

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.

Boligorganisation

Boligselskab Navn

Boligafdeling:

Himmerlandshuse

Dato for afslutning af service ramme:

5. februar 2015

Service tema 1: At bo og leve alment

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.

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Nummeret til servicetelefonen 33 63 11 00 udleveres til alle nye beboere.
Telefonen kan benyttes i de første 14. dage og vil være åben i tidsrummet 08.00-14.00.
2. Ved indflytning vises beboerne rundt i afdelingen.

Service tema 2: Ude- og fællesarealer

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 profiltøj i arbejdstiden.

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Hækkene klippes 2 gange årligt.
2. Græsset slås minimum hver 14. dag i vækstsæsonen.
3. Alle skraldespande i terræn tømmes 3. gange om ugen
4. Daglig rundring af udearealer og kældergange.
5. Lys i terræn/opgange jf. arbejdsplanen

Servicetema 3: Ejendomskontoret

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

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Der er ryddet op på ejendomskontoret sådan at det fremstår præsentabelt når der er kontortid.
2. Håndværkerassistance samme dag ved akut behov.
3. Vi overholder de tider og aftaler vi laver med beboerne.

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:

3. Medarbejdere bærer profiltøj, så det er tydeligt, at de arbejder i boligafdelingen.
4. Medarbejderne respekterer, at de er gæster i beboerens hjem.

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Beboerne informeres løbende og tydeligt om forløbet i deres "sag".
2. Ejendomskontoret er altid tovholder i større arbejder i beboernes hjem.
3. Vi tager skoene af når vi går ind i en bolig, eller bruger "blå futter".

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 ejendomskontor og afdelingsbestyrelse:

1. Indkomne mails til ejendomskontoret besvares indenfor 3 dage.

Lokale servicemål

Servicetema 1: At bo og leve alment

1. Nummeret til servicetelefonen 33 63 11 00 udleveres til alle nye beboere.
Telefonen kan benyttes i de første 14. dage og vil være åben i tidsrummet 08.00-14.00.
2. Ved indflytning vises beboerne rundt i afdelingen.

Servicetema 2: Ude- og fællesarealer

1. Hækkene klippes 2 gange årligt.
2. Græsset slås Jf. arbejdsplanen
3. Alle skraldespande i terræn tømmes 3. gange om ugen
4. Daglig rundering af udearealer og kældergange.
5. Lys i terræn/opgange kontrolleres jf. arbejdsplanen

Servicetema 3: Ejendomskontoret

1. Der er ryddet op på ejendomskontoret sådan at det fremstår præsentabelt når der er kontortid.
2. Håndværkerassistance samme dag ved akut behov.
3. Vi overholder de tider og aftaler vi laver med beboerne.

Servicetema 4: Hjemme hos beboerne

1. Beboerne informeres løbende og tydeligt om forløbet i deres "sag".
2. Ejendomskontoret er altid tovholder i større arbejder i beboernes hjem.
3. Vi tager skoene af når vi går ind i en bolig, eller bruger "blå futter".

Servicetema 5: It-redskaber

1. Indkomne mails til ejendomskontoret besvares indenfor 3 dage.