

PERSONALEPOLITIK

for BO-VEST

Oktober 2011

Indholdsfortegnelse

	Side
Oversigt	4
Mission, vision og målsætninger	5
• Personalepolitiske målsætninger	5
1. At tiltrække medarbejdere	5
• Intern rekruttering.....	5
• Ekstern rekruttering.....	6
• Særlige stillinger	7
• Ansættelsesvilkår	7
• Introduktion.....	7
2. At fastholde medarbejdere	8
• Etik og ansvarlig adfærd	8
• Habilitet... ..	9
• Ledelse i BO-VEST	9
• Direktionen.....	9
• Ledelsesgruppen	9
• Samarbejde i BO-VEST	11
• Medarbejderdag.....	11
• Konfliktsamtaler/dialogsamtaler	11
• Medbestemmelse i BO-VEST	11
• Faglige Klubber i BO-VEST	11
• Virksomhedsnævn	12
• Orlovs- og seniorpolitik m.v.....	12
• Orlovsordning	12
• Seniorpolitik	13
• Velfærdsforanstaltninger	13
• Medarbejderforeninger i BO-VEST	13
• Jubilæer, runde fødselsdage og andre mærkedage	13

• Ret til betalt frihed	15
• Taxakørsel	15
• Gaver fra leverandører	15
• Gaver til eksterne samarbejdspartnere	16
• Trivselspolitik	16
• Sygdom	16
• Omsorgssamtaler	17
• Mulighedserklæring	18
• Fastholdelsesplan	19
• Rusmiddelpolitik	19
• Rygning	20
• Skærmbriller	20
3. At udvikle medarbejdere	21
• Medarbejderudvikling og uddannelse	21
4. At afvikle medarbejdere	23
• Omplacering	23
• Afskedigelse i forbindelse med nedskæring/omstrukturering	23
• Når medarbejderen siger op	24
Bilag 1 – Møder i BO-VEST	25
Bilag 2 – IT-politik	26
Bilag 3 – Trivsel i BO-VEST	27
Bilag 4 – Kompetenceudvikling i BO-VEST	29
Bilag 5 – Hjælpespørgsmål om etik og ansvarlig adfærd	31
Bilag 6 – Takstblad for gaver ved mærkedage	32
Bilag 7 – Retningslinjer for telefon- og mail-behandling	33

Oversigt

Personalepolitikken for BO-VEST er bygget op om 4 hovedområder:

1. At tiltrække medarbejdere

- Intern rekruttering
- Ekstern rekruttering
- Introduktion

2. At fastholde medarbejdere

- Ledelsesmetoder, samarbejdsformer og medbestemmelse
- Orlovs- og seniorpolitik m.v.
- Trivselspolitik
- Velfærdsforanstaltninger

3. At udvikle medarbejdere

- Medarbejderudvikling og uddannelse

4. At afvikle medarbejdere

- Opsigelse af medarbejdere
- Opsigelse varetaget af medarbejderen selv
- Afskedigelse i forbindelse med nedskæring/omstrukturering

5. Bilag

- Møder i BO-VEST
- IT-politik
- Trivsel I BO-VEST
- Kompetenceudvikling i BO-VEST
- Hjælpespørgsmål om etik og ansvarlig adfærd
- Takstblad for gaver ved mærkedage

BO-VEST: Mission, vision og målsætninger

Det er bestyrelsen i BO-VEST, der fastlægger boligorganisationens overordnede mission, vision og målsætninger.

Det er vigtigt, at der løbende skabes en fælles forståelse af de overordnede målsætninger blandt alle medarbejdere i BO-VEST, så alle arbejder i samme retning.

Personalepolitiske målsætninger

Opfyldelsen af BO-VESTs overordnede målsætninger hviler på samvirket mellem boligadministrationens besluttende organer, ledelsen og medarbejderne. Medarbejderne har krav på konkrete og forståelige målsætninger for deres arbejde, mens ledelsen skal sørge for, at den enkelte medarbejder kender målsætningerne.

Personalepolitikken fastlægger rammer for den faglige, arbejdsmæssige og personlige udvikling hos medarbejderne, så de tilskyndes til at handle selvstændigt og med ansvar over for de resultater, der skal opnås.

1. At tiltrække medarbejdere

BO-VEST ønsker at tiltrække, fastholde og udvikle en engageret, kompetent og stabil medarbejdergruppe, som er i besiddelse af de faglige og menneskelige kvalifikationer, der er nødvendige for at udøve en effektiv og kvalitetspræget indsats.

Organisationen og dermed de opgaver, der er knyttet til den enkelte stilling, kan ændre sig i ansættelsesperioden. Derfor er det vigtigt, at medarbejderne er åbne over for forandringer af opgaverne og er indstillet på at udvikle nye kompetencer.

Intern rekruttering

For at støtte medarbejdernes ønsker om udvikling opslås alle ledige stillinger internt på Intranet og i interne nyhedsmedier. Der kan dog være særlige grunde til, at en bestemt stilling ikke opslås, men besættes af en bestemt medarbejder. Eksempelvis for at sikre en medarbejders fortsatte tilknytning til organisationen. Der kan også være tale om en medarbejder, der er inde i et planlagt uddannelsesforløb f.eks. merituddannelse.

Ved besættelse af visse stillinger, hvortil der ikke i forvejen er nogen eller kun meget få medarbejdere, der har de nødvendige, specielle kompetencer, kan ledelsen vælge at gå til direkte eksternt opslag, eller sideløbende opslå stillingen internt og eksternt.

Den interne rekruttering gennemføres i alle andre tilfælde efter nedenstående procedure:

Når en stilling bliver ledig, udformes en funktionsbeskrivelse. Beskrivelsen er tilgængelig internt, lægges på intranettet og slås op i interne nyhedsmedier, så alle interesserede kan få indblik i forventninger til funktion og ansøger.

Det tilstræbes, at ledige stillinger opslås internt indledningsvis. Når ansøgningsfristen på det interne opslag udløber, er det kun muligt for interne ansøgere at ansøge på lige fod med eksterne. Ledelsen fastsætter - afhængigt af stillingens karakter og tidspresset for genbesættelse - ansøgningsfristens længde, der dog mindst skal være på en uge.

Interne ansøgere behandles af ledelsen fortroligt, indtil andet aftales.

Alle interne ansøgere får kvitteringsbrev på ansøgningen og har ret til en samtale om stillingen. I interne samtaler medvirker en repræsentant fra organisationens chefgruppe, hvorefter indstilling formuleres.

Interne ansøgere, der ikke får stillingen, skal tilbydes en begrundelse samt en opfølgende samtale om udviklingsmuligheder og ønsker til det fremtidige arbejde.

Selvom der er interne ansøgere til en stilling, kan ledelsen frit beslutte, at stillingen skal besættes gennem eksternt opslag.

Ekstern rekruttering

Ved ekstern rekruttering nedsættes et ansættelsesudvalg, der som minimum skal bestå af den fremtidige leder og en sideordnet kollega. Ved offentlig annoncering af ledige stillinger udvælges medier, der er egnede i forhold til målgruppen. Eventuel brug af rekrutteringsvirksomheder og eksterne konsulenter aftales med direktionen.

Lederne i boligafdelingerne kan både rekrutteres internt og eksternt. I alle tilfælde nedsættes et ansættelsesudvalg, hvor driftsområdechefen og eventuelle andre repræsentanter for ledelsen deltager. Afdelingsbestyrelsen/nævnet kan deltage i ansættelsesudvalget, hvis afdelingsbestyrelsen/nævnet ønsker det.

Ved andre stillingsbesættelser i afdelingerne, bl.a. boligsociale medarbejdere og nævnssekretærer, hvor den ansatte får et tæt samarbejde med beboerdemokratiet, er afdelingsbestyrelsen eller en eventuel styregruppe repræsenteret i ansættelsesudvalget, hvor afdelingslederen og eventuelt en repræsentant for medarbejderne i afdelingen også er medlemmer. Ved ansættelse af boligsociale medarbejdere er også udviklingschefen medlem af ansættelsesudvalget.

Særlige stillinger

Direktionen kan ved besættelse af særlige stillinger undlade opslag.

Ansættelsesvilkår

BO-VEST er omfattet af overenskomster og aftaler og vil som følge heraf ansætte medarbejderne på de af disse overenskomster gældende vilkår. Ved ansættelse af chefer og gruppeledere foretages ansættelsen på individuel kontrakt.

Introduktion

En systematisk medarbejderintroduktion skal bidrage til, at en nyansat medarbejder hurtigt ser sig selv som en del af et team og social helhed. Introduktionsprogrammet for nyansatte medarbejdere skal som minimum omfatte:

- Introduktion til BO-VESTs opgaver, mål og strategier
- Præsentation af den nyansatte for kolleger og chefer, samt en rundvisning i organisationen
- Præsentation af den nyansatte for dennes tillidsrepræsentant
- Indføring i boligorganisationens procedurer og retningslinier, herunder tidsregistrering, telefonsystem, interne møder m.v.
- Udpegning af en medarbejder, som er ansvarlig for introduktion af den nyansatte, og som i en overgangsperiode er faglig vejleder for denne
- Tildeling af arbejdsplads eller arbejdsområde med nødvendige hjælpemidler, kontorartikler m.v.
- Generel information om nyansættelsen til organisationens øvrige lokale medarbejdere, inden medarbejderen tiltræder. For nyansatte medarbejdere i ledende stillinger, eller med omfattende kontakter til medarbejdere eller ledelse i hele organisationen, modtager samtlige relevante afdelinger i organisationen de pågældende informationer.

2. At fastholde medarbejdere

BO-VEST ønsker at fastholde og udvikle en engageret og stabil medarbejdergruppe, som er i besiddelse af de kvalifikationer, der er nødvendige for en effektiv og kvalitetspræget indsats. Arbejdet skal derfor tilrettelægges således, at den enkelte oplever udfordringer og udviklingsmuligheder i jobbet. I forbindelse med udviklingen af den enkeltes arbejde, modtager medarbejderen den nødvendige instruktion og vejledning, og der gennemføres resultatopfølgning.

Etik og ansvarlig adfærd

Alle medarbejdere er med til at tegne BO-VEST ud ad til. Derfor er det vigtigt, at alle agerer ansvarligt og udviser respekt for beboere, kolleger og samarbejdspartnere, så BO-VEST bliver opfattet som en ordentlig og kompetent samarbejdspartner. Ansvarlig adfærd kommer til udtryk i løsnin-gen af faktiske arbejdsopgaver, men også i fremtoning, adfærd og i de holdninger, medarbejderne udtrykker i samarbejdsrelationerne.

Medarbejdere i BO-VEST må ikke være i et afhængighedsforhold til en bestemt leverandør, samarbejdspartner el. lign. - eller på anden måde have en forbindelse, der kan kritiseres ud fra et sagligt synspunkt.

Som ansat er det ikke tilladt:

- at tildele opgaver, ordrer eller lignende til leverandører eller samarbejdspartnere, som man på nogen måde har en personlig relation til, medmindre reglerne om tilbudsindhentning og habilitet er overholdt
- at misbruge sin position til at opnå særligt gunstige forhold for sin egen person
- at opnå personlige rabatter, ekstra service eller tilsvarende fra en leverandør, medmindre det er en rabat, som alle ansatte eller beboere kan opnå
- at overtage efterladte genstande i boliglejemål, erhvervslejemål, garager, kælderrum, affaldspladser og lignende
- at blande BO-VEST og egne indkøb fra leverandører

Medarbejdere skal også være opmærksomme på, at når arbejdstøj eller andet med logo anvendes, bliver man opfattet som repræsentanter for virksomheden.

Se også 'Habilitet', side 9, og 'Gaver fra leverandører', side 15, samt "Hjælpespørgsmål om etik og ansvarlighed", Bilag 5.

Habilitet

Medarbejdere skal overholde almenboliglovens regler om habilitet og må ikke deltage i behandlingen af en sag eller udføre en opgave, hvor medarbejderen har særinteresser af personlig art.

Se også "Hjælpe spørgsmål om etik og ansvarlighed", Bilag 5.

Ledelse i BO-VEST

Direktionen

Direktionen udgøres af den administrerende direktør.

Ledelsesgruppen

Ledelsesgruppen udgøres af administrerende direktør, servicechef, byggechef, kommunikations- og udviklingschef samt økonomichef.

Servicechefen, byggechefen, kommunikations- og udviklingschefen og økonomichefen refererer alle til den administrerende direktør.

Ledende medarbejdere i BO-VEST skal bestride flest muligt af følgende kompetencer:

- *indsigt i organisationens forretningsmæssige mål*
- *klar og tydelig formidling af mål og visioner*
- *fokus på resultater gennem motivation og ledercoaching*
- *gode analytiske evner, herunder evne til at overskue komplekse problemstillinger*
- *politisk tæft og gennemslagskraft*
- *visionær og målsættende tilgang med fokus på udvikling af selskabets idé- og værdigrundlag*
- *etablering af forbindelse mellem den strategiske vision og medarbejdernes daglige aktiviteter*
- *gode forhandlingsevner*
- *indsigt i organisationens økonomiske sammenhænge*

Hver enkelt leder skal have en række personlige egenskaber, der gør den pågældende i stand til at:

- *hvile i sig selv, selvindsigt, herunder have en høj stresstærskel*
- *besidde selvtillid og god robusthed*

- *prioritere høje etiske og faglige standarder*
- *udøve naturlig ledelsesmæssig autoritet og gennemslagskraft*
- *både mundtligt og skriftligt at kommunikere nuanceret, men tydeligt*
- *at agere udadvendt, åbent, tillidsskabende og kommunikerende*
- *at agere innovativt og kreativt med erfaring i at omsætte mål til resultater*

Ledende medarbejdere skal sikre at:

- *direktionen underrettes om alle væsentlige forhold*
- *der administreres efter en forudgående planlægning*
- *ressourcer tilpasses, så de nødvendige opgaver kan gennemføres med størst mulig uddelegering af ansvar og kompetence til flest mulige medarbejdere*
- *der til stadighed tages initiativer til effektivisering af administrationen og optimering af forretningsgange*
- *der tages initiativer til at udvikle nye metoder og løsninger på administrative forhold*
- *der er en effektiv og lønsom ressourceudnyttelse*
- *have fokus på resultater og løbende opfølgning*
- *projektgrupper fungerer optimalt og har den nødvendige opbakning til at udføre deres arbejde*
- *den daglige ledelse af teamet varetages*
- *at ledelsen foregår efter de gældende værdinormer og de af ledelsen givne retningslinier*
- *udvikling af den enkelte medarbejder og af afdelingen*
- *at arbejdstilrettelæggelsen og fordelingen af opgaver er smidig og hensigtsmæssig, og at der sikres så brede arbejdsfunktioner for den enkelte som muligt*
- *at forretningsgange er optimale og løbende evalueres*
- *at bidrage til at opbygge team-ånd*
- *at projektgrupper får det bedst mulige grundlag for deres virke.*

Samarbejde i BO-VEST

I BO-VEST anser vi evnen og viljen til at samarbejde som en nødvendig kvalifikation for at kunne bestride en hvilken som helst stilling. Den enkelte medarbejder er en del af den samlede bemanding i en afdeling/ et team. Det betyder, at den enkelte medarbejder har et ansvar for egne primære opgaver, men også for den samlede løsning. Vi er af den overbevisning at samarbejde i teams skaber mere kvalificerede løsninger end områdeopdeling.

I BO-VEST accepterer vi ikke mobning eller chikane af nogen art, hverken i forhold til kollegaer eller andre.

Medarbejderdag

Hvert år afholdes 1 medarbejderdag, hvor alle medarbejdere i BO-VEST samles til et fælles dagsarrangement i arbejdstiden. Medarbejderdagen kan både have karakter af teambuilding, intern uddannelse og drøftelse af fælles vigtige forhold.

Konfliktsamtaler/Dialogsamtaler

I BO-VEST erkender vi, at uoverensstemmelser er en del af hverdagen på en arbejdsplads.

Vi ønsker at tale om og håndtere uoverensstemmelser, inden de udvikler sig til større konflikter.

I forbindelse med eventuelle uoverensstemmelser mellem leder og medarbejder, skal der, hvis en af parterne ønsker det, afholdes et møde mellem uoverensstemmelsens parter med aftalt dagsorden. I løsningen af uoverensstemmelser kan anvendes redskaber som afklaring af misforståelser, mægling og omrokering, når det er muligt og hensigtsmæssigt.

Mødet afsluttes med udarbejdelse af et referat, som underskrives af begge parter. Medarbejderen har ret til at indkalde tillidsrepræsentant og/eller bisidder til at deltage i mødet.

Hvis medarbejderen efterfølgende konstaterer, at konflikten ikke blev løst, og at der ikke kan følges op, kan medarbejderen anmode tillidsrepræsentanten om at bringe sagen frem til drøftelse med den overordnede leder.

Medbestemmelse i BO-VEST

Faglige klubber i BO-VEST

Ledelsen lægger vægt på, at medarbejderne deltager i det arbejde, der udføres af BO-VESTs tillidsrepræsentanter i de faglige klubber. Tillidsrepræsentanterne er, indenfor rammerne af de almindelige gældende regler, medarbejdernes repræsentanter i forhold til BO-VESTs ledergruppe.

Tillidsrepræsentanter kan holde orienteringsmøder for medarbejderne, men skal, inden mødet indkaldes, orientere ledelsen herom

Medarbejdere uden overenskomst, der er medlem af en faglig klub, har samme ret til at afholde møder, som de faglige klubber, der organiserer medarbejdere med overenskomst.

Virksomhedsnævn (VN)

Aftalen om samarbejde i kooperative virksomheder er grundlag for samarbejdet i BO-VEST. Virksomhedsnævnet er et samarbejdsudvalg mellem medarbejdere og ledergruppe.

Som udgangspunkt har VN 8 medlemmer, 4 fra A-siden og 4 fra B-siden. Den administrerende direktør er formand for VN. Tillidsrepræsentanterne er fødte medlemmer af Virksomhedsnævnet, idet hver faggruppe kan lade sig repræsentere af én tillidsrepræsentant.

Virksomhedsnævnet afholder kvartalvise møder og desuden efter behov. Referater af møder i Virksomhedsnævnet lægges på Intranettet og sendes til alle medarbejdere.

Orlovs- og seniorpolitik m.v.

Orlovsordning

BO-VEST ser positivt på, at medarbejdere ønsker orlov. Der ydes ikke løn under orlov. I princippet kan medarbejderen vende tilbage til lignende funktion, dog må der tages forbehold for ændringer i stillingen. Ansøgning om orlov stiles til nærmeste leder. Faste stillinger bliver så vidt muligt besat med vikar. BO-VEST ser positivt på medarbejderes ønske om permanent eller i perioder at gå på nedsat tid. Ansøgning om nedsat tid stiles til nærmeste leder.

Seniorpolitik

BO-VEST ønsker at fastholde medarbejdere frem til, de har mulighed for at gå på folkepension. For alle ansatte over 55 år vil medarbejderens eventuelle ønsker til nedsat arbejdstid eller omlægning af arbejdsopgaver blive drøftet i forbindelse med den årlige medarbejderudviklingssamtale.

BO-VEST ønsker endvidere at åbne mulighed for, at ansættelsen ud fra en konkret vurdering af arbejdsduelighed kan forlænges ud over det tidspunkt, hvor medarbejderen har mulighed for at gå på folkepension.

Velfærdsforanstaltninger

Medarbejderforeninger i BO-VEST

BO-VEST giver i et vist omfang økonomisk støtte til medarbejderstyrede foreninger såsom personaleforening og kunstforening.

Jubilæer, runde fødselsdage og andre mærkedage

Det er lønafdelingens ansvar at være opmærksom på mærkedage og informere nærmeste leder.

Retningslinjer for markering af jubilæer og runde fødselsdage:

- **Jubilæum – 10 år**
 - Morgenmad på arbejdsstedet
 - Vingave
 - Blomster
 - Betaler: Arbejdsstedet
- **Jubilæum – 25 og 40 år**
 - Morgenmad på arbejdsstedet
 - Reception på Malervangen 1
 - Gave: Gavecheck, jf. takstblad
 - Blomster
 - Betaler: Arbejdsstedet
 - Omtale i relevante medier
- **Fødselsdag 30 og 40 år**
 - Morgenmad for kolleger i afdelingen
 - Blomster
 - Betaler: Arbejdsstedet
- **Fødselsdag 50 og 60 år**
 - Morgenmad for kolleger på arbejdsstedet
 - Gave, jf. takstblad, bilag 6
 - Blomster
 - Betaler: Arbejdsstedet

- **Fratræden efter mere end 10 års ansættelse**
Vingave
Farvel-arrangement for kolleger ½ time før arbejdstids ophør.
Betaler: Arbejdsstedet
- **Elev udlært**
BO-VEST deltager i reception på uddannelsesstedet.
Morgenmad på arbejdsstedet
Gave, jf. takstblad, bilag 6
Blomster
Betaler: Arbejdsstedet
- **Første arbejdsdag – ved fastansættelse**
Blomster
- **Bryllup/sølvbryllup**
Blomster
Betaler: Arbejdsstedet
- **Barns fødsel og adoption**
Gave, jf. takstblad, bilag 6
Betaler: Arbejdsstedet
- **Begravelse**
Bårebuket
Betaler: Arbejdsstedet
- **Julegaver**
Gave til alle medarbejdere, som indkøbes af BO-VEST

For beløbsstørrelser henvises til takstbladet, bilag 6

Ret til betalt frihed

Følgende "begivenheder" giver ret til betalt frihed. Nærmeste leder skal så vidt muligt informeres på forhånd.

- Børn til læge/hospital/institutionsskift
- Bryllup/sølvbryllup (eget)
- Begravelser
- Flyttedag

Der ydes 5 dages frihed med løn i forbindelse med børns, ægtefællers/samlevers/kærestes, forældres, svigerforældres og søskendes død.

Feriefridage afholdes altid forud for ferie. I hovedferieperioden kan afholdes i alt 3 ugers sammenhængende ferie/feriefridage. Ferie planlægges af hensyn til kollegaers ferieønsker og arbejdsopgavernes omfang i perioden. Feriekalenderen for det kommende år skal være på plads i de enkelte afdelinger i februar.

Overarbejde skal så vidt muligt afspadsres. Andet kan aftales med nærmeste leder.

Taxakørsel

Medarbejderen kan i forbindelse med mødevirksomhed, i meget begrænset omfang, benytte taxa. Taxakørsel refunderes kun efter særskilt aftale med nærmeste leder.

Gaver fra leverandører

Med mere end 10.000 lejemål har BO-VEST en størrelse, der gør os attraktiv for leverandører og samarbejdspartnere. Der vil derfor også være en vis offentlig opmærksomhed på, om vi modtager gaver fra vores leverandører. BO-VEST ønsker ikke at komme i en situation, hvor der kan rejses tvivl om vores valg af leverandører og samarbejdspartnere. For i den forbindelse at beskytte medarbejderne gælder følgende retningslinier for alle medarbejdere i BO-VEST og vedrører gaver fra leverandører:

- alle gaver fra leverandører (undtaget gaver ved mærkedage) skal afleveres til nærmeste leder. Gaverne vil derefter blive fordelt mellem alle BO-VESTs medarbejdere ved lodtrækning i den enkelte boligafdeling eller for administrationens vedkommende blandt alle ansatte i administrationen.

- deciderede personlige gaver fra en leverandør til en specifik medarbejder i BO-VEST i forbindelse med mærkedage kan beholdes, såfremt værdien ikke overstiger 1.000 kr. Medarbejderen skal underrette sin nærmeste leder om modtagelsen
- det er som hovedregel tilladt at deltage i arrangementer af faglig karakter, som gives i gave fra en leverandør til en specifik medarbejder i BO-VEST. Den nærmeste leder skal orienteres og godkende deltagelse i arrangementet
- det er ikke tilladt at modtage gaver fra leverandører på sin privatadresse

Gaver til eksterne samarbejdspartnere

Gaver til eksterne gives kun i særlige tilfælde, hvor samarbejdsrelationen har været langvarig og intensiv og i forbindelse med særlige begivenheder som jubilæum, 50 års fødselsdag eller afsked. Gaver til eksterne aftales med den aktuelle afdelingsleder, og udgifterne afholdes af afdelingen.

Trivselspolitik

Ledelsen i BO-VEST lægger vægt på, at der er et godt fysisk og psykisk arbejdsmiljø, og at medarbejderne trives ved deres arbejde. Et godt arbejdsmiljø og en god trivsel kan også bidrage til et godt helbred og modvirke sygdom.

Derfor har ledelsen i samråd med Virksomhedsnævnet udviklet en trivselspolitik for BO-VEST, se bilag 3 Trivsel i BO-VEST.

Sygdom

I BO-VEST er vi som alle andre virksomheder af lovgivningen forpligtiget til at etablere en sygefraværspolitik.

I den forbindelse ønsker vi åbenhed om sygdom, fordi sygdom kan være betinget af arbejdsmæssige forhold, og fordi sygdom påvirker kollegernes arbejdssituation. Det er vores mål, at sygefraværet skal være mindst muligt. Derfor følger vi op på medarbejdernes sygefravær.

I samarbejde mellem afdelingslederen og medarbejdere skal sygefravær håndteres, så der tages hensyn til både medarbejderens trivsel og BO-VESTs funktion. Medarbejdere med en uheldelig eller livstruende sygdom vil få en positiv særbehandling.

Sygemelding

En sygemelding skal altid afgives telefonisk til lederen af afdelingen senest ved arbejdstids begyndelse. Kan det ikke lade sig gøre, skal det ske til dennes stedfortræder eller sekretariatsfunktion.

Nærmeste leder holdes orienteret, hvis der sker forandringer i sygdomsforløbet.

Omsorgssamtaler

BO-VEST har valgt at benytte omsorgssamtaler som et redskab i trivselspolitikken.

Lederen skal indkalde til en omsorgssamtale:

- Efter mere end 14 dages sammenhængende fravær
- Efter 20 sygefraværsdage, inden for en periode på tre måneder
- Efter 6 sygefraværsperioder, inden for en periode på 6 måneder
- Hvis der sker en pludselig, ikke velforklaret, og markant forøgelse af sygefraværet.

Den relevante tillidsrepræsentant underrettes om indkaldelsen.

Formål med omsorgssamtalen

Omsorgssamtalen har til formål at afklare, om der er forhold på arbejdspladsen, der betinger eller øver indflydelse på en medarbejders sygdom. Desuden skal lederen finde frem til, hvor længe medarbejderen regner med at være syg, samt - ved længerevarende sygdom - undersøge muligheden for, at medarbejderen kan starte på nedsat tid, eller om der er andet, der kan gøres, for at medarbejderen hurtigere vender tilbage til arbejdspladsen - kan f.eks. andre opgaver i en periode være løsningen?

Samtalens forløb

Samtalen føres mellem medarbejderen og dennes leder. Medarbejderen kan vælge at medbringe en bisidder (f.eks. en kollega, et familiemedlem eller tillidsrepræsentanten). Hvis tillidsrepræsentanten ikke deltager i samtalen, kan medarbejderen vælge, at tillidsrepræsentanten orienteres, inden samtalen finder sted.

Den enkelte medarbejder, der har været syg, har ikke pligt til at orientere om sygdommens art. Har arbejdssituationen indflydelse på sygdommen, eller har sygdommen – uanset hvad, den er forårsaget af – på kortere eller længere sigt indflydelse på medarbejderens arbejdssituation, drøftes dette med henblik på at afklare, hvordan eventuelle problemstillinger i denne sammenhæng kan løses. Samtalen skal munde ud i konkrete aftaler, som medvirker til, at man igen får et normaliseret arbejdsliv. Er der forhold, som ikke umiddelbart kan løses, tænkes disse ind i næste arbejdspladsvurdering (APV).

Konklusionen af samtalen refereres. Referatet opbevares af lederen, og medarbejderen får en kopi. Omsorgssamtaler er ikke fagretlige samtaler og kan således ikke indeholde advarsler fra ledelsen til den ansatte. Omsorgssamtaler kan derfor ikke indgå i et fagretligt sanktionsforløb.

Sted for omsorgssamtale

Omsorgssamtalen finder altid sted på arbejdspladsen.

Omsorgssamtalerne erstatter de lovpligtige sygefraværssamtaler, hvor det kræves, at der holdes en samtale med den sygemeldte medarbejder senest 4 uger efter første sygedag.

Loven kræver desuden, at arbejdsgiveren, videregiver oplysninger om samtalen til kommunen på en særlig blanket.

Mulighedserklæring

Arbejdsgiveren har efter loven ret til at bede om at få udarbejdet en mulighedserklæring. Dette skal ske inden for en rimelig frist, dvs. 1-2 uger.

Mulighedserklæringen erstatter den tidligere lægeerklæring. Formålet med en mulighedserklæring er at afdække, hvilke opgaver medarbejderen kan løse på trods af sin sygdom. Medarbejderen har pligt til at medvirke til at udarbejde mulighedserklæringen, hvis lederen kræver det. Indkaldelse skal ske med et rimeligt varsel.

Mulighedserklæringen består af 2 dele:

Del 1 udfyldes af lederen og medarbejderen i fællesskab, evt. pr. telefon eller under den ovennævnte omsorgs/sygefraværssamtale. Den beskriver de begrænsninger, sygdommen medfører i de arbejdsfunktioner, medarbejderen normalt udfører. Hertil kommer initiativer til tilpasning af arbejdet såsom ændrede opgaver, kollegahjælp eller hjemmearbejde.

Del 2 udfyldes af lægen på baggrund af en samtale med medarbejderen samt oplysningerne i del 1. Del 2 indeholder lægens vurdering om, hvorvidt parternes aftale er forsvarlig – om den syge kan overkomme det aftalte. Hvis lægen vurderer, at den sygemeldte kan overkomme mere eller mindre end det aftalte, anfører lægen dette.

Mulighedserklæringen betales af BO-VEST.

Fastholdelsesplan

Hvis en medarbejder forventer at være syg længere end 8 uger, kan medarbejderen anmode om, at der udarbejdes en fastholdelsesplan, for hvordan medarbejderen hurtigst muligt kan vende tilbage til arbejdspladsen helt eller delvist. Lederen kan dog afvise at udarbejde planen, hvis lederen skønner, at den er unødvendig - med mindre det kræves i den pågældendes overenskomst. Hvis lederen ikke ønsker, at der udarbejdes en fastholdelsesplan, skal dette skriftligt meddeles til medarbejderen.

Rusmiddelpolitik

Alkohol og andre bevidsthedspåvirkende stoffer kan reducere arbejdsindsatsen, sikkerheden, produktiviteten, arbejdsmiljøet samt BO-VESTs omdømme. Derfor er det ikke accepteret, at nogen medarbejder indtager og/eller er påvirket af alkohol eller andre stoffer i arbejdstiden.

Der kan dog indtages én genstand i frokostpausen. Det henstilles, at medarbejdere med direkte beboerkontakt eller leverandørkontakt undlader at indtage alkohol.

Der kan i begrænset omfang indtages alkohol ved deltagelse i afdelings- og afdelingsbestyrelsesmøder uden for normal arbejdstid samt ved receptioner, fødselsdage og møder. Dispensationen fra den generelle rusmiddelpolitik kan alene gives af den nærmeste leder.

Hvis det konstateres, at der forekommer overtrædelse af rusmiddelpolitikken, vil dette medføre indkaldelse til en samtale og udløse en advarsel, afskedigelse eller i særlige tilfælde bortvisning. Efter en af parternes ønske kan tillidsmanden deltage i samtalen.

BO-VEST ønsker at forebygge og hjælpe og er indstillet på at bistå den enkelte medarbejder, der erkender at have et problem, og som har viljen til at indgå i et behandlingsforløb. I så fald bliver medarbejderen opfordret til at søge professionel hjælp. Det sker gennem nærmeste leder eller tillidsrepræsentant. Ingen medarbejder vil blive afskediget eller degraderet for at søge den fornødne hjælp. Ligeledes vil løn og anciennitetsmuligheder ikke blive påvirket.

I sådanne situationer vil BO-VEST anerkende en sygemelding - efter gældende regler - og vil samtidig være indstillet på at gå positivt ind i overvejelse og medvirken til betaling af eventuelle behandlingsudgifter. En sådan medvirken skal indstilles af nærmeste leder og godkendes af direktionen. Der vil blive indgået en skriftlig aftale med medarbejderen om vilkårene for behandling og konsekvenserne af eventuelt ikke at følge behandlingen.

En betingelse for økonomisk støtte til behandling er, at den pågældende medarbejder giver nærmeste leder ret til at have kontakt med den pågældendes egen læge eller behandlingsstedet.

Rygning

Der må ikke ryges i BO-VEST undtagen i særligt indrettede rygerum.

Skærmbriller

BO-VEST yder tilskud til skærmbriller efter de til enhver tid gældende regler.

Reglerne er p.t. følgende:

Til skærmbriller med enkeltstyrkeglas ydes tilskud på kr. 1.000, og til skærmbriller med flerstyrkeglas ydes tilskud på kr. 2.000. Hvis man har briller i forvejen, ydes der kun tilskud, hvis der er styrkeforskel mellem den gamle og den nye brille.

Der kan frit vælges optiker ved køb af skærmbriller. Medarbejderen skal selv lægge beløbet ud ved køb. Derefter afleveres originalfakturaen til den daglige leder, som attesterer og konterer regningen, udfylder et udbetalingsbilag og sender det til økonomiafdelingen på Malervangen. Økonomiafdelingen refunderer regningen.

3. At udvikle medarbejdere

Medarbejderudvikling og uddannelse bidrager til at etablere og bevare det bedste mulige samspil mellem job, arbejdsplads og medarbejder. BO-VEST ønsker derfor at give medarbejderne mulighed for efter- og videreuddannelse, der er målrettet til såvel organisationens som den enkeltes behov og forudsætninger.

Medarbejderudvikling og uddannelse

Servicechefen er ansvarlig - med input fra relevante personer - for udarbejdelsen af en kompetenceudviklingspolitik for BO-VEST. Oplægget godkendes af ledelsen og virksomhedsnævnet.

For generelt at sikre en hensigtsmæssig medarbejderudvikling og for at afdække relevante uddannelsesbehov gennemføres en årlig medarbejderudviklingssamtale (MUS) imellem den enkelte medarbejder og medarbejderens direkte foresatte.

Hvert år udarbejder chefgruppen et oplæg til MUS, som afdelingslederen tilrettelægger sine samtaler efter. Forud for MUS modtager medarbejderen et oplæg fra afdelingslederen, og dette oplæg indgår i medarbejderens forberedelse af samtalen.

Formålet med MUS- samtalerne er:

- at få medarbejderens egne ideer og tanker om BO-VESTs aktiviteter frem i lyset
- at få fremsat saglig kritik gennem gensidig evaluering og tilbagemeldinger
- at få identificeret medarbejdernes uddannelsesønsker og muligheder
- at få lejlighed til mellem medarbejder og dennes direkte foresatte at tale sammen om medarbejderens forhold og relationer

Afdelingslederen udarbejder et referat af samtalen, og medarbejderen modtager en kopi heraf.

Medarbejderudviklingssamtalerne gennemføres naturligvis i fortrolighed, således at der ikke sker misbrug af den viden, som den foresatte kommer i besiddelse af.

Udviklings- og uddannelsesaftaler, der indgås i forbindelse med MUS, opbevares dog både af den nærmeste leder og dennes leder. Dette skal sikre, at konkrete aftaler ikke går tabt ved eventuelt lederskifte.

Det er efter aftale i afdelingen muligt i enkelte år at erstatte den personlige MUS med teamsamtaler, hvor afdelingslederen drøfter tværgående forhold med hele afdelingen eller i opdelt teams.

På grundlag af de relevante uddannelsesønsker, der er afdækket i forbindelse med MUS, indstiller afdelingslederne uddannelsesønskerne, så de kan indgå i kompetenceudviklingspolitikken og indarbejdes i budgettet.

4. At afvikle medarbejdere

Det er BO-VESTs mål i videst muligt omfang at undgå afskedigelse af medarbejdere. Ved ændret efterspørgsel af arbejdskraft eller rationaliseringer vil det derfor blive tilstræbt at omplacere medarbejdere, eller at tilpasse situationen gennem naturlig afgang. Ved omplacering vil det blive tilstræbt, at omplacering sker til beslægtede job.

Omplacering

Organisationsændringer og rationaliseringer skal tilgodese boligorganisationens politiske og administrative målsætninger, men skal så vidt muligt gennemføres på en sådan måde, at medarbejderne sikres størst mulig tryghed.

Ved omplaceringer skal nærmeste leder så tidligt som muligt orientere medarbejderne om ændringerne.

Ved væsentlige ændringer i ansættelsen, såsom skift fra en afdeling til en anden, varsles dette skriftligt i henhold til det overenskomst-mæssige varsel.

Afskedigelse i forbindelse med nedskæring/omstrukturering

De faglige klubber og Virksomhedsnævnet skal på så tidligt et tidspunkt som muligt drøfte eventuelle reduktioner i medarbejderstaben. Det være sig i afdelingerne eller i BO-VEST. Virksomhedsnævnet skal også drøfte omlægninger af arbejdsopgaver, organisationsændringer o. lign., således at der på et så tidligt tidspunkt som muligt kan orienteres om, hvilke medarbejdere der må anses for afskedigelsestruet.

Ledelsen bør i videst muligt omfang inddrage medarbejderne aktivt i selve gennemførelsesprocessen i forbindelse med organisationsændringer og rationaliseringer, med henblik på at opnå de bedste resultater i forbindelse hermed på kort og lang sigt.

Gældende aftaler, overenskomster og administrative forskrifter lægges til grund for behandling af berørte medarbejders ansættelsesforhold.

Når medarbejderen siger op

Når en medarbejder siger op, holder nærmeste leder en samtale med den pågældende medarbejder. I forbindelse med samtalen afdækkes baggrunden for opsigelsen, og der træffes aftale om grundlaget for en orientering af den øvrige organisation. Nærmeste leder formidler herefter oplysningen om opsigelsen til den øvrige organisation.

Hvis medarbejderen ønsker en anbefaling, udarbejdes den af nærmeste leder.

Bilag 1 – Møder i BO-VEST

En god arbejdsplads bygger bl.a. på klare aftaler og forventninger mellem ledelse og medarbejdere. Derfor prioriteres den løbende dialog mellem ledelse og medarbejdere højt i BO-VEST.

Vi har derfor aftalt en mødekalender, der skal sikre, at der er aftalt en fælles ramme for den gode dialog, hvilket forudsætter at alle parter aktivt bidrager. En god mødekultur indebærer, at møder afholdes og afvikles i overensstemmelse med de reelle behov for information og debat.

Ledermøder – administrativ ledelse

Der afholdes ledermøde ugentligt med deltagelse af administrerende direktør, servicechef, kommunikations- og udviklingschef, byggechef og økonomichef.

Chefgruppemøder

Der afholdes chefmøde hver anden uge med deltagelse af cheferne i administrationen og ledergruppen. Andre nøgleaktører deltager efter behov.

Områdeledermøder – drift

Der afholdes områdeledermøde hver måned under ledelse af driftsområdechefen.

Personalemøder i administrationen

Fælles personalemøde for administrationen holdes 4 gange årligt.

Personalemøder i driftsområderne

Der afholdes 2 - 4 personalemøder i driftsområderne om året.

Møder for administrative afdelinger og driftsafdelinger

Der afholdes afdelingsmøder efter behov.

Statusmøder

Personlig kontakt og løbende opfølgning mellem medarbejder og nærmeste leder prioriteres højt. Som minimum afholdes møder mellem medarbejder og nærmeste leder hver 2. måned.

VN (Samarbejdsudvalg) holder 4 møder årligt.

Sikkerhedsudvalg holder 4 møder årligt.

Bilag 2 – IT-Politik

Formålet med en IT-Politik i BO-VEST er at sikre en rationel drift og brug af IT, således at arbejdsfunktioner understøttes maksimalt. Data skal beskyttes, så tab af data undgås, og stilles til rådighed for dem, de er relevante for.

Målsætninger

- Medarbejderne skal have let adgang til en relevant IT-arbejdsplads til udførelse af opgaverne.
- Systemer indkøbes, hvor det kan understøtte rationel drift på kort/langt sigt.
- Ansatte i BO-VEST skal udnytte potentialet i de systemer, der stilles til rådighed.
- Medarbejderne skal udvise respekt for sikring af data mod utilsigtet brug.
- Data gemmes/arkiveres, så kolleger har relevant adgang til oplysninger.
- Ved projekter og indkøb foretages en miljøvurdering.

Metoder/værktøjer

- Der sikres en høj hastighed på systemer, høj opetid og værn mod spam.
- Investering i nyt IT sker efter vurdering af nytteværdi, herunder rationalisering og øget kvalitet for beboerne.
- Før idriftsættelse af nye versioner/systemer sikres grundig test, så spildtid undgås.
- Ved ibrugtagning af nye systemer sikres justering af forretningsgange og relevant oplæring, så potentialet i systemerne udnyttes.
- Der sendes relevant information til brugere om, hvordan de kan være med til at sikre data og arkivere hensigtsmæssigt.

For at understøtte IT-politikken udarbejdes specifikke forretningsgange, f.eks. omhandlende

- Regler for brugerlogin og skift af password
- Struktur for arkivering af data
- Anvendelse af systemer, herunder om anvendelse af systemer er obligatorisk for alle medarbejdere med adgang til disse.
- Håndtering af spam
- Regler for anskaffelse

Bilag 3 – Trivsel i BO-VEST

Formålet med en trivselspolitik i BO VEST er at fastholde og fremme medarbejdernes sundhed og trivsel samt et godt arbejdsmiljø på arbejdspladsen.

BO-VEST lægger vægt på at være en ansvarlig arbejdsplads, hvor der løbende er fokus på at forebygge arbejdsskader i det fysiske og psykiske arbejdsmiljø.

Trivselspolitikken dækker politikområderne arbejdsmiljø, sikkerhed og sundhed, som der bl.a. er refereret til nederst side 15 i personalepolitikken. Samtidig er de personalepolitiske målsætninger, som anført side 5, et væsentligt afsæt for trivselspolitikken.

Målsætninger:

- Sikre arbejdsglæden ved at have fokus på trivsel.
- Skabe åbenhed og dialog om arbejdsmiljøet.
- Understøtte forskellige indsatser for at styrke arbejdsglæden.
- Effektiv prioritering af arbejdet (således at stress forebygges).
- Tilfredse medarbejdere, der trives.
- En attraktiv arbejdsplads.
- En naturlig personaleomsætning.
- Lavt sygefravær.

Metoder/værktøjer:

Trivsel er et fælles ansvar, som både ledelse, kollegaer og den enkelte medarbejder skal være med til at løfte. Eksempler på tiltag:

- Der gennemføres trivselsmåling blandt medarbejderne. Denne tilrettelægges med fokus på arbejdspress, arbejdsmængde, arbejdsopgaver og kollegaer samt andre emner, som de årlige Medarbejderudviklingssamtaler (MUS) og gennemførte Arbejdspladsvurderinger (APV) afdækker behov for.
- Der afholdes forskellige møder i forbindelse med gennemførelsen af APV, som fremmer dialog og åbenhed.
- Efter behov kan det enkelte arbejdssted etablere makkerskaber, hvor den enkelte medarbejder får til opgave at være opmærksom på en kollegas trivsel.
- Ledere skal sikre en balance mellem opgaver og ressourcer samt formidle mål og visioner på en klar og forståelig måde. Den enkelte medarbejder har ansvar for egen planlægning og udførelse af opgaverne og pligt til at inddrage lederen i prioritering af opgaverne, hvis der er behov. Herved får lederen anledning til rettidig ledelse og fordeling af arbejdet.

- BO-VEST prioriterer kompetenceudvikling inden for både faglig og personlig udvikling, hvorfor viften af kurser, som tilbydes bl.a. omfatter "mentaltræning" "personlig effektivitet", "konfliktløsning", "stresshåndtering" etc.
- En værktøjskasse når det er gået galt (f.eks. trusler), - bl.a. et abonnement, som tager hånd om psykisk hjælp.
- BO-VEST er positiv over for jobrotation inden for BO-VEST, se også personalepolitikken side 22 om omplacering.
Vi erkender, at hvis jobbet og medarbejderen ikke længere passer sammen, kan et jobskifte væk fra BO-VEST være den bedste løsning.
Nye kolleger modtages åbent med fokus på deres friske input til fornyelse af metoder til at løse opgaverne.
- Omsorgssamtaler anvendes som supplement til den daglige dialog og som opfølgning på fravær, jf. side 16–17 i personalepolitikken. Trivselsmålingen skal synliggøre, hvor "skoen trykker", således at sygefravær forebygges.

For at understøtte trivselspolitikken udarbejdes specifikke forretningsgange, f.eks. omhandlende:

- Makkerskab / kollegial omsorg
- Hvis der opstår en krise
- Oversigt over trivselstiltag i BO-VEST

Bilag 4 – Kompetenceudvikling i BO-VEST

Formålet med en kompetenceudviklingspolitik er at sikre, at BO-VEST løbende kan løfte sine opgaver til gavn for beboerne. Samtidig er formålet også at styrke BO-VEST som en attraktiv arbejdsplads for nuværende og kommende ansatte. Politikken skal understøtte personalepolitiske målsætninger (side 5) om at fastlægge rammer for den faglige, arbejdsmæssige og personlige udvikling hos medarbejderne, så de tilskyndes til at handle selvstændigt og med ansvar over for de resultater, der skal opnås.

Målsætninger

- Ved nyansættelser vurderes konkret, hvilke kompetencer der er brug for som supplement til dem, vi har i forvejen
- Nye medarbejdere og ledere introduceres grundigt til opgaver, systemer m.v.
- Kompetenceudvikling for den enkelte medarbejder tilrettelægges efter arbejdspladsens opgaver og udviklingsmål under hensyntagen til medarbejderens ønsker og behov.
- Prioritering af midler til kompetenceudviklingen sker med øje for at få størst mulig effekt for både medarbejderen og arbejdspladsen.
- Vi sikrer kompetenceudvikling gennem videndeling og erfaringsudveksling og supplerer med ny viden fra relevante udbydere.
- Vi ansætter gerne elever, praktikanter og personer i arbejdsprøvning m.v., hvor der kan skabes fornuftig balance mellem den tid, vi bruger på oplæring, og den arbejdskraft, der ydes.
- Energi- og miljøkompetencer tænkes ind i kompetenceudvikling generelt

Metoder/værktøjer

- Vi kortlægger den viden (uddannelse, kurser, erfaring), de ansatte allerede har.
- Vi tilrettelægger det daglige arbejde, så vi lærer af hinanden.
- Vi vedligeholder et katalog med relevante kursustilbud.
- Vi udnytter, at BO-VEST har en størrelse, hvor det kan være hensigtsmæssigt og økonomisk fordelagtigt at skræddersy kurser til virksomheden.
- Vi skal ved prioritering af efteruddannelse tage hensyn til både økonomi, personaleressourcer og fremtidssikring af opgavevaretagelsen.
- Vi satser på nytænkning i både indhold og metoder til at tilegne os viden og udnytte tilgængelig erfaring

For at understøtte kompetenceudviklingspolitikken udarbejdes specifikke forretningsgange, f.eks. omhandlende

- Introduktion af nye medarbejdere
- Kompetenceprofiler samt kursus- og uddannelsesforløb for forskellige medarbejdergrupper
- Kompetenceoversigter pr. medarbejder
- Kursuskatalog med tilknyttede bemærkninger om hidtidige erfaringer med kurserne
- Procedure ved ansættelse af elever, praktikanter og personer i arbejdsprøvning m.v.

Bilag 5 – Hjælpe spørgsmål om etik og ansvarlig adfærd

Spørgsmål du skal stille dig selv i forbindelse med gaver, invitationer o.lign.

1. Hvad er formålet med gaven/invitationen?
2. Gives gaven/invitationen skjult eller åbent?
3. Kan du på nogen måde mistænkes for at have en personlig særinteresse i forhold til den sag, du behandler, eller den opgave du udfører?
4. Forventes en genydelse?
5. Har gaven/invitationen en betydelig eller ubetydelig værdi?
6. Har du husket dokumentation i form af regning eller lignende, hvis du privat køber ydelser/materialer hos en leverandør, der også er leverandør til BO-VEST?

Er du i tvivl, så kontakt din nærmeste leder.

Bilag 6 – Takstblad for gaver ved mærkedage

(Revideret marts 2009)

Jubilæumsgratiale:

I BO-VEST udbetales følgende i jubilæumsgratiale:

- Ved 25 års jubilæum: 8000 kr.
- Ved 40 års jubilæum: 8000 kr.

Gaver:

Gave til en værdi af 500 kr. uddeles ved følgende:

- 50 & 60 års fødselsdag
- Elev udlært
- Ved barns fødsel (eller adoption)
- Julegave

3 flasker vin uddeles:

- ved 10 års jubilæum
- ved fratræden efter mere end 10 år

Buketter

Der uddeles buketter/blomstergaver ved forskellige lejligheder, både alene og i forbindelse med en anden gave.

- Maksimumbeløb kr. 250
- Velkomstbuketter kr.150

Bilag 7 – Retningslinjer for telefon- og mailbehandling

Retningslinjerne definerer det serviceniveau for den telefon- og mailbetjening, som BO-VEST ønsker at yde over for beboere og samarbejdspartnere.

Retningslinjerne gælder alle medarbejdere i BO-VEST og deres adfærd i forbindelse med brug af telefoner og mail.

Formålet er at sikre:

- Service: Dvs. at BO-VESTs beboere og samarbejdspartnere betjenes professionelt og korrekt.
- Tilgængelighed: Dvs. at alle henvendelser besvares hurtigst muligt.

Telefontider

BO-VESTs administration har åbent for telefonisk henvendelse i følgende tidsrum:

Mandag til fredag kl. 10.00 til 14.00

Torsdag tillige kl. 14.00 til 17.00

God telefonservice er, at:

- besvare alle telefoniske henvendelser høfligt
- altid at tage en telefon, der ringer i egen afdeling
- betjene interne opkald på lige vilkår med eksterne
- præsentere sig med for- og efternavn ved eksterne opkald
- tage imod telefonbeskeder til kollegaer
- ringe tilbage, når en kollega har lovet det - senest dagen efter
- viderestille egen telefon ved ferie eller indtale en telefonsvarerbesked om ferie og tilbagekomst
- viderestille kollegas telefon ved sygdom eller indtale en telefonsvarerbesked
- i videst muligt omfang at oplyse det direkte telefonnummer til samarbejdspartnere og andre
- informere receptionen om aktiviteter, der kan medføre øget belastning på telefonerne

Mobiltelefoner

Mobiltelefonen er som hovedregel slukket eller på lydløs under møder - og når den efterlades på bordet.

Der indtales en telefonsvarer, som er korrekt og præcis i sit standardsvar:

F.eks.: "Du har ringet til NN fra BO-VEST. Indtal en besked, så ringer jeg tilbage."

Eller : "Ring på BO-VESTs hovednummer: 88 18 08 80, hvis du ønsker at tale med en anden af BO-VESTs medarbejdere."

Forslag til telefonsvarerbesked i forbindelse med ferie:

F.eks.: Du har ringet til NN fra BO-VEST. Jeg holder ferie og er tilbage den xx.xx. (dato), ring evt. på BO-VESTs hovednummer: 88 18 08 80.

Mobiltelefonnumre udleveres kun efter særlig aftale.

Outlook kalendersystem

Det er vigtigt, at medarbejdere med adgang til det elektroniske kalendersystem altid har opdateret kalenderen, så kollegaer og reception kan orientere sig om mødeaktivitet osv. og give korrekt besked om træffetider.

E-mail

BO-VEST ønsker, at beboere, samarbejdspartnere og leverandører benytter e-mail frem for almindeligt brev, når de kontakter BO-VEST. Vi opfordrer derfor alle beboere og samarbejdsparter til at kontakte BO-VEST via e-mail, enten medarbejderens personlige e-mail eller BO-VEST-mailen, som er BO-VEST@BO-VEST.dk.

Hvis en beboer har kontaktet BO-VEST via e-mail, svarer vi som hovedregel via e-mail. Hvis vores svar indeholder fortrolige oplysninger, sender vi oplysningerne pr. brev.

Hvornår besvares e-mails

BO-VEST ser e-mailen som en kommunikationsform, der befinder sig et sted mellem en telefonsamtale og et brev.

Besvarelse af e-mails:

- E-mails, der kan sidestilles med et brev, besvares inden for samme tidsfrist som andre skriftlige henvendelser – det vil sige senest 8 dage efter modtagelsen. Hvis ikke mailen kan besvares fyldestgørende med det samme, skal den indeholde oplysning om, at den er

modtaget, og at man vil vende tilbage til sagen, når yderligere oplysninger foreligger. Hvis det er muligt, oplyses hvornår afgørelsen kan forventes.

- Typografi, skrifttyper og autosignatur skal følge BO-VESTs retningslinjer, som er beskrevet i BO-VESTs designmanual.
- Ved ferie og fridage skal ikke-tilstede-assistenten aktiveres med teksten: Tak for din mail. Jeg er ikke at træffe før den xx. Er det vigtigt, kan du kontakte NN på xx.
- Ved længevarende sygdom sørger chefen for, at der automatisk videresendes af mails til en kollega. Afsender orienteres om videresendelsen via ikke-tilstede-assistenten.
- Ved fratræden sikrer IT, at mails automatisk videresendes til nærmeste chef. Afsender orienteres om videresendelsen via ikke-tilstede-assistenten.

Privat brug

Privat brug af e-mails kan sidestilles med privat brug af BO-VESTs telefoner og skal begrænses. Private mails skal markeres "Privat" i emnelinjen, hvormed de er sikret en status, som loven om brevhemmelighed foreskriver.

Masseudsendelser

BO-VESTs mailsystem må ikke anvendes til udsendelse af massebeskeder af mere eller mindre privat karakter, som for eksempel vittigheder og spændende nyheder.

Kontrol af e-mail og telefoner

BO-VESTs ledelse kan i henhold til almindelige arbejdsretlige regler og -praksis foretage kontrolforanstaltninger, som i visse tilfælde kan gennemføres uden orientering af medarbejderen, hvis væsentlige hensyn til virksomhedens drift begrundet dette. En eventuel kontrol vil ske i overensstemmelse med Persondataloven og Datatilsynets Vejledning om logning og kontrol af medarbejders brug af e-mails.

Tillidsmanden skal orienteres om eventuel kontrol af en medarbejders e-mail, med mindre kontrollen omfatter tillidsmanden selv.

Internettet

Privat brug af internettet må ikke belaste arbejdstiden.