



# Till dig som är samarbetspartner till Eksta Bostads AB



# Välkommen som samarbetspartner till Eksta

## Mötet med hyresgästen

Den här foldern innehåller information om hur vi på Eksta möter våra hyresgäster. När du arbetar i våra fastigheter ser vi dig och ditt företag som representanter för Eksta. Denna handledning ger svar på hur du som samarbetspartner skall agera när du fått en beställning från oss.

## Information och underskrift

Samtliga personer som ska utföra arbeten i Ekstas fastigheter ska veta vad som gäller i kontakten med våra hyresgäster. Du behöver ta del av denna information och skriva under blanketten i slutet av dokumentet.

Blanketten lämnas till din kontaktperson på Eksta.

## NÖJDA HYRESGÄSTER ÄR DET BÄSTA VI VET!

Hyresgästföreningen undersöker med jämna mellanrum olika privata och kommunala hyresvärdar i Västsverige. I en kundenkät frågar de medlemmar och hyresgäster vad de anser om den hyresvärd de bor hos.

### Bäst i väst

- För andra gången i rad fick Eksta Bostads AB bäst betyg bland 28 olika privata och kommunala hyresvärdar i Västsverige. Vi jobbar målmedvetet för att behålla vårt höga anseende och är mycket stolta och glada att få denna utmärkelse. De frågor som är viktiga för våra hyresgäster är också viktiga för oss. **Service, trygghet och bemötande** ligger högt upp på listan, säger Jonathan Hagrenius, förvaltningschef.



Jonathan Hagrenius  
förvaltningschef

## Om oss

Eksta Bostads AB är Kungsbacka kommuns bostadsföretag. Vi äger och förvaltar cirka 3 400 hyresrätter och 100 lokaler i form av vård- och omsorgsboenden, gruppboendestäder, förskolor, skolor och kommersiella lokaler. Detta innebär att våra lägenheter är hem för många Kungsbackabor och att många har sin arbetsplats eller skolgång i våra lokaler. Vårt signum är ett miljöklokt boende och sedan över 40 år tillbaka har vi förlitat oss på förnybar energi. Solenergi, energieffektivt byggande och biobränsle ligger oss varmt om hjärtat. Vi bedriver fjärrvärmeverksamhet och ser till att våra och våra kunders fastigheter får värme och varmvatten, både på ett tryggt och miljöklokt sätt.



## Riktlinjer för arbete i våra fastigheter och hos våra hyresgäster

### Ditt kundlöfte

Det personliga mötet mellan hyresgästen, Ekstas personal och dig som samarbetspartner speglar hur hyresgästen upplever sitt boende. Vi sätter stor vikt vid att hyresgästen ska känna sig trygg och bli bra bemött. Som entreprenör har du också en viktig del i det arbetet. Vi ska alla ge god service.

### Vid beställning

Hyresgästen ska få återkoppling inom tre dagar från det att ditt företag har mottagit en arbetsorder från oss.

### Återkoppling

Du ska ringa och boka tid med hyresgästen.

Om något är oklart, ta kontakt med ansvarig beställare och kontaktperson hos Eksta. Gäller beställningen ett större underhållsarbete eller annat framgår det på arbetsordern.

### Kontakt med områdesansvarig

Behöver du stänga av brandlarm, el, vatten m.m. skall du kontakta områdesansvarig på Eksta innan du påbörjar arbetet.

### Återkoppling vid slutfört arbete

När arbetet är slutfört ska du meddela detta både till hyresgäst och din beställare på Eksta.

## Identifikation IDo6

För hyresgästens trygghet är det viktigt att de vet vem som ska arbeta i deras hem.

Vi identifierar oss med IDo6.

- Använd arbetskläder med ditt företagsnamn/logga på.
- Ring på dörren när du kommer, även om du inte tror att hyresgästen är hemma.
- Presentera dig och tala om att du är där på uppdrag av Eksta.
- Legitimera dig med ditt id-kort. Låt det alltid vara synligt.
- Tala om ditt ärende samt berätta hur lång tid arbetet beräknas ta.



## Säkerhet

Gå inte in utan att kontakta beställaren om lägenheten är olåst och tom när du kommer dit.

För att vara säker på att ingen obehörig tar sig in i lägenheten ska du låsa ytterdörren när du är inne i lägenheten (även om den skulle vara olåst vid ankomst).

## Sekretess och personuppgifter

*Du får inte sprida uppgifter om lägenheten eller hyresgästen till obehöriga.*

Vårt samarbete innebär att du som är entreprenör kan få ta del av uppgifter som omfattas av sekretess och tystnadsplikt.

När du utför ett arbete för Eksta är du också personuppgiftsbiträde och ska skydda de personuppgifter du tar emot. Dessa ska hanteras korrekt och lagligt.

Läs mer om personuppgiftsbiträde på [www.imy.se](http://www.imy.se).



## Nycklar - hämtning och identifiering

Nycklar och taggar hämtas under kontorstid på Ekstas huvudkontor eller enligt överenskommelse med din kontaktperson.

Visa körkort eller ID06 när du skall kvittera ut nycklar.

Om du ska använda huvudnyckel för att gå in i en lägenhet och detta inte är nämnt på arbetsordern, måste hyresgästen i förväg meddela sitt godkännande till våra medarbetare på kundtjänst.

Nycklar ska som regel återlämnas senast fredag kl. 16.00, även om jobbet inte är slutfört. Det gäller alltid om inget annat är överenskommet med er kontaktperson på Eksta.



**OBS! FREDAG KLOCKAN 16.00 SKA NYCKLARNÄ VARA TILLBAKALÄMNAD PÅ HUVUDKONTORET.**

### Uppförande

Vi respekterar våra hyresgäster genom att använda dessa rutiner:

- Skydda smutsiga skor innan du går in i lägenheten.
- Täck över och skydda golv och andra ytor när det behövs.
- Ta inte in något i lägenheten som kan framkalla luftburen allergi, t.ex. jordnötter.
- Städa upp eventuellt damm eller annat skräp som kommer av arbetet du utför. Ta med dig allt skräp från lägenheten.
- Använd inte hyresgästens toalett.
- Använd inte hyresgästens personliga tillhörigheter som dammsugare, handdukar, porslin m.m.
- Rök inte i eller i anslutning till våra fastigheter, inte heller på hyresgästens balkong eller uteplats.
- Undvik att ta telefonsamtal som inte är nödvändiga när du arbetar hos en hyresgäst.
- Om du måste ta samtalet, prata inte i telefon framför hyresgästen. Avsluta så snart som möjligt.

### Frågor från hyresgäst

Du representerar Eksta, men vid frågor om lägenhetens skick, underhållsbehov m.m. hänvisa alltid till Ekstas personal för svar.

Eksta tar emot eventuella påpekanden om brister och förbättringsförslag.

### Återkoppling vid dagens slut - hyresgäst

- När du lämnar lägenheten för dagen ska du meddela hyresgästen om att arbetet är klart, eller om att du återkommer och i så fall när.
- Är hyresgästen inte hemma, lämna ett meddelande via telefon, sms alternativt en lapp på köksbordet (innehållande namn och telefonnummer).

### Återkoppling och avslut - Eksta

- När en order är avslutad vill vi att du återkopplar och rapporterar det till oss. Kontakta din beställare på Eksta via mejl eller telefon.

### Om skada uppstår i lägenheten

- 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 bild.



### Parkering

Vid av- och pålastning kan du parkera vid hyresgästens entré och därefter flytta din bil till anvisad plats i området.

*Tillfälliga parkeringstillstånd* för våra bostadsområden hämtas på kontoret på Hammargårdsvägen 14.

*Avtalsleverantörer* får ett parkeringstillstånd för alla våra områden.



## Frågor och kontakt

Om du har frågor är du välkommen att kontakta oss. Saknar du direktnummer till kontaktperson på Eksta?

Ring vår kundtjänst på telefon  
0300-356 00



## Öppettider och kontaktuppgifter

Huvudkontor Hammargårdsvägen 14

Mån-tors 07.00–16.00 (lunchstängt 12.00–13.00)

Fredag 08.00–16.00 (lunchstängt 12.00–13.00)

Telefon 0300-356 00

Mejl [info@eksta.se](mailto:info@eksta.se)

Postadress Eksta Bostads AB

Box 10400

434 24 Kungsbacka



## Blankett

Härmed intygar jag att min personal är informerad och kommer att arbeta enligt denna handbok när de utför arbeten hos Eksta. Klipp ut och lämna till din kontaktperson på Eksta.

Datum

Underskrift

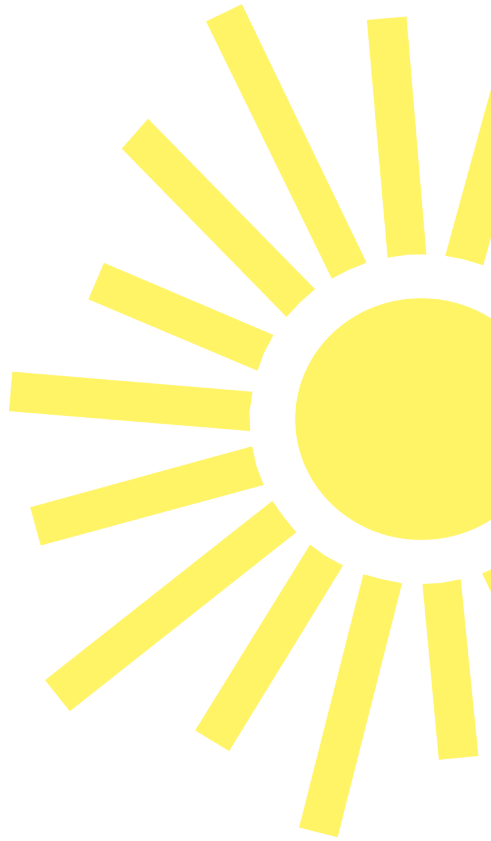
Namnförtydligande

Telefon

Titel

Företag

**Vi ser fram emot ett bra samarbete!**



**EKSTA BOSTADS AB**

Box 10 400, 434 24 Kungsbacka

Tel 0300-356 00

[info@eksta.se](mailto:info@eksta.se)