

Handbok för leverantörer

Till dig som jobbar på uppdrag av oss



Bostäder
i Borås



Tillsammans för våra hyresgäster

Du som jobbar i våra fastigheter är en viktig del i hur våra hyresgäster upplever sitt boende. Här beskriver vi hur vi samarbetar, vanliga frågor och vad vi förväntar oss. Målet är att det ska kännas tryggt och smidigt för alla som bor hos oss.

Håll hyresgästen informerad

Det är viktigt att hyresgästen är informerad om vad som händer i huset.

Det här ska du kommunicera till hyresgästerna:

- information innan arbetet börjar
- om något ändras under arbetets gång
- när arbetet är klart.

Använd våra mallar för trapphusinformation, tidplaner och besökskort. Behöver du stöd, be din kontakt hos oss om hjälp.

Nycklar – ett stort ansvar

Du hämtar nycklar i vårt nyckelskåp på Ålandsgatan 11.

För att hämta nycklar behöver du:

- vara godkänd av ditt företag
- ha behörighet kopplad till ditt ID06- eller leverantörskort.

Nycklar ska kvitteras ut och lämnas tillbaka samma dag, även om arbetet pågår flera dagar i rad. Tappar du en nyckel eller tagg ska du meddela oss direkt. Det är en säkerhetsrisk och innebär en kostnad.

Hyra utrymmen

Behöver du tillfälligt eller permanent hyra utrymmen, till exempel personalutrymmen eller lager, kontakta oss. Du får bara använda de utrymmen du har fått tillstånd för.

Arbetsmiljö och säkerhet

All utrustning ska vara säker och i gott skick. Arbetet ska följa gällande lagstiftning och standarder. Blockera aldrig trapphus, dörrar eller brandvägar. Du ska rapportera farliga miljöer, skador och tillbud.

Parkering och bilkörning

Tänk på att:

- inte blockera utryckningsvägar, färdtjänst eller andra transporter
- aldrig parkera på gräsmattor
- undvika tomgångskörning.

Om du behöver köra in i området, kör sakta och visa hänsyn. Många barn är ute och leker.

Följ parkeringsreglerna i området. Ta med det du behöver för arbetet och parkera sedan bilen på en besöksparkering. Du får parkera gratis på våra besöksplatser mellan klockan 06 och 18 på helgfria vardagar. Ditt företags logotyp ska finnas på bilen.

När du arbetar hemma hos hyresgäst

Respektera vardagen

Vi vill att våra hyresgästers vardag ska fungera bra, även när vi arbetar i deras hem. Tillträde till lägenheten får endast ske vid bokad tid eller enligt arbetsorder som ger rätt att gå in.

Undvik besök före klockan 07 och efter klockan 16, om ni inte har kommit överens om annat. Planera störande moment efter klockan 09. Var rädd om hyresgästens saker och säg till i förväg om du behöver flytta något.

Du är vår representant

Ditt bemötande är viktigt. Tänk på att du representerar oss i mötet med hyresgäster.

När du kommer hem till en hyresgäst ska du:

- visa legitimation
- presentera dig och berätta varför du är där
- beskriva vad du ska göra och hur lång tid det tar
- säga till om något ändras
- meddela när arbetet är klart.

Visa legitimation

Du ska alltid bära ditt ID-kort synligt. Det skapar trygghet för hyresgästen.

Använd arbetskläder

Du ska ha hela och rena arbetskläder med ditt företags logotyp.

Sekretess och ansvar

Du har tystnadsplikt kring det du ser, hör eller får veta. Om du upptäcker något som inte verkar stå rätt till, eller om du är orolig att någon far illa, ska du meddela det direkt till beställaren. Det gäller också om du hittar något som kan vara olagligt.

Vid akuta situationer, ring 112.

Lås dörren

Lås alltid dörren om dig när hyresgästen inte är hemma. Släpp inte in obehöriga. Lås även när du lämnar lägenheten, både vid kortare pauser och när arbetet är klart. Om hyresgästen är hemma men lämnar lägenheten när du är kvar, be hen sätta låset i serviceläge så att du kan låsa efter dig.

Skydda lägenheten

Skydda golv, möbler och inredning vid arbete.

Använd skydd för lägenheten:

- täckplast
- skydd för dörröppningar vid dammande arbeten
- skoskydd eller ta av skorna.

Visa hänsyn

När du är i fastigheten:

- prata diskret i telefon
- rök inte i eller nära fastigheten (om du snusar, ta med prillan)
- var bara i de rum där du arbetar
- använd inte radio eller liknande som stör.

Du får inte:

- förvara material i lägenheter eller i huset
- använda hyresgästens toalett
- blockera entréer, trapphus eller utrymningsvägar.

Lämna meddelande

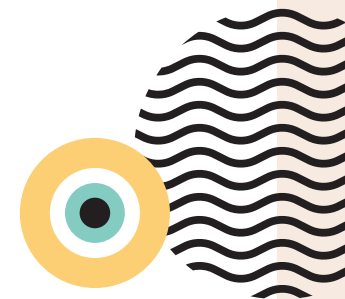
När du varit i en lägenhet ska du alltid lämna information. Använd våra besökskort.

Fyll i:

- vad du gjort
- vad som eventuellt återstår
- kontaktuppgifter.

Lägg det synligt eller lämna det direkt till hyresgästen. Respektera överenskomna tider. Kom i tid. Kan du inte komma på avtalad tid? Kontakta alltid hyresgästen och boka om. Om hyresgästen inte är hemma vid planerat besök, kontakta beställaren.

När arbetet är klart



Egenkontroll

Kontrollera ditt arbete:

- fungerar det som det ska?
- ser det bra ut?
- är det gjort enligt beställning?

Vi gör uppföljningar och stickprov.

Rent, snyggt och klart

Städa efter dig. Ta med allt skräp, det får inte lämnas i fastigheten eller slängas i hyresgästens sopor. Lås alltid dörren när du går.

Frågor eller problem

Har du frågor eller stöter på problem? Kontakta i så fall oss, inte hyresgästen. Vänd dig till den som beställt arbetet.

Uppföljning

Vi följer upp arbetet tillsammans med er.

Vi pratar om:

- hur uppdraget fungerar
- hur samarbetet fungerar.

Vi stämmer också av med hyresgäster hur arbetet och bemötandet upplevts.

Tillsammans blir vi bättre!

Handbok för leverantörer

Till dig som jobbar på uppdrag av oss



Bostäder
i Borås