

Dato for afdelingens endelige
behandling af servicerammen

Her indsættes
logo for boligafdeling
– alternativt
boligorganisation

24. september 2014

Bilag 7

SERVICERAMME for Afdelingsnavn

Denne serviceramme er et dialogværktøj til at skabe overblik over den grundlæggende service, som ejendomskontoret yder i afdelingen.

Servicerammen indeholder fem servicetemaer.

Under hvert servicetema er beskrevet nogle obligatoriske servicemål, som boligorganisationen har besluttet. Herudover indgår lokale servicemål, som ejendomskontoret og afdelingsbestyrelsen har aftalt.

Servicerammen er gemt 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 servicerammer gemt som en samlet oversigt.

Servicerammen 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 servicerammen – samme sted, som man finder husordener m.v.

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 imødekomme 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 beboerdemokrati.
3. _____
4. _____
5. _____

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____



Service tema 2: Service af 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.
3. _____
4. _____
5. _____

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____



Service tema 3: Service på ejendomskontoret

Vores ejendomskontor 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. _____
4. _____
5. _____

Lokale servicemål aftalt af ejendomskontor og afdelingsbestyrelse:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____



Servicetema 4: Service 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. _____
4. _____
5. _____

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____



Servicetema 5: Service via it

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. _____

3. _____

4. _____

5. _____

Lokale servicemål aftalt af ejendoms kontor og afdelingsbestyrelse:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____



Service mål for **afdelingsnavn** **Måned og årstal**

Service tema 1: At bo og leve alment

Service tema 2: Service af ude- og fællesarealer

Service tema 3: Service på ejendomskontoret

Service tema 4: Service hjemme hos beboerne

Service tema 5: Service via it
