



Handbok för entreprenörer

 Bostaden

Hej!

Att trivas och må bra i sitt hem är för de flesta av oss en av de viktigaste och mest betydelsefyllda delarna i livet. Mitt hem är min borg, som det så bekant heter. Vetskapen om det är bärande i vår verksamhet och utformar våra högt ställda mål på bra service till våra hyresgäster. För oss är det viktigt att vi uppfattas som en trygg och pålitlig hyresvärd som tar väl hand om alla som bor i våra hus. Vi känner ett stort stöd i vår värdegrund som bygger på alla människors lika värde, omtanke, öppenhet och affärsmässighet

För att vi ska klara vår verksamhet och våra mål är vi beroende av dig som samarbetspartner. Att du delar vår värdegrund och sätter omtanken om hyresgästen i fokus är viktigt för oss och en förutsättning för vårt samarbete.

Den här handboken innehåller inga konstigheter. Vi har tagit fram den för att på ett enkelt sätt beskriva hur vi vill att vårt samarbete ska fungera och hur vi garanterar att alla hyresgäster behandlas på ett professionellt och omsorgsfullt sätt. Handboken ger ett stöd men det viktigaste tror vi är en stor skopa sunt förnuft.

Känn dig utvald och hjärtligt välkommen till oss!

Mikael Lundgren

Kundchef

Innehåll

Norrlands största bostadsbolag	sidan 4
Varumärket Bostaden	5
Du är vår representant	5
Legitimera dig	6
Elektronisk nyckelhantering	7
Parkering	8
Visa respekt och uppträd på ett bra sätt	9
Lämna inte smuts och skräp efter dig	10
Säkerhet	10
Lånade utrymmen	11
Sekretess	11
Kontrollera kvalitén på ditt jobb.....	11
Tillträde till lägenhet	12
Arbetstider i lägenheter	12
Underskrift	13
Frågor och funderingar	15

Norrlands största bostadsbolag

AB Bostaden bildades 1953 och är Norrlands största kommunala bostadsbolag. Vi äger och förvaltar drygt 15 000 lägenheter i hela Umeå och vi bygger kontinuerligt nya bostäder. Vårt uppdrag är att bidra till Umeå kommuns tillväxt och bostadsförsörjning och vi har alltid våra hyresgästers bästa för ögonen. Företaget har utvecklats starkt under åren och framför allt utmärker vi oss genom att

- vi kan erbjuda ett prisvärt boende för i stort sett alla som söker bostad
- vi har ett brett utbud av lägenheter med stora valmöjligheter och finns i centrala delar av staden såväl som ute i de flesta stadsdelar
- vi strävar efter att skapa bostadsområden där alla människor oavsett bakgrund och ålder kan känna sig hemma
- vi lägger stor vikt vid närhet och service och därför har alla våra hyresgäster tillgång till en egen kvartersvärd i sitt område
- vi satsar på utveckling och upprustning av äldre bostadsområden och hus
- vi tar stort ansvar för att minska vår miljöbelastning i natur och bostadsområden.

Du som samarbetspartner är viktig för oss eftersom du är med och stärker vår ställning i Umeå.

Varumärket Bostaden

De allra flesta i Umeå vet vilka Bostaden är och kännedomen om vårt varumärke är stor. Men vi nöjer oss inte med att alla vet vilka vi är, vi vill också att människor som bor i Umeå ska förknippa oss med något positivt. Vi vill att de ska tycka att vi har starkt kundfokus och att vi månar om våra hyresgäster. Allt som vi och de vi samarbetar med gör påverkar oss och vårt varumärke. När du gör ett bra jobb åt oss, får vi nöjda hyresgäster och ett starkare varumärke. Det gynnar både dig och Bostaden.



Du är vår representant

När du kommer hem till våra hyresgäster vill vi att du presenterar dig, berättar vad du ska göra, hur lång tid arbetet kommer att ta och om du behöver lämna lägenheten och komma tillbaka senare. Redan när du presenterar dig ska du berätta att du arbetar på uppdrag av Bostaden. Hyresgästen ser dig som vår representant. Därför är ditt uppträdande viktigt, inte bara för det företag du kommer från utan även för oss.

Vi utgår från att du uppträder på ett sympatiskt och professionellt sätt och att du alltid har våra hyresgästers bästa för ögonen.

Legitimera dig!

Du som entreprenör ska alltid bära ditt ID-kort synligt. Tänk på att visa det vid första kontakten med en hyresgäst, det skapar trygghet.



Elektronisk nyckelhantering

Som ett led i vårt arbete med att höja tryggheten och säkerheten för våra hyresgäster använder vi ett elektroniskt nyckelhanteringssystem. Du lånar på egen hand den eller de nycklar du tillfälligt behöver. Maximal lånetid för varje nyckel är sju dygn. Om inte den lånade nyckeln återlämnas inom sju dygn, debiteras ditt företag en avgift efter att en påminnelse gått ut. Behöver du nyckeln längre måste du lämna tillbaka den och sedan låna om den igen. Du kan låna nycklar måndag–fredag, 06.30–16.30.

För att få tillträde till lokalen där nycklarna förvaras och för att kunna låna och lämna igen nycklar i de elektroniska nyckelskåpen, behöver du en personlig ID-tagga med en fyrsiffrig kod. För att få tillgång till systemet måste din arbetsledare först meddela oss att du är behörig och därefter kan du kvittera ut ID-taggen. Det gör du inne på fastighetsutveckling. Du får inte låna ut din personliga ID-tagga till någon annan och måste förvara den så att ingen obehörig kommer åt den.

Nycklar som behövs under en längre tid vid exempelvis ombyggnationer, så kallade projektnycklar, lånar du på fastighetsutveckling, måndag–fredag 07.30–12.00.

Du ska förvara och bära nycklar och ID-tagga i en kraftig kedja med karbinhake eller liknande som sätts fast i bältet eller bälteshällan i byxan. Efter arbets-

dagens slut ska nyckeln/nycklarna och ID-taggen förvaras på ett betryggande sätt. Vi rekommenderar förvaring i ett säkerhetsskåp på din arbetsplats.

Det är inte tillåtet att

- märka nycklar, tillhörande ID-plugg och ID-taggen med adress, kod eller dylikt
- plocka bort nyckelns ID-plugg eller på annat sätt utsätta den för skador
- kopiera nycklar som du har lånat.

Om din anställning upphör måste ditt företag meddela oss detta. Du ska även lämna tillbaka din tagg.

Parkering

De parkeringsbestämmelser som gäller inom en fastighet gäller även för våra entreprenörer. Om du använder någon form av servicebil, parkera den i så fall så att den inte hindrar utryckningsfordon, färdtjänst och andra transporter. Vi vill inte heller att du parkerar framför ingången till en fastighet annat än för att lasta i eller ur material.

I många av våra områden finns besöksparkeringar med sms-betalning. För servicebilar finns även speciella tillstånd att hämta i vår reception (på kundcenter) eller på fastighetsutveckling. Det är viktigt att du använder dessa. Vi kräver också att alla entreprenörers servicebilar är märkta med företagets namn.

Visa respekt och uppträd på ett bra sätt

När du arbetar hemma hos våra hyresgäster förväntar vi oss att du representerar oss på ett bra sätt och att du visar respekt gentemot hyresgästen och hyresgästens hem.

- Ring alltid på ordentligt på dörren innan du går in i lägenheten, även om du vet att hyresgästen inte kommer att vara hemma.
- Presentera dig, berätta vad du ska göra, hur lång tid arbetet kommer att ta och om du behöver lämna lägenheten och komma tillbaka senare.
- Använd alltid uppmärkta arbetskläder.
- Rök inte inne hos hyresgästen eller på hyresgästens balkong.
- Låna inte toaletten annat än om du fått tillstånd av hyresgästen att göra det.
- Besök inte andra rum än det där arbetet ska utföras.
- Tänk på att förrådet också tillhör lägenheten och att samma regler gäller där.
- Håll dörren låst under tiden du arbetar i lägenheten och lås alltid dörren när du lämnar lägenheten, även om den var öppen när du kom.
- Lås inte upp dörren för någon.
- Lämna alltid information efter utfört arbete (besöks- och meddelandekort) med ditt och ditt företags namn.

- Om din mobiltelefon ringer under arbetstid och när hyresgästen är hemma, försök att hålla samtalet så kort som möjligt.

Lämna inte smuts och skräp efter dig!

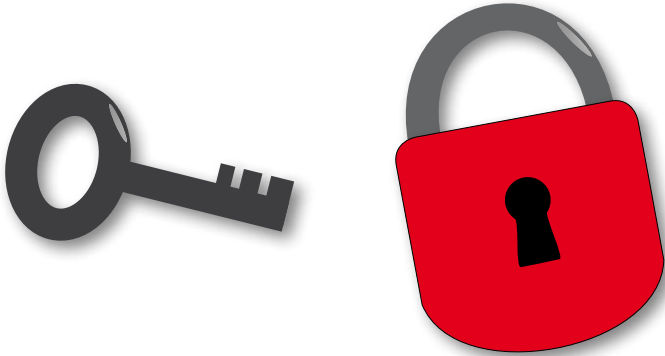
Du som entreprenör gör en bedömning om du måste täcka arbetsstället med täckplast eller liknande. Om det dammar, använd plast eller dammsug efter dig. Det ska vara snyggt och prydligt när du lämnar lägenheten. Lämna inga spår. Hyresgästen ska inte se att du varit där på grund av smuts.

Ta med allt skräp och restmaterial och lämna det inte i trapphuset eftersom det ökar brandrisken och försvårar framkomligheten. Det är inte heller tillåtet att lämna skräp och restmaterial i lägenheten eller i soprummet.

Om något i lägenheten skadas eller om hyresgästens egendom går sönder är du ansvarig för att ersätta detta. Du måste även informera hyresgästen och din kontaktperson på Bostaden.

Säkerhet

Du som entreprenör är ansvarig för att inte våra hyresgäster skadas av din utrustning när du jobbar i deras lägenheter. Håll därför uppsikt på dina maskiner och se till att inga barn eller husdjur kan skada sig på dem. Lämna aldrig verktyg eller maskiner oskyddade under raster och när du går hem för dagen.



Lånade utrymmen

Städa alla lånade utrymmen noga. Förvara endast utrustning och material där du har blivit hänvisad av kvartersvärden.

Sekretess

Vi värnar självklart om våra hyresgästers integritet. Som anlitaad entreprenör har du precis som våra medarbetare tystnadsplikt för det du ser, hör eller läser om hos våra hyresgäster och hos oss. Det är inte tillåtet att fota och filma i lägenheterna om det inte är nödvändigt för att kunna utföra arbetet. Det är egentligen bara fråga om sunt förnuft och respekt för andra människor.

Kontrollera kvalitén på ditt jobb!

När du slutfört ditt arbete ska du alltid kontrollera det noggrant. Ser det bra ut? Fungerar allt som det ska? Gå igenom allt på plats och kontrollera kvalitén.

Vi genomför kvalitetsenkäter där hyresgästerna får ange hur nöjda de är med det arbete som du och dina kollegor har gjort och hur kontakten och bemötandet varit från alla inblandade. Vi utför även stickprov på arbeten men hyresgästerna är våra viktigaste kvalitetskontrollanter.

När arbetet är klart ska du avrapportera via Pondus, vårt fastighetssystem, eller via annan överenskommelse.

Vi uppskattar entreprenörer som själva följer upp sitt arbete med hyresgästen efteråt, för att få en bekräftelse på att hon eller han är nöjd.

Tillträde till lägenhet

När du har kvitterat ut en huvudnyckel får du bara använda den till den aviserade ytan.

Vi har regler för avisering och tillträde till lägenheter som är viktiga att följa. Om du är osäker på vad som gäller är du välkommen att kontakta oss på Bostaden.

Arbetstider i lägenheter

För att underlätta för våra hyresgäster och för att de ska kunna ha ett så normalt liv som möjligt, även när det pågår ett arbete i lägenheten, får du inte gå in i en lägenhet före klockan 07.30 och inte arbeta efter 17.00, om du inte har kommit överens med hyresgästen om något annat.

Underskrift

Vi ser fram emot ett gott samarbete. Tveka inte att höra av dig om du har förslag eller idéer på hur vi kan göra ett ännu bättre jobb tillsammans.

Arbetsledare hos dig som samarbetspart är ansvarig för att alla som jobbar på företaget tar del av handboken och skriver under. Tänk på att det inte går att hämta ut ID-taggen som behövs för att kunna låna nycklar om inte underskriften har lämnats in till Bostaden.



Jag har läst Bostadens entreprenörshandbok, förstått vad ni förväntar er av mig och mitt arbete, och accepterar villkoren.

ARBETSLEDARE

Underskrift _____

Namnförtydligande _____

Företag _____

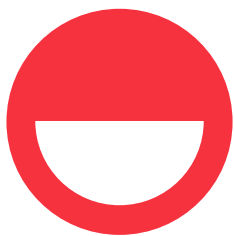
ANSTÄLLD

Underskrift _____

Namnförtydligande _____

Företag _____

Skriv under och lämna till din närmaste chef eller arbetsledare som sedan skickar in till ansvarig person på Bostaden.



**Alla människors
lika värde**



Öppenhet





Omtanke



Affärsmässighet

Frågor och funderingar

Vänd dig till din kontaktperson på Bostaden.

Där du känner dig hemma

AB Bostaden, Box 244, 901 06 Umeå
Telefon: 090-17 75 00 Fax: 090-17 76 19
ab.bostaden@bostaden.umea.se
www.bostaden.umea.se