

TÆTTERE PÅ DEN LOKALE PULS

KAB vil rykke tættere på kunderne. Som noget nyt vil mange af kundecheferne få base lokalt. Fokus i en ny kundeservicestrategi er nærvær, plads til forskellighed og kvalitet i betjeningen af hver enkelt kunde.

KAB's bestyrelse vedtog pejlemærker i en ny kundeservicestrategi den 16. juni 2020. Centralt i justeringen er en sammenlægning af to stillinger i betjeningen af boligorganisationer, der størrelsesmæssigt er egnet til det. Kundechef og driftschef samles i én stilling – en kundechef, som sidder lokalt. Kundechefen varetager den daglige og strategiske ledelse af boligorganisationen i alle forhold – bistået af lokale serviceledere og driftsledere og med støtte fra en styrket Driftssupport-afdeling, alle de faglige afdelinger i KAB-Huset og direktionen.

Intentionerne bag den nye struktur modtages positivt i Glostrup Ejendomsselskab.

”For mig fremstår det som en forenkling. Det vil give en arbejdsgang og en kommandovej, som er en lille smule nemmere. Vi er trygge ved, at der nok skal være en god forbindelse til KAB-Huset. Det her med, at der er fod på det lokale og fingeren på pulsen i forhold til, hvad der sker her. Det er vigtigt for os,” siger David Nielsen-Ourø, formand for Glostrup Ejendomsselskab.

Han ser frem til at høre mere om den nye struktur og drøfte mulighederne med de øvrige medlemmer af selskabets bestyrelse.

NYE PEJLEMÆRKER I SERVICEKULTUREN

En af hovedarkitekterne bag de nye – og lidt enklere – linjer i organisationen er Sanne Kjær, kundedirektør i KAB.

”Vi vil gerne skabe en mere overskuelig struktur med enklere ledelseslag og fokus på kendskabet til og den lokale forankring i den enkelte boligorganisation og lokale drift. Det vil flere kunder kunne få glæde af. Vi vil også arbejde målrettet med vores servicekultur ud fra pejlemærker som nærvær, ordentlighed og kvalitet til tiden. Kunden skal opleve, at der er reel plads til forskellighed, og at KAB bliver bedre til at forstå de enkelte boligafdelinger og deres udfordringer,” forklarer hun.

Princippet med en lokalt placeret leder er testet med succes i tre selskaber i KAB-fællesskabet i form af den såkaldte ’områdechef-model’. Det har vist sig, at den tætte daglige ledelse skaber et stort nærvær til

boligorganisationen og afdelingerne, foruden mulighed for en tættere relation til kommunen.

EN BEVÆGELSE I TRIT MED KUNDERNE

For den enkelte boligorganisation og kunde vil ændringerne ske gradvist og over en årrække. Det er de enkelte organisationer, der beslutter om, man vil gå over på den nye model.

”Det er en bevægelse, vi har sat i gang, og vi håber selvfølgelig, at mange boligorganisationer vil se gode muligheder i den nye struktur. Flere har allerede meldt positivt tilbage. For andre er der brug for en tilpasning til de lokale forhold. Nogle boligorganisationer har lige fået ny kundechef eller driftschef. Her giver det ikke lige mening at ændre strukturen nu. I den kommende dialog vil vi derfor have fokus på den enkelte kundes ønsker og behov,” siger kundedirektøren, der også understreger, at ingen medarbejdere afskediges som følge af organisationsændringen. Der bliver skabt flere spændende jobs og udviklingsmuligheder for den enkelte. ●

ÉN BOLIGORGANISATION – ÉT KUNDECENTER



Den lokale service styrkes med en lokalt placeret kundechef, der arbejder tæt sammen med det nære team i KAB og støttes af det store team med KAB's center- og stabsfunktioner. Her med Glostrup Ejendomsselskab som eksempel.