

Kundechef til kundecenter D hos KAB

JOB- OG KRAVPROFIL



Indholdsfortegnelse

INDHOLDSFORTEGNELSE	2
INDLEDNING	3
OM KAB	4
KUNDECENTER D.....	6
STILLINGEN SOM KUNDECHEF	7
DEN IDEELLE PROFIL.....	8
ANSÆTTELSESVILKÅR.....	9
PROCES- OG TIDSPLAN	9

Indledning

KAB er en almen administrationsorganisation, der er ejet af en række boligorganisationer i hovedstadsområdet. KAB administrerer mere end 60.000 lejemål og er med til at skabe et levende beboerdemokrati, gode boligforhold og nye bomiljøer. KAB samarbejder med både almene boligorganisationer og kommuner om at opføre, udleje og administrere boliger og boligområder.

KAB har en vigtig og central placering i den almene sektor og arbejder sammen med boligorganisationerne i KAB-fællesskabet om at få skabt bedre boliger til alle. Herudover arbejder KAB dedikeret for, at deres kunder får leveret service af høj kvalitet til konkurrencedygtige priser. Samtidig er det centralt for KAB, at der er et godt samspil med ejendomskontorerne, og at beboerdemokratiet understøttes.

KAB har fem kundecentre, som har ansvaret for betjening af boligorganisationerne og for driften af de lokale ejendomskontorer. Kundecentrene er boligorganisationernes primære kontaktflade til KAB og udgør derfor en central rolle i KAB. Kundecenter D består af én stor kunde – Boligselskabet AKB København.

KAB søger en kundechef til KAB's Kundecenter D og har i den forbindelse indgået en aftale med Mercuri Urval om rekruttering og udvælgelse af centrets nye kundechef.

Formål med notatet

Nærværende notat er udarbejdet af Mercuri Urval på baggrund af tilgængeligt skriftligt materiale samt interview med relevante medarbejdere hos KAB.

Job- og kravprofilen udgør en fælles forståelsesramme for ansættelsesudvalget og Mercuri Urval i relation til opgaveområdet og profilen for kundechefen og danner således grundlag for udvælgelse af kandidater til samtale og for den endelige stillingtagen til kandidaternes egnethed.

Derudover tjener job- og kravprofilen følgende formål:

- Profilen kan indgå i besvarelsen af spørgsmål fra ansøgere, der på baggrund af annoncen/rekrutteringsprocessen ønsker supplerende oplysninger.
- Profilen skaber grundlag for vurdering af kandidaternes personlige og faglige kvalifikationer i forhold til de formulerede krav og forventninger.

Ansættelsesudvalg

Mercuri Urval samarbejder gennem hele ansættelsesprocessen med et ansættelsesudvalg, som består af følgende:

- Kundedirektør Sanne Kjær
- Kundechef Annette Birkov
- Konsulent Katja Johansen v. 1. samtale og chefkonsulent Ulrik Hjort ved 2. samtale
- Ejendomsleder Søren Davidsen v. 1. samtale
- HR-chef Claus Durck Hovej
- Viceadministrerende direktør Flemming Strøm v. 2. samtale

Ansættelsesudvalgets opgave er sammen med Mercuri Urval at gennemføre ansættelsesprocessen og afgive indstilling til kundedirektør Sanne Kjær, der har ansættelseskompetencen.

Efter 2. samtale skal kandidaten mødes med formandskabet for boligorganisationen.

Kontaktoplysninger og ansøgning

Alle, der på baggrund af stillingsopslaget overvejer sin interesse i stillingen, er meget velkomne til at kontakte Hirse Tikjøb, Mercuri Urval, på telefon 20 72 62 13. Fra KAB kan kundedirektør Sanne Kjær kontaktes på telefon 24 91 41 71. Alle henvendelser vil blive behandlet fortroligt.

Finder du jobbet interessant, kan du uploade ansøgning og CV på www.mercuriurval.dk (referencenummer: DK-06068). Ansøgningsfristen udløber mandag den 4. marts 2019 kl. 10.00.

Ansættelsesproceduren administreres af projektkoordinator Lene Boesgaard, 50 76 12 05, mail: lene.boesgaard@mercuriurval.com

Om KAB

KAB blev etableret i 1920 som 'Københavns Almindelige Boligselskab'. Formålet var at afhjælpe datidens store boligmangel. I 2007 fusionerede AKB og KAB med KAB som det fortsættende navn og blev til Danmarks største almene boligadministration.

Pr. 1. januar 2019 overtog KAB administrationen af Boligforeningen 3B og blev derved det største administrationsselskab i sektoren med en samlet ejendomsportefølje på mere end 60.000 lejemål.

Den overordnede organisationsstruktur ser således ud pr. 1. januar 2019:



KAB's øverste ledelse er et repræsentantskab, hvor de administrerede almene boligorganisationer og -selskaber er medlemmer. Repræsentantskabet vælger KAB's bestyrelse som overordnet ledelse. Bestyrelsen ansætter og afskediger direktionen. Direktionen består af en administrerende direktør, en viceadministrerende direktør, en kundedirektør og en byggedirektør.

Administrationen i KAB er organiseret i en række centre. Kundecentrene har ansvaret for den daglige forretningsførelse og betjening af kunderne, og stabscentre har ansvaret for den daglige drift og udvikling samt KAB's virksomhed i øvrigt.

KAB's mission, løfte og værdier formulerer KAB's primære opgave og udførelsen af den:

Det er KAB's *mission* at skabe rammer for et godt liv. Med det menes, at boligen er et centralt element i ethvert menneskes liv og en forudsætning for, at man trives.

KAB's *løfte* er bedre boliger for alle. De boliger, KAB opfører og administrerer, skal være for alle typer af mennesker, med alle typer af indkomster, på forskellige steder i deres liv.

KAB's *værdier* er: Ansvarlighed, gennemskuelse, fornyelse og dialog. Værdierne afspejler den måde, KAB ønsker at gennemføre mission, løfte og mål.

En række mere konkrete mål for arbejdet er nedfældet i målsætningsprogrammet, som dækker en fireårig periode, aktuelt 2015-2018. Læs målsætningsprogrammet [her](#)

Kundecenter D

AKB København

Kunden i kundecenter D er AKB København, som er et alment boligselskab med over 9.000 boliger fordelt på 75 boligafdelinger i hele København. Læs mere om AKB København på www.akb-kbh.dk

Den politiske organisation af AKB København består af et repræsentantskab, som er den øverste myndighed i AKB København og udgøres af organisationsbestyrelsen og et antal repræsentanter for hver boligafdeling. Her besluttes de overordnede linjer for AKB København.

Organisationsbestyrelsen er valgt af repræsentantskabet og har det overordnede ansvar for boligorganisationen, afdelingerne og driften. Organisationsbestyrelsen er således økonomisk og juridisk ansvarlig for AKB København.

I hver boligafdeling er der en afdelingsbestyrelse, som består af valgte beboere fra afdelingen. Afdelingsbestyrelsen er bindeleddet til administrationen og fastsætter de overordnede målsætninger for afdelingen. Afdelingsbestyrelsen er ansvarlig for den daglige drift.

Organisationsbestyrelsen er kendetegnet ved at være professionel og visionær, og arbejder aktivt for at sikre en bæredygtig fremtid miljømæssigt, økonomisk og på det sociale område. Afdelingsbestyrelserne er kendetegnet ved at have styr på driften og en god kontakt til beboerne. Det politiske arbejde skal fremadrettet styrkes ved i højere grad at forene de politiske visioner samt strategier med den daglige drift og de beboermæssige ønsker.

AKB København har netop påbegyndt et arbejde med et værdiprogram kombineret med målbare målsætninger knyttet til FN's verdensmål, som alternativ til det konventionelle målsætningsprogram. Arbejdet med værdiprogrammet indebærer bl.a. at identificere udøvende handlinger, der opleves meningsfulde og motiverende på alle niveauer i boligorganisationen. Målet er at styrke sammenhængskraften ved at finde ind til kernen af det, boligorganisationen er sammen om.

Kundecenter D

Det er kundecenter D's opgave at betjene den politiske organisation og sikre driften af AKB København. Kundecenter D består af 28 medarbejdere, hvoraf 23 refererer til kundechefen. Medarbejderstaben er sammensat af følgende:

- Tre driftschefer og otte ejendomsledere, som varetager den lokale ledelse i afdelingerne og er ansvarlige for den daglige drift. Driftscheferne er ansat af KAB og sidder fysisk i KAB. De lokale ejendomsledere er ansat af boligorganisationen, men ledelsen af dem er delegeret til kundechefen. Ejendomslederne sidder i lokale servicefællesskaber, som er tilknyttet afdelinger i AKB København.
- To chefkonsulenter, der varetager det sekretariatsmæssige arbejde for organisationsbestyrelsen og det politiske arbejde på afdelingsbestyrelsesniveau, hvor hver har det faglige ansvar for en række afdelinger.
- Tre konsulenter, som understøtter organisationsbestyrelsen i det politiske og strategiske arbejde, herunder gennemførelse af målsætningsprogrammet for AKB København.
- En erhvervskonsulent, som er projektansat til at tiltrække erhverv til Sydhavn, og som sidder lokalt.

- To boligsociale ledere, som hver er ansvarlige for en boligsocial helhedsplan i to afdelinger, og som sidder lokalt.
- To sekretærer, som servicerer kundechefen, organisationsbestyrelsen og kundecentret. Dertil er der en studentermedhjælper og en bygningskonstruktørpraktikant tilknyttet kundecentret.
- Fem økonomimedarbejdere, som bistår med økonomi- og regnskabsopgaver, men refererer til en teamchef under regnskabschefen.

Kulturen i kundecentret er kendetegnet ved høj faglighed med dedikerede medarbejdere, og kundecentret er fagligt velfunderet. Der er påbegyndt et arbejde i kundecentret for at sikre bedre samarbejde og videndeling blandt medarbejdere. Som organisation er KAB en uformel, hierarkisk organisation.

Stillingen som kundechef

Opgaver og ansvar

Kundechefen har det overordnede ansvar for AKB København og skal sikre, at boligorganisationen betjenes, således at der er en sund økonomi, sikker drift, gode politikker for organisationens virke, og at der arbejdes med strategi og udvikling. Ligeledes har kundechefen ansvaret for, at der er sammenhæng i den politiske organisation og opbakning til de politiske projekter, der søsættes af organisationsbestyrelsen.

Det er kundechefens opgave at samarbejde med organisationsbestyrelsen herunder med formandskabet for organisationsbestyrelsen. Kundechefen har ligeledes til opgave at varetage boligselskabets interesser både i forhold til KAB-fællesskabet og i forhold til Københavns Kommune.

Ledelsesopgaven for kundechefen består i at lede kundecentret bestående af medarbejdere, der både sidder centralt i KAB og decentralt. Derudover varetager kundechefen selv betjeningen af ca. 1/3 af afdelingsbestyrelserne. Kundechefen indgår i et ledelsesfælleskab bestående af 12 kundechefer med reference til en kundedirektør og skal eksekvere indenfor de overordnede rammer, der er gældende i KAB.

De konkrete opgaver for kundechefen består bl.a. i:

- Ledelse af kundecentret, som betjener boligorganisationen AKB København.
- Personaleledelse af 23 medarbejdere.
- Løbende dialog og sparring med formandskabet for organisationsbestyrelsen.
- Understøttelse og betjening af den samlede organisationsbestyrelse.
- Betjening af en række afdelingsbestyrelser og dialog med de øvrige afdelingsbestyrelser efter behov.
- Sikre fortsat høj kundetilfredshed.
- Sikre effektiv drift som følge af lovkrav om besparelser i de almene boligorganisationer.
- Løfte politiske dagsordener fra AKB København ind i Københavns Kommune og påvirke den strategiske byudvikling.
- Sikre sammenhæng og videndeling mellem KAB og AKB København.

- Repræsentere AKB København i to boligsociale bestyrelser.
- Deltagelse i de diverse formelle møder, herunder:
 - 10 formelle møder med organisationsbestyrelsen.
 - Det årlige repræsentantskabsmøde.
 - Det årlige styringsdialogmøde med Københavns Kommune.

Succeskriterier

Kundechefens præstation i jobbet vil som udgangspunkt blive vurderet på følgende hovedkriterier efter de første 12 måneder i stillingen:

- Har fået skabt en god relation til formandskabet og organisationsbestyrelsen.
- Har skabt tillid i medarbejdergruppen, blandt kunderne og de øvrige interessenter.
- Har sikret større samarbejde og videndeling i kundecentret.
- Har bidraget til større sammenhæng mellem organisationsbestyrelsen og afdelingsbestyrelserne.
- Har fået greb om ejendomsdriften og det boligsociale område.
- Har bidraget til udvikling af den politiske organisation i AKB København.
- Har sat sig selv positivt i spil i kundechefgruppen og bidraget til videndeling og sparring.

Den ideelle profil

I den endelige udvælgelse vil såvel erfaringsbaggrunden som de ledelsesmæssige og personlige kompetencer blive vægtet.

Erfaringer og færdigheder

Den ideelle kandidat besidder i alt væsentlighed følgende erfaringer og færdigheder:

- Solid erfaring med personaleledelse og kan vise resultater med ledelse af ledere.
- Flair for tal og erfaring med regnskab og budgetter.
- Erfaring med håndtering af juridisk stof og omsætning af lovgivning og paragraffer til praksis.
- Erfaring med at arbejde i en politisk styret organisation.
- Erfaring med at arbejde og skabe resultater ud fra et kunde-, bruger- eller medlemsorienteret perspektiv.
- Erfaring med at skabe effektive rammer for videndeling og samarbejde.
- Faglig indsigt i den almene sektor er en fordel eller hurtigt at kunne sætte sig ind i den.
- Relevant længere videregående uddannelse.

Personlige kompetencer og egenskaber

Den ideelle kandidat besidder i alt væsentlighed følgende personlige kompetencer og egenskaber:

- Du har stærke relationelle evner og formår at opbygge tillidsfulde samarbejdsrelationer.
- Du er en god kommunikator både mundtligt og skriftligt og kommunikerer med alle i øjenhøjde.
- Du har politisk og strategisk tæft.
- Du har et stort samfundsmæssigt engagement.
- Du har gennemslagskraft og er i stand til at prioritere, eksekvere og følge op.
- Du kan bevare roen i pressede situationer og finde konstruktive løsninger i vanskelige sager.
- Du er ansvarlig, troværdig og tålmodig.

Ansættelsesvilkår

Løn- og ansættelsesvilkår forhandles individuelt og efter kvalifikationer. Dertil kommer et arbejdsgiverbetalt pensionstillæg på 13 % samt forhøjet ferietillæg på 3 %.

Der forventes tiltrædelse pr. 1. maj 2019.

KAB har til huse både i Vester Voldgade 17 og på Havneholmen 21 i København. Arbejdsstedet for kundechefen vil være i Vester Voldgade 17. I 2021 flytter KAB til nyt domicil på Enghavevej i Kgs. Enghave.

I stillingen som kundechef skal der påregnes 1-2 ugentlige aftenmøder. Arbejdstiden er fleksibel med mulighed for at tilrettelægge arbejdet i forhold til de aktuelle mødeaktiviteter.

Proces- og tidsplan

AKTIVITET	DATO
Ansøgningsfrist	4. marts 2019 kl. 10.00
Indledende samtaler	14. marts 2019
Test, personvurdering og referencetagning	18. – 22. marts 2019
Rapportering og anden samtalerunde	26. marts 2019
Tiltrædelse	1. maj 2019