

# 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**  
KAB

**Boligafdeling:**  
5802-8 Allegården

**Dato for afslutning af  
service ramme:**  
25. marts 2015

# 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.
2. Vi orienterer nye beboere om deres muligheder for at deltage i det lokale beboer-demokrati.
3. Vi introducerer nye afdelingsbestyrelsesmedlemmer grundigt til hvervet.

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

1. Der udleveres en magnet med ejendomskontorets tlf.nr., mail adr. og åbningstider.
2. Ved indflytning modtager beboerne USB eller papirudgaven af alle reglementer og vejledninger.
3. Vi har alle vejledninger og relevant info tilgængeligt på ejendomskontoret.

# 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. denne synliggøres på ejendomskonto- ret og afdelingens hjemmeside.
2. Alle medarbejdere bærer synligt billede-ID i arbejdstiden.
3. Vi udviser respekt for afdelingens æstetiske udtryk, både hvad angår bygninger og grønne områder.

## Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Vi vedligeholder de grønne områder og har et godt og konstruktivt samarbejde med grønt udvalg som er sammensat af bestyrelsen og beboere med interesse i grønne tiltag.
2. Vi indsamler ubrugte cykler hvert andet år.
3. Vi ind tænker arbejdsmiljø og sikkerhed i vores daglige arbejde.
4. Vi sørger for at alle fællesarealer fremtræder rene og pæne.
5. Vi sikre at legepladser og boldbaner er vedligeholdt, og gennemfører jævnligt inspektion.
6. Vi tænker altid miljø ind i vores arbejde.

# 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.

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

1. Der er til enhver tid pænt og rydeligt på ejendomskontoret
2. Vi sørger for at der er håndværker assistance samme dag ved akut behov
3. Vi overholder de tider og aftaler vi laver med beboerne.
4. Vi bestræber os på at besvare beboerhenvendelser samme dag.
5. Vi informerer beboerne om åbningstider og anden relevant info på ejendomskontorets inforskærm og hjemmeside.

# 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.
3. Ved håndværker besøg kan beboeren vælge mellem at være hjemme eller lægge en nøgle på ejendomskontoret

## Lokale servicemål aftalt af ejendomskontor og afdelingsbestyrelse:

1. Beboerne informeres tydelig og løbende omkring forløbet i deres "sag"
2. Vi orienterer og laver klare aftaler med den enkelte beboer før og under den enkelte sagsbehandling i deres hjem.
3. Vi er høflige i vores fremtræden og respekterer, at vi er gæster 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. Vi bestræber os på at gøre så meget information som muligt synligt på afdelingens hjemmeside eller i de berørte opgange.
3. Ved alle arbejder i vandforsyning eller lign. bliver beboerne altid informeret ved et brev i beboerens postkasse.

## Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. Vi anvender digitale redskaber i vores kommunikation med beboerne, er dette ikke muligt, bliver et brev overbragt til beboerens postkasse.
2. Vi informerer altid berørte beboere ved lukning af vand, eller større renoveringsopgaver, med opslag i opgangen, postkassen og/eller hjemmesiden alt afhængig af omfang.

# Lokale servicemål

## Servicetema 1: At bo og leve alment

1. Der udleveres en magnet med ejendomskontorets tlf.nr., mail adr. og åbningstider.
2. Ved indflytning modtager beboerne USB eller papirudgaven af alle reglementer og vejledninger.
3. Vi har alle vejledninger og relevant info tilgængeligt på ejendomskontoret.

## Servicetema 2: Ude- og fællesarealer

1. Vi vedligeholder de grønne områder og har et godt samarbejde med grønt udvalg, som er sammensat af bestyrelsen og beboere med interesse i grønne tiltag.
2. Vi indsamler ubrugte cykler hvert andet år.
3. Vi ind tænker arbejdsmiljø og sikkerhed i vores daglige arbejde.
4. Vi sørger for at områderne fremtræder rene og pæne.
5. Vi sikre at legepladser og boldbaner er vedligeholdt, og gennemfører jævnligt inspektion.
6. Vi tænker miljø ind i vores arbejde.

## Servicetema 3: Ejendomskontoret

1. Der er til enhver tid pænt og rydeligt på ejendomskontoret
2. vi sørger for at der er håndværker assistance samme dag ved akut behov
3. Vi overholder de tider og aftaler vi laver med beboerne.
4. Vi bestræber os på at besvare beboerhenvendelser samme dag.
5. Vi informerer beboerne om åbningstider og anden relevant info på ejendomskontorets infoskærm og hjemmeside.

## Servicetema 4: Hjemme hos beboerne

1. Beboerne informeres tydelig og løbende omkring forløbet i deres "sag"
2. Vi orienterer og laver klare aftaler med den enkelte beboer før og under den enkelte sagsbehandling i deres hjem.
3. Vi er høflige i vores fremtræden og respekterer, at vi er gæster i boligen.

## Servicetema 5: It-redskaber

1. Vi anvender digitale redskaber i vores kommunikation med beboerne, hvis dette ikke er muligt bliver et brev overbragt til beboerens postkasse.
2. Vi informerer altid berørte beboere ved lukning af vand, eller større renoveringsopgaver, med opslag i opgangen, postkassen og/eller hjemmesiden alt afhængig af omfang.