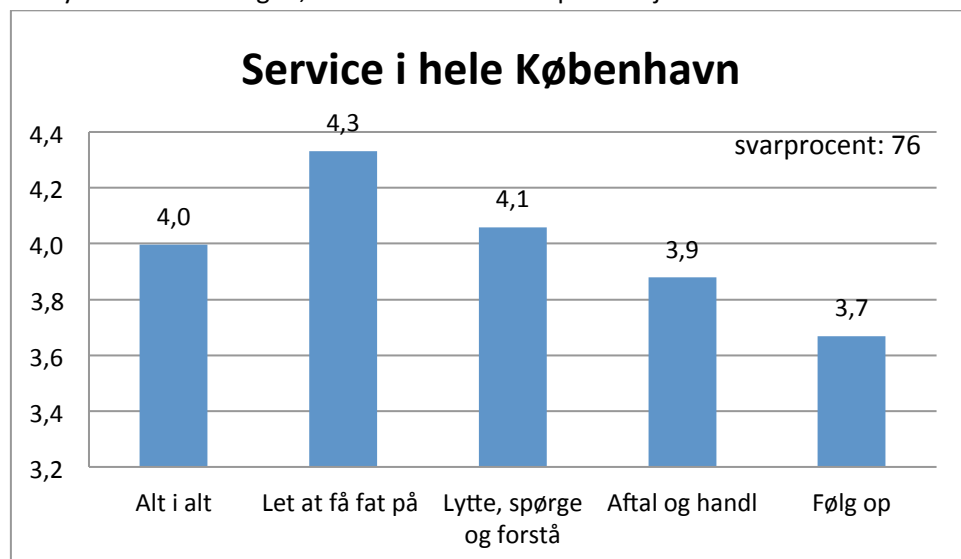


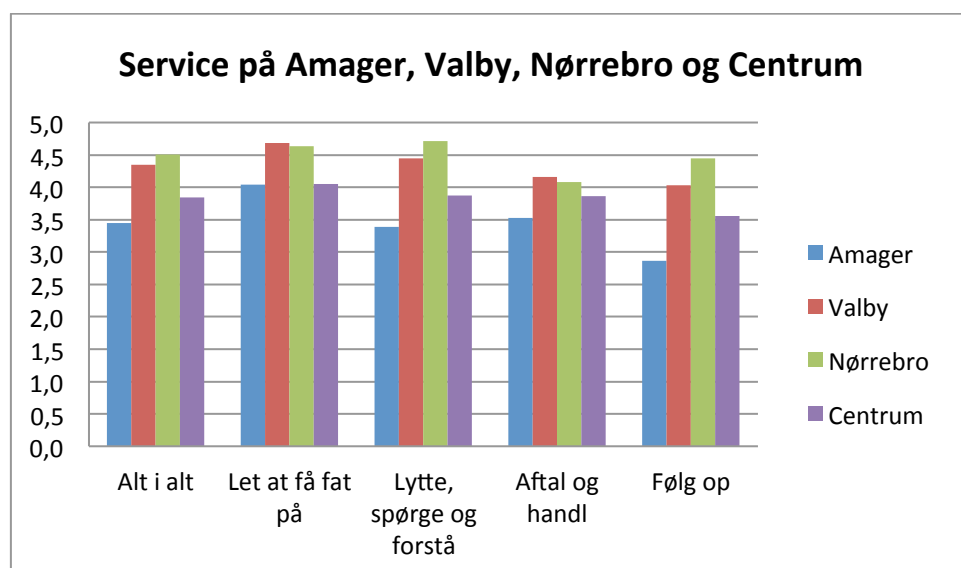
## Servicepolitik for Lejerbo København – evaluering 2014

På repræsentantskabsmødet i Lejerbo København sidste år blev organisationens servicepolitik præsenteret. Efterfølgende er der i forbindelse med afdelingernes årlige budgetmøde blevet udfyldt et spørgeskema, for at få bestyrelsen vurdering af, hvordan beboerne oplever ejendomsfunktionærernes service.



5 point: I meget høj grad  
4 point: Høj grad  
3 point: nogen grad  
2 point: ringe grad  
1 point: meget ringe grad

Samlet set mener beboerne i høj grad, at der leveres service af vores ejendomsfunktionærer. Ser vi på hvor let det er at få fat i varmemesteren i kontortiden, når man ringer, pr. mail og ved besked på telefonsvarer, så er det her varmemesteren får den højeste score. Når det gælder varmemesterens evne til at lytte, spørge og forstår, så finder beboerne også i høj grad, at det gør sig gældende. Ser vi på hvor gode ejendomsfunktionærerne er til at indgå klare aftaler, sørge for at tingene bliver gjort og få fulgt op på det, så falder tilfredsheden en smule. Forvaltningen vil i tæt samarbejde med ejendomsfunktionærerne arbejde med, at der bliver en større klarhed om aftaler, og hvordan det bedre kan sikres at tingene bliver gjort og sagerne fulgt helt til dørs.



Ser vi på, hvordan ejendomsfunktionærerne service vurderes i de 4 team, København er opdelt i: Amager, Valby, Nørrebro og Centrum, så er der måske ikke overraskende forskelle mellem områderne. Team Nørrebro og Valby er de to områder, hvor tilfredsheden med servicen er størst. Tilfredsheden er en smule lavere i centrum og videre på Amager. I forhold til Amager har forvaltningen allerede tage vigtige initiativer til at styrke servicen, og det vil også ske i Centrum.