

Din SERVICE - *dit* VALG

Boligkontoret Danmarks servicekoncept - en introduktion



*"Sammen skaber vi den model, der er målt,
tænkt og formet efter jeres ønsker"*

Endnu mere nærvær

– og endnu mere værdi for beboerne

Med denne brochure præsenterer vi Boligkontoret Danmarks nye servicekoncept **Din service - dit valg** – en videreudvikling af det oprindelige servicekoncept i en forbedret og nu endnu mere fleksibel udgave.

Vi har længe gerne villet vise – sort på hvidt – hvad det er for en service, vi leverer i Boligkontoret Danmark. Gennem årene har Boligkontoret arbejdet med den personlige relation og den lokale tilpasning som grobund for vores servicetilbud. Nærvær og rummelighed i forhold til vores kunder er to helt centrale punkter i vores værdigrundlag og er blevet omdrejningspunktet for den måde, vi gør tingene på.

Med **Din service - dit valg** tilbyder vi derfor nu et administrativt system, der – i forlængelse af vores værdier og vores opmærksomhed på den enkelte boligorganisations forventninger og behov – sætter fokus på at gøre den lokale tilpasning endnu mere fleksibel – og synlig for alle.

Gennem et partnerskab med dialog og forventningsafstemning mellem begge parter kan vi sammen lægge et klart og solidt fundament for vores samarbejde.

Med lokal tilpasning, individuelle løsninger – og et udfyldt aftalepapir for hvert ønske, jeres boligorganisation har til vores service, kan vi sammen skabe endnu mere værdi for beboerne.

Sammen skaber vi den model, der er målt, tænkt og formet efter jeres ønsker.



Michael Demsitz
Adm. direktør

Servicekonceptet **Din service - dit valg** i sin helhed kan rekvireres hos Boligkontoret Danmark på dit lokale afdelingskontor, og alle bestyrelsesmedlemmer får adgang til den elektroniske udgave på www.boligkontoret.dk.

Med en udgave af hele servicekonceptet vil du kunne få et overblik over alle de ydelser, vi udbyder i Boligkontoret Danmark, og læse beskrivelserne af de konkrete servicetilbud, vi kan levere.

For medlemmer, der ønsker en administrationsaftale med en reduceret service og dermed pris, aftaler vi en særskilt forhandling med organisationsbestyrelsen. Kontakt vores forretningsfører for at høre nærmere.

Din service – dit valg

– partnerskab i stedet for købmandsskab

Nærvær og personlig oplevelse er den røde tråd i Boligkontoret Danmarks servicekoncept **Din service – dit valg**.

Vi mener, at oplevelsen af god service handler om personlige relationer. Derfor har Boligkontoret Danmark skabt et administrativt system, som fokuserer på den enkelte boligorganisations forventninger og behov. Vi gør det på din måde – det giver sikkerhed.

En skræddersyet model

Behovene for de forskellige serviceydelser varierer meget fra medlem til medlem. Ofte ønsker

I som boligorganisation at sætte jeres egne fingeraftryk på den måde, opgaverne løses på. Derfor giver vi med **Din service – dit valg** nu den enkelte boligorganisation mulighed for at tilpasse servicen til jeres eget behov.

Aftalepapiret

Den enkelte boligorganisations individuelle ønsker bliver skrevet ned i et *aftalepapir*. Idéen med aftalepapiret er at skabe klarhed og åbenhed omkring samarbejdet ved at afstemme parternes gensidige forventninger og synliggøre indholdet i den skræddersyede aftale. Læs mere om aftalepapiret på side 11.

Boligkontoret Danmarks servicetilbud

Med den lokale tilpasning som omdrejningspunkt tilbyder vi en bred og kvalificeret vifte af serviceydelser til boligorganisationen og boligafdelingen:

- **Forsyningssikkerhed af professionel boligadministration**
- **Lokalt tilpasset service**
- **Nærvær mellem "kunden" og medarbejderne**
- **Overskuelige og lokale administrative enheder**
- **En meget omfattende basisservice**

Sådan gør vi

Servicekonceptet er delt op i fire hovedtemaer:

- **Basisadministration** – udlejning, bogføring, budgetter og regnskaber
- **Teknisk service** – driftchefarbejdet
- **Sekretariat** – service til organisationsbestyrelser og afdelingsbestyrelser
- **Byggeafdeling** – rådgivning og bistand i moderniserings- og nybyggerisager

De fire hovedtemaer er delt op i **kerneservice**, **lokalt tilpasset service** og **ekstra service**, repræsenteret af en grøn ■, en gul ■ og en orange ■ søjle:

I den grønne søjle beskrives kerneservicen i detaljer, så det bliver synligt for alle, hvad man kan forvente sig

I den gule søjle beskrives, hvorledes kerneservicen kan tilpasses de lokale ønsker og forhold

I den orange søjle står Boligkontoret Danmarks ekstra service beskrevet. Priserne på den ekstra service står i det gældende prisblad

Basisadministration

– Boligkontoret Danmarks serviceydelser, Del 1



God service kræver nærvær

På Boligkontoret Danmarks syv afdelingskontorer og fem lokalkontorer kan både boligsøgende, beboere, bestyrelsesmedlemmer og kommunale samarbejdspartnere få en kvalitativ og personligt tilpasset service. Her tager vores sagsbehandlere, forretningsførere og chefkonsulenter sig af de mange opgaver, der løses bedst på tæt hold.

Service er ikke bare en vare, der skal skubbes over disken, men et samarbejde, hvor det er

dine forventninger, der bestemmer, hvordan vi skal tage os af din boligafdeling og din boligforening.

Med den decentrale opbygning har vi i Boligkontoret Danmark specialiseret os i en nærværende og personlig service.

Den lokale tilknytning betyder, at vores medarbejdere har de bedste forudsætninger for at pleje de mange personlige relationer, der er så vigtig en del af arbejdet med almene boliger.

■ **Fra afdelingskontorerne løser vores sagsbehandlere opgaverne omkring udlejning og kontakt til beboere og boligsøgende, f.eks.:**

- Opskrivning på venteliste
- Tilbud om ledige boliger
- Udfærdigelse af lejekontrakt
- Boligsikring og lån til boligindskud
- Fremleje, bytte og opsigelse
- Opkrævning af husleje, lån, acoutoydelser, lejeregulering m.m.

Vores chefkonsulenter tager sig af bl.a.:

- Budget for boligorganisationen
- Budget for boligafdelingerne

Vores forretningsførere og chefkonsulenter fungerer lokalt som sekretariat for afdelings- og organisationsbestyrelserne. Læs mere herom under "Sekretariat" på side 8-9.



■ **Eksempel på lokalt tilpasset service:**

- Hvis en ellers stabil beboer ikke har betalt husleje, kan vi ringe til vedkommende og høre nærmere, inden vi sender en rykker ud.

■ **Eksempel på ekstra service:**

- Boligorganisationens eget logo kan trykkes på girokort, brevpapir, kuverter m.v.

For at opnå den størst mulige effektivitet er enkelte funktioner samlet centralt på Hovedkontoret i Lundsgade, København. Herfra styrer vi økonomien og tager os af regnskaberne.

■ **Fra Hovedkontoret i Lundsgade løses enkelte opgaver centralt:**

- Kapitalforvaltning
- Udarbejdelse af årsregnskaber
- Administration af bestyrelseshonorarer
- Administration af løn til ejendomsfunktionærer, m.m.

■ **Eksempel på lokalt tilpasset service:**

- Det aftales lokalt, hvordan forelæggelsen af regnskab for afdelings-/organisationsbestyrelsen skal foregå

■ **Eksempel på ekstra service:**

- Udarbejdelse af forbrugsregnskaber

Teknisk service

- Boligkontoret Danmarks serviceydelser, Del 2

En tryk hverdag

Boligkontoret Danmarks tekniske service har med boligafdelingens vedligeholdelse og daglige drift at gøre. Den daglige drift varetages af den lokale driftschef.

Driftschefen tager sig af vedligeholdelsen af byggerierne og står for kontakt til tillidsfolk, håndværkere og ejendomsfunktionærer i forbindelse med boligafdelingens fysiske stand. Driftschefen spiller også en central rolle, når der skal rådgives omkring råderetten.

Her vejleder driftschefen beboerne omkring deres muligheder for at lave individuelle moderniseringer og ændringer i boligen.

Driftschefen har desuden det overordnede ansvar for ansættelse og ledelse af boligafdelingens ejendomsfunktionærer.

"Dit hjem er det sted, hvor du skal kunne slappe af og føle dig godt tilpas. Derfor er det vigtigt at have sikkerhed for, at tingene fungerer. Hvis varmen svigter, eller strømmen går, skal hjælpen være lige ved hånden. Sådan er det også med boligadministration"



■ Driftscheferne løser opgaverne omkring blandt andet vedligeholdelse, driftsøkonomi, råderet, flyttesager, ejendomsfunktionærer, håndværkere og aktivitetsplaner:

- Igangsættelse af vedligeholdelsesarbejder
- Gennemgang af vedligeholdelsesplaner
- Kontrol med regninger og budgetter
- Godkendelse og kontrol af ændringer i boligerne
- Ansvar for synsprocedurer i forbindelse med flytning
- Ansættelse og ledelse af ejendomsfunktionærer
- Kvalitetssikring af håndværkerydelser
- Udsendelse af aktivitetsplaner

■ Eksempler på lokalt tilpasset service:

- Hyppighed og indhold af aktivitetsplanerne aftales nærmere med afdelings-/organisationsbestyrelsen
- Afdelingsbestyrelsen kan deltage i flyttesyn for at fastsætte niveauet for istandsættelse

■ Eksempler på ekstra service:

- Udbudsmateriale i forbindelse med vedligeholdelsesarbejde (Driftschef)
- Strategi- og udviklingsplan med udgangspunkt i boligafdelingens fysiske tilstand, sociale liv og resurserne i afdelingen (Udviklingsafdelingen)
- Større teknisk gennemgang af boligafdelingerne (Byggeafdelingen)



Sekretariat

– Boligkontoret Danmarks serviceydelser, Del 3

Beslutninger træffes lokalt

Fra de enkelte afdelingskontorer fungerer vores forretningsførere og chefkonsulenter som sekretariat for organisations- og afdelingsbestyrelserne.

Den decentrale opbygning betyder, at alle beslutninger kan træffes lokalt i et tæt samarbej-

de mellem boligselskabet og afdelingskontoret. Forretningsførerne og chefkonsulenterne yder bistand til løsning af alle former for administrative opgaver og yder støtte til det lokale beboerdemokrati, blandt andet deltager de i bestyrelsesmøderne og står for oplæg og referater.

■ Som boligselskabets lokale sekretariat løser forretningsførerne og chefkonsulenterne opgaver med det politiske og beboerdemokratiske arbejde i boligorganisationen.

For organisationsbestyrelsen:

- Sekretariat for organisationsbestyrelsen herunder rådgivning, etc.
- Tilrettelæggelse og deltagelse i møder
- Kontakt til offentlige instanser
- Forvaltningsrevision

For afdelingsbestyrelsen:

- Sekretariat for afdelingsbestyrelsen herunder rådgivning, etc.
- Tilrettelæggelse og deltagelse i afdelingsmøder
- Forelæggelse af budgetter og regnskaber
- Bygnings- og områdegennemgang med afdelingsbestyrelsen

Back-up fra København

Fra Hovedkontoret i Lundsgade, København, sørger vi for, at der altid er back-up parat til vores lokale kontorer. Herfra leverer vores stabsfunktioner, det centrale sekretariat og direktionen den service, der sikrer forsynings-

sikkerheden og trygheden i vores decentrale organisation. Boligkontorets stabsfunktioner løser opgaverne omkring blandt andet juridisk rådgivning, kommunikation, kurser, udviklingsprojekter og it-løsninger.

■ Eksempler på service fra Boligkontorets stabsfunktioner:

Kommunikation og kurser, f.eks.:

- Beboermagasin, nyhedsbrev og andet informationsmateriale
- Tilrettelæggelse af standardkurs- og oplysningsvirksomhed

It-løsninger, f.eks.:

- Elektronisk adgang til regnskabsbilag (webfaktura)

■ Eksempler på lokalt tilpasset ekstra service:

Juridisk rådgivning, f.eks.:

- Sager med behov for juridisk vurdering og sagsfremstilling sker efter nærmere aftale med afdelings- og organisationsbestyrelsen

Kommunikation og kurser, f.eks.:

- Ønsker afdelings- eller organisationsbestyrelserne andre kurser, kan det aftales lokalt på afdelingskontoret

Forretningsførerne og chefkonsulenterne indgår desuden som bindeled mellem boligselskabet og kommunen og står for kontakten til andre eventuelle samarbejdspartnere.

■ **Eksempler på lokalt tilpasset service:**

- **Afdelingsbestyrelsen og administrationen kan aftale tilrettelæggelsen og omfanget af budgetmaterialet**

■ **Eksempel på ekstra service:**

- **Rådgivning om oprettelse af antenneforening etc.**

■ **Eksempler på ekstra service:**

Juridisk rådgivning, f.eks.:

- Boligretssager

It-løsninger, f.eks.:

- Levering af pc og internet-opkobling

Udviklingsprojekter:

- Strategi- og udviklingsplaner for boligafdelingernes fysiske tilstand og sociale liv.
- Lokale brugerundersøgelser og naboskabsundersøgelser



Byggeafdeling

– Boligkontoret Danmarks serviceydelser, Del 4

Når der skal bygges

Boligkontoret Danmarks byggeafdeling er en selvstændig enhed og yder teknisk, økonomisk og juridisk rådgivning i forbindelse med byggesager.

Byggeafdelingens projektledere har kompetencer inden for administration og gennemførelse af byggeprojekter og kan yde professionel bistand gennem hele forløbet fra idé og projektering til ibrugtagning og efterfølgende bygningsgennemgang.

Byggeafdelingen har erfaring med både nybyggeri, større og mindre moderniseringssager og omfattende renoveringer.

Byggeafdelingen står desuden for ansøgninger til Landsbyggefonden omkring eventuel støtte til nye projekter.

Byggesagerne foregår i tæt samarbejde med boligselskabets bestyrelse og byggeudvalg.



■ Boligkontoret Danmarks byggeafdeling løser opgaver omkring projektering og gennemførelse af nybyggerier og renoveringer, bl.a.:

- Rådgivning om større byggesager
- Rådgivning om nybyggeri
- 1-årsgennemgang af nybyggeri og større moderniseringssager
- 5-årsgennemgang af nybyggeri og større moderniseringssager

■ Eksempel på lokalt tilpasset service:

- I forbindelse med byggesager kan Boligkontoret afholde et indledende møde med bestyrelserne og holde et oplæg på et afdelingsmøde

■ Eksempel på ekstra service:

- Administration af renoverings- og nybyggeriprojekter

"Service er ikke bare en vare, der skal skubbes over disken, men et samarbejde, hvor det er dine forventninger, der bestemmer, hvordan vi skal tage os af din boligafdeling og din boligforening"

Aftalepapiret

- jeres ønsker sort på hvidt

Aftalepapirets fordele:

- Åbenhed omkring samarbejdet
- Tydelig værdis for beboerne og bestyrelserne
- Klarhed omkring parternes forventninger
- Altid synligt og tilgængeligt indhold

Den enkelte boligorganisations individuelle ønsker bliver skrevet ned i et *aftalepapir*. Med aftalepapiret laver vi sammen en slags drejebog for vores fremtidige samarbejde. Her beskriver vi, hvilke ønsker der er til de bestemte dele af administrationsaftalen.

Aftalepapiret kan både bruges til at beskrive aftaler om ■ lokalt tilpasset service og ■ ekstra service.

Vi beskriver også målsætningen for den enkelte aftale og definerer, hvordan den enkelte aftale kan skabe værdi for boligselskabets beboere og/eller for samarbejdet mellem bestyrelsen og Boligkontoret Danmark.

Idéen med aftalepapiret er at skabe klarhed og åbenhed omkring samarbejdet ved at afstemme begge parter forventninger og synliggøre indholdet i den skræddersyede aftale.

■ Eksempel på aftale om lokalt tilpasset service:

Aftalepapir:

Bilag til administrationsaftalen og Boligkontorets Danmarks servicebeskrivelse

Din service- dit valg.

1. Beskrivelse:

"Boligkontoret sender budgetudkast ud til kommentering hos hele afdelingsbestyrelsen som en e-mail. Spørgsmål afklares i videst muligt omfang elektronisk."

2. Baggrund for aftalen:

"Aftalen skaber værdi for samarbejdet mellem bestyrelsen og Boligkontoret Danmark:

- a) Både bestyrelsesmedlemmer og Boligkontoret sparer tid.
- b) Bestyrelsesmedlemmer kan læse og kommentere budgettet, når de har tid.
- c) Det bliver nemmere at komme med ændringsforslag."

3. Målsætning:

"Målsætningen er, at hele afdelingsbestyrelsen er inde over budgetudkastet, selvom ikke alle har mulighed for at mødes."

4. Evaluering:

"Ovenstående aftale evalueres hvert år på markvandringen. Følgende spørgsmål gennemgås:

- a) Har aftalen fungeret i det forløbne år?
- b) Skal aftalen fortsætte som nu, eller skal den justeres?"

The image shows a handwritten example of an 'Aftalepapir' form. The form is titled 'AFTALEPAPIR for Bøge, del 5' and is a 'Bilag til administrationsaftalen og Boligkontorets Danmarks servicebeskrivelse'. It contains fields for 'Dato', 'Selskabs/afdelingsbestyrelse', 'Bilag til (punkt i servicebeskrivelsen)', 'Underskrift', and 'Underskrift Boligkontoret Danmark'. The form is filled out with handwritten text in blue ink. There are several orange circles and lines pointing to specific parts of the form, corresponding to the numbered sections in the text on the left. The form also includes a section for 'Oversigt' and a section for 'Evaluering'.

1. Beskrivelse:
"Boligkontoret sender budgetudkast ud til kommentering hos hele afdelingsbestyrelsen som en e-mail. Spørgsmål afklares i videst muligt omfang elektronisk."

2. Baggrund for aftalen:
"Aftalen skaber værdi for samarbejdet mellem bestyrelsen og Boligkontoret Danmark:
a) Både bestyrelsesmedlemmer og Boligkontoret sparer tid.
b) Bestyrelsesmedlemmer kan læse og kommentere budgettet, når de har tid.
c) Det bliver nemmere at komme med ændringsforslag."

3. Målsætning:
"Målsætningen er, at hele afdelingsbestyrelsen er inde over budgetudkastet, selvom ikke alle har mulighed for at mødes."

4. Evaluering:
"Ovenstående aftale evalueres hvert år på markvandringen. Følgende spørgsmål gennemgås:
a) Har aftalen fungeret i det forløbne år?
b) Skal aftalen fortsætte som nu, eller skal den justeres?"

Om Boligkontoret

Boligkontorets organisatoriske og administrative opbygning er baseret på fem grundlæggende værdier, som udgør hjørnestenene i vores daglige arbejde:

- | | |
|--------------------------------|--|
| Nærvær | - De nære relationer og den personlige oplevelse er den røde tråd i Boligkontorets måde at gøre tingene på. |
| Rummelighed | - Udviklingen af vores produkter sker i tæt samarbejde med vores medlemmer. Der skal være plads til alle. |
| Fællesskab | - Vi arbejder ud fra en åben og solidarisk model og støtter det boligsociale engagement i lokalområderne. |
| Nyskabende | - I Boligkontoret tænker vi nyt og er med til at sætte dagsordenen for udviklingen af den almene sektor i Danmark. |
| Åbenhed og troværdighed | - Respekt og tillid blandt vores medlemmer, beboere og kolleger er altafgørende for os. Os kan man regne med. |

Servicekonceptet *Din service – dit valg* i sin helhed kan rekvireres hos Boligkontoret Danmark på dit lokale afdelingskontor:



Afdelingskontoret Holte
Røjelskær 15, 2. sal – 2840 Holte
Telefon 39 25 10 00 – Fax 39 25 10 01
holte@bdk.dk



Afdelingskontoret Allerød
Kirkevænget 8A – 3450 Allerød
Telefon 48 17 22 21 – Fax 48 17 76 03
alleroed@bdk.dk



Afdelingskontoret Helsingør
Fabriksvej 8 C – 3000 Helsingør
Telefon 49 26 66 44 – Fax 49 26 66 77
helsingoer@bdk.dk



Afdelingskontoret Sakskøbing
Guldborgvej 2 – 4990 Sakskøbing
Telefon 54 70 29 50 – Fax 54 70 29 51
sakskoebing@bdk.dk



Afdelingskontoret Fyn
Sivlandvænget 27B – 5260 Odense S.
Telefon 63 12 75 80 – Fax 63 12 75 81
fyn@bdk.dk



Afdelingskontoret Skanderborg
Poul la Coursvej 27 – 8660 Skanderborg
Telefon 86 52 21 77 – Fax 86 51 04 74
skanderborg@bdk.dk



Afdelingskontoret Ribe
Tangevej 30 – 6760 Ribe
Telefon 75 42 30 00 – Fax 75 42 20 27
ribe@bdk.dk

