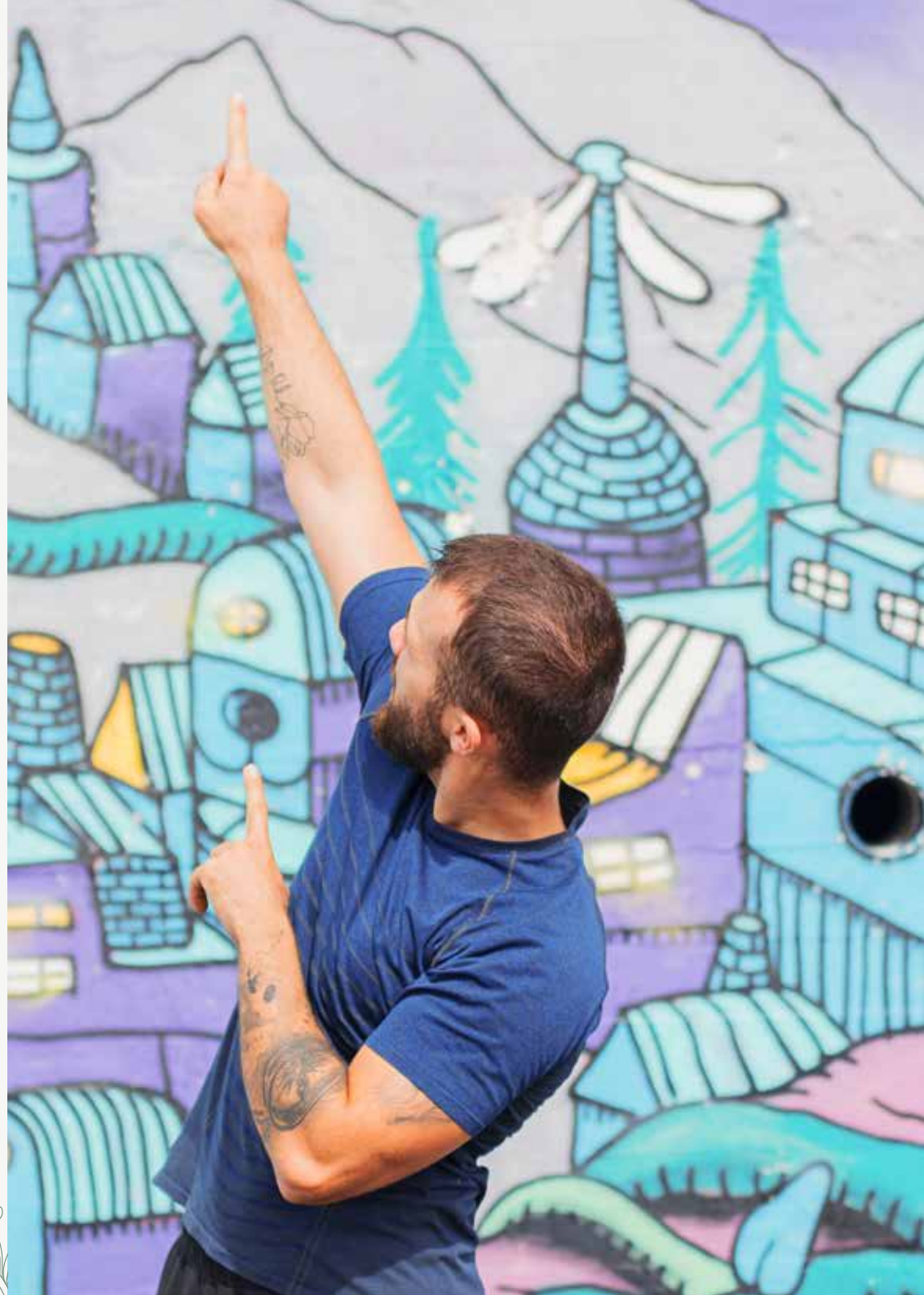


HANDBOK FÖR ENTREPRENÖRER

VÅR VISION.

Våra fastigheter ska förvaltas ur ett långsiktigt perspektiv med fokus på hållbarhet och ökad boendekvalitet, trygghet och trivsel i våra områden. Vi ska forma en trivsamt och varm arbetsmiljö för vår personal där målsättningen är att alla som representerar BromöllaHem ska uppträda lika.

Du som samarbetspartner är viktig för oss eftersom du är en del i att förverkliga vår vision. Vi vill att våra hyresgäster alltid ska välkomnas av ett gott bemötande. Vi värdesätter våra hyresgäster och strävar efter att de ska vara nöjda med vårt arbete - oavsett om det utförs av oss på BromöllaHem eller av en extern entreprenör. Tillsammans skapar vi trivsel, trygghet och en ökad boendekvalitet.





Du + BromöllaHem = Bra resultat!

Det är särskilt viktigt att du som entreprenör hos oss är medveten om att du inte enbart representerar din egen firma utan även oss. Vi tror att med gemensamma riktlinjer når vi bättre resultat och nöjdare kunder.

Tänk på följande:

- Det är inte lämpligt att ha kläder med provocerande utseende eller framtoning. Vi accepterar aldrig rasistiska symboler eller budskap.
- Du får inte röka inne hos våra hyresgäster eller på deras balkonger. Däremot är det tillåtet att snusa om du sköter det snyggt och tar hand om snuset när du är klar.
- Det är inte tillåtet att använda hyresgästens toalett om du inte bett om lov. Du ska inte heller vistas i andra rum än det där arbetet utförs.
- Var noga med att alltid låsa dörren, även när du arbetar i lägenheten om hyresgästen inte är hemma. Det är ju inte säkert att du hör om någon ovälkommen smyger sig in.
- De parkeringsbestämmelser som gäller inom en fastighet gäller även för dig som entreprenör. Om du använder någon form av servicebil, parkera den i så fall så att den inte hindrar utryckningsfordon, färdtjänst och andra transporter. Parkering på gräsmattor är aldrig tillåten. För servicebilar kan det finnas särskilt anvisade parkeringsplatser vid fastigheten.
- Vi tar inte emot gåvor från hyresgäster - men ge oss gärna återkoppling! Kanske några goda vitsord eller en uppmuntrande kommentar på sociala medier kan fungera som ett bevis på uppskattning istället?

Presentera dig - och bär legitimation!

För oss är det viktigt att alla entreprenörer har en SIS-godkänd legitimation och en väl synlig företagslogga på sina kläder. När du träffar en hyresgäst för första gången vill vi att du presenterar dig och berättar vilken typ av arbete du ska utföra samt hur lång tid det förväntas ta. Det är också bra om du berättar i fall du skulle behöva lämna lägenheten under arbetet för att återkomma senare. På så vis har hyresgästen inblick i processen och vi slipper onödig oro och irritation.

Vi vill att du visar din legitimation samt har den väl synlig under arbetets gång. Det skapar både trygghet och förtroende hos hyresgästen, vilket är vår högsta prioritet. Redan när du presenterar dig är det viktigt att du talar om att du arbetar för Bromöllahem.





Vi arbetar mellan 07-16

Vi vill att våra hyresgäster ska kunna börja sin dag i lugn och ro. Det är oerhört viktigt att de kan ha ett så normalt liv som möjligt även när det pågår ett arbete i deras lägenhet. Vi vill därför påminna dig om att det är viktigt att du inte går in i en lägenhet före 07.00. Dessutom bör du inte arbeta efter 16.00 - om du inte kommit överens med bovärden om något annat.

Tänk på att visa hänsyn

Våra hyresgäster är viktigast för oss och vi är måna om deras trivsel. Därför påbörjas aldrig bullriga arbeten som för oväsen innan 08:00. Det är av stor vikt att du som entreprenör visar hänsyn för de boende i lägenheten där du arbetar.



Kommunicera rätt - på BromöllaHems sätt!

Innan du besöker en hyresgäst för att utföra ett arbete ska du kommunicera detta på rätt sätt så att hyresgästen vet vad som gäller. För oss är det som sagt viktigt med trygghet och kontinuitet - därför ska all kommunikation med hyresgästen ske på Bromöllahems informationsblad för entreprenörer. Kontakta kundservice så hjälper de dig att få tillgång till rätt mall.

Det är viktigt att alla arbeten som inte är av akut karaktär aviseras till hyresgästen minst fem dagar innan arbetet ska påbörjas. Det gör du genom att lämna information skriftligt till hyresgästen. Det är alltid en bra idé att ringa för att säkerställa att hyresgästen har sett och uppfattat informationen och är medveten om att arbetet kommer att utföras.

Det är även bra att säkerställa att hyresgästerna nås av informationen när det gäller aviseringar som gjorts via allmänna informationsblad och anslag i trapphus eller andra gemensamma utrymmen. Akuta arbeten måste alltid aviseras i samband med arbetets start - så fort det bara är möjligt.

När du gör ett större arbete i en fastighet eller ett arbete som riskerar att störa grannarna är det viktigt att alla som bor i huset informeras om vilket arbete som ska göras, hur lång tid det tar och hur det eventuellt påverkar de boende.



Huvudnyckel

Om du behöver gå in med huvudnyckel i lägenheten måste du få ett godkännande av hyresgästen. Det kan exempelvis ske via ett mail eller SMS som säkerställer att hyresgästen gett sitt medgivande till att du går in.

Undantag att gå in hos en hyresgäst utan medgivande gäller enbart i särskilt akuta situationer, som exempelvis en brand eller större vattenskada där det är fara för övriga hyresgästers liv eller fastigheten.

Om du går in utan medgivande i en sådan situation, skall berörd hyresgäst meddelas omgående att entreprenörer varit inne i lägenheten. Det är viktigt att både orsaken och utfört arbete noggrannt dokumenteras. Arbeten som sedan får utföras är endast av arten att förhindra vidare skada, alternativt minska risker för övriga hyresgäster.

Vård-, omsorgs- och LSS-lokaler

I de fall där du ska utföra ett arbete i våra vård-, omsorgs- och LSS-lokaler ska du kontakta verksamhetschefen för att få tillträde till arbetsplatsen. Vår bovärd kan hjälpa dig förmedla kontakten. Tänk på att vara ute i god tid, senast 1 vecka i förväg, så att våra bovärdar hinner meddela verksamheten och de berörda hyresgästerna.





Nycklar - en värdehandling

När du lånar nycklar av oss har du ansvar för en värdehandling som du måste vara rädd om. Det är upp till dig att kontakta nyckelansvarig på BromöllaHem minst en dag i förväg för att få nödvändiga nycklar. Alla nycklar måste kvitteras ut och ska återlämnas omedelbart efter att arbetet avslutats. Tänk på att du absolut inte får överlåta nycklarna till andra. Det är du som ansvarar för att förvara dem på ett tryggt och säkert sätt. Tänk på att din firma är ytterst ansvarig för nycklarna om de skulle komma bort eller hamna i orätta händer. I de fall där nycklarna inte återlämnats måste vi beställa ett nytt låssystem vilket debiteras firman.

Hos oss råder sekretess!

När du arbetar för BromöllaHem är det viktigt att känna till att du har tystnadsplikt för sånt du ser, hör och läser om hos våra hyresgäster - eller hos oss på kontoret eller boservice. Upptäcker du allvarliga fel, brister eller risker i lägenheten eller i fastigheten du besöker vill vi att du omgående meddelar oss. Detsamma gäller om du upptäcker skäl för orosanmälan, till exempel våld i nära relationer. Vi uppmanar dig då att kontakta våra bovärdar som tar ärendet vidare till rätt instans.



Elsäkerhet - säkerheten är högsta prioritet!

När du arbetar med elektrisk utrustning, maskiner och annat elmaterial är det viktigt att allt är helt och i fullgott skick. För oss är säkerheten högst prioriterad! Det gäller även arbetsbelysning och personlig utrustning. Vi uppmanar dig att se till att alla elarbeten och installationer är säkra under hela arbetets gång så att det inte innebär någon risk för människor som rör sig på platsen.

Kom överens med bovärd om lånade utrymmen

Om du lånar utrymmen tillfälligt som lager för din arbetsutrustning och ditt material ska du se till att de städas när arbetet avslutas. Utrustning och material får bara lagras där du får tillstånd av bovärd så undersök detta i god tid och kom överens om vad som gäller.

Lämna det snyggt och städat när du är färdig

Vi tror att du, precis som vi, vill att det ska se städat och snyggt ut när du lämnar ett slutfört arbete. Det är viktigt att du städar efter dig om det har blivit skräpigt eller smutsigt och att du ser till att ta med allt skräp från lägenheten och fastigheten. Skräpet får inte slängas i hyresgästens sopor eller i fastighetens soprum. Vid samtliga arbeten är det lämpligt att ni skyddar hyresgästens tillhörigheter med hjälp av täckplast. Se till att även dörröppningar till andra rum är täckta om jobbet du ska utföra medför att det dammar.

Är du nöjd med ditt arbete?

Vi tycker det är viktigt att du känner dig nöjd med ditt arbete när du är färdig. Om du utfört ett bra arbete som du dessutom kontrollerar i slutskedet gynnar det både firman du arbetar för och våra hyresgäster. Det innebär ofta att färre fel uppstår som behöver åtgärdas efter besiktningen. Var noga med att inte diskutera utrymmen eller renoveringsönskemål med hyresgästen som inte ingår i din beställning.

Se till att gå igenom allt på plats, fyll i och pricka av alla punkter på din egen kvalitetskontroll. Berätta för hyresgästen att ditt arbete är avslutat och ge gärna tips och skötselråd. Ditt arbete kommer också att kontrolleras av BromöllaHems beställare alternativt en inhyrd besiktningsman.

Ofta har hyresgästen mycket att säga till om eftersom vi vid renoveringsarbeten i lägenheter delar ut en enkät till den berörda hyresgästen efter utfört arbete där synpunkter och anmärkningar av både positiv och negativ karaktär framgår. Kvalitetsenkäten skickas ut då och då och rymmer frågor som berör bemötande och hur nöjd hyresgästen är med både dig som entreprenör och oss som personal på BromöllaHem. Vi ser det som ett viktigt led i vårt kvalitetsarbete och kan komma att publicera resultatet av enkäten på vår hemsida.

Tillsammans skapar vi trygga, trivsamma boenden där hyresgästen känner förtroende för både dig och oss



VI SES!



Bromölla**Hem**