

**Principper for service**  
**i**  
**BO-VEST**

**Marts 2009**

## **BO-VESTs principper for service til beboere**

### Opmærksomhed på beboernes forskellige behov

- Vi optræder professionelt over for beboere, uanset beboerens måde at henvende sig på.
- Vi samarbejder med andre, som kan være til gavn for beboerne på kort og længere sigt.
- Vi er opmærksomme på balancen mellem den enkelte beboers behov i forhold til hele boligområdets behov.

### Vi afstemmer forventninger

- Vi servicerer beboerne i overensstemmelse med det serviceniveau, der er aftalt.
- Vi formidler begrundelserne for valget af serviceniveau til beboerne.
- Vi bidrager aktivt med problemløsning og beslutningsoplæg til ledelse/bestyrelserne, når vi ved kontakt med beboerne oplever, at aftalt serviceniveau og beboernes behov ikke stemmer overens.

### Beboernes eget netværk er vigtigt

- Vi understøtter netværksskabende aktiviteter i boligområderne.
- Beboernes mulighed for at hjælpe hinanden går forud for ansattes hjælp til beboerne med praktiske ting.
- Vi hjælper beboere, som p.t. ikke har hjælpende netværk.

### Ressourcebevidst service

- Vi udviser respekt for anvendelse af boligområdets økonomiske midler og andre ressourcer.
- Vi understøtter løsninger, som er bæredygtige.