



Information om kollegiets værdisæt

Til beboerne på **Skjoldhøjkollegiet**

Der er gennem de seneste år været et stigende antal negative henvendelser til de ansatte varmemestre på Skjoldhøjkollegiet, samt ukorrekte og usaglige opslag på diverse sociale medier, som ikke er i harmoni med det værdisæt, som kan forventes overholdt.

Hvad kan **du** forvente af Skjoldhøjkollegiets varmemestre:

- At de udfører reparationer i din bolig på baggrund af henvendelser fra dig.
- At du kan henvende dig via e-mail eller møde op i kontortiden.
- At der træffes beslutninger ud fra gældende regler.
- At de vejleder dig, hvis du har spørgsmål.

Hvad kan **varmemestrene** forvente af dig:

- At du henvender dig i en god og sober tone.
- At du respekterer varmemestrenes vurdering, som træffes ud fra gældende regler og aftaler med kollegiets bestyrelse og beboerråd.

Hvad er det, der typisk fører til grove eller nedsættende ytringer i skrift og tale over for de ansatte varmemestre:

- Beboere der ikke orienteret sig om reglerne (se Skjoldhoej.dk) for at bo på Skjoldhøjkollegiet.
- Uenighed om fraflytningssyn, typisk manglede/mangelfuld rengøring.
- Utilfredshed med den ugentlige rengøringskontrol.

Hvad gør varmemestrene:

- Udfører service for beboere på bedst mulige måde inden for gældende regler og aftaler.
- Er så fleksible som muligt i tanke og handling.
- Forholder sig til den konkrete sag.
- Gør hvad de siger.
- Er engagerede.
- Er løsningsorienterede.

Beboere, der ikke følger kollegiets værdisæt, vil blive afvist af varmemestrene uden, at henvendelsen bliver behandlet.

Med venlig hilsen,

Beboerrådet, bestyrelsen og Kollegiekontoret