

# Entreprenörshandboken

En guide till dig som jobbar för Gavlegårdarna



GAVLEGÅRDARNA





## Innehållsförteckning

Välkommen som vår samarbetspartner!	5
Gavlegårdarna – Gävles största bostadsföretag	6
Med huvudnyckeln följer ett stort ansvar	8
Information vid arbeten i en lägenhet	10
Information vid större arbeten i en fastighet	13
Ett trevligt uppträdande är en självklarhet	13
Parkering	14
Kvalitetskontrollera ditt eget jobb	15
Tydlig rapportering till hyresgästen och rapport till oss	15
Snyggt och städat när du är färdig	16
Välkommen som entreprenör hos Gavlegårdarna!	17

*Du kommer att möta människor i deras privata hem och livsmiljö och det är viktigt för oss att du bemöter dem på ett förtroendefullt och positivt sätt.*





## Välkommen som vår samarbetspartner!

Du håller Gavlegårdarnas Entreprenörshandbok i din hand. Här beskriver vi hur vi vill att samarbetet med dig och ditt företag ska fungera.

Som anlitad entreprenör är du mycket viktig i vårt arbete för att skapa och behålla goda relationer med hyresgästerna. Att våra hyresgäster trivs, är trygga och känner att de har möjlighet att påverka sitt boende är livsviktiga frågor för dem och därmed också för oss. Du kommer att möta människor i deras privata hem och livsmiljö och det är viktigt för oss att du bemöter dem på ett förtroendefullt och positivt sätt.

Vi har stort förtroende för dig och ser fram emot ett gott samarbete. Ett samarbete som är till nytta och glädje för båda parter.

*Varmt välkommen till oss!*

Cathrine Holgersson  
VD Gavlegårdarna

# Gavlegårdarna

## – Gävles största bostadsföretag

Gavlegårdarna är Gävles största bostadsföretag, så många som var tredje Gävlebo bor hos oss!

Vi är dessutom ett av Sveriges äldsta allmännyttiga bostadsföretag med en hundraårig historia.

Vi har bostäder belägna både centralt och i kommunens omgivningar. Lägenheterna finns i både flerfamiljshus och radhus, i såväl kulturhistoriska som nyproducerade hus. Vi erbjuder bostäder som passar alla skeden i livet och de flesta målgrupperna – studenter, ungdomar, barnfamiljer, äldre och personer med funktionsnedsättning.

Att vår service är av hög kvalitet vet vi från våra årliga NKI-undersökningar (Nöjd Kund Index). Som entreprenör hos oss bidrar också du till vår starka position och våra goda omdömen.

### **Känn dig hemma**

Vår vision är *"Känn dig hemma"* och våra värdeord är *Hjärta* och *Hjärna*. Som entreprenör och samarbetspartner till oss är du en viktig del i arbetet med att skapa en god livsmiljö för våra hyresgäster. Vårt ansvar är inte bara bostaden eller fastigheten utan hela livsmiljön.



Vi ska arbeta professionellt, med sunt förnuft och en positiv attityd. Vår gemensamma målsättning är att vi tillsammans gör ett bra arbete och alltid har hyresgästernas bästa för ögonen.

### **Höga krav**

Vi ställer höga krav på oss själva. Det ska vi göra, inte minst för att ständigt arbeta för att bli bättre. Som entreprenör hos oss är det lika viktigt att också du svarar upp mot dessa höga krav. De arbeten som våra entreprenörer utför sker ju på uppdrag av oss för våra hyresgästers räkning. Därmed har våra kunder rätt att ställa samma höga krav på kvalitén på arbetet som man har rätt att ställa på arbeten utförda av vår egen personal.

Många företag vill offerera när vi går ut med en förfrågan. Konkurrensen om uppdragen hos oss är hård så när du anlitas av oss är du nog utvald. När du och ditt företag gör ett bra jobb hos oss, blir våra hyresgäster nöjda, och förtroendet för Gavlegårdarna stärks. Då kan både du och vi vara stolta över din insats.





## Med huvudnyckeln följer ett stort ansvar

Huvudnyckel, maskinistnyckel eller tagg som du behöver för ett arbete hämtar du på vårt Kundcentrum på Utanvindsvägen 1 i Gävle. Nycklar kan hämtas och lämnas från klockan 07.00 till 16.00 måndag till fredag.

### **När du hämtar ut en nyckel hos oss skriver du under på att:**

- nyckeln ska förvaras på ett betryggande sätt.
- inte låna ut eller tillverka kopior eller på något sätt ändra nyckeln.
- omgående meddela om du tappar bort en nyckel och på uppmaning uppvisa eller återlämna nyckel.



För att du ska få hämta ut nycklar krävs det att ditt företag auktoriserat dig personligen för att låna Gavlegårdarnas nycklar. För att få låna nycklar behöver du också en SIS-godkänd legitimation.

Tappar du bort en nyckel kommer Gavlegårdarna att debitera ditt företag för samtliga kostnader som kan uppstå.

När du hämtat ut en huvudnyckel har du ett stort personligt ansvar för att den används rätt. Bara för att du hämtat ut en huvudnyckel så är det inte fritt fram att gå in i någons hem. Du behöver ALLTID hyresgästens aktiva godkännande innan du får gå in hemma hos någon.

### **Du som lånar nycklar och utför arbete behöver tänka på följande:**

1. Du får bara använda nyckeln om hyresgästen lämnat sitt aktiva godkännande, vilket till exempel framgår av arbetsordern. Går du in utan godkännande riskerar du personligen att åtalas för hemfridsbrott, vilket kan leda till fängelse.
2. Ring alltid på och ge hyresgästen tid att öppna dörren innan du går in, även om du har kommit överens med hyresgästen om att du får använda huvudnyckel för tillträde.
3. Häng en skylt på dörren som visar att du är i lägenheten ifall hyresgästen kommer hem under tiden.
4. Om hyresgästen inte är hemma, lås alltid dörren – även under den tid du arbetar. Det är ju inte säkert att du hör om någon ovälkommen smyger sig in.

### **Frågor?**

Kontakta ramavtalsansvarige hos oss.



## Information vid arbeten i en lägenhet

Underhållsarbeten ska aviseras till hyresgästen minst sju dagar innan du påbörjar arbetet genom att du ringer eller lämnar meddelandelappen till hyresgästen. Om arbeten sker för att hyresgästen gjort en felanmälan behöver dock avisering inte ske sju dagar innan. Då framgår det istället på arbetsordern hur hyresgästkontakten ska gå till. All skriftlig kommunikation med hyresgästen, till exempel avisering, uppgifter om när du kommer och går och när jobbet är klart, gör du på våra meddelandelappar.

### Arbetstid i lägenhet

Vi vill att våra hyresgäster ska kunna börja sin dag i lugn och ro och kunna ha ett så normalt liv som möjligt även när det pågår ett arbete i lägenheten. **Därför är det viktigt att du inte går in i en lägenhet före 07.00 och inte arbetar efter 17.00** om du inte har kommit överens med hyresgästen om något annat.

### Våra hyresgäster ser dig som en representant för Gavlegårdarna

När du kommer till hyresgästen presenterar du dig givetvis, legitimerar dig och berättar vad du ska göra, hur lång tid du beräknar att arbetet tar, och om du behöver lämna lägenheten och återkomma senare.

Redan när du presenterar dig är det viktigt att du talar om att du arbetar för Gavlegårdarna. Hyresgästen ser dig som en representant för Gavlegårdarna. Därför är ditt uppträdande viktigt inte bara för det företag du kommer ifrån utan även för oss på Gavlegårdarna.

Vår personal lägger stor vikt vid att uppträda sympatiskt och professionellt och alltid ha våra hyresgästers bästa för ögonen. När du arbetar för Gavlegårdarna utgår vi från att du uppträder på samma sätt.



## Legitimation

Gavlegårdarnas krav är att **alla entreprenörer har en SIS-godkänd legitimation**. Var alltid beredd att visa legitimation om hyresgästen begär det.



***"Hel och ren" är en självklarhet, ett motto som alltid gäller hos våra anställda och anlitate entreprenörer.***



## Information vid större arbeten i en fastighet

När du gör ett lite större arbete i en fastighet ska alla som bor i huset informeras om vilket arbete som ska göras, hur lång tid det tar och hur det eventuellt påverkar de boende. Det görs enklast genom ett anslag i trapphuset och vi har en färdig mall med vår logga som du ska använda. Ta kontakt med den person på Gavlegårdarna som beställt arbetet så får du hjälp med det material du behöver. Gör också upp med beställaren hur aviseringen ska gå till.



## Ett trevligt uppträdande är en självklarhet

När du arbetar hos våra hyresgäster förväntar vi oss att du representerar oss på ett bra och förtroendeskapande sätt. "Hel och ren" är en självklarhet, ett motto som alltid gäller hos våra anställda och anlitade entreprenörer.

Det är såklart inte lämpligt att ha kläder med provocerande utseende eller framtoning. Rasistiska symboler och budskap accepterar vi aldrig.

Rökning är självklart inte tillåtet inomhus eller på våra hyresgästers balkonger, snusning är okej om du tar hand om prillan.

Hyresgästers toalett får du bara använda om du fått lov av hyresgästen och det är inte tillåtet att vistas i andra rum än där arbetet utförs.

Lås alltid dörren, även under den tid du arbetar i lägenheten om hyresgästen inte är hemma. Det är ju inte säkert att du hör om någon ovälkommen smyger sig in. Häng även upp dörrhänget på ytterdörrens handtag, så behöver varken du eller hyresgästen bli överraskad när hyresgästen kommer hem.

Om mobilen ringer under arbetstid och när hyresgästen är hemma, försök att hålla samtalet så kort som möjligt och ring upp igen när du lämnat lägenheten.





## Parkering

De parkeringsbestämmelser som gäller inom en fastighet, gäller även för våra entreprenörer. Om du använder någon form av servicebil, parkera den i så fall så att den inte hindrar utryckningsfordon, färdtjänst eller andra transporter.

För servicebilar finns speciella tillstånd att beställa hos ramavtalsansvarig som visar att du jobbar för Gavlegårdarna.

### **Vänligen tänk på följande:**

- Stäng alltid bommen om sådan finns.
- Parkera inte på gräsmattor.
- Kör sakta i området.
- Har du mycket arbetsmaterial kan du köra fram till porten och lasta ur, men parkera sedan på områdets parkeringsplatser.





## Kvalitetskontrollera ditt eget jobb

När ditt uppdrag är färdigt ska du alltid kontrollera ditt eget arbete noggrant. Ser det bra ut? Fungerar allt som det ska?

Ditt arbete kommer att stickprovkontrolleras av Gavlegårdarna och återrapporteras till det företag som är ansvarigt för arbetet.



## Tydlig rapportering till hyresgästen och rapport till oss

Lämna Gavlegårdarnas meddelandelapp om att du varit i lägenheten – eller personligen om hyresgästen är hemma. Ange också på meddelandelappen vart hyresgästen kan vända sig med eventuella frågor. Meddelandelappar finns att hämta på vårt kundcentrum.

Om du avbryter jobbet tillfälligt för att komma tillbaks senare är det viktigt att hyresgästen får veta det. Prata med hyresgästen eller använd en meddelandelapp så att hyresgästen vet när du kommer tillbaka. Om du av någon anledning inte kan komma tillbaka på den utlovade tiden är det viktigt att du ringer hyresgästen och meddelar det.

När ditt arbete är helt färdigt ska du avrapportera till beställaren på Gavlegårdarna.

Och ser du i samband med ditt arbete att något är trasigt hemma hos hyresgästen, rapportera även det så vi kan åtgärda det.





## Snyggt och städat när du är färdig

Det är viktigt att du städar efter dig om det har blivit skräpigt eller smutsigt under arbetet. Ta med allt skräp från lägenheten och fastigheten. Det får inte slängas i hyresgästens sopor eller i miljörummet på gården.

Vid större arbeten kan det vara lämpligt att täcka arbetsstället med täckplast eller liknande för att skydda hyresgästens möbler och annat i lägenheten.

Täck även dörröppningar till andra rum om jobbet dammar.

Om det inte är lämpligt att ta av sig skorna under ett arbete är skoskydd en bra lösning för att inte smutsa ner.

### **Elsäkerhet**

All elektrisk utrustning som maskiner, arbetsbelysning, personlig utrustning och övrigt elmaterial ska vara i fullgott och säkert skick. Se också till att alla elarbeten och installationer är säkra under hela arbetets gång och inte innebär någon risk för hyresgästen eller andra.

### **Lånade utrymmen**

De utrymmen du lånar tillfälligt som lager för din utrustning och ditt material ska städas noggrant när arbetet avslutats. Utrustning och material får endast lagras där du får tillstånd av förvaltaren.

### **Sekretess**

Vi värnar självklart om våra hyresgästers integritet. Som anlitaad entreprenör har du precis som våra egna medarbetare tystnadsplikt för det du ser och hör hos våra hyresgäster. Det är egentligen bara fråga om sunt förnuft och respekt för andra människor.



# Välkommen som entreprenör hos Gavlegårdarna!

Vi ser fram emot ett gott samarbete och vill gärna ha dina förslag och synpunkter på hur vi kan göra ett bra jobb ännu bättre!

Jag har läst Gavlegårdarnas entreprenörshandbok, förstått vad ni förväntar er av mig och mitt arbete och accepterar villkoren.

.....

UNDERSKRIFT

.....

NAMNFÖRTYDLIGANDE

.....

FÖRETAG

Skriv på, riv av och lämna till din närmaste chef/arbetsledare som sedan omgående skickar in till ansvarig person på Gavlegårdarna.

Tänk på att alla på ditt företag som ska utföra arbeten hos en hyresgäst behöver läsa denna handbok och skicka in blanketten.







**GAVLEGÅRDARNA**

AB Gavlegårdarna

Box 456, 801 06 Gävle

Besöksadress: Utanvindsvägen 1, Gävle

Telefon: 026-17 27 00 | Fax: 026-17 28 00

info@gavlegardarna.se | www.gavlegardarna.se