

# 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:**  
Brohuset 3037-2

**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 tilbyder nye beboere en rundvisning i afdelingen, hvor affaldshåndtering/sortering, vaskeri og andre centrale funktioner præsenteres. Ejendomskontoret står for, at vise beboeren 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.

# 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 ejendommene, fællesarealerne, trapper m.v.

## **Lokale servicemål aftalt af ejendomskontor og afdelingsbestyrelse:**

1. Vi sikre udearealernes faglige standard og udvikling, blandt andet gennem kompetanceudvikling af medarbejderne.
2. Vi tilser dagligt ,om alle fællesarealer er velvedligeholdte.
3. Vi tilser dagligt ,om alle miljø stationer er rydelige

# 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 indenfor 5 arbejdsdage.
2. Der anvendes autosvar, hvis den ansatte ved, at han vil være fraværende.
3. 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.
4. Ejendomskontoret sikrer, at der til enhver tid vil være opsat synlige nødopkaldsnumre.
5. Alle medarbejdere bærer synligt billede-ID i arbejdstiden.
6. Vi benytter altid en anerkendende og empatisk tilgang i vores kommunikation
7. Man kommer langt med et smil

## **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.

# 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. 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.

## Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Ejendomskontoret holder beboeren orienteret om forløbet i forbindelse med udførelse af arbejder i boligen.
2. Ved håndværkerbesøg kan beboeren vælge mellem at være hjemme eller lægge en nøgle på kontoret

# 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. Vi udnytter de elektroniske redskaber og løser administrative opgaver effektivt og korrekt, gennem kompetenceudvikling.

# Lokale servicemål

## Servicetema 1: At bo og leve alment

1. Vi anvender KAB's velkomstkøntcept 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. Ejendomskontoret står for, at vise beboeren rundt. Typisk vil rundvisningen finde sted i forbindelse med nøgleudlevering.
4. Vi orienterer om boligorganisastionens hjemmeside og eventuel hjemmeside for for afdelingen.

## 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.

## 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. Vi anerkender og hilser på alle beboer vi møder i afdelingen.

## Servicetema 4: Hjemme hos beboerne

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

## Servicetema 5: It-redskaber

1. Vi udnytter de elektroninsk redskaber og løser administrative opgaver effektivt og korrkt, gennem kompetenceudvikling.