

# 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](http://www.kab-bolig.dk) og se service rammen – samme sted, som man finder husordener m.v.

## **Boligorganisation**

Samvirkende  
Boligselskaber

## **Boligafdeling:**

3022-0\_Elleparken

## **Dato for afslutning af service ramme:**

# 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 med tydelig henvisninger til KAB og SAB's hjemmeside.
2. Vi orienterer nye beboere om deres muligheder for at deltage i det lokale beboerdemokrati.
3. Vi tilbyder nye beboere en rundvisning i afdelingen, hvor affaldshåndtering/sortering, vaskeri og andre centrale funktioner præsenteres.
4. Ejendomskontoret står for, at vise den nye beboer rundt. Typisk vil rundvisningen finde sted i forbindelse med nøgleudlevering.

## Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Vi sørger for, velkomstmaterialet afspejler de aktuelle forhold.
2. Vi vejleder beboerne i deres pligter og rettigheder i henhold til gældende husorden og øvrige reglementer.
3. Vi sørger for, det skriftlige materiale er let tilgængeligt på ejendomskontoret og oplyser om KAB og SAB's hjemmeside.

# 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 logo på arbejdstøj i arbejdstiden.
3. Vi vedligeholder løbende de grønne områder.

## Lokale servicemål aftalt af ejendomskontor og afdelingsbestyrelse:

1. Vi søger for, faglig standard og udvikling, blandt andet gennem kompetenceudvikling af medarbejder.
2. Vi tilser at fællesarealer er rene og vedligeholdte.
3. vi tilser legepladser efter gældende lovgivning.
4. Vi renser lyskasser og kloaker, der kan føre til skader,- efter behov.
5. Vi har løbende vinterberedskab klar efter behov.
6. Vi rengør området for papir og affald efter behov.
7. Vi bruger kun godkendte materiale på grønne områder.

# 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 og via eventuelle sociale medier.
3. Ejendomskontoret sikrer, at der er opsat synlige nødopkaldsnumre.
4. Alle medarbejdere bærer arbejdstøj med synligt logo i arbejdstiden.

## **Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:**

1. Vi holder ejendomskontoret indrettet så det er tilgængeligt og imødekommende for beboerne.
2. Vi sikre, at løse administrative opgaver effektivt og korrekt.
3. Vi sikre løbende kompetenceudvikling af medarbejderne.
4. Vi arbejder aktivt for et godt arbejdsmiljø og en god omgangstone på kontoret og i afdelingen generelt.

# Servicetema 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 arbejdstøj med synligt logo, så det er tydeligt, at de arbejder i boligafdelingen.
2. Medarbejderne respekterer, at de er gæster i beboerens hjem.
3. Ejendomskontoret tilbyder beboerne servicetjek og sikrer, at beboerne er bekendt med, at man kan bede om et servicetjek.

## **Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:**

1. Ejendomskontoret holder beboeren orienteret om forløbet i forbindelse med udførelse af arbejder i boligen

# 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.
2. De beboere der ikke har adgang til internet kan få udleveret materialer på ejendomskontoret efter henvendelse.

## Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Opgaver bliver registreret i boligarkivet, samt Go´Bolig.
2. Udlevering af tegninger til tilbygninger og vejledninger.

# Lokale servicemål

## **Servicetema 1: At bo og leve alment**

1. Ejendomskontoret informere nye beboer, og tilbyder at vise rundt
2. Ejendomskontoret udlevere den nye velkomstmappe og informere om beboerhåndbogen på AKB Københavns hjemmeside

## **Servicetema 2: Ude- og fællesarealer**

1. Vi vedligeholder de grønne områder, alt efter årstiderne og overholder fejeplygten omkring snerydning
2. Vi feje og samler skidt op i afdelingen efter behov.
3. Vi bærer synligt mærket arbejdstøj, så alle kan se hvem vi er.
4. Vi har en plan for hvor ofte der bla. Er trappevask, rengøring af kældre og udearealer, samt efterser udebelysning og automatik
5. Vi indsamler ubrugte cykler efter behov.
6. Vi ind tænker arbejdes miljø og sikkerhed i vores daglige arbejde.

## **Servicetema 3: Ejendomskontoret**

1. Vores ejendoms kontor er præsentabelt imødekommende og tilgængeligt.
2. Vi tager personlig ansvar for hver eneste henvendelse
3. Vi yder ensartet service til alle beboer.
4. Vi behandler alle beboer med respekt.

## **Servicetema 4: Hjemme hos beboerne**

1. Vi orientere og laver klare aftaler med den enkelte beboer før og under diverse arbejdsopgaver.
2. Vi sørger for at håndværker gør rent efter hvert besøg hos beboerne.
3. Vi er altid høflige og venlige overfor beboerne også i deres hjem.

## **Servicetema 5: It-redskaber**

1. Vi anvender digitale redskaber i vores kommunikation til beboerne.
2. Vi besvarer beboerhenvendelser inden for 5 arbejdsdage.
3. Vi er til enhver til opmærksomme på at nogle beboer ikke benytter digitale redskaber