

# 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:**  
3023-8 Herlevhuse

**Dato for afslutning af service ramme:**

# Servicetema 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 håndterer ind og fraflytning ud fra Kab standardkriterier og udfylder indflytningsrapport/ mangellister sammen med indflytter i E-syn.

## 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.
4. Vi orienterer om ejendomskontoret kontor tider og telefon tider.
5. Afdelingsbestyrelsen kontakter ny indflytter om velkomstmøde.
6. Vi har vagtordning efter normal arbejdstid.

# Servicetema 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 medarbejder bærer billede-ID i arbejdstiden.
3. Vi vedligeholder løbne grønneområder.

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

1. Vi sikre udearealernes faglige standard og udvikling, blandt andet gennem kompetanceudvikling af medarbejderne.
2. Vi tilser at fællesarealer er rene og velvedligeholdte.
3. Vi tilser legepladsen efter gældende lovgivning.
4. Vi renser lyskasser og kloaker, der kan føre til skader efter behov.
5. Vi har løbne vinterberedskab klar, efter behov.
6. Vi rengør området for papir og affald efter behov.
7. Vi bruger kun godkendte materialer 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 2 arbejdsdage.
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 omdelt et nødopkaldsnummer.
4. Alle medarbejdere bærer billede-ID 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 kompetanceudvikling af medarbejderne.
4. Vi arbejder aktivt for et godt arbejdsmiljø og en god omgangstone på kontoret og i afdelingen generelt.
5. Alle henvendelser behandles seriøst og professionelt.
6. Håndværker bliver rekvireret samme dag, som opgaver opstår.
7. Medarbejderne omdeler skrivelser fra Bestyrelsen/Kab-Sab til beboerne.

# 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. Medarbejderne respekterer, at de er gæster i beboerens hjem.
2. Ejendomskontoret tilbyder beboerne servicetjek og sikrer, at beboerne er bekendt med, at de kan bede om et servicetjek.
3. Alle medarbejdere bærer billede-ID .
4. Medarbejder er altid 2 personer på serviceopgaven, hvis beboer ikke er hjemme.
5. Ved håndværkerbesøg kan beboer være hjemme, eller lægge en nøgle på kontoret.
6. Medarbejderne kommunikerer i klare vendinger.

## Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Ejendomskontoret holder beboeren orienteret om forløbet i forbindelse med udførelse af arbejder i boligen.
2. Vi oprydder og rengøre efter endt opgave.
3. Vi prioriterer akut beboerservice over andre opgaver.
4. Ejendomskontoret er altid tovholder i større arbejde i beboernes hjem.
5. Vi tager altid skoene af når vi går ind i boligerne.

# 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 registeret i boligarkivet, samt Go-bolig.
2. Udlevering af tegninger til tilbygninger og vejledninger.

# Lokale servicemål

## Servicetema 1: At bo og leve alment

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 ejendoms-kontoret og oplyser om KAB og SAB's hjemmeside.
4. Vi orienterer om ejendomskontoret kontor tider og telefon tider.
5. Afdelingsbestyrelsen kontakter ny indflytter om velkomstmøde.
6. Vi har vagtordning efter normal arbejdstid.

## Servicetema 2: Ude- og fællesarealer

1. Vi sikre udearealernes faglige standard og udvikling, blandt andet gennem kompetanceudvikling af medarbejderne.
2. Vi tilser at fællesarealer er rene og velvedligeholdte.
3. Vi tilser legepladsen efter gældende lovgivning.
4. Vi renser lyskasser og kloaker, der kan føre til skader efter behov.
5. Vi har løbne vinterberedskab klar, efter behov.
6. Vi rengør området for papir og affald efter behov.
7. Vi bruger kun godkendte materialer på grønne områder.

## Servicetema 3: Ejendomskontoret

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 kompetanceudvikling af medarbejderne.
4. Vi arbejder aktivt for et godt arbejdsmiljø og en god omgangstone på kontoret og i afdelingen generelt.
5. Alle henvendelser behandles seriøst og professionelt.
6. Håndværker bliver rekvireret samme dag, som opgaver opstår.
7. Medarbejderne omdeler skrivelser fra Bestyrelsen/Kab-Sab til beboerne.

## Servicetema 4: Hjemme hos beboerne

1. Ejendomskontoret holder beboeren orienteret om forløbet i forbindelse med udførelse af arbejder i boligen.
2. Vi oprydder og rengøre efter endt opgave.
3. Vi prioriterer akut beboerservice over andre opgaver.
4. Ejendomskontoret er altid tovholder i større arbejde i beboernes hjem.
5. Vi tager altid skoene af når vi går ind i boligerne.

## Servicetema 5: It-redskaber

1. Opgaver bliver registeret i boligarkivet, samt Go-bolig.

2. Udlevering af tegninger til tilbygninger og vejledninger.