



Kompendium til uddannelsen Institutions- og boligservice

Ejendomsservice

Forord

Materialet i dette kompendium henvender sig til medarbejdere, der arbejder som eller ønsker at komme til at arbejde som ejendomsfunktionær eller teknisk servicemedarbejder i et boligselskab, en offentlig institution, et plejehjem, en erhvervsvirksomhed mv.

Der er om de ”kunder”, der skal ydes service overfor, brugt betegnelsen bruger og/eller beboer afhængig af om teksten omhandler brugere på en offentlig institution eller beboere i en lejlighed.

© Undervisningsministeriet februar, 2008. Materialet er udviklet af Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg i samarbejde med Frank N. Nielsen. Materialet kan frit viderebearbejdes med angivelse af følgende tekst: ”Dette materiale indeholder en bearbejdning af (Titel) februar 2008 udviklet for Undervisningsministeriet af Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg i samarbejde med Frank N. Nielsen”

Frank N. Nielsen
November 2009

Indholdsfortegnelse

Forord.....	2
Indholdsfortegnelse.....	3
Hvad er service?.....	4
Beboerservice.....	4
Kundebetjening.....	4
Sælger.....	5
Måden at samtale på.....	5
Positiv tilbagemelding.....	5
Produktkvalitet.....	5
Image.....	5
Kvalitet i eget arbejde.....	6
Særpræg ved serviceydelser.....	6
Brugerens opfattelse af kvalitet.....	7
Medarbejderkultur.....	8
Servicemedarbejderen.....	9
Kropssprog.....	10
Gode råd når du betjener telefonen på kontoret.....	11
Hvordan reagerer du på klager og reklamationer.....	12
Konflikter.....	13
Information til beboerne/brugerne.....	14
Beboer/brugerinformation.....	15
Syn og fraflytning.....	16
Misligholdelse.....	17
Vedligeholdelsesreglementet.....	17
Råderetten.....	17
Husordenen.....	17
Klager.....	17
Procedurer.....	18
Opsigelse.....	18
Fraflytning.....	18
Indflytning.....	18
Serviceopgaver ved indflytning.....	18
Arbejdstidsplanlægning.....	19
En typisk arbejdsdag.....	21
Årsplan.....	21
Praktiske arbejdsopgaver: dag/uge, skema.....	22
Praktisk regning.....	23
Beregning af materialeudgifter.....	23
Opmåling af arealer.....	25
Arealberegning.....	26
Kubikmål.....	27
Henvisninger.....	28

Hvad er service?

Når ejendomsfunktionæren kommer ud til beboerne, eller en teknisk servicemedarbejder på fx et rådhus eller en skole kommer ud til en bruger, så forventer beboeren/brugeren en eller anden form for service. Brugeren forventer at blive venligt mødt, høfligt tiltalt og få svar på de spørgsmål han/hun måtte have. Brugeren forventer en oplevelse af, at der skabes en relation og en oplevelse af kvalitet.

Forventningerne er store til servicemedarbejderen og brugeren mærker tydeligt, hvis arbejdet ikke lever op til det serviceniveau, brugeren forventer. Konsekvensen bliver, at brugeren bliver negativt stemt og måske beslutter at klage over serviceniveauet. Omvendt hvis beboeren bliver positivt overrasket og oplever noget, der overstiger forventningerne, så ender brugeren måske som en mere positiv og glad bruger.

Men hvordan er det med brugerens forventninger til service i mødet med foreningen/selskabet og ikke mindst ejendommens kontor? Når brugeren kommer til kontoret eller henvender sig på anden vis, kan dennes ærinde have mange forskellige årsager. Det handler ikke blot om at få en vare og få en tilfredsstillende service. Mange gange drejer det sig om meget mere end det. Mødet med kontoret kan handle om store beslutninger i deres eller deres børns liv, fritid eller bolig. Det kan betyde store følelser, der er sat på spidsen. Men mødet med kontoret kan også dreje sig om blot at få en snak eller om at få ordnet et økonomisk mellemværende.

Mødet med kontoret kan både være kortvarigt eller strække sig over en længere periode. Spørgsmålet er, hvad denne forskellighed betyder for forventningerne til service? Hvad forventer man som bruger i de forskellige situationer?

Service vil ofte være en sekundær ydelse, det primære vil være den fysiske ydelse.

Beboerservice

Der er i de seneste år sket en hel del forandringer indenfor lejerboligområdet. Der tænkes særligt på de opgaver, den enkelte ejendomsfunktionær bliver stillet overfor. Kravene til beboerservice er blevet større, alene af den grund at flere af beboerne er hjemme om dagen.

Derfor er det nødvendigt, at den enkelte ejendomsfunktionær har forståelse for denne nye opgave.

Kundebetjening

Ser vi på begrebet ”kunder” generelt, så er vi alle kunder i forskellige situationer hos bageren, på apoteket, osv.

Det er vigtigt, at vi i vort daglige arbejde ikke glemmer, at brugerne er vore kunder, og at vi er selskabets eller institutionens repræsentanter på stedet.

Sælger

Ser vi på os selv som sælgere af den ydelse, som det er, at være servicemedarbejder, er det også vigtigt, at den vare, vi sælger, er troværdig. En utroværdig vare vil altid give problemer. Et eksempel herpå: Hansen har henvendt sig angående en dårlig fungerende vaskemaskine for en uge siden. Da der ikke er sket noget i sagen, henvender han sig igen. Han får denne gang beskeden, at vaskemaskinen ikke fejler noget. Denne kunde vil ikke være en tilfreds kunde.

Det er derfor vigtigt, at de aftaler, du indgår og de meddelelser, du giver brugerne, er til at regne med.

Måden at samtale på

Det er vigtigt, når man taler med beboerne, at man tænker over den måde, man formulerer sig på. Det er ikke lige meget, om det er den sirlige fru Jensen, der er meget forsigtig og tilbageholdende eller Pedersen, der alle dage har arbejdet som håndværker. Disse personer forventer, at servicemedarbejderen forstår deres sprog og deres tanker.

Positiv tilbagemelding

Hvis du er i stand til at give en positiv tilbagemelding til beboeren/brugeren under samtalen, vil vedkommende føle, at det har været en rar og venlig person, vedkommende har talt med.

En positiv tilbagemelding kan fx være, at man nævner personens navn, eller siger "det var godt, at du/De gjorde opmærksom på problemet." Brugeren vil føle, at servicemedarbejderen har hjulpet og brugeren vil komme igen en anden gang og på en positiv måde samtidig med, at vedkommende vil føle sig godt behandlet.

Produktkvalitet

For at kunne yde en god brugerbetjening/service er det nødvendigt, at du selv tror på det produkt, du leverer. Hvis du ikke leverer den for dig selv bedst mulige "vare", vil du heller ikke være en troværdig partner for brugeren.

Du vil også være let gennemskuelig, og det vil igen give det arbejde, du leverer en ringe værdi. Til slut er der ikke nogen, der vil efterspørge den ydelse, som du forsøger at levere.

Image

Det er vigtigt, at du kender din arbejdsgivers holdninger til serviceniveauet. Det gælder uanset, hvor du er ansat. Hvilke opgaver du skal påtage dig og hvis du afviser, kan du så henvise til andre muligheder, eller skal det overlades til brugeren selv at finde en løsning.

Kvalitet i eget arbejde

For at kunne give en god brugerservice er det vigtigt, at du selv tror på de opgaver, du beskæftiger dig med. Derved vil du også føle glæde ved at se resultaterne blomstre og det vil igen gøre, at de tilbagemeldinger, du modtager fra brugeren, vil være positive tilbagemeldinger.

En servicemedarbejder med disse signaler vil altid få det lettere med ejendommens brugere og vil dermed også være tilfreds, når vedkommende går hjem efter arbejdet.

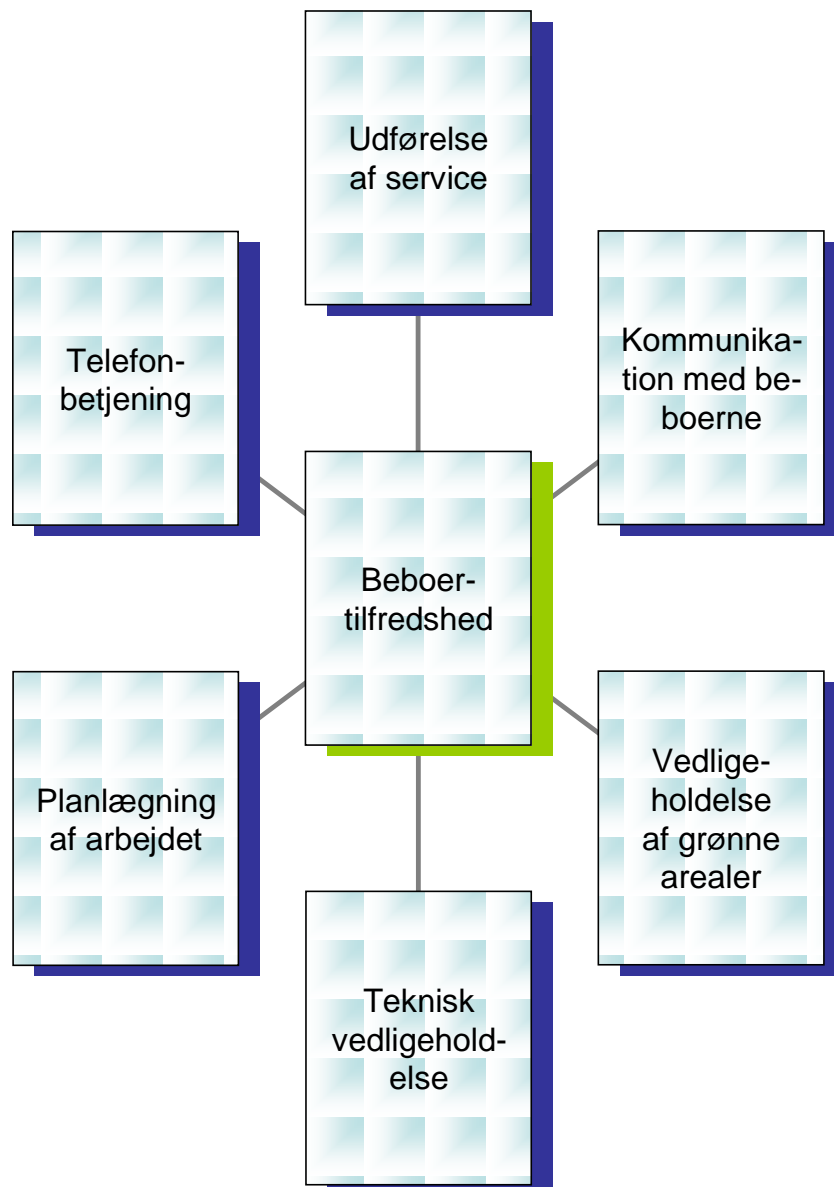
Særpræg ved serviceydelser

- Kunderne ved normalt ikke, hvad de vil have, før de ikke får det
- Kvaliteten af ydelserne er afhængig af de mennesker, der yder den
- Kundernes forventninger er forskellige
- Kan ikke demonstreres på forhånd
- Ydelserne er ofte uhåndgribelige
- Kan være vanskelig at lagre
- Dårlig service kan ikke repareres.

- OBS.
- Der skal 10 gode oplevelser til at opveje en dårlig oplevelse.

- Brugerens opfattelse af kvalitet

Er "kunden" tilfreds med kvaliteten?



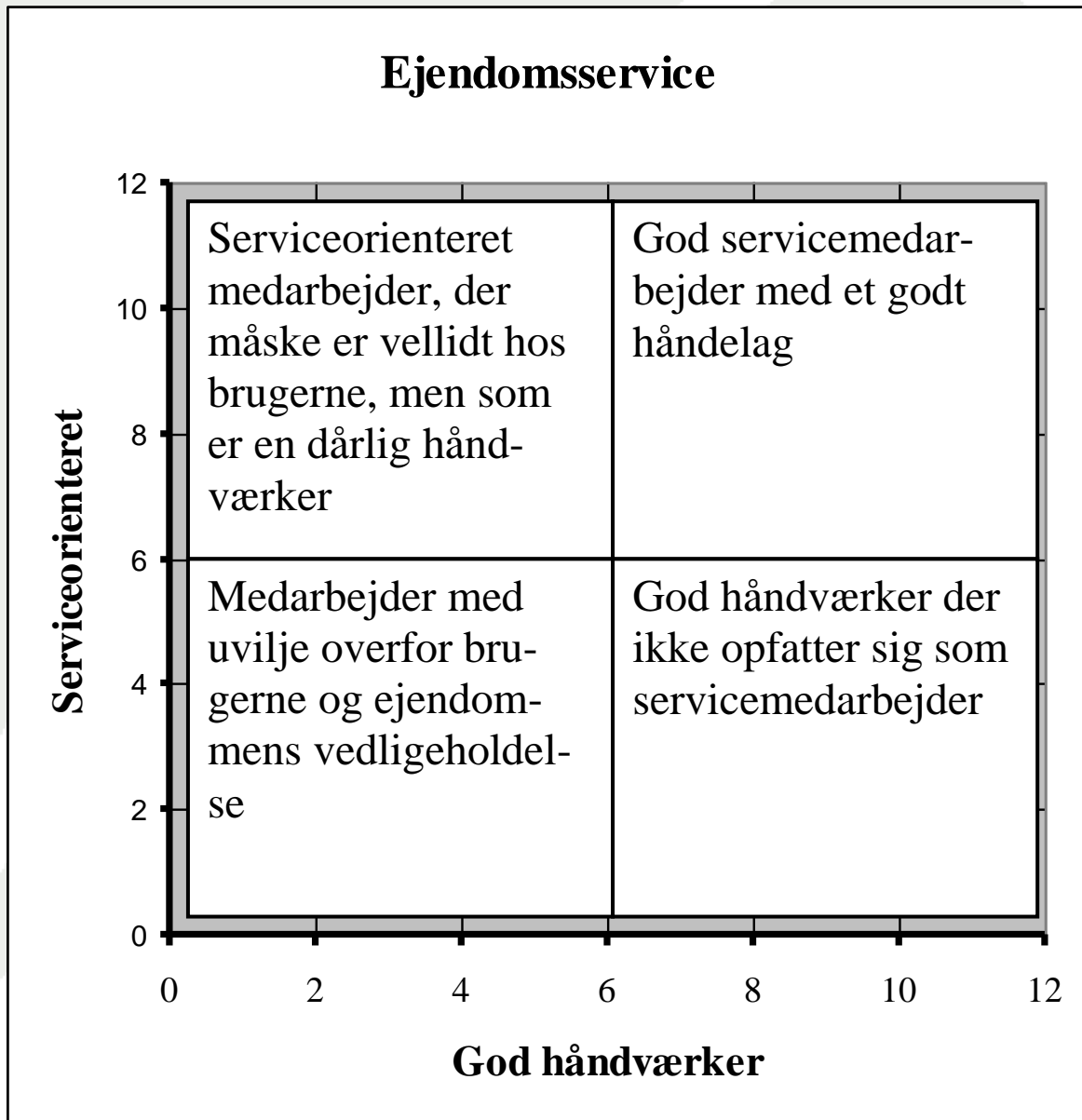
Medarbejderkultur

Eksempler på medarbejderkulturer (vaner og holdninger).

- Synlige kendetegn der er knyttet til bestemte stillingsbeskrivelser, arbejdsopgaver, status-symboler, faste pladser i kantinen, specielle julegaver osv.
- Holdninger til nye ideer
- Omgangsform
- Feedback fra kollegaer og fra ledelse (ros/ris eller kun ris)
- Påklædningsnormer
- Anvendte symboler (bygninger, lokaler, brevpapir - anonyme eller prangende)
- Tabuer (den største dødssynd på arbejdspladsen)
- Indstilling til handling (er det vigtigt, at der sker noget - eller er det vigtigere, at man overholder alle regler?)
- Succeskriterier (er der en bestemt adfærd, der vil give en nyansat succes i organisationen?)
- Er vores tilgang til opgaver positive eller negative?
- Hvad vil vi være kendt for?

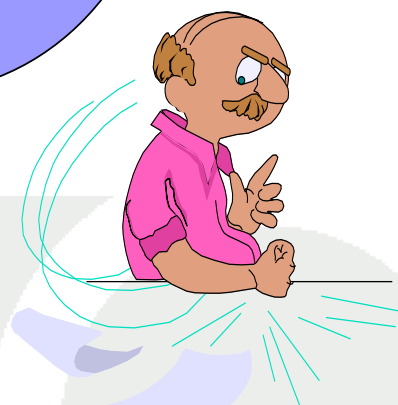
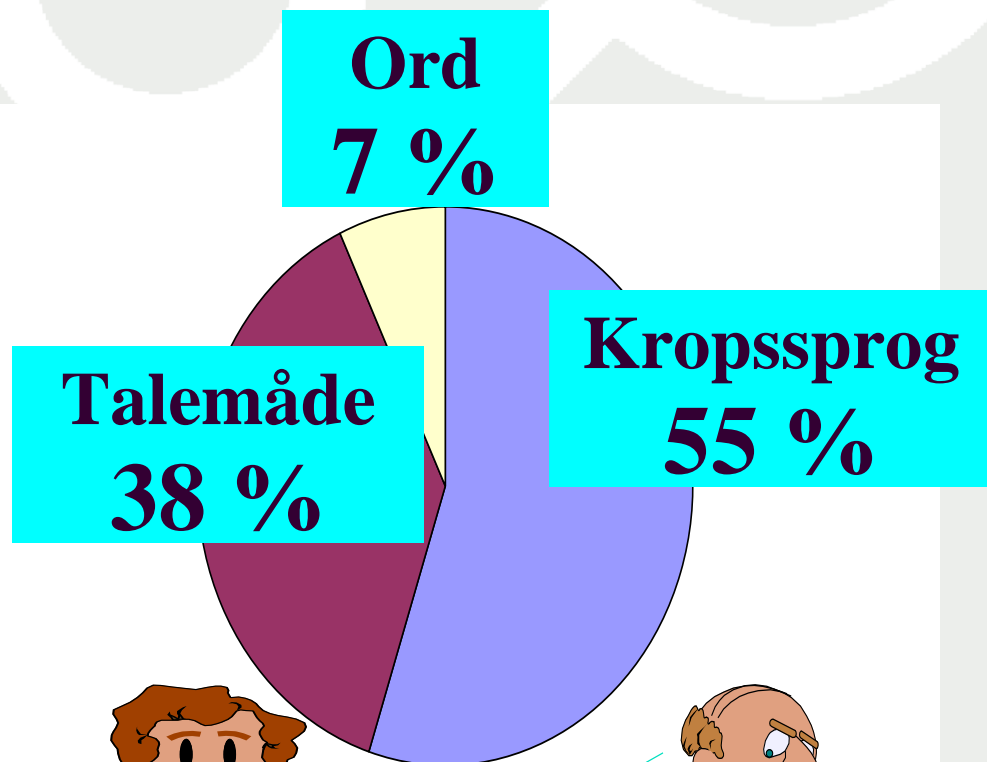
Servicemedarbejderen

Jobbet som servicemedarbejder på en ejendom handler både om håndværk og service



Kropssprog

Kroppen som sladrebank



Gode råd når du betjener telefonen på kontoret:

Kommunikationen

- Kend dit selskab og afdeling
- Lyt opmærksomt fra første øjeblik
- Rolig og venlig stemme - husk "telefonsmilet"
- Tal et sprog som beboerne forstår
- Gør pauser, det er en samtale
- Få det bedst mulige ud af samtalen
- Hold hvad du lover - lov ikke mere end du kan holde
- Du repræsenterer selskabet.

Hvad der skal være ved telefonen:

- God plads - orden
- Ur
- Kalender
- Blok og blyant
- Liste med lokalnumre
- Fortegnelse over offentlige myndigheder
- Fortegnelse over håndværkere og leverandører
- Lejlighedstyper – lejlighedsplaner - rumplaner
- Oversigt over beboerne.

Når du ringer:

- Forbered samtalen
- Præsenter dig straks - navn og selskab/institution
- Spørg efter rette vedkommende
- Noter alle aftaler samt dato
- Du skal slutte samtalen.

Når du modtager beskeder:

- Noter navn og adresse tydeligt - spørg evt. efter stavemåde
- Gentag hvert punkt af ordren/aftalen
- Gentag alt tydeligt
- Lad ikke brugeren/beboeren vente - bed evt. om lov til at ringe senere
- Aftal hvornår mangler bliver udbedret (dato, tidspunkt) samt hvordan det bliver gjort.

Hvordan reagerer du på klager og reklamationer

- Vis ikke uvilje, men lyt
- Argumenter ikke - tal om klagen
- Begræns og kontroller dine følelsesmæssige reaktioner
- Indrøm og undskyld fejl
- Få fat i alle detaljer
- Find problemets kerne, ikke symptomerne
- Forklar hvem der har kompetencen til at tage beslutningerne
- Forklar hvornår der kan forventes en afgørelse
- Gennemfør aftalt løsning
- Forklar manglende afgørelse.

Konflikter

KONFLIKT**NED**TRAPPEREN

Vennebilled - du oplever ikke (verden) brugeren som fjendtlig

Engageret - du tager konflikter som en del af jobbet, oplever det som en udfordring, lærerigt

Positiv – du ser konflikter som noget, der altid kan løses, en konstruktiv indstilling

Sagsorienteret - du forsøger at holde sig til sagen, bliver ikke personlig, tager det ikke personligt og du er ikke bange for "nederlag", du er upartisk

Fleksibel – du indretter dig realistisk efter situationen

Klare meldinger – du formår at opfatte og udtrykke dig klart.

KONFLIKT**OP**TRAPPEREN

Fjendebilled - du har en fjendtlig indstilling til modparten eller mener, at modparten er din fjende

Besværligt – du oplever konflikten som besværlig, som et irritationsmoment, en forstyrrelse

Konfliktangst – du bryder dig absolut ikke om konflikter, du er i virkeligheden bange for dem

Uafbalanceret - du er følelsesladet, temperamentsfuld, aggressiv

Firkantet – du er ”hold-dig-til-reglerne-typen”

Partisk - du lader sig styre af dine egne følelser, sym- og antipatier

Uklare meldinger – du er vag, ulden, indirekte, vattet.

Information til beboerne/brugerne

Hvad, hvordan og hvornår?

Det er vigtigt at gøre sig nøje overvejelser over, hvem vi henvender os til. Hvis vi fx ønsker at ændre adfærden hos enkelte brugere, er det ikke nok med en generel henvendelse til alle brugere. Informationen vil ofte kun blive læst/fuldt af de brugere, der allerede er indforstået. Det gælder altså om at forsøge at spotte dem, der har en uønsket adfærd og så med en personlig henvendelse prøve at få dem til at ændre adfærd.

1. Hvad skal vi informere om?

Brugerne/beboerne har brug for at vide:

- Hvorfor du henvender dig (fx for at finde ud af, hvilke ting du skal satse på at ændre)
- Hvad du vil bruge den til (fx til at målrette aktiviteterne mere, til dialog med samarbejdspartnere osv.)
- Hvad de selv får ud af det (fx en tilbagemelding fra dig, mulighed for at påvirke aktiviteter osv.)
- Hvordan de skal gøre (fx besvare på internettet eller på papir, aflevere det et bestemt sted osv.)
- Er der tidsfrister, der skal overholdes
- Om henvendelser kan være anonyme
- Hvem du ønsker tilbagemelding fra
- Om oplysningerne findes på flere sprog
- Om de kan vinde en præmie ved at deltage.

2. Hvornår skal vi informere?

- Før: Informer brugerne så de forstår, hvorfor det er vigtigt med deres deltagelse. Start gerne i god tid, så brugerne har en mulighed for at stille spørgsmål om indholdet.
- Under: Giv god information når aktiviteten foregår. Send evt. rykkere ud. Afhold møder osv.
- Efter: Fortæl brugerne om resultaterne, hvad der skal ske fremover.

3. Hvordan kan vi informere?

- Brug så mange kanaler som muligt. Breve omdelt til alle har en god effekt, men der er flere andre muligheder. Er der eksempelvis:
 - Et lokalt blad?
 - Hjemmeside?
 - Lokal-tv?
 - Klubber og foreninger, hvor mange mødes?
 - Gode steder til opslag (opgange, fællesvaskeri, beboerhus eller andet)?
 - En skole, børnehave eller lignende, som du kan få til at hjælpe?
- Brug personer med et stort netværk, som kan overtales til at virke som ambassadører og opfordre til at deltage i arbejdet.

Beboer/brugerinformation

Information skal:

- Vejlede.....
- Orienterere.....
- Henstille.....
- Være faktuel....

Beboer/brugerinformation må ikke:

- Misinformere.....
- Være for lang.....
- Være for teknisk...
- Være dømmende...
- Være fyldt med stavefejl...

Beboer/brugerinformation må gerne:

- Se godt ud....
- Være indbydende.....
- Være lidt spændende at få i hånden.....
- Være suppleret med en sød/sjov tegning

Syn og fraflytning

Lovgivning vedrørende udlejningsboliger deles op i privat udlejning og almen udlejning. Reglerne er derfor ikke ens, men de ligner hinanden. Det gælder altid, at lovgivningen er præceptiv, hvilket betyder, at lejeren aldrig kan stilles dårligere end det, der står i love og bekendtgørelserne. Udlejeren kan fx ikke forlange, at det lejede skal have en bedre stand ved fraflytning, end det havde ved indflytningen.

De love og bekendtgørelser om leje af almene boliger mv. der er gældende i 2009, kan findes i kapitlet: Henvisninger.

Man skal være opmærksom på, at virksomhed/organisation kan have noget materiale liggende fx på internettet, som ikke er helt opdateret. Beboere i ejendommen kan have forældet udlejningskontrakter og vedligeholdelsesreglementer liggende i beboermappen. Sørg altid for at få beboermappen opdateret, når en ny lejer flytter ind.

I den efterfølgende beskrivelse er det den almene lovgivning, der er lagt til grund med mindre andet er angivet. Loven gælder for leje af: 1) Almene boliger, der tilhører en almen boligorganisation. 2) Almene ældreboliger, der tilhører en kommune eller en amtskommune. 3) Almene ældreboliger, der tilhører en selvejende institution.

Boligselskabernes Landsforening, www.bl.dk har udgivet materialer om at bo til leje i alment byggeri og på deres hjemmeside, kan man finde eksempler på standardbeskrivelse af de forskellige dokumenter, der skal være tilgængelige.

Lovgivningen giver mulighed for i den almene boligsektor at anvende forskellige vedligeholdelsesreglementer.

Der er 3 forskellige vedligeholdelsesordninger.

- **A – ordning og A – ordning med NI-beløb**

Her er det lejeren, der har vedligeholdelsespligten og lejligheden skal istandsættes, når ny lejer flytter ind. Udgiften til normalistandsættelse af vægge og lofter overgår til ejendommen i løbet af de første 10 år af boperioden, ofte med 1 % pr. md. altså efter 8 år og 4 mdr.

- **B – ordning**

Her er der en vedligeholdelseskonto, hvor en del af huslejen bliver indsat hver måned. Beløbet kan bruges til vedligeholdelse af lejlighedens vægge, lofter, gulve og træværk.

Misligholdelse

Det gælder altid, at hvis lejer misligholder lejligheden, skal lejer selv bære omkostningen til udbedring af skaden.

Misligholdelse deles op i fire områder:

Manglende vedligeholdelse, fejlagtig vedligeholdelse, uforsvarlig adfærd og manglende rengøring.

Vedligeholdelsesreglementet

Reglementet skal indeholde bestemmelser om:

- Boligernes standard ved overtagelse
- Vedligeholdelsesordningen
- Vedligeholdelse i boperioden
- Istandsættelse ved fraflytning.

Råderetten

Råderetten giver lejer i en almen bolig:

- større frihed til at bestemme over egen bolig
- flere muligheder for at præge boligen efter egne ønsker og behov.

Princippet i råderetten er, at den enkelte lejer selv bestemmer, hvad der skal ændres og selv sørger for, at arbejdet bliver udført og finansieret.

Husordenen

Beskriver generelle regler om adfærd i lejlighederne og på fællesområderne.

Klager

Uoverensstemmelser mellem udlejer og lejer eller mellem lejerne kan bringes for Beboerklagenævnet, når det vedrører almene boliger og Huslejenævnet, når det handler om privat udlejning.

Procedurer

Opsigelse

Opsigelsesvarslet er 3 måneder til den første hverdag i en måned, der ikke er dagen før en helligdag. For almene ungdomsboliger kan dog aftales et opsigelsesvarsel på mindst 6 uger.

Fraflytter lejerer inden opsigelsesperiodens udløb, skal udlejer bestræbe sig på at genudleje det lejede. Hvad udlejer indvinder eller burde have indvundet ved genudlejning, skal fragå i udlejerens krav over for lejerer.

Fraflytning

Ved fraflytning gennemføres et syn af boligen, herunder omfanget af lejerens forpligtelser. Synet foretages senest 2 uger efter, at udlejer er blevet bekendt med, at fraflytning har fundet sted.

Den fraflyttende lejer indkaldes skriftligt med mindst 1 uges varsel.

Underretter udlejer ikke senest 2 uger efter synet lejerer skriftligt om istandsættelsesarbejdernes omfang, den anslåede udgift og lejerens andel heraf, bortfalder udlejerens krav mod lejerer, medmindre denne er fraflyttet uden at give udlejer oplysning om den fremtidige adresse.

Overskridelser, der forhøjer lejerens samlede andel af den anslåede udgift med mere end 10 pct., er lejerer uvedkommende.

Indflytning

I forbindelse med indflytningen skal udlejer under lejerens medvirken udarbejde en indflytningsrapport.

Er det lejede mangelfuldt ved lejeforholdets begyndelse, skal lejerer for ikke at miste retten til at påberåbe sig mangelen, senest 2 uger efter lejeforholdets begyndelse meddele udlejerer, hvad der er af fejl og mangler.

Serviceopgaver ved indflytning

Udover de arbejder, der indgår i synsrapporten, er der mange almindelige serviceopgaver, som du normalt ville være lejererne behjælpelige med, som du bør få udført, inden den nye lejer flytter ind. Disse opgaver/fejl giver mange irritationer, når de ikke virker. Lejerer bliver nødt til at kontakte dig flere gange end højst nødvendigt.

Checkliste indflytning	Synsdato:					initialer:											
	Rum nr.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Adresse og bolignr.	Entre	Gæstetoilet	Badeværelse	Køkken	Alrum	Spisestue	Opholdsstue	Gang	Soveværelse	Kammer	Kammer	Kammer	Kælderrum	Trapperum	oprydning	diverse	
Blandingsbatteri																	
Omskifter efterses																	
Perlatorer																	
Svingtud																	
Bruserholder																	
Bruserhoved																	
Bruserslange																	
Cisterne																	
Toiletpapirholder																	
Toiletsæde																	
Badeværelseskrog 2-kroge																	
Badeværelseskrog 3-kroge																	
Badeværelseskrog 4-kroge																	
Baderumshylde																	
Badekar																	
Spejl																	
Prop & kæde																	
Afløb stoppet																	
Ventilation																	
Rosetter																	
Dørstop																	
Ringeklokke/batteri																	
Ringetryk																	
Skuffer og greb																	
Indvendige nøgler - alle rum																	
Vinduesgreb																	
Bøjlestang/holder																	
Skabshylde/holder																	
Indmad til ovn																	
Lås på skur/haveskur																	
Stalddørsgreb stor/lille																	
Skur ryddes																	
Have ryddes																	
Altan ryddes																	
Lejemål ryddes																	
Diverse hængsler smøres																	
Nej tak til reklamer																	
Navneskilte skiftes																	

Arbejdstidsplanlægning

Du vil opleve, at når du planlægger og prioriterer din arbejdsdag,

- vil du blive mere effektiv i dagligdagen - du kan nå flere af de opgaver, du har sat dig for
- har du fået sat fokus på de ting, der ”stjæler” din tid – dvs. du kan nu bearbejde dine tidsrøvere
- kommer du i gang med din personlige målsætning
- ved du, hvordan du skal prioritere dine opgaver, så du ikke bruger tid på de forkerte ting
- ved du, hvad der fremmer planlægning – og hvad der hæmmer
- ved du, hvordan du skal overskue akutte opgaver og få dem indarbejdet i din planlægning.

En typisk arbejdsdag

Udover de mere rutineprægede opgaver som affaldsindsamling, græsslåning, snerydning mv., vil du typisk få en del opgaver af mere akut karakter, som du skal løse i løbet af en arbejdsdag.

Du møder kl. 7.00.

Opgaverne kan være følgende.

- A. Toilet løber hos fru Larsen i blok 4 lejlighed 5. Fru Larsen er på arbejde
- B. Der er en del fliser, der ligger løse ud fra blok 1 mod syd
- C. Der er tabt noget affald og flyder i buskene ud mod vejen
- D. Radiator utæt i blok 6 lejlighed 8. Beboeren er hjemme fra 8.00 til 12.00
- E. Affaldssystem i blok 8 er blokeret for dagrenovation
- F. Der er konstateret vand i kælder i blok 2 ud for vaskerum.

Du skal dagligt og ugentlig tage stilling til, hvordan du vil prioritere ovennævnte og tilsvarende opgaver, og du skal også finde ud af, i hvilken rækkefølge, du vil planlægge opgaverne. Ved akutte opgaver er det vigtigt at bevare overblikket og få en risikovurdering af skaderne/opgaverne. Besøg lejerne eller skadesstedet for at få en førstehåndsvurdering, foretag evt. en midlertidig indsats, fx luk for vandet til opgangen.

Hvis der er flere arbejdsopgaver, og der er måske 4 til 5 servicemedarbejdere, der arbejder sammen i en afdeling, vil det være fornuftigt at have et arbejdsskema, over året, ugen og måske også dagen.

Årsplan

Beboerservice			Timer
Fast kontortid 9.00 – 9.30	Dagligt		
Følge op på henvendelser fra beboerne	Dagligt		
Omdeling af skrivelser og blade	Efter behov		
Møder i boligorganisationen	Hver måned		
Opsamling af kvas til Sct. Hans bål	Efter behov		
Markvandring sammen med bestyrelsen	En gang årligt		
Drift			
Rundgang i afdelingen	Dagligt		
Ind- og fraflytninger	Hver måned		
Indhentning af tilbud hos håndværkere og leverandører	Efter behov		
Kontrol af branddøre, materiel og forskrifter	Efter behov		
Tilstandsvurdering af bygningsdele	En gang årligt		
Bestille service og reparation af vaskemaskiner	Efter behov	6 mask.	
Aflæsning af varme-, vand- og elmålere	Månedligt		
Kontrol af tekniske anlæg (varme, ventilation mv.)	Efter behov		
Vedligeholdelse			
Forår, sommer og efterår			
Opsætning af 4 borde og bænke	En gang årligt		
Kantning af græsplæner	En gang årligt	700 m	
Græsklipning, maj – september	Ugentligt	12.000 m ²	
Hæk klipping	En gang årligt	800 m ²	
Lugning og rivning af bede, maj - september	Hver 3. uge	1.400 m ²	
Kultivering og gødsning af bede, maj - september	En gang årligt	1.400 m ²	
Renholdelse af køre- og gangstier	Efter behov	800 m ²	
Reparation og vedligeholdelse af bygninger, inventar	Efter behov		
Reparation og vedligeholdelse af maskiner og værktøj	Efter behov		
Rensning af tagrender	En gang årligt		
Imprægnerer murværk med graffitiafvisende grunder	En gang årligt	30 m ²	
Vedligeholdelse			
Vinter			
Borde og bænke køres på værksted og lager	En gang årligt		
Istandsættelse af borde, bænke og legeredskaber	En gang årligt		
Nedklipping og beskæring af træer og buske	En gang årligt	500 m ²	
Reparation og vedligeholdelse af bygninger, inventar	Efter behov		
Reparation og vedligeholdelse af maskiner og værktøj	Efter behov		
Snerydning af køre- og gangstier	Efter behov	800 m ²	
Kontrol og fejlretning af belysning på fællesarealer	En gang årligt		
Optælling og genbestilling af service til fælleshuset	En gang årligt		
I alt	1722		

Praktiske arbejdsopgaver: dag/uge

Arbejdets art:	Antal timer Beregnet	Antal timer Plus / minus	Antal timer Forbrugt	Navn
I alt				

Praktisk regning.

Beregning af materialeudgifter

Plankeværk

Hvis bestyrelsen for din afdeling giver dig en opgave, hvor de gerne vil have at vide, hvad det koster at udføre en given opgave, så er der flere indgangsvinkler til sådant et projekt. Nogle vil straks ringe til den lokale tømrer og få en pris på, hvad det vil koste dvs. en total pris.

Det kan også være, at du kan udarbejde projektet selv. Så skal du ud og hente priser fx fra det lokale bygemarked. Hvis opgaven er som nedenstående, er der mange priser, der skal findes.

Udskift raftehegn til hegn i trykimprægneret træ.

Udfør en arbejdstegning for omtalte hegn.

Hegnets højde er 1,8 m. og skal fremstå som beklædning med brædderne 1 på 2 (lodret)

Indkøbsliste

Antal stolper _____	a meter _____	pris pr. meter _____	Kr. _____
Antal brædder _____	a meter _____	pris pr. meter _____	Kr. _____
Antal poser cement _____		pris pr. pose _____	Kr. _____
Antal poser/m ³ støbemix _____		pris pr pose/m ³ _____	Kr. _____
Antal søm/skruer _____		pris pr. pakke. _____	Kr. _____
Antal beslag _____		pris pr. beslag _____	Kr. _____
Antal stolpebeslag _____		pris pr. beslag _____	Kr. _____
Antal lægter _____		pris pr lægte _____	Kr. _____
		Total ekskl. moms.	Kr. _____
		Total inkl. moms	Kr. _____

En tredje mulighed er at anvende en prisbog. Priser her i er vejledende, men kan bruges som en rettesnor for hvad projektet vil koste. Der er også en opdeling af, hvad projektet vil koste - dels som total pris fra en håndværker dels er der en pris på, hvad materialerne vil koste. Endvidere er der oplysning om, hvor mange timer, det vil tage for at opsætte et sådant plankeværk. Du kan hermed anskueliggøre, om du kan finde tid til projektets gennemførelse.

Prisbøgerne findes i digitale versioner og i bogform.

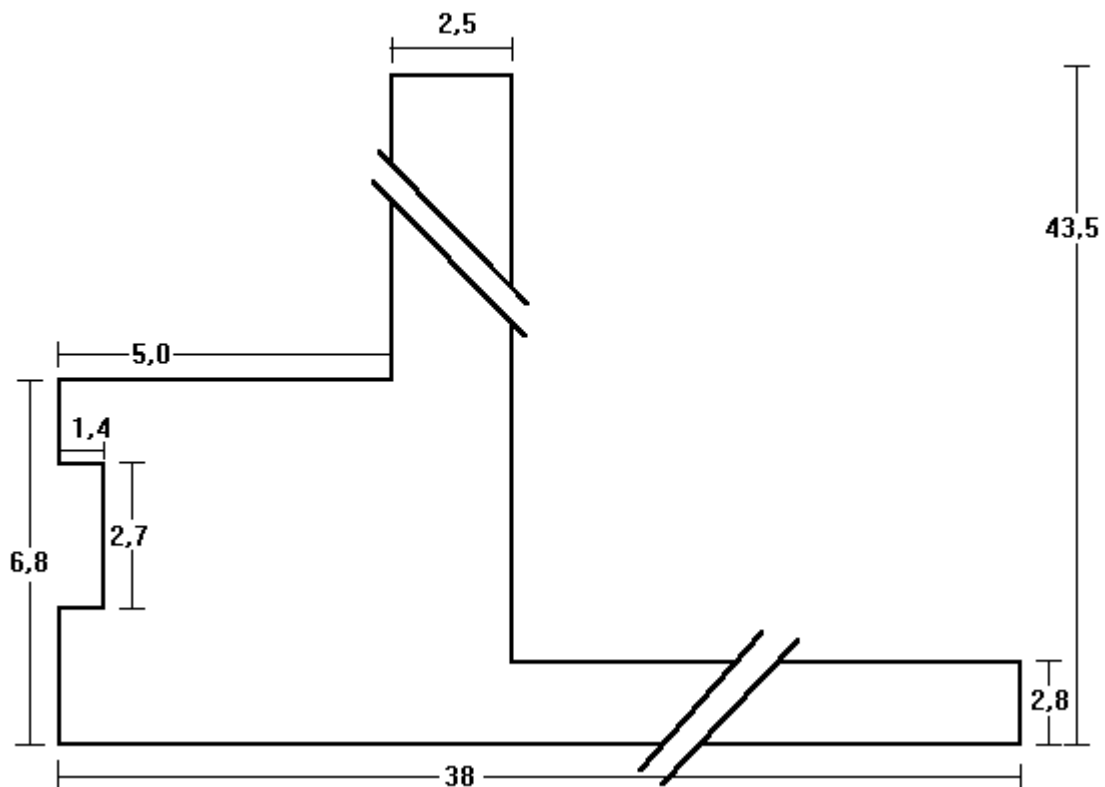
De findes i forskellige udgaver. Den, der skal bruges til budgetter og planlægning, hedder ”Renovering og drift”. De bliver udgivet af V&S Prisdata, Byggecentrum.

Opmåling af arealer

Tegningen viser et areal, der er opmålt på en skole. Der er nogle lange gangarealer, der er op til 43 meter lange. Tegningen er derfor skåret over med to skrå liner, der illustrerer, at tegningen skulle være længere og meget bredere i forhold til resten af tegningen. Når man skal måle tegningen op, så opdel tegningen i firekanter, så kan du måle længde x bredde og derefter lægge talene sammen fra de forskellige firekanter

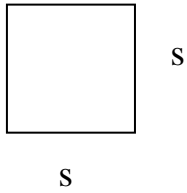
Skal arealet udregnes som den nedenstående tegning viser, kan du se formlerne på næste side.

Målene er i meter og tegningen er ikke målfast.



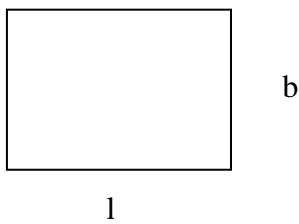
Arealberegning

Kvadrat



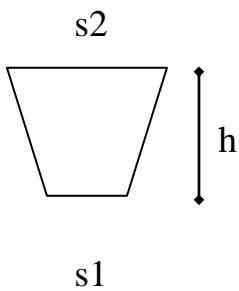
$$\text{Areal: } s^2$$

Rektangel



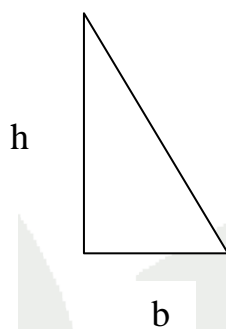
$$\text{Areal: } l \times b$$

Trapez



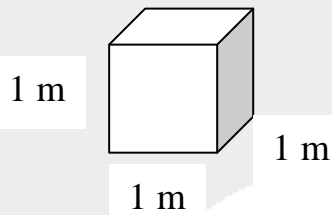
$$\text{Areal: } (s_1 + s_2)/2 \times h$$

Trekant



$$\text{Areal: } \frac{1}{2} h \times b$$

Kubikmål



Rumfang: $l \times b \times h$

Rumfanget af en beholder, kasse, eller et rum i en lejlighed angives længde x brede x højde.

1 kubikmeter er, hvad der kan rummes i en kasse, hvor alle indvendige sider er 1 meter.

For væsker angives rummålet i m^3 eller liter.

Fx vil en olietank på 1200 liter svare til et rumfang på $1,2 m^3$

Et vandforbrug på $5 m^3$ vand svare til 5000 liter.

Indkøb af fx sand og grus i store mængder foretages i m^3 .

Hvis den tidligere nævnte opgave med gangarealet skulle aførmes for at udlægge stabilgrus og nye fliser, med en højde på fx 30 cm, skulle arealet i m^2 ganges med 0,3 m for at finde ud af, hvor mange m^3 , der skal fjernes.

Henvisninger

www.materialeplatform.emu.dk

Materialer om ejendomsservice og inspiration til opgaver i udregning af materialeforbrug.

www.retsinfo.dk

Portal med love og bekendtgørelser. Du kan indtaste nummer og dato og få oplyst om en regel stadig er gældende og søge efter dokumentation.

www.bl.dk

Boligselskabernes landforening, oplysninger om den almene boligsektor.

Lovgivning - gældende 9-5-2009

Almene boliger mm.

Bekendtgørelse af lov om leje almene boliger
LBK nr. 187 af 27/02/2007

Bekendtgørelse af lov om midlertidig regulering af boligforholdene
LBK nr. 189 af 27/02/2007

Bekendtgørelse af lov om almene boliger mv.
LBK nr. 1000 af 09/10/2008

Bekendtgørelse om drift af almene boliger m.v.
BEK nr. 42 af 23/01/2008 Gældende

Bekendtgørelse om vedligeholdelse og istandsættelse af almene boliger
BEK nr. 640 af 15/06/2006

Bekendtgørelse om udlejning af almene boliger m.v.
BEK nr. 1381 af 12/12/2006

Vejledninger

VEJ nr. 4130 af 27/12/1996
Vejledning om drift af almene boliger m.v.

VEJ nr. 114 af 06/07/1998
Tillæg til vejledning om drift af almene boliger m.v.

Privat udlejning

Bekendtgørelse af lov om leje
LBK nr. 188 af 27/02/2007

Bekendtgørelse om råderet og godtgørelse for individuelle forbedringer m.v. i privat byggeri
BEK nr. 845 af 30/09/1994

