

# 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. 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**

Förvaltningschef

## Innehåll

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

För information om hur vi behandlar dina personuppgifter, läs på vår hemsida: [www.bostaden.umea.se/GDPR](http://www.bostaden.umea.se/GDPR) eller kontakta kundcenter.

## **Norrlands största bostadsbolag**

AB Bostaden bildades 1953 och är Norrlands största kommunala bostadsbolag. Vi äger och förvaltar cirka 15 000 lägenheter i hela Umeå och 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
- 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 känndomen 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 oss.



## 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 ifrån 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.



## **Så lånar du nycklar**

Beroende på hur länge och hur ofta du behöver låna nycklar ser tillvägagångssätten lite olika ut.

### **Korttidslån**

Kontinuerliga lån med maximal lånetid på 7 dygn, så kallade korttidslån, görs via våra elektroniska nyckelskåp. Skåpen finns i en obemannad lokal med kameraövervakning i anslutning till vårt huvudkontor. Öppetiderna är måndag–fredag 06.30–16.30.

### **Långtidslån**

Lån under längre tid vid exempelvis ombyggnationer, så kallade långtidslån, görs inne på vårt kundcenter.

Oavsett om du ska låna nycklar under en längre eller kortare tid ska en ansvarig person (oftast arbetsledaren) registrera vilka personer hos er som ska ha behörighet att låna nycklar.

### **Personlig id-tag**

För att kunna låna nycklar i de elektroniska skåpen behöver du en id-tag. Den är personlig och kvitteras ut hos Bostaden.



### **Regler för nyckellån**

Du ska förvara och bära de nycklar du har lånat hos oss och id-taggen i en kraftig kedja med karbinhake eller liknande som sätts fast i bältet eller bälteshällan i byxan. Efter arbetsdagens slut ska nyckeln/nycklarna och id-taggen förvaras på ett säkert sätt. Vi rekommenderar ett säkerhetsskåp på din arbetsplats.

Det är inte tillåtet att

- märka nycklar, nycklarnas id-plugg eller din 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 id-taggen.

## 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 våra områden finns avgiftsbelagda besöksparkeringar. För servicebilar finns även speciella tillstånd att hämta i vår reception på kundcenter. 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.

- Informera alltid innan du ska utföra något arbete hos våra hyresgäster. Vid stora störningar som påverkar hyresgäster i hela huset måste du informera om detta.
- 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, på hyresgästens balkong eller i resten av fastigheten.
- 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 den alltid när du lämnar lägenheten, även om den var öppen när du kom.
- Lås inte upp dörren för någon.

- Lämna alltid besöks- och meddelandekort med ditt och ditt företags namn efter utfört arbete.
- 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, 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 eller någonstans i fastigheten eller bostadsområdet. Allt skräp ska tas med och hanteras utifrån miljökraven.

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 våra hyresgäster inte skadas av din utrustning när du jobbar i våra lägenheter och hus. 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 anlitad entreprenör har du precis som våra medarbetare tystnadsplikt och du får inte föra vidare sådant 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 handlar om respekt för andra människor. Om du måste fota för att kunna utföra ett arbete ska du alltid informera hyresgästen om det innan.



## **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 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 hen är nöjd.



## **Tillträde till lägenhet**

När du har kvitterat ut en huvudnyckel får du bara använda den till den aviserade ytan. Hyresgästen måste ha godkänt att du går in i lägenheten. Godkännandet framgår av beställningen från oss.

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 07.00 och inte arbeta efter 17.00, om du inte har kommit överens med hyresgästen om något annat.

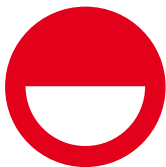
## **Gå vår utbildning på webben**

Arbetsledaren på alla företag ansvarar för att de som jobbar med Bostaden genomgår vår digitala entreprenörsutbildning.

[www.bostaden.umea.se/entreprenorer](http://www.bostaden.umea.se/entreprenorer)

### **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.



**Alla människors  
lika värde**



**Öppenhet**





**Omtanke**



**Affärsmässighet**

### **Frågor och funderingar**

Vänd dig till din kontaktperson på Bostaden.

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

**Där du känner dig hemma**