

Målsætninger for Boligkontoret Danmark

Hovedtema: Administration
Emne: Fraflytninger
Status: Under behandling
 Vedtaget
Vedtaget dato: 09-02-2004

Beslutningstager/ansvarlig:

- Repræsentantskab
- Bestyrelse
- Direktion

Overordnet målsætning - hvad vil vi?

Vi vil sikre en hurtig og korrekt sagsbehandling af fraflytninger, således at en opsigelse bekræftes senest 3 hverdage efter modtagelse og de lovgivningsmæssige tidsfrister for afsendelse af synsrapport med prisoverslag samt endelig afregning overholdes.

Udgifter til normalstandsættelse og misligholdelse skal holdes på et forsvarligt niveau.

Handlingsplan - hvordan gør vi?

Medarbejderne følger forretningsgangene for fraflytning.

Hvor medlemmernes egne medarbejdere foretager en del af processen, sikres forretningsgangene og uddannelse af varmemestre.

98% af normale fraflytninger skal overholde tidsfristen

95% af normale sager på et afdelingskontor skal overholde tidsfristen

90% af sager hos det enkelte medlem skal overholde tidsfristen

75% af fraflyttere skal generelt være tilfredse med fraflytningen og mindre end 10% utilfredse.

Der følges op med telefoninterview til utilfredse fraflyttere.

Få sager i beboerklagenævn vedrørende fraflytninger.

Udgifter til normalstandsættelse, bør ikke overstige Boligkontorets gennemsnit med mere end 20%.

Andelen af flytteafregninger med misligholdelse må ikke overstige Boligkontorets gennemsnit med mere end 20%.

Udgifter til misligholdelse må ikke overstige Boligkontorets gennemsnit med mere end 20 %.

Arbejdsredskaber

- Forretningsgange, nr. 7-10
- Andre skriftlige anvisninger, type:
- Andet:

Ansvar for udførelse

Målinger

- Medarbejderressourcer
- Økonomiske ressourcer
- Tilfredshedsmålinger
- Antal klagesager

Ansvar for opfølgning

- Direktion
- Afdelingskontor
- Driftsstab
- Økonomiafdeling
- Sekretariat
- Informationsafdeling
- Andre

- Direktion
- Afdelingskontor
- Driftsstab
- Økonomiafdeling
- Sekretariat
- Informationsafdeling
- Andre

Produktivitetsberegninger

- Ikke nødvendigt

Tidsforbrug pr. fraflytning sammenlignes mellem afdelingskontorerne

Min/afregning/HK-ansat

Min/flyttesag/inspektør

Udgift pr. m2 normalistsættelse

Udgift pr. m2 misligholdelse

Evaluering - rapportering

Hver måned udskrives edb-rapport vedrørende overholdelse af tidsfrister.

Hvert kvartal opsamles resultatet af fraflytningsskemaer.

Årlig udarbejdes samlet evalueringsrapport.

Senest redigeret: 29-01-2004