

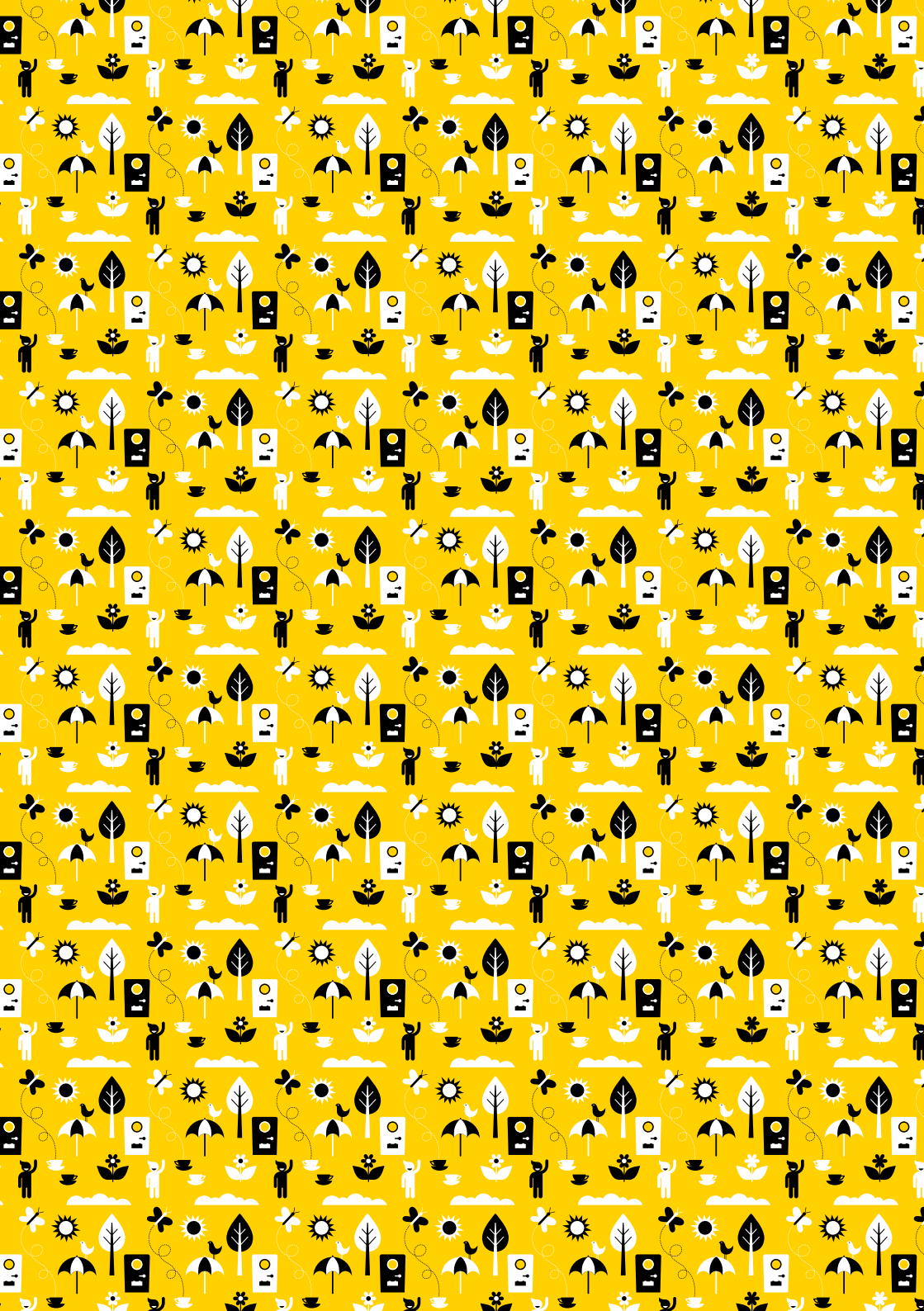


Entreprenörs- handboken

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 är viktig för våra hyresgäster – och därmed också för oss. Med den här Entreprenörshandboken vill vi dela de värderingar vi på Gavlegårdarna jobbar efter varje dag. Värderingar som hjälper oss att nå vårt mål – att alla hyresgäster ska känna sig hemma hos oss.

Som anlitad entreprenör besöker du människor i deras privata hem och livsmiljö. Och du gör det på uppdrag av oss. Du har med andra ord en betydelsefull del av arbetet med att skapa och behålla goda relationer med våra hyresgäster. Oavsett om hyresgästen möter en av våra medarbetare eller dig som entreprenör så ska bemötandet vara detsamma. Du har vårt förtroende att bidra till våra hyresgästers trygghet och trivsel.

Med handboken vill vi beskriva lite närmare för dig hur samarbetet med dig och ditt företag ska fungera. Signeringen på slutet blir en försäkring att varje medarbetare som ska jobba mot våra hyresgäster har tagit del av innehållet. Var och en signerar ett eget dokument och lämnar in till sin chef eller arbetsledare. Dokumenten ska sedan skickas in till oss.

Vi är mycket glada över att du ska jobba tillsammans med oss på Gavlegårdarna. Vi ser fram emot ett gott samarbete som är till nytta och glädje för båda parter.

Varmt välkommen att känna dig hemma hos 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 hundra-årig 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 gott omdöme och en positiv attityd. Vår gemensamma målsättning är att vi tillsammans gör ett bra arbete och alltid har hyresgästernas bästa för ögonen.



Höga krav

Våra hyresgäster har rätt att få hög kvalitet på de arbeten som utförs i deras bostad. Därför ställer vi höga krav på oss själva och vår egen personal. Samma höga krav ställer vi på dig som entreprenör. Du arbetar ju på uppdrag av oss för våra hyresgästernas räkning.

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 noga 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
- uthämtad nyckel ska fästas med kedja i skärp eller hälla
- 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.

Beställ entreprenörskort

Som entreprenör har du även möjlighet att beställa ett entreprenörskort för att enklare kunna göra jobb i våra bostadsområden utan att behöva hämta nycklar på vårt kontor. Med kortet tar du dig in i alla utrymmen i Gavlegårdarnas hus vardagar kl 06.00-17.00 utom till lägenheterna, lägenhetsförråd och kommersiella lokaler.

Kontakta ramavtalsansvarig för mer information om entreprenörskortet.

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. 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.

Arbets tid i lägenhet

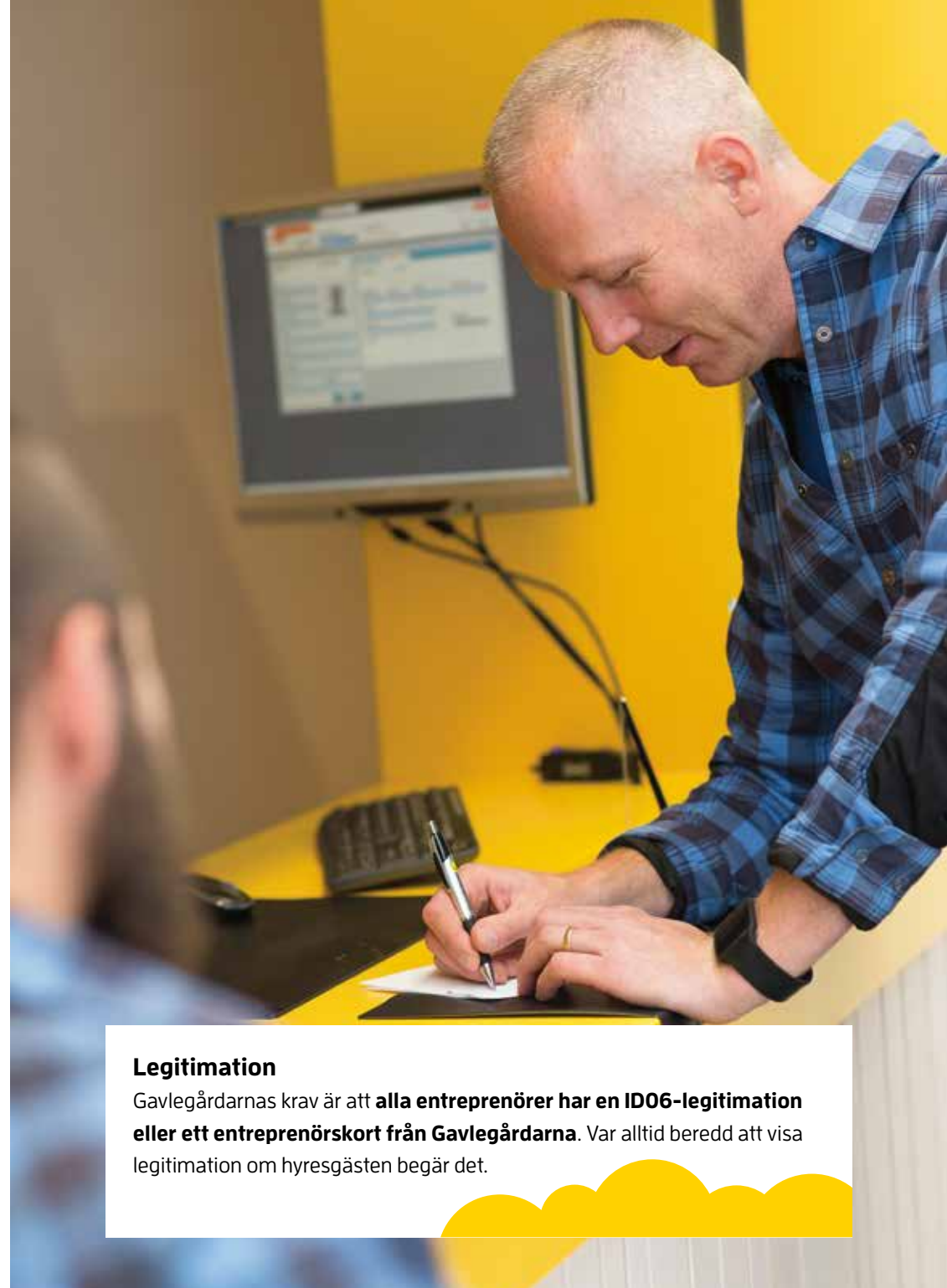
Vi vill att våra hyresgäster ska kunna börja sin dag i lugn och ro och kunna ha ett så normalt liv som möjligt även när det pågår ett arbete i lägenheten. **Därför är det viktigt att du inte går in i en lägenhet före 07.00 och inte arbetar efter 17.00** om du inte har kommit överens med hyresgästen om 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 ID06-legitimation eller ett entreprenörskort från Gavlegårdarna**. Var alltid beredd att visa legitimation om hyresgästen begär det.



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.



Om det är något som inte stämmer

Eftersom du befinner dig i hyresgästernas privata hem när du utför ditt arbete, kommer du att komma dem inpå livet på ett sätt som inte många yrkesgrupper gör. För det allra mesta är det trevligt och berikande att få träffa olika sorters människor i olika sorters hem, men du kan även komma att stöta på missförhållanden av olika slag. Om du gör det behöver du komma ihåg två saker.

Du är skyldig att agera och du har tystnadsplikt.

Missförhållanden kan till exempel vara:

- familjemedlemmar som far illa (fysisk eller psykisk misshandel, barn som inte tas om hand)
- djur som inte har det bra
- förekomst av skadedjur, t ex vägglöss eller kackerlackor
- s k "hoarding" (när bostaden är så full med saker att det blir en sanitär olägenhet)
- människor som t ex p g a missbruk inte kan ta hand om sig själva eller bostaden

Om du har misstanke om någon typ av missförhållande, gäller följande:

- Du ska omedelbart informera Gavlegårdarnas kontaktperson.
- Du får inte avslöja missförhållandena för någon annan än kontaktpersonen.
- Gäller det lägenhetsohyra på specifik adress får du endast delge beställaren och berörd hyresgäst.
- Alla personuppgifter ska behandlas enligt EU:s dataskyddsförordning, GDPR.

Både vi på Gavlegårdarna och du som entreprenör ska följa Offentlighets- och sekretesslagen 2009:400. Det är från denna vi plockat ut de viktigaste punkterna ovan.



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 att kunna parkera på Gavlegårdarnas parkeringsplatser i våra bostadsområden, där entreprenörsarbeten ska utföras, krävs att du har ett digitalt parkeringstillstånd. Du som entreprenör ansöker om tillståndet på:

<https://sjalvservice.gavle.se/parkeringstillstand-gavlegardarna>

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 tillbaka 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 avsluta arbetsordern i Gavlegårdarnas arbetsordersystem.

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 handlar egentligen bara om gott omdöme 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!

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

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

PERSONNUMMER

MOBILNUMMER

UNDERSKRIFT

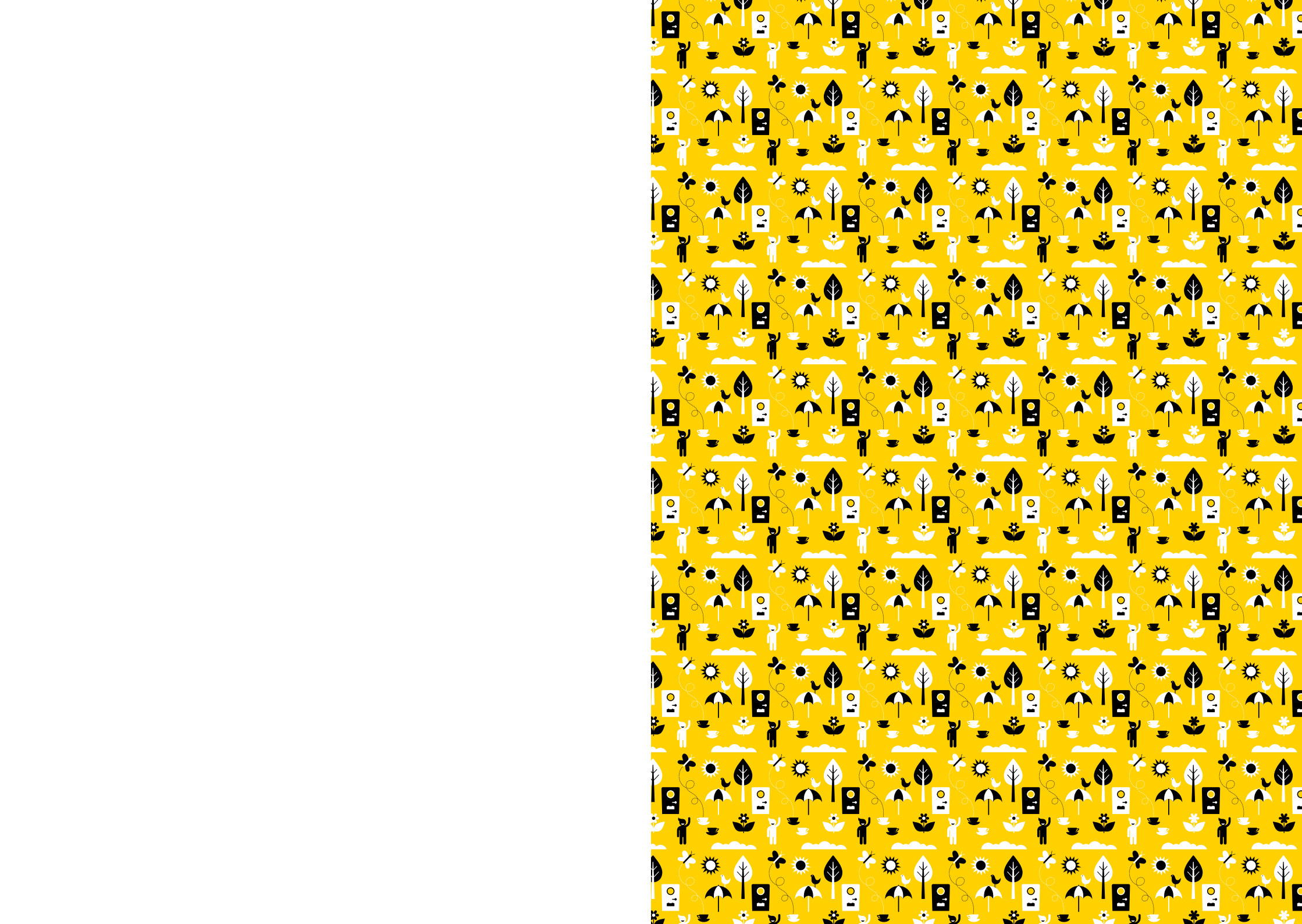
NAMNFÖRTYDLIGANDE

FÖRETAG

ANSVARIG ARBETSLEDARES UNDERSKRIFT

ANSVARIG ARBETSLEDARES NAMNFÖRTYDLIGANDE

Alla på ditt företag som ska utföra arbeten hos en hyresgäst ska läsa denna handbok och skicka in blanketten!





GAVLEGÅRDARNA

AB Gavlegårdarna

Box 456, 801 06 Gävle

Besöksadress: Utanvindsvägen 1, Gävle

Telefon: 026-17 27 00

info@gavlegardarna.se | www.gavlegardarna.se