

Service i toppklass!

En handbok för dig som jobbar
för oss hos våra hyresgäster



**Bostads
bolaget**

Vi gör det ännu bättre att vara göteborgare

www.bostadsbolaget.se

När du arbetar i våra fastigheter ser både hyresgästerna och vi dig som en fullvärdig representant för Bostadsbolaget. Därför är det viktigt att du vet hur vi arbetar i kontakten med våra hyresgäster.



Som ett stöd har vi samlat de riktlinjer vi arbetar efter i den här handboken. Tveka inte att prata med personalen på plats om du har några frågor.

AVISERING

Våra hyresgäster ska alltid vara väl förberedda på att ett arbete ska utföras i deras lägenhet. Vi går därför ut med förberedande information i god tid innan besöket och talar om vilken firma som ska utföra jobbet.

Avisering till hyresgästen ska ske på **Bostadsbolagets Trivasblad** som du får av kvartersvärden. Det ska innehålla uppgifter om namn och telefonnummer till entreprenörens kontaktperson.

Avisering ska alltid ske **minst tre arbetsdagar** före ett arbete ska utföras i lägenheten. Om ärendet är av mer akut art kan du istället ringa hyresgästen och komma överens om en tid. Även om det står "Får gå in med nyckel" på beställningen så ska hyresgästen aviseras om din ankomst.

På aviseringslappen ska det **tydligt framgå** vad som ska göras i lägenheten, vilken tid du kommer dit, hur lång tid arbetet beräknas ta och om hyresgästen behöver förbereda något i lägenheten före din ankomst.

Visa aviseringen för områdespersonal innan den delas ut. Kontakta kvartersvärden i första hand.

Observera att **om aviseringslappen ligger kvar på hallmattan** när du kommer har hyresgästen alltså inte tagit del av informationen vilket innebär att du inte kan utföra arbetet den dagen. Då ska du istället kontakta kvartersvärden.

PARKERING

Fråga kvartersvärden var du kan parkera. Parkering på gård eller gräsytor får endast ske för avlastning.

NYCKLAR

Nycklar hämtas på Boservice under ordinarie öppettider eller enligt överenskommelse med kvartersvärden.

Om det finns extralås på lägenhetsdörren så ska du, när du går, lämna dem på samma sätt som när du kom. Detta för att undvika att råka låsa hyresgästen ute. **Nyckeln ska alltid lämnas tillbaka** till Boservice samma dag. Det gäller även om du ska tillbaka till lägenheten följande dag.

TYDLIG IDENTIFIKATION

För hyresgästernas trygghet är det viktigt att de vet vem det är som ska arbeta i deras hem. Därför tillämpar vi ID06-systemet.

Ring alltid på dörren, även om du inte tror att hyresgästen är hemma.

Legitimera dig med ditt företags id-bricka och använd arbetskläder med ditt företags logotyp.

Presentera dig, berätta att du är där på uppdrag av oss, tala om ditt ärende samt hur lång tid arbetet beräknas ta.



UPPFÖRANDE

Vi mår mycket om våra hyresgästers integritet. Arbetet sker i deras hem, i deras personliga sfär.

- **Skydda smutsiga skor** innan du går in i lägenheten.
- **Använd inte** hyresgästens toalett.
- **Du får inte röka** i våra fastigheter, inte heller på hyresgästens balkong eller uteplats.
- **Använd inte hyresgästens personliga tillhörigheter** såsom handdukar eller porslin.
- **Prata inte i telefon** framför hyresgästen utan avsluta inkommande samtal så snart som möjligt.
- Om så krävs ska golv och övriga **berörda ytor täckas**.
- Om arbetet du utför i lägenheten orsakar damm eller nedskräpning, **städa upp efter dig**. Ta också med dig allt skräp från lägenheten.



SÄKERHET

Lås ytterdörren även när du är inne i lägenheten. Om någon kommer in medan du arbetar kan du inte veta om det är lägenhetsinnehavaren eller någon obehörig.

ÅTERKOPPLING

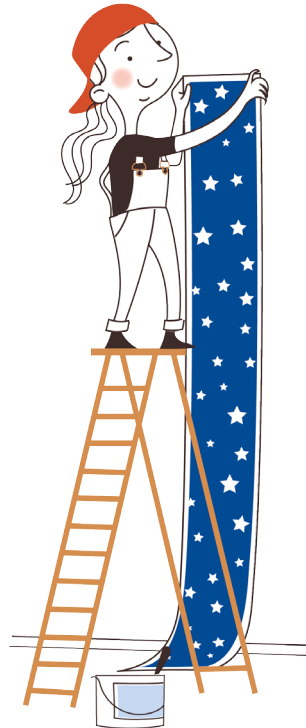
När du lämnar lägenheten för dagen ska du **meddela hyresgästen** om arbetet är klart eller om du återkommer och i så fall när. Är hyresgästen inte hemma, lämna ett skriftligt meddelande på vår Meddelandelapp så att hyresgästen vet om arbetet är färdigt eller inte.

Meddela också kvartersvärden om hur arbetet har gått. På så sätt kan vi svara hyresgästen på rätt sätt om vi får frågor kring arbetet i efterhand.

Om något i lägenheten skadas under arbetet, exempelvis tapeten eller någon av hyresgästens tillhörigheter måste du meddela både hyresgästen och kvartersvärden. Dokumentera gärna med foto. Ser du något i lägenheten som behöver åtgärdas, prata direkt med kvartersvärden.

SEKRETESS

Du har precis som Bostadsbolagets anställda **tystnadsplikt** kring det du ser, hör och läser om våra hyresgäster.



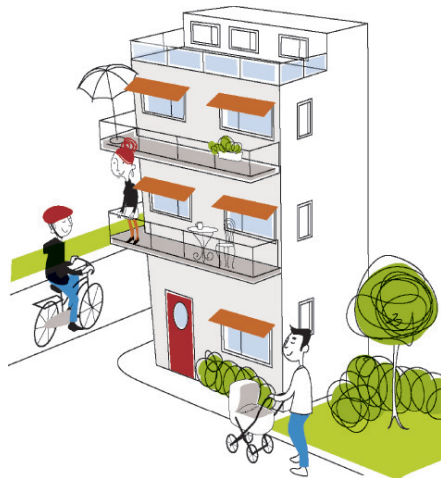
FRÅGOR

Om du har frågor är du alltid välkommen att kontakta våra kvartersvärdar eller övrig personal på Bostadsbolaget. Ring vår växel på 031-731 50 00 så kopplar de dig till rätt person.

OM BOSTADSBOLAGET

På Bostadsbolaget arbetar över 280 personer för att erbjuda trygga och trivsamma bostadsområden. Vi är en kundnära organisation där merparten av medarbetarna arbetar nära hyresgästerna.

Bostadsbolaget är en del av Framtidenkoncernen som ingår i Göteborgs Stad och har fastigheter i Göteborgs alla stadsdelar, sammanlagt över 24 000 lägenheter. Vi äger också ett stort antal lokaler som förvaltas och hyrs ut av GöteborgsLokaler.



Vi arbetar utifrån ägarens syfte med de allmännyttiga bostadsföretagen och utgår i vår verksamhet från Göteborgs Stads prioriterade mål. Vi bidrar till stadens utveckling genom att tillhandahålla bra boendemiljöer.

Vår värdegrund vilar på orden **Glädje**, **Tillsammans** och **Utmana**. Våra värderingar är också våra drivkrafter. De säkerställer att vi agerar utifrån ett gemensamt perspektiv och beskriver hur vi ska vara, mot varandra som arbetskamrater, mot våra hyresgäster och i relationen till andra vi kommer i kontakt med.



Vi gör det ännu bättre att vara göteborgare

Box 5044, 402 21 Göteborg. 031-731 50 00. info@bostadsbolaget.se

En del av Framtidenkoncernen som ingår i Göteborgs Stad.

www.bostadsbolaget.se