

# Handbok för entreprenörer



# Varmt välkommen till Mitthem!

I denna handbok beskriver vi hur vi vill att vårt samarbete med dig och ditt företag ska fungera.

Vi på Mitthem arbetar dagligen för att våra hyresgäster ska känna sig trygga och glada i sina hem. Vi gör det genom att hela tiden ha vår värdegrund: lojalitet, ansvar, gemenskap, engagemang och respekt som grund i arbetet vi utför.

Det är oftast inte krångligare än att ställa sig frågan ”Hur skulle jag själv vilja ha det om det var mitt hem?”.

# Vår vision

Trygghet, glädje, hemma – tillsammans gör vi det goda livet möjligt! Så lyder Mitthems vision. För oss är det viktigt att våra hyresgäster trivs i sin bostad – och ja, känner sig hemma helt enkelt. Som entreprenör är du en viktig del av det!

Våra hyresgäster har ett förtroende för oss och de vi samarbetar med. Det är viktigt att du är väl insatt i vilket arbete som ska utföras och att du har rätt utbildning för att utföra arbetet. Du är en representant för Mitthem och vi förväntar oss att du bemöter våra hyresgäster på ett bra och positivt sätt. Kom ihåg att din arbetsplats är någons hem.

# När du besöker hyresgästen

- Huvudnyckel används bara i undantagsfall och endast om Mitthem och hyresgästen har godkänt det.
- Ring eller knacka alltid på dörren innan du öppnar även om du fått ok att använda nyckel. Hyresgästen kan vara hemma och därför är det schysst att göra sig till känna.
- Tänk på att aldrig lämna en lägenhetsdörr olåst, inte ens när du befinner dig i lägenheten. På så sätt minskar du risken för att någon obehörig kommer in.
- Börja med att säga Hej! Presentera dig och vilket företag du arbetar för. Det är också viktigt att du talar om att du är där på uppdrag av Mitthem.
- Visa legitimation så att det framgår vilket företag du arbetar för. Din legitimation ska alltid vara synlig, det skapar trygghet!
- Använd arbetskläder där ditt företagsnamn tydligt framgår.

# Informera hyresgästen

- Berätta alltid för hyresgästen vad du ska göra och hur lång tid du beräknar att arbetet tar. Om arbetet påverkar hyresgästens lägenhet, till exempel avstängning av el, vatten och ventilation, ska hyresgästen informeras i god tid.
- Behövs anslag i trapphuset med information om arbetet pratar du med din arbetsledare så att rätt informationspapper används.
- Om du avbryter jobbet tillfälligt för att komma tillbaka senare, är det viktigt att hyresgästen får veta det. Om du av någon anledning inte kan komma tillbaka på utlovad tid bör du meddela hyresgästen.
- Om något går sönder hos hyresgästen är det viktigt att du meddelar hyresgästen, muntligt eller skriftligt. Rapportera även vad som har hänt till din arbetsledare.
- När ditt arbete är helt färdigt ska du återrapportera till hyresgästen om att arbetet är avslutat och ge eventuella skötselråd.

# Nycklar

- Lås och Maskinservice ansvarar för Mitthems utlämning av fastighetsnycklar och huvudnycklar.
- Det är endast behöriga personer som kan kvittera ut nycklar. Ansvarig chef hos entreprenören behöver fylla i en blankett för vilka medarbetare som ska kunna hämta nycklar. Blanketten hämtas hos Mitthems Kundcenter.
- All kvittering av nycklar sker mot uppvisande av legitimation. Tänk på att hantera nyckeln som en värdehandling. Den ska förvaras på ett säkert och betryggande sätt, den får inte märkas med namn eller adress och du måste genast meddela Mitthem om nyckeln kommer bort.
- Innan du använder huvudnyckel måste du försäkra dig om att hyresgästen och Mitthem har godkänt detta. Det framgår på arbetsordern om du får använda dig av huvudnyckel eller inte.

# Parkering

Ditt företag kan få ett digitalt parkeringstillstånd genom att lämna registreringsnummer till Mitthems kundcenter. Tillståndet får bara användas vid arbetstillfället och inte under annan tid.

Om du behöver lasta av verktyg och arbetsmaterial innan du parkerar på besöksparkeringen, ställ dig så att utryckningsfordon, servicefordon och taxi har fri framkomlighet.

Observera att om du står länge på omärkta parkeringar riskerar du böter.

Vi är måna om våra grönområden. Som entreprenör är det viktigt att du inte parkerar på våra gräsmattor och värnar om växtligheten omkring våra fastigheter.

# Arbetstider

Det är viktigt att du stör våra hyresgäster lite som möjligt. Därför vill vi att arbetet börjar efter klockan 07.00 och avslutar senast klockan 17.00, om du inte kommit överens om något annat med hyresgästen.

För att visa hänsyn för våra hyresgäster förväntar vi oss att du inte jobbar om du är sjuk.



# Snyggt och städat

- Vid behov, skydda hyresgästens möbler med täckplast eller liknande. Täck även dörröppningar till andra rum om det dammar.
- Kom ihåg att städa efter dig. Ta med dig allt skräp. Grovsopor och byggavfall får inte slängas i hyresgästens eller fastighetens sopkärl eller miljöhus på gården.
- När arbetet är avslutat ska du städa de utrymmen du fått låna tillfälligt som lager för din utrustning och material.
- Rök inte i fastigheten eller i direkt anslutning till den, använd inte toalett eller annan egendom hos hyresgästen.

# Sekretess

Som anlitaad entreprenör har du, precis som våra medarbetare, tystnadsplikt för det du eventuellt ser, hör och läser hos våra hyresgäster och hos oss.

Om du däremot ser något som ska anmälas till en myndighet, som att exempelvis barn eller djur far illa, kontakta din närmaste chef som i sin tur kontaktar Mitthem för att göra anmälan. Du kan alltså vara anonym i din anmälan.

# Hot och våld

Om du någon gång känner dig hotad, eller om det uppkommer en hotfull stämning, är det bäst att snabbt lämna lägenheten och kontakta din arbetsledare och Mitthem. Vid akuta hot eller våld ringer du 112.

# Nöjda kunder

Varje år besvarar våra hyresgäster en nöjd-kundenkät om hur de upplever oss och våra anlitate entreprenörers arbete. De får svara på frågor om till exempel hur kontakten och bemötandet varit från alla inblandade. Det ger oss bra underlag och vi får veta vad som fungerar bra och vad som behöver förbättras.

Tack för att du hjälper oss att få nöjda kunder och lycka till i arbetet!