis kan være vanskeligt at adskille de forskellige typer af arbejdsopgaver fra hinanden. I den konkrete arbejdssituation smelter service og håndværksmæssige opgaver sammen. Det gælder fx når den tekniske servicemedarbejder går rundt på plejehjemmet for at stille ure og samtidig får en snak om beboernes problemer med plejepersonalet eller pårørende.

Sammenhæng

Når vi derfor i det følgende skelner mellem tre forskellige typer af arbejdsopgaver – håndværksmæssige, administrative og serviceprægede - er der tale om en analytisk skelnen.

Håndværksmæssige arbejdsopgaver

Som det fremgår af flere stillingsopslag, af bekendtgørelsen til erhvervsuddannelsen og af den fælles kompetencebeskrivelse er den faglige kerne i ejendomsservice knyttet til løsningen af en række håndværksmæssige arbejdsopgaver.

Arbejdsopgaverne omfatter bl.a.

- Pleje og vedligeholdelse af inde- og udearealer, herunder legepladser
- Bygningsvedligeholdelse
- Affaldshåndtering
- Ventilationsteknik
- El- og vandinstallationer
- Varmecentral
- Skakttømning
- Mindre håndværksmæssige reparations- og forbedringsopgaver
- Rengøringsopgaver
- Tilkald af og tilsyn med eksterne håndværkere
- Boligsyn

Listen af opgaver er lang og er forskellig alt efter om arbejdet udføres i en boligforening, en skole, en institution eller i en privat servicevirksomhed. Forskellen i arbejdsopgaver er især knyttet til at der er tale om forskellige målgrupper: beboere, elever og lærere, børn, syge, sportsfolk, pensionister mv. og forskellige arbejdstider.

Ad hoc opgaver

Udover disse 'kerneopgaver' suppleres med en række mindre praktiske arbejdsopgaver som er ad hoc prægede og som efterhånden er blevet en del af den enkelte ejendomsservicemedarbejders arbejdsopgaver. Fx når en teknisk serviceleder ud over de formelle opgaver der står i funktionsbeskrivelsen lige skal hente og uddele mælk, hente smørrebrød og dække op til overlærerens fødselsdag eller hjælpe hjemmehjælperen med cyklen.

Flere håndværksmæssige arbejdsopgaver...

Der bliver ifølge vores interviewpersoner og workshop-deltagere flere håndværksmæssige arbejdsopgaver.

Et af argumenterne for at der bliver flere håndværksmæssige opgaver, er at lovgivningen liberaliseres og der åbnes for at flere håndværksmæssige opgaver må varetages af en ejendomsservicemedarbejder. Denne udvikling understøttes af at den nye erhvervsuddannelse som ejendomsservicetekniker vil slå igennem og brede sig - ejendomsservicemedarbejderen vil blive en 'multihåndværker'. Denne betegnelse anvendes i markedsføringen af ejendomsserviceteknikeren der kan udføre mere end 'mindre vedligeholdelse'.

Den nye erhvervsuddannelse er for nogle et argument for at man kan gå langt i bredden af opgaveløsningen. Foretage flere vvs-opgaver, fx at udskifte wc-kummer, udskifte blandingsbatterier, vandhaner mv. Foretage visse el-opgaver, tømreropgaver mv.

Håndværkere får lov til mere

Denne udviklingstendens kan ses af at nogle af de håndværksmæssigt uddannede allerede i dag udfører disse opgaver.

Hvor der er faglærte tømrere, snedkere, murere mv ansat, er der en tendens til at denne kompetence udnyttes til at udføre kvalificerede opgaver, fx udskifte gulve, vinduer mv. Generelt kan det siges at ejendomsservicemedarbejdere med faglærte kompetencer kan bruges til at løse flere af de opgaver der i dag udføres af eksterne håndværkere. Nogle steder samarbejdes uformelt så kompetencer udnyttes på tværs af institutioner.

... eller uændret

I modsat retning trækker at der i dag nogle steder eksisterer lokale faggrænseaftaler, at der er krav om autorisation til en række håndværksmæssige opgaver og et politisk ønske fra regering og beboere om udlicitering.

Multihåndværker?

At der samlet set bliver flere håndværksmæssige opgaver, indebærer ikke umiddelbart at alle ejendomsservicemedarbejdere skal løse alle opgaver, eller at alle ejendomsservicemedarbejdere bliver multihåndværkere.

Specialisering

Som allerede antydnet sker der en specialisering hvor nogle opgaver udliciteres, andre opgaver der kræver særlig faglig ekspertise, fx udskiftning af vinduer, løses af en tømrer blandt medarbejderne og endelig udvikles nye typer af ejendomsservicemedarbejdere der løser særlige opgaver. Et eksempel er 'den grønne gårdmand'.

Den grønne gårdmand

'Den grønne gårdmand' var et forsøg og et resultat af et miljøhensyn og en bevidst miljøpolitik. Det satses der ikke på i samme omfang i dag og det er der umiddelbart heller ikke planer om at satse på i fremtiden.

Graden af specialisering vil afhænge af arbejdspladsens størrelse og arbejdets organisering. På de små arbejdspladser hvor en ejendomsservicemedarbejder arbejder alene eller i et par, er der kun begrænsede muligheder for specialisering. Specialisering vil primært ske på større arbejdspladser, fx med flere forskellige fag eller uddannelser repræsenteret blandt ejendomsservicemedarbejderne, eller hvor der organisatorisk sker en samling af specialiserede funktioner, fx af varmemestre i et geografisk område dækkende flere institutioner eller afdelinger.

Udlicitering

En anden form for specialisering af ejendomsservice er at udlicitere den til private servicevirksomheder. Ved siden af rengøringsområdet synes opgaver inden for ejendomsservice at være nye forretningsområder for private servicevirksomheder. Her tilbydes løsning af opgaver af specialuddannede medarbejdere der har gennemført en intern uddannelse, gennemført AMU-kurser eller har gennemført uddannelsen som ejendomsservicetekniker. De private servicevirksomheder benytter altså samme typer uddannelser som boligelskaber og institutioner.

Hvilke opgaver er det så som udliciteres? De opgaver som især nævnes, er fysisk belastende opgaver som snerydning, græsslåning og andre udendørsopgaver som ukrudtsbekæmpelse, storskraldshåndtering mv.

Inden for institutionsområdet ser vi eksempler på at interne og eksterne post-opgaver overtages af Post Danmark og vagt og overvågningsopgaver der tidligere blev varetaget af tekniske serviceledere, fx ved halballer mv overtages af private vagtselskaber.

Det er karakteristisk for de arbejdsopgaver der udliciteres i dag at man rimelig præcist kan afgrænse, beskrive og fastlægge omfanget af dem og dermed prissætte dem.

Grænser for udlicitering?

Som vi tidligere har beskrevet, er løsningen af de praktisk-tekniske arbejdsopgaver samtidig en synliggørelse af ejendomsservicemedarbejderen og dermed ud-

gangspunkt for et møde mellem medarbejder og beboer, bruger, elev m.fl. og i virkeligheden afsæt for en væsentlig del af den sociale funktion som ejendomsservicemedarbejderen også har. Spørgsmålet er om udlicitering af græsslåning, snerydning, post og eventuelt andre opgaver vil vanskeliggøre dette møde.

Samspil med håndværkere

Ud over de nævnte praktiske opgaver kommer opgaver som er knyttet til at modtage og hjælpe eksterne håndværkere som for eksempel skal lukkes ind i lokaler eller have en hånd med, fx til at installere en ny vaskemaskine, holde en stige mv.

Der er som allerede nævnt et betydeligt samspil med brugergrupper som skal udføre opgaver, fx i institutioner hvor lærere, elever og forældre deltager aktivt i at vedligeholde lokaler og bygninger. Samspelet med både håndværkere og brugergrupper forudsætter gode evner til at samarbejde og sætte sig ind i brugergruppernes ønsker og behov.

Arbejds miljø

Der kræves ofte en god fysik til jobbet som ejendomsservicemedarbejder, og disse opgaver er især knyttet til løsningen af de håndværksmæssige arbejdsopgaver.

Arbejdstilsynet har peget på betydningen af det fysiske og psykiske arbejdsmiljø hvor ejendomsserviceområdet ifølge Arbejdstilsynet¹ er en af 10 nye særlig farlige jobgrupper som arbejdstilsynet sætter fokus på.

Området er ifølge arbejdstilsynet karakteriseret ved høj dødelighed, selvvurderet højt sygefravær, stor udstødning og arbejdsmiljøproblemer i form af psykisk belastning (manglende indflydelse, voldsrisiko, alenearbejde, ubekvemme arbejdstider, ensformighed), ergonomi (tunge løft, akut overbelastning), ulykker (fald, arbejde med kemiske stoffer) og høreskader.

Disse arbejdsmiljømæssige forhold inden for ejendomsserviceområdet indebærer at arbejdsmiljø og sikkerhed er centrale fokuspunkter i det daglige arbejde.

Ejendomsservicemedarbejderne har også et ansvar for andres arbejdsmiljø der må overvejes i forbindelse med fx indkøb af maskiner, materialer, værktøj mv. Flere får generelt ansvar for organiseringen af arbejdet og arbejdsmiljøet i den enkelte institution eller boligforening.

Administrative opgaver

De fleste administrative opgaver løses i boligadministrationen af forretningsførere, inspektører og administrative medarbejdere. I kommuner eller kommunale institutioner af administrative medarbejdere og ledere.

1 Ekstern afrapportering af indsatsen: Tilsyn med ejendomsfunktionærer og pedeller 2003-2004.

Imidlertid er der en række administrative arbejdsopgaver som enten allerede varetages af ejendomsservice-medarbejdere, eller må forventes at blive lagt ud til ejendomsservicemedarbejdere.

De administrative arbejdsopgaver som bl.a. er pålagt varmemestre og serviceledere, omfatter fx

- Budgetgennemgang
- Kontrol af regninger, og fremlægge rekvisitioner og regninger for bestyrelsen
- Bogføring
- Varmeaflysning
- Udarbejdelse af administrative forretningsgange
- Vedligeholdelseslister
- Registrering af køleskabe, komfurer og andre materialer mv
- Syn af boliger – udarbejde tilstandsrapporter
- Flytterapporter
- Indberetninger af fejl og mangler
- Projektstyring af mindre renoveringsopgaver
- Udarbejde tilbud på mindre opgaver
- Skadesanmeldelser
- Tyverianmeldelser

I fremtiden vil de administrative opgaver sandsynligvis også vokse. Især for gruppen af varmemestre/serviceledere, og på arbejdspladser hvor ejendomsservicemedarbejdere arbejder enten alene eller parvist, vil alle få flere administrative opgaver. På de mindre arbejdspladser er der brug for at ejendomsservicemedarbejdere kan løse alle arbejdsopgaver, også selv om der eksisterer en arbejdsdeling mellem en varmemester/serviceleder og en medhjælper. Medhjælperne må kunne klare det hele for at kunne overtage ifm sygdom, ferie mv. I de større enheder er der en skarpere og mere formel arbejdsdeling.

Opgaver 'drypper' ned

I takt med at inspektører/ledere får ansvar for flere større vedligeholdelsesopgaver, forventes det at varmemestrene/servicelederne overtager ansvaret for styring af mindre projekter, fx op til 200.000 kr. Det kan være opgaver omkring facaderenovering, vinduesudskiftning mv. Opgaverne består i at udbyde opgaver, føre tilsyn med opgavernes under udførelsen og udarbejde et regnskab der forelægges boligforeningen/bestyrelsen/ledelsen.

IT decentraliserer

Mængden af administrative arbejdsopgaver og udbredelsen af disse vil afhænge af om boligselskaber og institutioner vælger en centralisering eller en decentralisering af opgaverne. En sandsynlig løsning er at intra- og internetbaserede løsninger bliver mere udbredte i fremtiden hvor en central administrativ enhed kan trække på decentralt indtastede oplysninger. Rapportudtræk vil blive en decentral mulighed, men en central

opgave.

Løsningen af de administrative opgaver kan ændre form i takt med at der udvikles it-løsninger i boligselskaberne, fx i form af it-systemer der kan anvendes til nøglesedler, budgetter, flytterapporter, elektroniske rekvisitioner, lønsedler. Generelt breder pc-alderen sig også til boligselskabernes kældre hvor det er slut med 'gule sedler' nu hvor alle vicevært- og pedelkontorer har fået pc'er.

Syn af boliger

Boligsyn er en af de administrative opgaver som især gruppen af varmemestre tager sig af. Denne opgave er ofte konfliktstof hvor ejendomsservicemedarbejderen står i et skisma mellem beboeres og boligselskabets økonomiske interesser. Løsningen af opgaven er umiddelbart knyttet til at følge en bestemt procedure og anvende nogle bestemte synsskemaer som udarbejdes af de enkelte boligselskaber.

Syn af boliger er imidlertid ikke blot en administrativ opgave. Det er også en opgave der kræver sociale kompetencer hvor det er at kunne indgå i en dialog med beboere og at foretage en åben og rimelig forhandling som grundlag for en vurdering af misligholdelse mv, er vigtig. Denne situation kræver både kendskab til regler og administrative procedurer, evne til ensartede praktiske vurderinger samt konduite og evne til at forstå og sætte sig ind i en beboers situation.

Serviceopgaver

I stillingsbeskrivelser nævnes 'at yde service' som en af de opgaver som ejendomsservicemedarbejderen også skal varetage. Derfor stilles også krav om at være serviceminded, at være 'fleksibel og udadvendt', at være 'imødekomende og samarbejdsvillig' og det nævnes at man skal være god til 'at omgås unge mennesker' og 'god til at bevare overblikket – også i pressede situationer'. Hvad denne service består i er ikke umiddelbart til at se, men opgaverne stiller krav til ejendomsservicemedarbejderens personlige kompetencer.

Servicebegrebet er et vidt begreb der i denne sammenhæng dækker over opgaver som er meget praktiske og andre som er af social art. Det er karakteristisk at mange serviceopgaver ikke er nedskrevne og ofte er usynlige, men alligevel er opgaver alle ejendomsservicemedarbejdere udfører og som fylder meget i det daglige arbejde.

Vejledning

En af de synlige og konkrete, servicebetonede opgaver er at vejlede beboere og brugere om deres rettigheder og pligter, fx i forbindelse med ind- og udflytning, brug af lokaler mv. Det kan også dreje sig om vejledning i hvordan bebyggelsen og grønne områder skal benyttes,

fx simple ting som at fortælle hvordan omklædningsrum eller klasseværelser efterlades, at man altså ikke smider affald ud af vinduet eller smider en madras i nedfaldsskakten.

Konsulent

I takt med at flere opgaver inden for både bolig- og institutionsområdet overlades til pårørende og brugergrupper, får ejendomsservicemedarbejderen flere vejledende funktioner. Nogle taler om at ejendomsservicemedarbejderen bliver en konsulent for brugergrupper fx i forbindelse med at fx forældre maler lokaler eller foretager mindre vedligeholdelsesarbejder på institutioner og idrætsanlæg mv. *"Det er ikke noget man har fået en særlig træning i, man gør det bare"*, som en af workshopdeltagerne har udtrykt det.

Praktiske serviceopgaver

Ejendomsservicemedarbejdere påtager sig en række forskellige praktiske, servicebetonede arbejdsopgaver når de alligevel er inde i en lejlighed, hos en beboer i en institution eller i et værksted på en skole. Det viser vores tre eksempler.

En del beboere har et stort behov for få ordnet praktiske opgaver i lejlighederne - udover de opgaver som ejendomsservicemedarbejderen formelt er ansat til at løse. De bliver bedt om at sætte gardinstænger op, hjælpe med at samle et IKEA skab, foretage daglige indkøb mv. Inden for institutionsområdet er der mange mindre opgaver i forhold til børn og unge. Inden for institutionsområdet kan det være at lappe børnenes cykler, at klippe en cykellås over når nøglen til låsen ligger der hjemme, stille beboernes ure eller inddrage udviklingshæmmede børn i havearbejde på en institution.

I dag udføres disse opgaver som en del af den daglige service, men uformelt og lidt tilfældigt. Nogle får hjælp, andre afslås hjælp. Det kan afhænge af hvem der spørger og hvem der spørges. Spørger man på et ejendomskontor, får man måske afslag, men griber man lige fat i en ejendomsservicemedarbejder/servicemedarbejder og denne har tid, løses opgaven. Som en af deltagerne har sagt: *"Servicefunktionerne er det kit der skaber sammenhold. Vi hjælper de gamle og svage uanset hvad de spørger om, og det har vi altid gjort"*.

Den sociale vicevært

Et konkret eksempel på nogle af disse serviceprægede opgaver kan ses klart i forsøget med 'Den sociale vicevært' i AKB's ældreboliger i Kongens Enghave. 'Den sociale vicevært' er ligesom 'den grønne gårdmand' en specialisering blandt ejendomsservicemedarbejdere, etableret som et forsøg ud fra en erkendelse af at der er behov for at disse opgaver bliver løst. Den sociale vicevært løser opgaver som er meget generelle og som også ejendomsservicemedarbejderne deltager i løsnin-

gen af.

Oprindeligt var 'den sociale vicevært' ikke tænkt som en specialisering, men som en rolle som en ejendomsservicemedarbejder kunne udføre. Mangel på resurser og tid førte dog til at den sociale vicevært blev etableret som en særlig opgave med støtte fra socialministeriets puljemidler.

Den sociale vicevært udfører opgaver som man i gamle dage fik 'naboen, ungerne i gården eller svigersønnen til at hjælpe sig med'. Det kan bl.a. være småindkøb, indstille kanalerne på tv, skrue brillestangen på plads igen, have styr på recepter og medicin, skaffe hjælpemidler til transport, hjælpe med flytning og ombetrækning af møbler mv. Erfaringen er at den sociale vicevært giver tryghed.

En anden grund til at en ejendomsservicemedarbejder påtager sig praktisk betonedede serviceopgaver og at de tager til, er nedskæringer på det sociale område, fx ved begrænsninger i hjemmehjælpen. Ejendomsservicemedarbejderen er i det daglige med til at holde øje med de ældre, løbe et ærinde, opgaver som tidligere blev udført af en hjemmehjælper, men som nu er begrænset. Ejendomsservicemedarbejderen træder i disse tilfælde til som frivillig eller uformel støtte fordi beboere og brugere har et behov for det.

Sociale opgaver

Det er vigtigt at understrege at de sociale opgaver er opgaver der dukker op alle steder, både i boligforeninger og inden for institutionsområdet. Inden for institutionsområdet er det en udfordring at få plads til at udfolde de sociale og serviceprægede opgaver i et ofte stærkt effektiviseret arbejde.

Det er imidlertid ikke alle steder omfanget af disse opgaver er lige store. Det afhænger af fx beboer- eller brugersammensætningen de enkelte steder. Er der eksempelvis i en boligforening mange ældre, mange indvandrere, mange narkomaner, alkoholikere eller psykisk syge, er omfanget af sociale opgaver sandsynligvis store.

De sociale og serviceprægede opgaver kan let tage overhånd, og som en af ejendomsservicemedarbejderne siger: *"Du må lægge en linie, vise konduite. Du må kunne agere i situationen, men også venligt kunne udskyde en snak når den ikke lige er afgørende"*.

Håndtere forskellige slags brugere

Inden for både institutions- og boligområdet drejer det sig om at kunne tackle alkoholikere, narkomaner og psykisk syge og vide hvornår man blot skal lytte, og hvornår der er brug for en hjælpende hånd eller et trøstende ord for at hjælpe, men også i nogle tilfælde for at tale en lettere oprevet eller uligevægtig person ned.

Kulturmødet

Kulturmødet omtales af alle deltagere som en stor udfordring. Det drejer sig ikke kun om forholdet mellem danskere og indvandrere, men om mødet mellem forskellige kulturer. Det kan dreje sig om hvordan man opfører sig i en dansk boligblok, fx hvordan man bruger en emhætte, hvor man smider sit affald mv. Det kan også dreje sig om problemer i form af hærværk, tyverier mv. i institutioner og på skoler.

En generel vurdering siger at de sociale opgaver hvor kulturmødet er i centrum omfatter ca 35-40 pct af boligområderne, mens problemer med og mellem etniske grupper ikke har så stor en plads i flertallet af beboelserne eller inden for institutionsområdet.

Kulturmødet er også aktuelt når ejendomsservicemedarbejderen skal betjene flere forskellige institutioner med forskellige kulturer og brugergrupper, fx på rådhus, biblioteker, skoler og daginstitutioner.

Aktiviteter

Udover de nævnte serviceopgaver som den sociale vicevært udfører, bruger ejendomsservicemedarbejderen i dag tid på fx at tyde breve fra boligselskabet eller det offentlige, tage kontakt til kommunen, og deltage i boligaktiviteter som fester, bankospil mv. I disse aktiviteter kan ejendomsservicemedarbejderen have en deltagende og en praktisk planlæggende rolle.

Social førstehjælp

For at kunne medvirke i løsningen af de mange serviceprægede og sociale opgaver, må ejendomsservicemedarbejderne etablere samarbejde med de professionelle aktører på området. Ejendomsservicemedarbejderne kan være frontgruppen der udfører social førstehjælp, men må vide hvor der er hjælp og støtte at hente. Det kan være fra kolleger og ledere i egen organisation, men i høj grad også fra eksterne aktører, institutioner mv.

Såvel det at der i dag findes socialrådgivere i nogle boligselskaber som Byudvalgets projekt med ansættelse af beboerrådgivere er et tegn på at de boligsociale opgaver kræver særlige ressourcer og kompetencer som ikke kan løses som en sideopgave til ejendomsservice.

Der er behov for en professionalisering af disse sociale opgaver som ikke kan løses af ejendomsservicemedarbejderen alene, men ofte kræver et samspil med andre professionelle faggrupper - politi, kommunens socialrådgivere, skattefolk, skolelærere og pædagoger, læger og sygeplejersker m.fl.

Samspil med disse andre faggrupper kræver ikke blot evne til at kommunikere med disse, men også evne til at skabe et lokalt netværk der ud fra et helhedsperspektiv kan bringes i spil i forhold til de boligsociale problemer.

Overvågning

Der er generel enighed om at der for at skabe tryghed er behov for mere overvågning på offentlige institutioner i de socialt belastede områder. Overvågningen kan foretages af vagthold der patruljerer i området, og fordelene ved at det er ejendomsservicemedarbejdere der løser disse opgaver, er at de både kender beboerne og bebyggelsen. Ulempen kan være at ejendomsservicemedarbejdere bliver udsat for trusler og vold når og hvis de anmelder personer der ikke har rent mel i posen.

En anden form for overvågning kan ske ved opsætning af kameraer. Denne opgave kan løses af vagter i en vagtcentral, men også her kan det være en fordel at overvågningen foretages af den lokalkendte ejendomsservicemedarbejder.

Det viser et eksempel hvor en ejendomsservicemedarbejder i forbindelse med et butikstyveri fik et signalment af en person som han genkendte, fik fat i fyren og fik ham til at gå tilbage til butikken, aflevere det stjalne og give en undskyldning. Dermed var den sag ude af verden.

Teknologi og arbejdsorganisering

Ejendomsservicemedarbejderen anvender i det daglige arbejde en række maskiner og værktøj. Spørgsmålet er hvordan den teknologiske udvikling vil se ud i fremtiden?

Et andet spørgsmål er hvordan arbejdet er organiseret. Arbejder ejendomsservicemedarbejderen alene eller sammen med andre? Hvordan vil arbejdsorganiseringen se ud i fremtiden og hvordan vil opgaverne blive fordelt på de enkelte medarbejdergrupper? Disse spørgsmål vil vi se på i det følgende.

Den teknologiske udvikling

Ejendomsserviceområdet anvender motordrevne maskiner, fx til snerydning og græsslåning, en hel del mindre maskiner, fx kædesav, boremaskine, slibemaskine, alle mulige former for håndværktøj og pc'ere med tilhørende IT-værktøjer.

Der synes generelt ikke at ske store ændringer på det teknologiske område hvad angår maskiner og håndværktøj. Omfanget af opgaverne forventes heller ikke at blive reduceret, om end der kan ske en arbejdsdeling således at snerydning og græsslåning i et vist omfang udliciteres til eksterne entreprenører og private

Maskiner og værktøj

servicevirksomheder.

IT-teknologi

Det teknologiområde hvor der forventes at ske størst ændringer på er i anvendelsen af pc'ere og forskellige IT-værktøjer. I dag findes der pc'ere på de fleste arbejdspladser, men spørgsmålet er om de anvendes og hvilke opgaver de anvendes til.

I takt med at de administrative arbejdsopgaver øges og bliver bredt ud til en større gruppe af medarbejdere, vil stort set alle ejendomsservicemedarbejdere komme i berøring med at skulle sende post (e-mail) og skulle foretage søgninger på nettet. De skal endvidere kunne forstå de IT-systemer (fx E-bolig) som udvikles til arbejdspladserne, kunne hente informationer fra et intranet (fx en kommunes) og udfylde time- køre- og andre sedler mv.

På institutionsområdet drejer det sig også om at varetage opgaver ift vedligeholdelse af it og Av-udstyr.

Arbejdsorganisering

Organiseringen af arbejdet drejer sig om hvordan ejendomsservice er en del af boligselskabers og kommuners administration og drift, og om hvordan udførelsen af det daglige arbejde er organiseret.

Fusioner

Ønsket om at effektivisere driften har sat en organisationsudvikling i gang som forventes at indebære flere fusioner mellem boligselskaberne. Således har AKB og KAB netop indgået et strategisk partnerskab med henblik på at skabe bedre og billigere boliger og service.

Professionel drift

Andre former for samarbejde med henblik på at danne fælles administrationselskaber kan tænkes at se dagens lys i den kommende tid. Disse forsøg på at samle administrationen giver mulighed for skabe en effektiv og professionel organisation og for at give en øget gennemsigthed af hvilke ydelser der leveres til beboere og brugere.

Inden for institutionsområdet vil der med strukturreformen og de nye storkommuner udvikle sig større administrative enheder og ofte vil ejendomsserviceområdet blive flyttet fra en nuværende institutions eller skoleforvaltning til at høre ind under en teknisk forvaltning.

Centralisere

Et led i denne udvikling er tillige ønsket om at centralisere visse funktioner eller opgaver. Flere ledere og interviewpersoner har talt om at samle ejendomsservicemedarbejdere i centre der samtidig dækker flere lokalområder, afdelinger eller institutioner. Det kan være alle funktionærer eller specialister, fx varmemestre. En sådan organisering kan sikre effektiviteten,

men kan også bidrage til at den enkelte ejendomsservicemedarbejder mister den sociale føling med sit eget område.

Centralisering er dog kun en mulighed i større boligforeninger og i kommuner hvor specialister kan dække flere afdelinger eller institutioner.

Inden for institutionsområdet opleves en stor centralisering af opgaver inden for ejendomsservice og med større enheder, fx i forbindelse med den nye strukturreform kan der komme ekstra ledelseslag ind i organisationen.

Etablering af team

Ejendomsservicemedarbejdere arbejder meget alene. Ofte har en eller to ejendomsservicemedarbejdere ansvaret for en blok, et sportsanlæg, en skole mv. På større arbejdspladser er ejendomsservicemedarbejdere ofte organiseret i et samlet team der kan sikre at opgaverne bliver løst ifm ferier, sygdom mv og når der er behov for hjælp til større (fx storskrald) eller vanskelige opgaver. Der er en klar tendens til at etablere par eller teams der selv planlægger og tilrettelægger det daglige arbejde.

Strukturreformen vil med større enheder fremme etablering af serviceteams der fx dækker børnehaver, skoler, idrætsanlæg, plejehjem mv. Hermed bliver den samlede mængde opgaver bred, men effektiviseringer og en manglende personlig tilknytning til bestemte institutioner – og dermed beboer og brugergrupper - vil ifølge flere workshopdeltagere give mindre tid til social kontakt.

Etablering af velfungerende team forudsætter at de enkelte team får uddelegeret både ansvar og indflydelse på at udføre opgaverne. En sådan udvikling forudsætter at inspektører eller serviceledere er villige til at give ansvaret fra sig. Fra lønmodtagerside efterlyses en generelt øget vilje til at ledelsen overlader et større ansvar til det enkelte team.

Selv om ejendomsservicemedarbejderne indgår i et team, udføres mange opgaver selvstændigt og alene og det betyder at ejendomsservicemedarbejderen selv må planlægge en væsentlig del af dagligdagen. I boligafdelinger indmeldes visse serviceopgaver i lejlighederne ofte centralt til ejendomskontoret og planlægges til bestemte dage i ugen. Udover disse opgaver eksisterer en liste over faste daglige opgaver.

Andre opgaver er mere ad hoc prægede eller pludseligt opståede problemer som kræver handling her og nu. Ejendomsservicemedarbejderen må derfor selv holde styr på tid og opgaver og bliver ofte afbrudt i de planlagte opgaver.

Behov for erfaringsudveksling

Der er et generelt behov for at ejendomsservicemedarbejdere mødes og udveksler erfaringer om deres arbejde. På større arbejdspladser, fx i større boligafdelinger, kan der være ugentlige fællesmøder hvor ejendomsservicemedarbejdere, serviceassistenter og administrative medarbejdere mødes og udveksler information og erfaringer.

På mindre arbejdspladser er denne mulighed ikke umiddelbart til stede og der efterlyses møder på tværs af mindre boligafdelinger og på tværs af institutioner for at dele viden og udveksle erfaringer. Det kan være helt praktisk at få viden om hvor man kan låne noget specialværktøj så hver afdeling/institution ikke skal have hele udvalget af specialværktøj.

Gårdmænd på tværs

Hvor de sociale problemer er særligt store og hvor konflikthåndtering er en del af det daglige arbejdsmiljø, er der behov for mere tværfaglig udveksling og på A-mager har ejendomsservicemedarbejderne organiseret dette samspil i et forum 'gårdmænd på tværs'. Her er samspillet med den lokale beboerråd giver et væsentligt læringselement der bidrager til udvikling af værktøjer til at mestre de sociale problemer og kultur mødet.

Det er en klar forventning at behovet for tværfaglighed og behovet for at mødes på tværs af boligafdelinger/institutioner mv vil stige i fremtiden.

Samspil med bruger- og beboerdemokrati

Ejendomsservicemedarbejdere har i boligområderne et tæt samspil med beboerdemokratiet, med andre faggrupper, med hinanden og med lokale myndigheder. Ligeledes har institutionsområdet et samspil med bestyrelser, brugerråd de mange der benytter institutionerne.

Samspillet med bestyrelse og blokråd er tæt omkring økonomi men også i forhold til uden- og indendørs vedligeholdelse. Her drøftes mindre projekter der skal imødekomme hærværk, fx at fjerne større buskadsler til fordel for mindre buske der kan hindre skjulesteder, eller forskønnelsesprojekter med at lægge natursten eller opsætte blomsterkasser på en måde så ejendomsservicemedarbejdere kan komme til med maskiner og redskaber. Det kræver tålmodighed og overtalelsesevne at overbevise en bestyrelse om den rigtige placering af blomsterkasserne så de både forskønner og ikke står i vejen når ejendomsservicemedarbejderen skal slå græs.

Inden for institutionsområdet er det ligeledes vigtigt at sikre at beslutningstageres vurderinger af service og hvilke opgaver der skal prioriteres også afspejler brugernes vurderinger.

Rekruttering af medarbejdere

I stillingsopslag efterlyses både faglærte og ikke-faglærte. Der efterlyses i mange tilfælde 'håndværkere', i nogle tilfælde direkte faglærte med uddannelsen som ejendomsservicetekniker, mens der i andre tilfælde efterlyses medarbejdere med erfaring og hånddelag for løsning af praktiske opgaver, flair for praktiske løsninger, et godt hånddelag mv.

Mange erfarne håndværkere

Det praktiske og håndværksmæssige er den faglige kerne i stillingsopslagene. Derfor er der blandt ansatte ejendomsservicemedarbejdere mange håndværkere og ikke-faglærte med tidligere erfaringer inden for håndværksfag.

Især er der blandt de beskæftigede i dag mange modne håndværkere hvoraf nogle er trætte af akkordarbejde eller er nedslidte og derfor ønsker et stabilt og mindre fysisk belastende arbejde.

Der er stor enighed om at rekruttering af nye medarbejdere fortsat vil omfatte både faglærte med forskellig håndværksmæssig baggrund og ikke-faglærte. Antallet af ejendomsserviceteknikere vil blive øget, men ikke alle har behov for eller mod på en faglært uddannelse. Tilgangen til merituddannelsen blandt de ikke-faglærte, beskæftigede ejendomsservicemedarbejdere vil i høj grad være afhængig af om der vil være tilstrækkeligt med relevante arbejdsopgaver. I nogle virksomheder er holdningen at alle ikke-faglærte der er motiveret for merituddannelsen, kan få lov, mens andre virksomheder mener at kun enkelte skal have muligheden, afhængigt af de fremtidige opgaver. Holdningen er at en ejendomsservicetekniker skal kunne anvende sine kompetencer i sit daglige arbejde.

Behov for et generationsskifte

Gruppen af ejendomsservicemedarbejdere har en relativ stor andel af medarbejdere over 50 år. Inden for boligserviceområdet er næsten halvdelen over 50 år. Set i lyset af at 39 pct af ejendomsservicemedarbejdere inden for boligserviceområdet har en kort anciennitet på mindre end 5 år, sker rekrutteringen ofte blandt midaldrende mænd. Der er derfor ifølge interviewpersonerne behov for et generationsskifte, og mange ser gerne flere unge inden for området. I den sammenhæng er det værd at bemærke at antallet af kvinder er begrænset, men i støt stigning. De kvindelige ejendomsservicemedarbejdere er karakteriseret ved at være betydeligt yngre end mændene. Således er næsten halvdelen under 40 år.

Der findes ikke tal for beskæftigelsen inden for institutionsområdet, men det er den generelle vurdering at tendensen også gælder på institutionsområdet.

Behov for unge

Spørgsmålet er hvordan faget kan tiltrække de unge mænd og kvinder og her ser flere et behov for at virksomhederne må skabe individuelle karriereveje, gode og attraktive job med udviklingsmuligheder og at virksomhedernes uddannelsesindsats må ses i denne sammenhæng. Det er derfor op til de lokale ledelser i boligselskaber, kommuner mv at sætte fokus på job- og kompetenceudvikling.

Markedsføring

En af vejene frem er at blive bedre til at oprette praktikpladser og der kunne etableres en praktikpladsgaranti for de unge der gerne vil i gang med uddannelsen. Markedsføringen af erhvervsuddannelsen er godt i gang i dele af landet, bl.a. i Århus, mens andre dele af landet, herunder Københavnsområdet, endnu mangler en bredere markedsføring og en større indsats fra de faglige organisationers side. Dette gælder ikke blot erhvervsuddannelserne, men i høj grad også arbejdsmarkedsuddannelserne.

Ledige

En anden rekrutteringsvej er via gruppen af ledige der skal i praktik eller jobtræning, men her er problemet at kommuner og boligselskaber kun anvender kontanthjælpsmodtagere der er gratis og ikke forsikrede ledige fordi de kun har et løntilskud med. Det er især i gruppen af forsikrede ledige at kommuner og boligselskaber kan finde relevante håndværkere som kan løse de håndværksmæssige opgaver.

Tydeliggørelse

Et bud på hvordan man kan tiltrække nye medarbejdere – især de unge - er ifølge workshopdeltagerne at tydeliggøre specialiserings- og udviklingsmulighederne i jobbet. Uden udviklingsmuligheder bliver jobbet som ejendomsservicemedarbejder ikke attraktivt for de unge.

Deltagerne peger på at specialisering kan ske ved at synliggøre alle de opgaver som ligger i jobbet, herunder de serviceprægede og sociale opgaver. En sådan synliggørelse vil signalere at jobbet er mere end et praktisk, fysisk belastende job med lav status.

Tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

I det foregående er der nævnt en række arbejdsopgaver som i fremtiden vil få større vægt og større udbredelse. Der vil komme flere håndværksmæssige opgaver, der vil komme flere administrative arbejdsopgaver som skal løses via anvendelse af IT-værktøjer og der vil blive større synlighed omkring de serviceprægede opgaver.

Bredere job indebærer at der stilles nye krav til de kompetencer som en ejendomsservicemedarbejder skal være i besiddelse af.

Det drejer sig først og fremmest om de sociale kompetencer som en ejendomsservicemedarbejder må være i besiddelse af for at udføre de mange serviceopgaver herunder især de sociale og netværksopbyggende opgaver.

TAK'er

I den fælles kompetencebeskrivelse indgår to TAK'er: Bygningers drift og indvendige vedligeholdelse samt Udendørs vedligeholdelse af bygninger og pleje af udearealer. Indholdet i disse arbejdsmarkedsrelevante kompetencer svarer glimrende til forventningerne til den fremtidige udvikling i arbejdsopgaver, teknologi og arbejdsorganisering.

Det er væsentligt at bemærke at den sociale kontekst disse opgaver udføres i, fx i en beboers private hjem, ofte giver opgaven en særlig kulturel påvirkning, fx at tage skoene af før man går ind, eller er anledning til en social kontakt der kan være afsæt for vejledning eller personlig hjælp. Udskiftning af en pakning i en vandhane er sjældent blot en teknisk opgave.

Synliggørelse af social service

Der er generel tilslutning til at de mange serviceprægede og sociale opgaver skal synliggøres. Det bør derfor overvejes hvordan disse serviceopgaver kan blive synliggjort i den fælles kompetencebeskrivelse. Der er flere muligheder. En af mulighederne er at skrive serviceaspektet ind i de to eksisterende TAK'er. En anden mulighed er at udforme en ny selvstændig TAK.

Revision af TAK

Fordelen ved at udforme en ny TAK er at serviceaspektet bliver synliggjort og gjort til et selvstændigt kompetenceområde hvortil der kan knyttes uddannelsesmål. Ulempen er at serviceaspektet bliver selvstændiggjort og ikke knyttet til den håndværksmæssige kontekst som opgaverne ofte udføres i. På den anden side indeholder serviceopgaverne også en række praktiskbetonede og sociale opgaver som kan planlægges og udføres selvstændigt som specialiserede funktioner, jf fx

'den sociale vicevært'.

I det følgende vil vi anbefale at der ikke udarbejdes en selvstændig TAK, men at nedenstående skrives ind i de to eksisterende TAK'er.

Kompetencens indhold

Ejendomsservicemedarbejderen kan

- udføre generelle serviceopgaver
- have kendskab til mange målgrupper af brugere/beboere, fx narkomaner, alkoholikere, psykisk syge, ældre, enlige osv.
- løse rimelige praktiske serviceopgaver efter behov
- håndtere konflikter mellem forskellige beboer-/brugergrupper.
- samarbejde med lokale aktører, fx politi, kommune, skole m.fl.
- bidrage til at skabe netværk mellem beboer-/brugergrupper indbyrdes og med lokale aktører.

Teknologi

Ejendomsservicemedarbejderen benytter forskellige former for IT til registrering af omfanget af serviceopgaver, registrering af særlige problemer, hærværk, tyveri mv og eventuelt overvågningsudstyr i forbindelse med kameraovervågning af institutioner. Hertil kommer reparation og betjening af andet it- og Av-udstyr.

Særlige kvalifikationskrav

Ejendomsservicemedarbejdere skal

- være bekendt med servicebegrebet og hvad god service er
- kunne håndtere vanskelige situationer mellem forskellige beboer- og brugergrupper
- have kendskab til beboeres og brugeres særlige problemer (alkoholikere, narkomaner, psykisk syge, demente, ensomme mv)
- have empati og kunne sætte sig ind i andre menneskers situation
- kunne lytte og føre en dialog (fx tale en person ned)
- kende sine egne og arbejdspladsens grænser for kontakt med beboere/brugere.

Fremtidige uddannelsesbehov

Forventningerne til de fremtidige arbejdsopgaver og kompetencer påvirker de fremtidige behov for efter- og videreuddannelse.

Der er generel enighed om at det eksisterende udbud af AMU-uddannelser er dækkende hvad angår uddannelser der kan dække de teknisk-faglige kurser. Der er samtidig enighed om at det eksisterende udbud ikke dækker behovet for 'bløde kurser', dvs kurser der er rettet mod service og løsning af de sociale opgaver, herunder tackling af kulturmødet.

Inden vi går over til de fremtidige behov for arbejdsmarkedsuddannelser inden for den fælles kompetencebeskrivelse, vil vi kort beskrive det eksisterende uddannelsesudbud og den eksisterende uddannelsesaktivitet.

Der er behov for et større fokus på dansk, læse/skrive og evt it på alle faglige kurser, fx at skrive arbejdspladsbrugsanvisninger på AMU-kurser.

AMU

Eksisterende uddannelsesstilbud

Undervisningsministeriets dynamiske statistisk viser at det samlede omfang på årsbasis er ca 3.300 kursister regionalt fordelt således at Københavns Tekniske Skole har over halvdelen (57 pct) af kursisterne. Ser vi på den samlede aktivitet målt i kursusuger, har der været en støt stigende udvikling i perioden 2001-2004, fra 2014 i 2001 til 2549 i 2004, svarende til en samlet stigning på 27 pct eller en gennemsnitlig årlig stigning på 9 pct.

Over halvdelen af kursisterne (53 pct) har en forudgående erhvervsuddannelse, mens flere end hver tredje (39 pct) er uden kompetencegivende uddannelse. Kursisterne er næsten alle (92 pct) mænd, og næsten halvdelen (48 pct) er over 45 år.

Når vi ud fra Undervisningsministeriets dynamiske uddannelsesdatabase ser på hvilke kurser der anvendes mest, er det (alle med mere end 100 kursister):

- Institutions- og boligservice
- Ejendommens tekniske installationer
- Maskiner og miljø i boliger og institutioner
- Drift og vedligeholdelse af ufyrede varmeanlæg
- Indretning og vedligeholdelse af legepladser
- Affaldshåndtering
- Ejendommens vedligeholdelse
- Faglig regning og matematik

- Pleje af grønne områder

Ser vi på kurser der kun anvendes i begrænset omfang, er det (antal kursister under 100):

- Ventilation og indeklima
- Syn af boliger, råderet, vedligeholdelsesordninger
- Ventilation og indeklima - ejendomsservice
- Udendørs tekniske hjælpemidler
- Indendørs tekniske hjælpemidler
- Anvendelse af PC brugerprogrammer på jobbet
- Anvendelse af brancherelateret IT-programmel
- Interkulturel kompetence i jobfunktionen

Resten af de uddannelsesmål der er indeholdt i den fælles kompetencebeskrivelse, anvendes stort set ikke.

Undervisningsministeriets talmateriale giver ikke mulighed for at vurdere hvor mange kursister med job inden for ejendomsservice der benytter 'bløde' kurser som fx 'Kommunikation og konflikthåndtering'. De tal undervisningsministeriet offentliggør for dette kursus, omfatter hele serviceområdet. De 'bløde' uddannelsesmål tilbydes til brede fag eller brancher, men vi ved fra interviewpersoner og workshopdeltagere at de efterspørger og benytter 'bløde' kurser.

Ud fra den faktiske anvendelse af de aktuelt tilknyttede mål kan der være behov for at revurdere listen over uddannelsesmål.

Brugen af AMU er dog ikke så stor som flere deltagere kunne ønske. De mange ældre ejendomsservicemedarbejdere er en del af forklaringen på den manglende efteruddannelse. Det er en udbredt opfattelse blandt erfarne ejendomsservicemedarbejdere at de ikke har behov for efteruddannelse og de får lov til at have denne opfattelse fordi efteruddannelse ofte er frivillig. Der tages et vidtgående hensyn til den ældre ejendomsservicemedarbejder der alligevel vil forlade jobbet inden for en kortere årrække og selv føler sig tilstrækkeligt kvalificeret til at udføre jobbet.

Et andet forhold der kan spille ind, er at virksomhederne tidligere ikke har gennemført en systematisk uddannelsesplanlægning. I dag holder mange arbejdspladser i overensstemmelse med mønsteroverenskomsten årlige MUS-samtaler hvor uddannelse indgår som et centralt element, og medarbejderne får kataloger med kursustilbud til gennemsyn. Det kan dog være et problem at komme på kursus hvis der kun er 5.000 i årligt uddannelsesbudget til deling mellem 4 medarbejdere. I de større boligafdelinger synes holdningen generelt at være den at der er økonomiske midler til den nødvendige efteruddannelse som ledelse og medarbejdere bliver enige om.

Inden for institutionsområdet oplever medarbejderne at det kan være vanskeligt at være væk fra arbejdet. Her kan rotationsprojekter være en løsning for at sikre muligheden for efteruddannelse og en fortsat - og fremtidig - bemanning af opgaverne.

Et tredje forhold er at der generelt er behov for at sætte fokus på kompetenceudvikling som et element i en strategi for at skabe udviklende arbejdspladser. Der er her behov for at ledelserne får mere fokus på kompetenceudvikling og på at skolerne bliver mere opmærksomme på behovet for kompetenceudvikling generelt, herunder behovet for efter- og videreuddannelse. Nogle boligselskaber og kommuner har en pakke af uddannelser som de tilbyder nyansatte.

Andre leverandører

Ikke alle uddannelsesbehov løses ifølge boligselskaber og institutioner bedst af AMU. Boligselskaber og institutioner benytter sig også af en række andre kursusudbydere (fx BL, kommuner, den sociale højskole mv). Fx er der behov for flere kurser for mellemledere. Det kan være kurser på den kommunale højskole i økonomi, ledelse, kommunikation og konflikthåndtering – specifikt tilpasset behovene i afdelingen. Endelig anvendes leverandørkurser, fx i brandsikring, fjernvarme, vaskemaskiner mv. Fordelen ved eksterne kurser er at man møder folk fra andre arbejdspladser hvor der er mulighed for at udveksle erfaringer på tværs af institutioner og kommuner, og den individuelle tilpasning af kurserne til bestemte institutioner skaber en fælles baggrund tilpasset konteksten.

Virksomhedskurser

Kommuner og boligselskaber etablerer også deres egne interne kurser i it, måleraflæsning, kurser i legepladssikkerhed samt psykiatriske sygdomme som demens mv. Disse kurser er skræddersyede til netop deres it-systemer, deres procedurer for måleraflæsning, deres regler for legepladssikkerhed mv og de psykiatriske sygdomme som ejendomsservicemedarbejdere kommer i kontakt med. Kurserne udbydes ofte generelt for alle faggrupper, og uddannelsen er derfor afsæt for tværfagligt samarbejde.

De større arbejdspladser inden for de to områder etablerer samtidig deres egen interne uddannelse. Fx har flere større kommuner etableret en grundpakke der kombinerer AMU-forløb med interne kurser. De bruger også eksisterende vagt- og sikkerhedskurser som lukkede hold for at sikre at uddannelserne bliver tilpasset egne medarbejdere, fx til de ejendomsservicemedarbejdere der har lukkevagter på skoler og institutioner.

Boligselskaberne benytter ofte egne ledere som lærerkræfter for at sikre at hverdagen bringes ind, og undervisningen bliver 'hverdagsrelateret' så den efterfølgende kan bruges i praksis. Praksisnær kompetenceud-

vikling synes også at være på vej ind her. Boligselskaberne udbyder sine egne synskurser omfattende både regelgrundlag og vurdering af konkrete eksempler på syn hvor. For at sikre en 'hverdagsrelatering' bruges egne ledere, og oplæring sker i konkrete synssituationer med de konflikter og mulighed for klager som synet kan afstedkomme mellem beboere og boligselskab.

Der er derfor grundlag for at overveje hvordan et synskursus i AMU-regi kan kombineres med en konkret oplæring i beboelsen, fx via en erfaren varmemester.

BL's kurser

Boligselskabernes Landsforening udbyder også en række kurser. Kurserne retter sig kun i begrænset omfang direkte mod ejendomsservicemedarbejdere, men BL udbyder bl.a. synskurser, kurser i sikkerhed på legepladsen og arrangerer energi- og miljøkonferencer.

Lederkurser

Der efterlyses flere kurser for mellemledere. Det er den generelle vurdering at det ikke er AMU der skal gennemføre disse, men at de er et anliggende for erhvervsskoler og andre videregående uddannelsesinstitutioner. Det kan være kurser på den kommunale højskole i økonomi, ledelse, kommunikation og konflikt-håndtering og det kan være kurser i teambuilding, rolle som facilitator mv.

Samspil mellem EUD og AMU

Ny rolle

En fremtidig øget tilgang af unge via en erhvervsuddannelse vil stille AMU-systemet over for nye udfordringer. Hvis den fremtidige rekruttering i høj grad kommer til at være fra gruppen af ejendomsserviceteknikere, vil erhvervsuddannelsen erstatte AMU-kurserne for de unge, og kravet til AMU vil være at den også bliver en overbygning til erhvervsuddannelsen. I Århus er man allerede i gang med at etablere en række overbygningskurser til de uddannede ejendomsserviceteknikere. Der er tale om en kursusrække som på overskriftniveau svarer til det eksisterende udbud, men som i sit indhold lægger sig på et højere niveau. Det er et generelt ønske fra de fleste interviewpersoner og workshopdeltagere at de efterlyser AMU-kurser på forskellige niveauer og gerne med en vis progression så det er muligt at se hvordan man kan nå de enkelte niveauer.

Denne nye rolle kan være et løft for AMU uddannelsen der hermed får en højere status end den har i dag og give grundlag for videreudvikling af de eksisterende kursers indhold og pædagogik.

Gammel rolle

AMU vil dog i fremtiden ikke alene være et efteruddannelses tilbud for gruppen af ejendomsserviceteknikere. I en årrække fremover vil rekruttering fortsat omfatte andre faglærte og en gruppe af ikke-faglærte. AMU vil

derfor fortsat have en funktion som meritgivende ift til gruppen af erfarne der vil i gang med merituddannelsen samtidig med at der vil være en ikke ubetydelig gruppe af ikke-faglærte der skal bruge AMU som grundlæggende kurser for at få adgang til jobområdet.

Overbygningskurser

Uddannelsesmål

AMU får en ændret rolle i takt med at skulle levere efter- og videreuddannelse for gruppen af ejendomsserviceteknikere. Der er derfor behov for at overveje hvordan dette efteruddannelsesudbud skal se ud. Århus Tekniske Skole har udviklet et udbud der mht overskrifter ligner det eksisterende udbud, men hvor indholdet tænkes lagt på et højere niveau. Denne overbygning tænkes samtidig organiseret som erfaringsudveksling og netværksdannelse på tværs af boligelskaber/afdelinger/institutioner.

Udviklingen i jobområdet og de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer peger på nogle ønsker til nye kurser eller uddannelsesmål. I det følgende oplyses disse ønsker. Der er tale om en bruttoliste af ønsker og ikke om en liste som alle deltagere har udtrykt behov for.

De nye uddannelsesmål er i høj grad et element i at synliggøre serviceaspektet i ejendomsservice og bl.a. knyttet til løsningen af de sociale opgaver som udspringer af mødet mellem forskellige kulturer.

Hvad er god service?

Service er ikke nyt for ejendomsservicemedarbejderne, men som et selvstændigt uddannelsesmål med egne teorier, metoder og adfærdsmønstre er det nyt. Der efterlyses kurser der kan sætte fokus på hvad god service er og hvilke rammebetingelser ejendomsservicemedarbejdere har for at levere god service. Synliggørelse af serviceopgaverne, herunder beskrivelse af samme, er et centralt indhold.

En kursustitel kunne være: 'Hvad er god service - kundeorientering for den institutions- og boligområdet' og kurset kunne organiseres tværfagligt med serviceassistenter, administrative medarbejdere, gartnere, eksterne entreprenører m.fl. så der kan udvikles en fælles og ensartet forståelse af hvad god service er.

Synliggørelse indebærer at serviceopgaverne beskrives, og flere har nævnt at træning i at beskrive jobfunktioner og kvalitetsnormer og i at gå i dialog og afstemme forventninger om serviceniveau med beboere og brugere, kan være et element i kurset.

Inden for institutionsområdet kan et kursus om udvikling af serviceforventninger i forskellige målgrupper i politisk ledede organisationer, være en god overskrift.

Kulturmøde

Der er behov for kurser i integration og hvordan ejendomsservicemedarbejdere kan tackle kulturmødet. Enkelte har kaldt det et møde i mangfoldighed. Kurset kan bl.a. indeholde grundlæggende viden om forskelli-

ge religioners ritualer og helligdage. Det er vigtigt at kunne leve sig ind i andre menneskers måde at leve på. De blandede beboergrupper stiller krav til ejendomsservicemedarbejdere om empatiske evner og opmærksomhed om at der er forskellige måder at se verden på. Kurset kan også indeholde elementer af konflikthåndtering ud fra konkrete eksempler på de situationer der kan opstå mellem forskellige indvandrergupper, mellem etniske danskere og indvandrere og mellem forskellige grupper af etniske danskere.

Der eksisterer et kursus i interkulturel kompetence i jobfunktionen som anvendes i begrænset omfang. Måske vil en stærkere markedsføring af dette kursus imødekomme en del af behovet. Kurset vil i høj grad være relevant inden for institutionsområdet med etableringen af større centrale enheder.

Sprogkurser

Som et væsentligt element i den daglige kontakt mellem ejendomsservicemedarbejdere og beboere/brugere er forståelse et vigtigt redskab. Sproget er et væsentligt redskab i denne forståelse og der efterlyses generelt flere sprogfærdigheder.

Der efterlyses generelt bedre dansk kundskaber for alle medarbejdergrupper. I takt med et øget behov for skriftlighed i forbindelse med dokumentation, rapportering mv og brug af e-mails i det daglige arbejde efterlyses bedre læse- og skrivefærdigheder.

For medarbejdere med anden etnisk baggrund der kan kommunikere og skrive lidt, men som er gået i stå i deres sproglige udvikling, efterlyses kurser i dansk og dansk kultur. Det er vigtigt for ejendomsservicemedarbejdere at kunne formidle dansk kultur, normer og traditioner og skabe større forståelse af det kollektive, demokratiet, højtiderne mv.

I mange boligafdelinger er andre sprog end dansk de mest udbredte og derfor relevante at kunne forstå. Der kan derfor være behov for fx (bolig) arabisk, urdu og tyrkisk så ejendomsservicemedarbejderne har en chance for at komme i kontakt med beboerne. Almindelige høfligheder og ord som er centrale for ejendomsservice (vandhanen drypper, affald osv ...). Kendskab til engelsk er ikke tilstrækkeligt da mange beboergrupper ikke taler engelsk.

Viden om forskellige beboergrupper

Det er allerede nævnt flere gange at ejendomsservicemedarbejderne i det daglige møder alkoholikere, narromaner, psykisk syge, demente gamle, ensomme m.fl. - mennesker der på forskellig måde kan give problemer og være uberegnelige. Der er behov for viden om hvordan man skal forstå og tackle en psykisk syg der fx råber på altanen eller smider affald ud af vinduet.

Ud over en vis forståelse og viden om de nævnte beboere og brugergrupper, er det vigtigt at den enkelte ejendomsservicemedarbejder og arbejdspladsen vurderer hvor grænsen går for hvilke typer af problemer man kan tackle og hvornår der skal tilkaldes eksperthjælp. Men 'psykisk førstehjælp' er et forebyggende element og ikke et behandlende som overlades til de professionelle.

1. hjælp

Som et vigtigt redskab når der opstår akutte situationer, fx når en epileptiker får et anfald, efterlyses kurser i førstehjælp. Men også psykisk førstehjælp i tilfælde af mobning og i tilfælde af en hård tone.

Netværkskurser

Ejendomsservicemedarbejderne vil i fremtiden skulle medvirke til at danne netværk eller indgå i netværk i lokalområderne. Det kan være i forhold til beboere der ønsker at danne netværk, i forhold til de lokale aktører som politi, hjemmepleje, skole, virksomheder mv og i forhold til ejendomsservicemedarbejdere i andre afdelinger eller andre institutioner.

Der er behov for viden om og redskaber til at danne netværk, men også behov for mere tværfaglig undervisning sammen med andre aktører i lokalområdet, fx hjemmeplejen og nærpoltiet.

Mellemlideruddannelse

Der efterlyses en række lederkurser som ikke umiddelbart forventes iværksat i AMU-regi. Der efterlyses dog generelt overgangskurser der kan bygge bro mellem AMU og akademiuddannelserne. Fx en mellemlideruddannelse over 1-2 år.

Mentor

Den udbredte anvendelse af unge og arbejdsløse indebærer at flere ejendomsservicemedarbejdere står over for at skulle fungere som mentor eller leder for disse unge. Derfor efterlyses mentorkurser inden for både bolig- og institutionsområdet.

Virksomhedstilpassede IT-kurser

Der er generelt brug for at ejendomsservicemedarbejdere er fortrolige med brugen af pc'ere og IT-redskaber. Pc-kørekort er i fremtiden en nødvendighed. Mere specifikt efterlyses undervisning i de IT-programmer som afdelinger og institutioner anvender. Denne undervisning kan gives som virksomhedstilpassede på arbejdspladsen. Kurserne udbydes som AMU-aktivitet men anvendes kun i begrænset omfang. Det er vurderingen at dansk bør integreres i denne undervisning og anvendelsen af forskellige Av-midler.

Arbejds miljø

Ejendomsservice er et belastet område hvad angår arbejdsmiljøet. Workshopdeltagerne efterlyser derfor en øget viden om hvor man kan finde tekniske hjælpemidler, værnemidler og smarte tekniske løsninger til det daglige arbejde. Der savnes en opdateret liste over værnemidler og hvor de kan anskaffes og placeringen

af et ansvar for arbejdsmiljøet i forbindelse med indkøb.

Konflikthåndtering

En ejendomsservicemedarbejder står af og til i situationer med beboere og brugere der kræver en evne til at takle situationen så den undgår at udvikle sig til en konflikt. Derfor kræves generelt gode evner til at kunne leve sig ind i disse gruppers situation (empati). Denne evne er ikke altid nok til at forebygge konflikter og derfor er der behov for at kunne håndtere en konfliktsituation, vide hvordan man taler en person ned, vide hvornår ens egne grænser er overskredet og der er behov for at tilkalde hjælp mv. Der efterlyses generelt et behov for kurser i konflikthåndtering, gerne med deltagelse af de kolleger og eksterne aktører som indgår i en fælles løsning af konflikterne.

Kursus i integration og mangfoldighed

Som et nyt uddannelsesmål der kan styrke ejendomsservicemedarbejderens arbejde med forskellige beboer- og brugergrupper anbefales et kursus i integration og mangfoldighed. Kurset kan udvikles som et sammenhængende forløb med elementer som kulturforståelse, konflikthåndtering, sproglige og kommunikative kompetencer, tilpasset ejendomsservicemedarbejderens konkrete arbejdsvilkår.

Differentieret undervisning

Ønsker til pædagogiske justeringer

Den brede målgruppe på AMU-kurserne stiller lærerne over for en stor pædagogisk udfordring fordi de skal tilpasse niveauet til både faglærte og ikke-faglærte. Niveauet hænger også sammen med kursernes varighed. Nogle erfarne og faglærte ejendomsservicemedarbejdere mener at de er for lange, at der er for mange gentagelser. Andre mener at de er for korte og at der er for lidt tid til at tænke over og tilegne sig de teoretiske sider af indholdet.

Der efterlyses derfor flere kursusniveauer eller en differentiering i den konkrete undervisning så alle målgrupper får et relevant udbytte af undervisningen.

Åben værksted

En af måderne at skabe differentieret undervisning er de åbne værksteder. Modellen er en meget fleksibel undervisningsform der kan levere undervisning i flere fag og på forskellige niveauer på samme tid, men der er ikke kun positive erfaringer med modellen. Den oftest hørte kritik er at lærerne enten ikke er til stede eller er optaget når man har brug for en lærer.

Praksisnær kompetenceudvikling

Nogle deltagere efterlyser praksisnær kompetenceudvikling hvor et kursus inddrager lokale forhold eller eksempler i den konkrete undervisning. Fx er det vigtigt at konflikthåndtering gennemføres for de medarbejdergrupper i en boligforening eller institution der skal håndtere situationerne. Gerne på tværs af faggrupper

der skal løse opgaven i fællesskab. Virksomhedsforlagt undervisning efterlyses i forhold til de teknisk betonedede kurser hvor ejendomsservice medarbejderne skal tilbage til anlæg der adskiller sig markant fra skolens anlæg. Et eksempel er kurser i varme-central hvor en institutions anlæg er mere moderne eller ældre end det anlæg som skolen underviser på. Her er der brug for virksomhedsforlagt undervisning. Workshopdeltagerne efterlyser flere splitkurser og undervisning på arbejdspladsen fordi de mener at det giver større mulighed for at passe undervisningen ind i den fleksible arbejdstid.

Praksisnær kompetenceudvikling indebærer ikke nødvendigvis at undervisningen gennemføres på arbejdspladsen. Det generelle indtryk er at både ledere og medarbejdere mener at det er godt at komme væk fra arbejdspladsen, være sammen med ejendomsservice medarbejdere fra andre arbejdspladser og undgå de løbende forstyrrelser som opstår når man er på sin egen arbejdsplads. Der efterlyses mere erfaringsudveksling og videndeling om gode tips på tværs af arbejdspladser.

Markedsføring

Som vanligt efterlyses en mere målrettet markedsføring af uddannelserne over for lederne. Imidlertid er problemet formentlig i lige så høj grad hvad lederne gør med de kursuskataloger der allerede ligger på deres bord. En mere opsøgende og personlig indsats fra skolens side er måske en del af løsningen sammen med en mere systematisk fokus på kompetenceudvikling fra ledere og tillidsrepræsentanters side.