

Handbok

För entreprenörer

skebo



Innehåll

Vår vision och värdegrund	4
Välkommen	6
Om oss	8
Vårt varumärke	11
Vi tillsammans	12
Minneslista	13
Gott bemötande	14
Snyggt och städat	17
Sekretess	18
Information	20
Kvalitet	23
Trapphusinformation	24
Avisering och besökstider	26
Din signatur	29

Vår vision och värdegrund

Skebo - Skellefteås ledande samhällsbyggare. Våra värdeord professionella, ombrydda och nytänkande ska prägla vårt sätt att arbeta.

Oavsett vilken typ av tjänster det gäller är du som entreprenör och partner delaktig i att hjälpa oss att leva upp till vår vision och värdegrund. Den här handboken beskriver hur vi tänker oss att relationen mellan oss, hyresgästen och ditt företag ska fungera och hur vi bäst kan arbeta tillsammans.

Det handlar inte om några konstigheter. Är du engagerad och professionell i din yrkesroll är mycket redan vunnet. Med gemensamma krafter ska vi göra ett bra jobb och ge varje hyresgäst god service och omtanke.



› **hjärtligt
välkommen**
till ett gott och
givande samarbete

Känn dig utvald

Många vill jobba med oss och konkurrensen vid upphandlingar är stor. De entreprenörer vi anlitar kan därför känna sig utvalda, så även du och ditt företag.

Som partner till Skebo är du en mycket viktig del av våra framgångar och vårt förtroende för dig är stort. Vi hälsar dig hjärtligt välkommen till oss. Har du frågor ställ dem gärna till någon av våra duktiga medarbetare.

Vi ser fram mot ett givande samarbete.
Hjärtligt välkommen.

Ett ledande bostadsbolag

Skebo är ett allmännyttigt bostadsbolag som äger och förvaltar ca 5 200 lägenheter och ett antal lokaler.

Utöver centralorten har vi ett varierat utbud i de flesta ytterområden i kommunen. Utbudet omfattar hyreslägenheter i flerfamiljshus, radhus, småhus, studentbostäder samt vård- och omsorgsboenden.

Som allmännyttig hyresvärd ska vi verka för hyresgästernas inflytande och delaktighet för att skapa trivsel, trygghet och goda relationer.



Skebos fastighetsbestånd

Studentboende

Trygghetsboende

Småhus

Vård- och omsorgsboende

Flerfamiljshus

Affärslokaler

+55 lägenheter



skebo

Vårt varumärke

Hyregästerna är våra viktigaste ambassadörer. Hur de upplever boendet och oss som hyresvärd är avgörande för uppfattningen om oss och vårt varumärke.

Vi konkurrerar hela tiden med andra hyresvärdar och upplåtelseformer. Vårt varumärke är i dag starkt och vi är en uppskattad hyresvärd.

När vi tillsammans med er som entreprenörer gör ett bra jobb blir våra hyresgäster nöjda och Skebo starkare. Då kan vi alla vara stolta över vår gemensamma insats.

Vi tillsammans

Som entreprenör är du en av oss och vår representant i mötet med hyresgästen, en roll som görs bäst med omtanke och engagemang.

När du för första gången besöker en hyresgäst står du i centrum. Du börjar med att presentera dig själv, visar legitimation och förklarar varför du är där och vad det är du ska göra. Berätta också att du är där på uppdrag av Skebo.

Med den inledande dialogen får du hyresgästen att känna sig trygg och du kan i lugn och ro ta hand om det du kom för. Dessutom vårdar du vår relation med hyresgästen.

Minneslista

- Bär din ID-bricka fullt synlig.
- Nycklar hämtar du hos oss, du är personligt ansvarig.
- Följ parkeringsanvisningarna för varje fastighet, se till så att ditt fordon inte blockerar för utryckningsfordon och färdtjänst. Parkera aldrig på gräsytor.

Gott bemötande

Genom att alltid vara ärliga, trovärdiga och pålitliga i ord, handling och uppträdande skapar vi tillsammans förtroende, goda relationer och god stämning.

Ett bra bemötande är för oss lika självklart som att vara hel och ren, vilket vi givetvis också vill att du ska vara när du besöker våra hyresgäster.

Endast om hyresgästen gett sitt tillstånd är du välkommen att använda toaletten och vistas i andra rum än de som berör ditt uppdrag. Tänk på att alltid låsa dörren om du är ensam i lägenheten. Då slipper både du och hyresgästen oroa er för ovälkomna besök.

Ringer din mobil och det inte är akut, håll samtalet kort och ring tillbaka när du är klar.

› att
tillsammans
skapa
förtroende,
goda relationer
och god
stämning



Snyggt och städat

Att lämna hyresgästens bostad i samma skick som när arbetet startade är ett lika stort ansvar som att lösa uppgiften.

Vid arbeten är det lätt hänt att det blir stökigt. Städa alltid efter dig och ta med soporna när du går. Vid större arbeten är det en bra idé att täcka för utrymmet där du håller på. Det skyddar möbler, ytskikt och resten av lägenheten från smuts och damm. Använd skoskydd i de fall skor är nödvändigt.

Gör också till en vana att städa de utrymmen du tillfälligt lånar för att förvara din utrustning. Använd bara utrymmen du fått tillstånd för.

Sekretess

Vi värnar om våra hyresgästers integritet. Som anlitaad entreprenör har du precis som vi tystnadsplikt kring det du ser, hör, läser och hittar hemma hos våra hyresgäster och hos oss.

Egentligen är det så enkelt som en fråga om respekt, som gör alla lite gladare om den efterlevs.

**› det är
någons hem
du besöker,
värna om
integriteten**

Information

Ett tecken på professionell framtoning är att hålla hyresgästen informerad om arbeten som utförs i fastigheten.

Lämna ett besökskort i brevkastet om ingen är hemma. Ange på kortet vart lägenhetsinnehavaren kan vända sig med frågor kring ditt arbete. Var också noga med att meddela om du tillfälligt måste avbryta för att komma tillbaka senare.

När uppdraget är klart rapporterar du till den person hos oss som står som beställare.

Ett annat råd vi vill att du följer är att aldrig lägga in egna värderingar eller diskutera kvaliteten på arbeten eller produkter med den du är hemma hos.





Kvalitet

Vi vill säkra kvaliteten i allt vi gör för våra hyresgäster.

En rutin vi har är att göra stickprov på utförda arbeten. Du och ditt företag bär ansvaret och får ta del av rapporten. Stickprovet avser tid, utförande, kvalitet och uppförande.

En bra tumregel är att alltid kontrollera ditt eget arbete när du är klar. Det kan men måste inte vara märkvärdigare än att se till så att allt ser bra ut och fungerar som det ska. Gå noggrant igenom det du gjort på plats och stäm av tid- och materialåtgång för korrekt fakturering.

Trapphus- information

Av naturen är vi människor nyfikna på allt nytt som händer runtomkring oss och påverkar vår tillvaro.

Vid större arbeten i en fastighet är vår policy att informera alla hyresgäster. Vi har färdiga mallar du kan använda för att berätta det viktigaste. Till exempel vilket arbete det gäller, när det ska utföras, hur lång tid det förväntas ta och hur det kan påverka tillvaron för de som bor där.

Kom överens med bovärderna hur aviseringen ska gå till. Bovärderna hjälper också till med informationsmaterial.



Avisering och besökstider

Vi vill att våra hyresgäster ska kunna börja sin dag i lugn och ro och leva ett så normalt liv som möjligt även när det pågår arbeten i deras hem. Därför håller vi hårt på god framförhållning och sunda arbetstider.

För underhållsarbeten gäller avisering minst sju dagar i förväg. Det gör du genom att ringa eller lämna information i brevinkastet.

Om du inte kommit överens med hyresgästen om annat ska arbetet utföras mellan 08.00 och 17.00, det vill säga inte förr eller senare. Om du fått tillstånd att använda huvudnyckel, ge hyresgästen en chans att öppna själv om han eller hon är hemma.





skebo

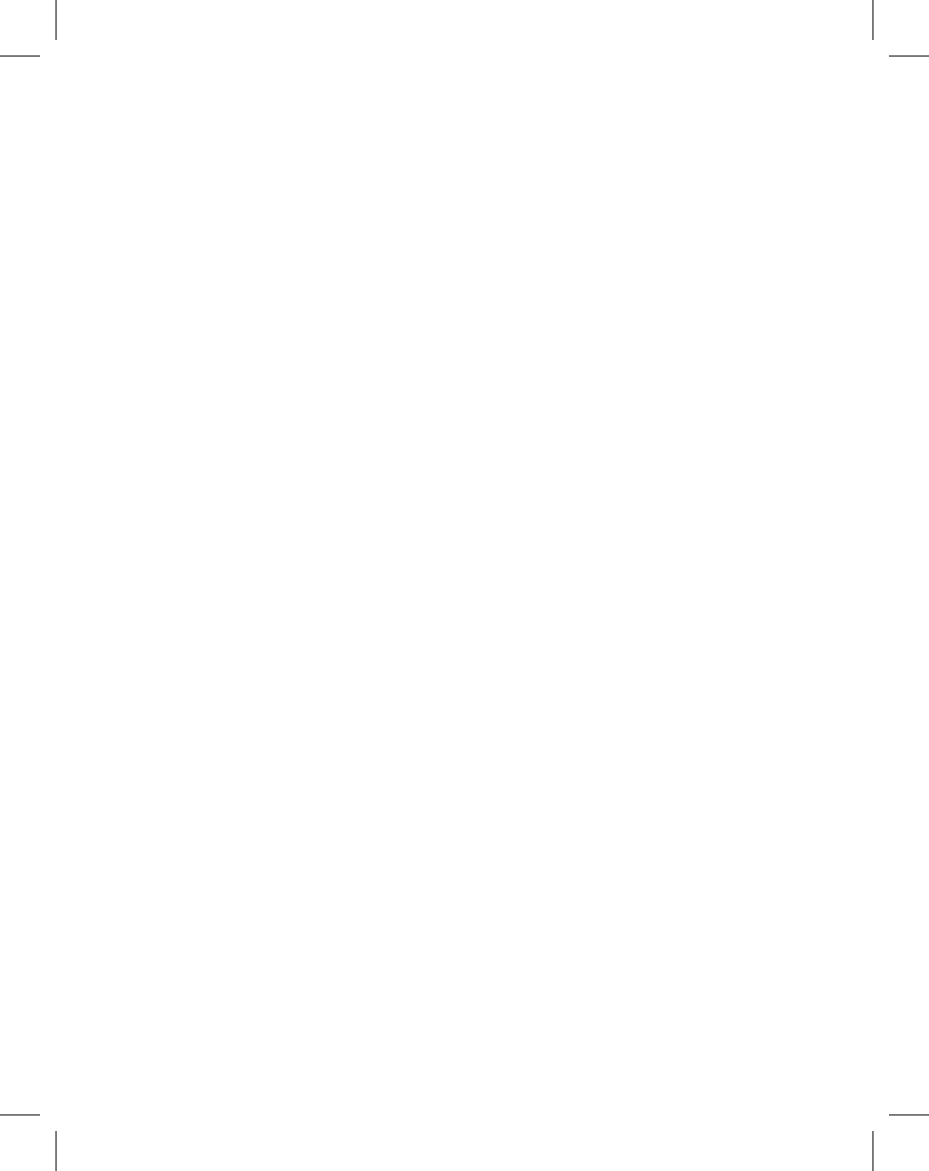
Din signatur

Vi har gjort vårt bästa för att hålla informationen i denna handbok så rak och tydlig som möjligt. Det är viktigt att du som nu ska jobba med oss förstår vad vi förväntar oss av dig. Genom att signera Skebos mottagar-dokument accepterar du villkoren för vårt samarbete och intygar att du tagit del av detta material.

Vi ser fram mot ett gott samarbete, och tar gärna emot förslag på hur vi tillsammans kan jobba ännu bättre.

Välkommen som entreprenör
hos oss på Skebo!





skebo