

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
KAB

Boligafdeling:
3000

**Dato for afslutning af
service ramme:**
12. maj 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.
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.

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Valbyholm har ansat en aktivitetsmedarbejder. Ca. 2-3 uger efter overtagelse af lejemålet, vil aktivitetsmedarbejderen aftale et velkomstbesøg med den nye lejer.

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 medarbejdere bærer synligt billede-ID i arbejdstiden.

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. For at skabe et trygt område, har vi videoovervågning i afdelingen.
2. Vi sørger for optimal belysning på fællesarealerne og gennemgangsstiger.
3. Vi glatførebekæmper ved sne og islag.
4. Vi sikrer, så godt vi kan, afdeling mod skybrud.

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.

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Valbyholm har indgået en aftale med SSG nødkald. SSG kan kontaktes ved akut opstået skader, uden for driftens normale arbejdstider. SSG Tlf: 70208126.
2. Bestyrelsen har lov til at tilkalde reparatører ved nedbrud eller drifts-stop af elevatorer.
3. Vi søger for let tilgængelige brochure, vejledninger eller andet relevant opslag på ejendomskontoret.

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 billede-ID, så det er tydeligt, at de arbejder i boligafdelingen.
2. Medarbejderne respekterer, at de er gæster i beboerens hjem. Afdelingen tilbyder beboerne servicetjek og sikrer, at beboerne er bekendt med, at man kan bede om et servicetjek.
3. Medarbejderne har tavshedspligt.
4. Ved akut opstået hændelser som vandskade, må driften uden varsel, tilgå lejemålet med låsesmed, for at stoppe skaden.

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Vi renser afløb og vandlåse.
2. Vi hjælper med små opgaver i lejemålet, hvis lejer ikke selv kan.
Eks. opsætning af hylde og gardinstænger, indstilling af tv, hjælp til PC eller mobiltelefonen i det omfang vi kan.

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. Beboerne har mulighed for at kontakte ejendomskontoret på mail.

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Valbyholm har en infokanal med vigtige oplysninger fra driften og aktivitetsmedarbejderen.
2. Driften benytter en aktionsliste til projekter og for større og mindre opgaver i afdelingen. Bestyrelsen har indblik i aktionslisten og vil blive løbende opdateret som opgaverne og projekterne skirider fremad.

Lokale servicemål

Servicetema 1: At bo og leve alment

1. Valbyholm har ansat en aktivitetsmedarbejder. Ca. 2-3 uger efter overtagelse af lejemålet, vil aktivitetsmedarbejderen aftale et velkomstbesøg med den nye lejer.

Servicetema 2: Ude- og fællesarealer

1. For at skabe et trygt område, har vi videoovervågning i afdelingen.
2. Vi sørger for optimal belysning på fællesarealerne og gennemgangsstiger.
3. Vi glatførebekæmper ved sne og islag.
4. Vi sikrer, så godt vi kan, afdeling mod skybrud.

Servicetema 3: Ejendomskontoret

1. Valbyholm har indgået en aftale med SSG nødkald. SSG kan kontaktes ved akut opstået skader, uden for driftens normale arbejdstider. SSG Tlf: 70208126.
2. Bestyrelsen har lov til at tilkalde reparatører ved nedbrud eller driftstop af elevatorer.
3. Vi søger for let tilgængelige brochure, vejledninger eller andet relevant opslag på ejendomskontoret.

Servicetema 4: Hjemme hos beboerne

1. Vi renser afløb og vandlåse.
2. Vi hjælper med små opgaver i lejemålet, hvis lejer ikke selv kan. Eks. opsætning af hylde og gardinstænger, indstilling af tv, hjælp til PC eller mobiltelefonen i det omfang vi kan.

Servicetema 5: It-redskaber

1. Valbyholm har en infokanal med vigtige oplysninger fra driften og aktivitetsmedarbejderen.
2. Driften benytter en aktionsliste til projekter og for større og mindre opgaver i afdelingen. Bestyrelsen har indblik i aktionslisten og vil blive løbende opdateret som opgaverne og projekterne skirider fremad.