

Handbok

För dig som jobbar för oss
hos våra hyresgäster



Bostads
bolaget

För dig som jobbar för oss hos våra hyresgäster

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 i kontakten med våra hyresgäster har vi samlat de riktlinjer vi arbetar efter i den här handboken. Prata gärna med vår personal 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 alltid ut med en förberedande information i god tid innan besöket och talar om vilken firma som ska utföra jobbet.

Avisering till hyresgästen ska ske på Bostadsbolagets särskilda papper för entreprenörer som du får hjälp med att ta fram av fastighetsvärden. Informationen ska innehålla uppgifter om namn och telefonnummer till entreprenörens kontaktperson.

Avisering ska alltid ske **minst tio arbetsdagar (två veckor)** före ett arbete ska utföras i lägenheten. Om ärendet är av mer akut art kan du i stället ringa hyresgästen och komma överens om en tid. Observera att avisering via papper räknas inte som hyresgästens medgivande för att få använda lägenhetsnyckel.

Även om det står "Får gå in med nyckel" på beställningen så ska hyresgästen informeras om din ankomst. Ring hyresgästen eller lämna en aviseringsslapp där det **tydligt framgår** 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 informationen för områdespersonal innan den delas ut. Vid frågor om arbetsorder kontakta fastighetsvärden i första hand.

Parkering

Fråga fastighetsvärden var du kan parkera. Parkering får inte ske så att den blockerar framkomsten för blåljuspersonal.

Nycklar

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

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 fastighetsvärden 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 fastighetsvärden. Dokumentera gärna med foto. Ser du något i lägenheten som behöver åtgärdas, prata direkt med fastighetsvärden.

Sekretess

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





Illustrationer: Fingerprint illustrationer. November 2025.

Frågor?

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

Om Bostadsbolaget

Bostadsbolaget är en av Sveriges största hyresvärdar och Göteborgs äldsta allmännyttiga bostadsbolag. Totalt äger vi fler än 24 800 hyresrätter fördelade över Göteborgs alla stadsdelar. Varje dag arbetar våra drygt 400 medarbetare med att skapa goda och trygga boendemiljöer tillsammans med våra hyresgäster och andra samarbetspartners.

Bostadsbolaget ingår i Framtidenkoncernen som är en del av Göteborgs Stad. Det innebär att vi arbetar för en hållbar stad, öppen för världen.



**Bostads
bolaget**