

Uppförandekod

till dig som arbetar hemma hos våra
hyresgäster med löpande reparationer





Välkommen till oss på Mölndalsbostäder

När du arbetar i våra fastigheter ser både vi och våra hyresgäster dig som en fullvärdig representant för oss. Därför är det viktigt att du vet hur vi på Mölndalsbostäder arbetar i kontakten med våra hyresgäster. Den här foldern ska fungera som stöd för dig och dina kollegor i det dagliga arbetet.

För att vi ska vara överens om att alla vet vad som gäller behöver **samtliga** som utför löpande reparationer hos våra hyresgäster **ta del av den här informationen**.

Den sköna känslan att komma hem betyder mycket för oss och framför allt för våra hyresgäster. Därför är det extra viktigt hur du arbetar ute i våra områden för att skapa de bästa förutsättningarna för att ge våra hyresgäster den upplevelsen.

Ditt kundlöfte

Vårt kundlöfte att skapa den "Sköna känslan att komma hem" blir även ditt i arbetet ute hos våra hyresgäster.

Det innebär att du:

- kontaktar hyresgästen och bokar tid
- kommer på utsatt tid
- håller hyresgästen välinformerad om arbetet
- lämnar lägenheten hel och städad
- har ett gott uppförande mot alla hyresgäster

Hyresgästen ska få återkoppling inom två arbetsdagar från det att du/ditt företag har mottagit beställningen (gäller inte Plusvalsorder, större underhållsarbeten och vissa andra undantag som i så fall specificeras i beställningen). Återkoppling innebär att du ska ringa och boka tid med hyresgästen.

Om något är oklart angående en beställning ska du kontakta den person hos oss som skickade den.

Möndalsbostäder

Kontor och kundmottagning

Öppet vardagar 8.00 - 16.00

Lunchstängt 12.00 - 13.00

Besök: Häradsgatan 1

Telefontider vardagar 9.00 - 12.00

Telefon: 031-720 84 00

Mejl: kundcenter@molndalsbostader.se



Du och hyresgästen

Våra hyresgästers integritet betyder mycket för oss. Eftersom arbetet sker i deras hem är det viktigt att du och dina kollegor följer våra regler som vi presenterar i den här foldern.

Nycklar

Du hämtar nycklar och taggar under kontorstid i vår kundmottagning eller enligt överenskommelse med din kontaktperson. Du får **bara använda huvudnyckel för att gå in i en lägenhet om hyresgästen gett sitt godkännande** till oss. Lämna alltid tillbaka nycklarna till i kundmottagningen enligt överenskommelse. Du som är underentreprenör måste ha ett godkännande för att få hämta ut nycklar. Godkännandet kan vara genom ramavtalet eller skriftligt genom beställningen.

Identifikation

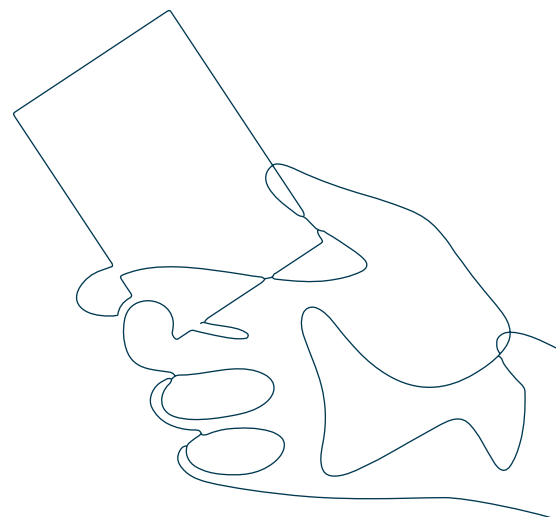
För hyresgästernas trygghet är det viktigt att de vet vem som ska arbeta i deras hem. Därför tillämpar vi ID 06-systemet. **Ditt ID 06-kort ska alltid vara synligt** och du ska alltid legitimera dig med det.

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

Legitimera och presentera dig, berätta att du är där på uppdrag av Mölndalsbostäder, säg ditt ärende och berätta hur lång tid arbetet beräknas ta.

Säkerhet

Lås alltid ytterdörren när du är inne i lägenheten och arbetar. Detta för att vara säker på att ingen obehörig kan ta sig in och få tillgång till hyresgästens hem. Gäller även hyresgästens förråd. **Lås alltid ytterdörren** efter dig när hyresgästen inte är hemma om du tillfälligt behöver lämna lägenheten eller går för dagen. **Är hyresgästen hemma ska du alltid meddela** om du behöver lämna lägenheten tillfälligt.



Sekretess

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

Återkoppling

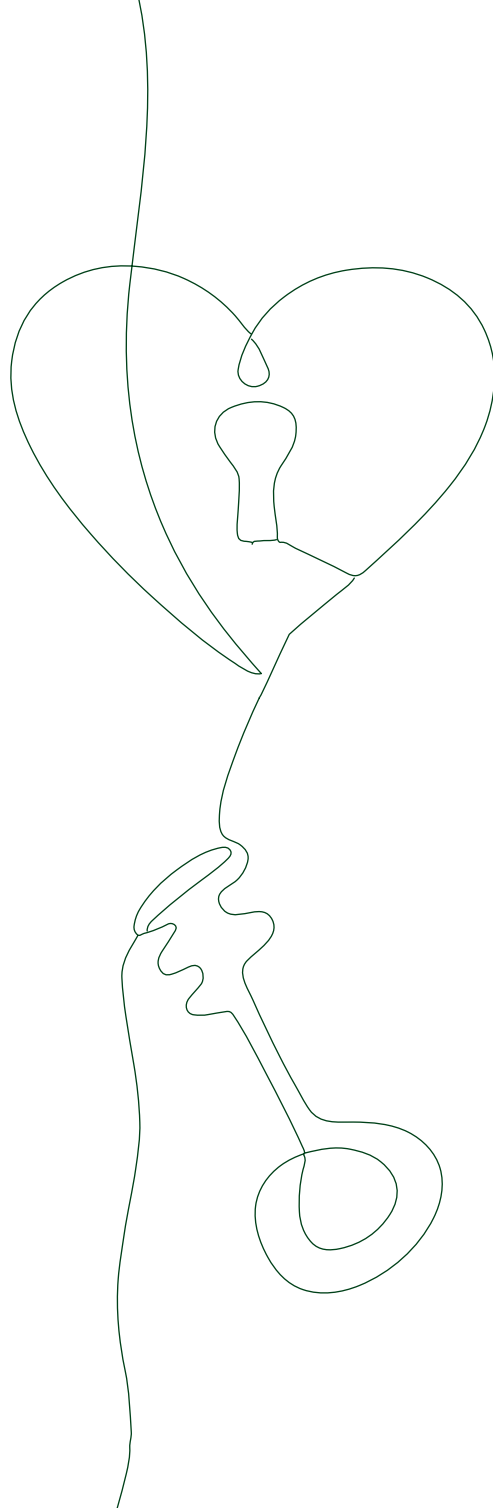
När du lämnar lägenheten för dagen ska du meddela hyresgästen om arbetet är klart eller om du återkommer och i så fall när.

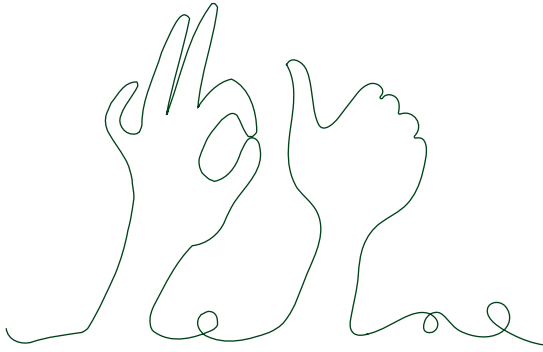
Är hyresgästen inte hemma, lämna ett skriftligt meddelande på ett "visitkort", som ligger vid nyckelskåpen på vårt kontor.

Om något i lägenheten skadas under arbetet, exempelvis tapeten eller någon av hyresgästens tillhörigheter, måste du meddela både hyresgästen och din kontaktperson hos oss. Dokumentera gärna med foto.

Parkering

Vid av- och pålastning kan du parkera vid hyresgästens entré och därefter flytta din bil till anvisad plats i området. Du hämtar ut tillfälliga parkeringstillstånd för våra bostadsområden i vår kundmottagning. Avtalsleverantörer tillhandhåller ett parkeringstillstånd för alla våra områden. Tänk på att alltid köra försiktigt inne på våra områden.





Uppförande

Det viktigt att du följer våra regler enligt följande punkter eftersom arbetet sker hemma hos våra hyresgäster:

- **Skydda smutsiga skor** innan du går in i lägenheten.
- **Täck och skydda golv** och andra ytor när det behövs.
- **Använd inte hyresgästens toalett.**
- **Du får inte röka** i eller i anslutning till våra fastigheter, inte heller på hyresgästens balkong eller uteplats.
- **Använd inte hyresgästens personliga tillhörigheter**, som handdukar eller porslin. Det är heller inte tillåtet att använda hyresgästens kylskåp.
- **Prata inte i telefon** framför hyresgästen. Avsluta inkommande samtal så snart som möjligt.
- **Använd bara de delar av hyresgästens bostad** som är nödvändiga för att arbetet ska kunna utföras.
- **Städa alltid upp efter dig.** Ta med dig allt skräp från lägenheten. Använd egen städutrustning och inte hyresgästens.
- **Om hyresgästen har andra fel** i lägenheten som inte rör arbetsordern ska du hänvisa dem att göra en felanmälan på "Mina sidor" under molndalsbostader.se. Diskutera aldrig felen med hyresgästen själv.

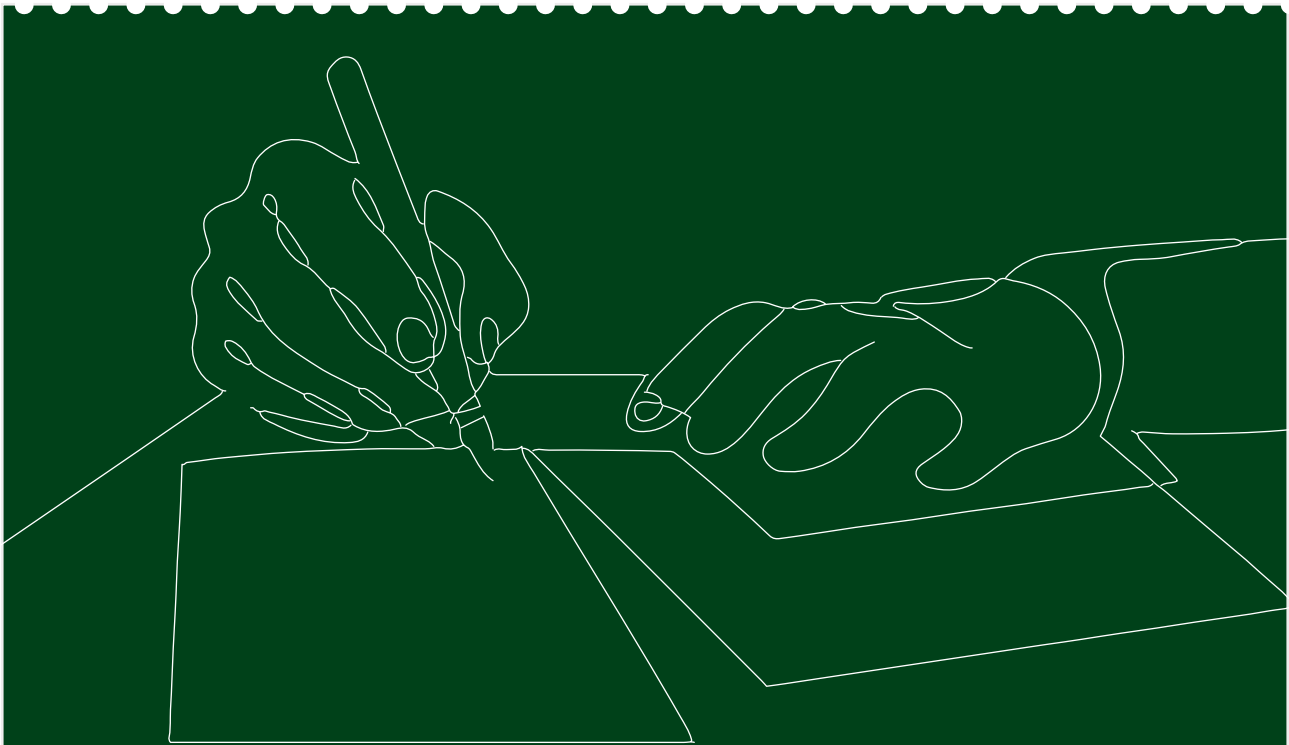


Om oss

Vi är ett allmännyttigt bostadsbolag som arbetar med att förse Mölndal med attraktiva och hållbara bostäder.

Sedan 1947 har vi byggt och förvaltat hyreslägenheter. Idag har vi cirka 3900 lägenheter, varav cirka 820 är specialanpassade för särskilt boende, som till exempel äldreboende och kooperativa hyreslägenheter. I bolagets bestånd finns det även förskolor och kommersiella lokaler, där vi själva står för förvaltningen.

Vi arbetar varje dag för att skapa **den sköna känslan att komma hem** för våra hyresgäster.



Jag intygar att jag läst och förstått innehållet i denna folder. Som arbetsledare/platschef är det mitt ansvar att alla våra hantverkare som utför arbeten hos Mölndalsbostäder, tagit del av informationen och kommer efterleva dessa uppförandekrav i alla arbeten hos er.

Datum

Underskrift

Namnförtydligande

Titel

Företag

Välkommen till hos oss på Mölndalsbostäder. Vi ser fram emot ett gott samarbete!



Mölndalsbostäder