

Service ramme – et dialogværktøj

Denne service ramme er et dialogværktøj til at skabe overblik over den grundlæggende service, som ejendomskontoret yder i afdelingen.

Service rammen indeholder fem servicetemaer. Under hvert servicetema er beskrevet nogle obligatoriske servicemål, som boligorganisationen beslutter. Herudover indgår lokale servicemål, som ejendomskontoret og afdelingsbestyrelsen har aftalt.

Den udfyldte service ramme skal gemmes under den enkelte afdelings dokumenter i GO: Bolig. Fra placeringen i afdelingen i GO: Bolig linkes til dokumenter under sagsnr. KSG-2014-00231 i GO: Bolig. Her er alle gældende service rammer gemt som en samlet oversigt.

Service rammen evalueres og tilrettes én gang årligt på et formøde før afdelingsbestyrelsens budgetmøde.

Beboerne kan til enhver tid gå ind på www.kab-bolig.dk og se service rammen – samme sted, som man finder husordener m.v.

Det særlige ved at bo alment er, at beboerne har indflydelse på budgettet og på hvad, der skal ske i deres boligafdeling. Derfor vil vi fokusere på, at beboerne har kendskab til deres beboerdemokratiske muligheder. Hos os modtages nye beboere imødekommende med relevant information om afdelingen, lejemålet og om deres pligter og rettigheder.

Obligatoriske servicemål:

1. Vi anvender KAB's velkomstkoncept med velkomstmateriale til nye beboere.
2. Vi orienterer nye beboere om deres muligheder for at deltage i det lokale beboer-demokrati.
3. Vi tilbyder nye beboere en rundvisning i afdelingen - affaldshåndtering/sortering, vaskeri og andre centrale funktioner præsenteres.
4. Det er ejendomskontoret, der har ansvaret for at vise den nye beboer rundt. Typisk vil rundvisningen finde sted i forbindelse med nøgleudlevering.

Boligorganisation
Samvirkende
Boligselskaber

Boligafdeling:
Stilledal

Dato for afslutning af service ramme:



Servicetema 2: Ude- og fællesarealer

Lokale servicemål aftalt af ejendomskontor og afdelingsbestyrelse:

1. Nummeret til Servicetelefonen 33 63 11 00 udleveres til alle nye beboere. Nummeret kan benyttes de første 14 dage efter indflytningen og vil være tilgængeligt indenfor arbejdstiden.
2. Ved indflytning vises beboerne rundt i afdelingen og der udleveres husorden og velkomstmateriale og den nye beboer bydes velkommen til afdelingen.
3. Beboerne har mulighed for kontakte afdelingsbestyrelsen på den faste træffetid en gang om måneden .

Gode og indbydende ude- og fællesarealer er med til at skabe liv i boligafdelingen. Derfor har alle boligafdelinger beskrevet de faste opgaver i en arbejdsplan.



Obligatoriske servicemål:

1. Vi har en arbejdsplan for, hvordan vi vedligeholder og renholder ejendom, fællesarealer, trapper m.v.
2. Alle medarbejdere bærer synligt billede-ID i arbejdstiden.

Lokale servicemål aftalt af ejendomskontor og afdelingsbestyrelse:

1. Der foretages en daglig sondering/ oprydning af fælles arealerne –

Servicetema 3: Ejendomskontoret

Legepladser og græsplæner.

2. Der foretages en ugentlig fejning/ støvsugning af kældergange – Vaskerier og cykelkældre .
3. Der foretages en løbende kontrol af belysning på udearealer, i kældregange og på trappeopgange.

Vores ejendoms kontor er det sted, hvor beboerne kan henvende sig for at få hjælp og service. Det er derfor vigtigt, at beboerne føler sig velkomne på kontoret.



Obligatoriske servicemål:

1. Skriftlige henvendelser, også e-mails - besvares eller bekræftes - indenfor 5 arbejdsdage. Der skal anvendes autosvar, hvis den ansatte ved, at han/hun vil være fraværende.
2. Ejendomskontoret gør det synligt, hvordan og hvornår man kommer i kontakt med kontoret – ved personligt fremmøde, pr. telefon, pr. mail og via eventuelle sociale medier.

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Ejendomskontoret er indrettet, så det er tilgængeligt og imødekomme for beboerne.
2. Medarbejderne på ejendomskontoret er imødekommende overfor alle beboerhenvendelser.
3. Alle medarbejdere tilknyttet ejendomskontoret tager personligt ansvar for at løse de opgaver / henvendelser , de modtager.
4. Håndværkerassistance ydes samme dag ved akut behov.

Service tema 4: Hjemme hos beboerne

Det er vigtigt, at beboerne føler sig trygge ved at invitere boligafdelingens personale indenfor. Det er også nødvendigt for, at medarbejdere hos os kan få adgang til boligen for at yde hjælp og service. Derfor er det vigtigt, at beboerne kan se, at medarbejderen er ansat i boligafdelingen.



Obligatoriske servicemål:

1. Medarbejdere bærer billede-ID, så det er tydeligt, at de arbejder i boligafdelingen.
2. Medarbejderne respekterer, at de er gæster i beboerens hjem.

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Ejendomskontoret orienterer evt. i samarbejde med håndværkerne, den enkelte beboer om servicebesøg / arbejdsopgaver i det enkelte hjem.
2. Overfor beboerne anvendes altid en høflig tone / tales pænt – også når der udføres opgaver i deres hjem.
3. Vi respekterer altid et ønske fra beboerne om at tage skoene af ved servicebesøg i deres lejlighed.

Servicetema 5: IT-redskaber

For at hjælpe medarbejderne med at løse de mange arbejdsopgaver, har KAB en række it-systemer og redskaber. Det er vigtigt, at medarbejderne bruger disse redskaber, der er med til at sikre den grundlæggende service, som beboerne modtager.



Obligatoriske servicemål:

1. Ejendomskontoret anvender digitale redskaber og løsninger i forbindelse med opgaver for beboerne.

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Indkomne mails til ejendomskontoret vil altid – hvis muligt – blive besvaret førstkommande arbejdsdag.

Lokale servicemål

Servicetema 1: At bo og leve alment

1. Nummeret til Servicetelefonen 33 63 11 00 udleveres til alle nye beboere. Nummeret kan benyttes de første 14 dage efter indflytningen og vil være tilgængeligt indenfor arbejdstiden.
2. Ved indflytning vises beboerne rundt i afdelingen og der udleveres husorden og velkomstmateriale og den nye beboer bydes velkommen til afdelingen.
3. Beboerne har mulighed for at kontakte afdelingsbestyrelsen på den faste træffetid en gang om måneden .

Servicetema 2: Ude- og fællesarealer

1. Der foretages en daglig sondering/ oprydning af fælles arealerne – legepladser og græsplæner.
2. Der foretages en ugentlig fejning/ støvsugning af kældergange – vaskerier og cykelkældre .
3. Der foretages en løbende kontrol af belysning på udearealer , i kælder gange og på trappeopgange.

Servicetema 3: Ejendomskontoret

1. Ejendomskontoret er indrettet, så det er tilgængeligt og imødekomme for beboerne.
2. Medarbejderne på ejendomskontoret er imødekommende overfor alle beboerhenvendelser.
3. Alle medarbejdere tilknyttet ejendomskontoret tager personligt ansvar for at løse de opgaver / henvendelser , de modtager.
4. Håndværkerassistance ydes samme dag ved akut behov.

Servicetema 4: Hjemme hos beboerne

1. Ejendomskontoret orienterer evt. i samarbejde med håndværkerne, den enkelte beboer om servicebesøg / arbejdsopgaver i det enkelte hjem.
2. Overfor beboerne anvendes altid en høflig tone / tales pænt – også når der udføres opgaver i deres hjem.
3. Vi respekterer altid et ønske fra beboerne om at tage skoene af ved servicebesøg i deres lejlighed.

Servicetema 5: It-redskaber

1. Indkomne mails til ejendomskontoret vil altid – hvis muligt – blive besvaret førstkommende arbejdsdag.