

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 SAB har besluttet. Herudover indgår lokale servicemål, som ejendomskontoret og afdelingsbestyrelsen har aftalt.

Den udfyldte service ramme skal gemmes under den enkelte afdelings dokumenter i UNIK.

Service rammen evalueres og tilrettes én gang årligt på et formøde før udarbejdelsen af næste års budget – kan eventuelt gennemføres sammen med markvandringen.

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
Samvirkende
Boligselskaber

Boligafdeling:
30013 Lollikhuse

**Dato for afslutning af
service ramme:**
07. september 2023

Servicetema 1: At bo og leve alment

Det særlige ved at bo alment er, at beboerne har indflydelse på hvad der skal ske i deres egen boligafdeling. Derfor vil vi fokusere på, at beboerne har kendskab til deres beboerdemokratiske muligheder. Hos os modtages nye beboere imødekomende med relevant information om afdelingen, lejemålet og om deres pligter og rettigheder.



Obligatoriske servicemål:

1. Vi anvender SAB's velkomstkoncept med velkomstmateriale til nye beboere.
2. Vi orienterer nye beboere om deres muligheder for at deltage i det lokale beboerdemokrati.
3. Vi orienterer nye beboere om aktiviteter og fællesskaber i afdelingen
4. Vi sikrer, at nye afdelingsbestyrelsesmedlemmer kender til roller og ansvarsområder i beboerdemokratiet, herunder samarbejdet med ejendomskontoret.
5. Vi sikrer at nye beboere informeres om afdelingen ex. affaldssortering, adgang til vaskeri mv.

Lokale servicemål aftalt af ejendomskontor og afdelingsbestyrelse:

1. Ejendomskontoret tilbyder at vise nye beboere rundt i afdelingen og introducerer til affaldssortering, brug af vaskeri mv.
2. Ejendomskontoret vejleder beboerne i deres pligter og rettigheder, i henhold til gældende husorden og øvrige reglementer
3. Vi sørger for velkomstmaterialet afspejler de aktuelle forhold
4. 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, indbydende og velholdte ude- og fællesarealer er med til at skabe liv i boligafdelingen. Det er derfor vigtigt at vores udearealer har et tids-svarende udtryk med øje for både børn, unge og ældres behov.



Obligatoriske servicemål:

1. Vi vedligeholder vores ude- og fællesarealer ud fra et fokus på effektiv og bæredygtig drift der bidrager til et varieret udtryk med fokus på muligheder for ophold og inspirerende beplantning.
2. I plejen af vores udearealer er vi opmærksomme på miljøet og muligheden for at understøtte biodiversitet.
3. Vi har en arbejdsplan for, hvordan vi vedligeholder og renholder ejendom, fællesarealer, trapper m.v.
4. Vi sikrer udearealernes faglige standard og udvikling, blandt andet gennem kompetenceudvikling af medarbejderne.

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Ejendomskontoret sikrer at fællesarealer er rene og velvedligeholdte.
2. Vi bruger kun godkendte materialer på grønne områder
3. Der føres kontrol med alle vores håndværkere

Servicetema 3: Ejendomskontoret

Vores fælles ejendoms kontor/servicecenter er det sted, hvor beboerne fysisk kan henvende sig for at få hjælp og service. Det er derfor vigtigt, at beboerne føler sig velkomne på kontoret.



Obligatoriske servicemål:

1. Vores fælles ejendoms kontor/servicecenter er indrettet så det fremstår tidssvarende og imødekommende over for beboerne.
2. Vores fælles ejendoms kontor/servicecenter gør det synligt, hvordan og hvornår man kommer i kontakt med ejendoms kontoret – ved personligt fremmøde, pr. telefon, pr. mail, Beboer App mv.
3. Vi gør os umage med at lytte og forstå beboernes henvendelser
4. Vi siger fra overfor beboere og andre samarbejdspartnere, der udviser en krænkende adfærd
5. Alle medarbejdere bærer arbejdstøj med synligt SAB-logo samt billede-ID
6. Vi er opmærksomme på udsatte beboere med behov for hjælp og støtte og underretter ved bekymring de rette kommunale instanser.
7. Vi foretager i videst muligt omfang bæredygtige indkøb

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Ejendoms kontoret holder beboere orienteret om forløbet i egne sager, herunder sikrer klar besked om udførelse af arbejder i beboerens bolig.
2. Medarbejderne tager personligt ansvar for at løse de opgaver/henvendelser, de modtager. Så vi løser opgaver effektivt og korrekt.
3. Beboerne kan altid få opdateret vejledning i regler vedrørende husorden, råderet og vedligeholdelsesreglement
4. Vi arbejder aktivt for et godt arbejdsmiljø og en god omgangstone på kontoret og i afdelingen generelt.
5. Der holdes bestyrelsesmøde en gang om måneden, hvor driften deltager efter aftale.

Servicetema 4: Hjemme hos beboerne

For at afdelingens driftspersonale kan yde den nødvendige hjælp og service samt sikre vedligehold af afdelingen, kan der være behov for adgang til beboernes lejemål.

Det er derfor vigtigt, at beboerne føler sig trygge ved at invitere boligafdelingens driftspersonale indenfor. For at sikre dette er det bl.a. vigtigt, at beboerne informeres om besøg i boligen samt kan se, at medarbejderen er ansat i boligafdelingen.



Obligatoriske servicemål:

1. Ejendomskontoret orienterer beboerne om forventet tidspunkt for besøg forud for ankomst.
2. Medarbejderne på ejendomskontoret bærer arbejdstøj med synligt SAB-logo og billede-ID, så det er tydeligt, at de arbejder i boligafdelingen.
3. Medarbejderne respekterer, at de er gæster i beboerens hjem og udviser en venlig og serviceminded tilgang til beboeren og opgaven.

Lokale servicemål aftalt af ejendomskontor og afdelingsbestyrelse:

1. Ved besøg hos beboere præsenterer vi os ved navn og funktion, og informerer om baggrund for besøg.
2. Vi respekterer at vi er "gæster" i beboernes hjem og opfører os ordentligt/høfligt.
3. Vi tager skoene af når vi går ind i en bolig eller bruger skoovertræk
4. Ejendomskontoret er altid tovholder ved større arbejder i beboernes hjem og holder beboeren orienteret om forløbet i forbindelse med udførelse af arbejder i boligen
5. Hvis lejemålet tydeligvis er misvedligeholdt, har skimmelsvamp eller andet, hvor handling er påkrævet, forholder vi os til det og taler med beboeren om det.

Servicetema 5: IT-redskaber

For at sikre en god og effektiv beboerservice har KAB en række it-systemer og redskaber, der kan hjælpe afdelingens driftspersonale med at få overblik og håndtere de mange arbejdsopgaver. Det er derfor vigtigt, at medarbejderne bruger disse redskaber.



Obligatoriske servicemål:

1. Ejendomskontoret anvender digitale redskaber og løsninger i forbindelse med håndtering af opgaver for beboerne, herunder i-syn, i-opgaver og KAB's Beboer App – Mig og min bolig.

Lokale servicemål aftalt af ejendomskontor og afdelingsbestyrelse:

1. Indkomne mails til ejendomskontoret besvares indenfor 3-5 arbejdsdage.
2. Der orienteres om nummeret til vagtordningen i alle opgange
3. Ejendomskontoret vejleder beboerne i brugen af KAB's beboerapp Mig og min bolig
4. De beboere der ikke har adgang til internet, kan få udleveret materialer på ejendomskontoret efter henvendelse