

Förväntningar och hyresgästkommunikation

# Extern leverantör/samarbetspartner



*Hässlehem*

**Varmt välkommen som leverantör eller samarbetspartner till oss på Hässlehem. Vi ser fram emot kommande samarbete.**

Bemötandet av och tryggheten för våra hyresgäster är av största vikt och vi arbetar dagligen för deras livskvalitet. När du samarbetar med oss ställer vi lika höga krav på er som på oss själva – tillsammans är vi Hässlehems representanter.

*Hässleholm - maj, 2024*

*Häss*

## Syfte

Vi prioriterar den upplevda tryggheten för våra hyresgäster och arbetar själva engagerat för att bygga relationer och skapa trygga besök i våra hyresgästers bostäder. De krav vi ställer på externa leverantörer och samarbetspartners är lika tydliga som de vi ställer på oss själva och policyn syftar till att skapa tydlig kommunikation och minimerade missförstånd.

Våra hyresgästers integritet och bostad har vi stor respekt för och fokus ligger på gott uppförande och tydlig profilering när vi genomför våra besök. Tydlig information *inför* besöken är också prioriterat för att i god tid förbereda hyresgästen.

Våra medarbetare är vana vid att arbeta med fokus på kvalitet och gott uppförande och vi förväntar oss detsamma av de som arbetar för oss externt. Bemötandet mot hyresgästen syftar till att skapa förtroende och trivsel och ska prioriteras tillsammans med ett väl genomfört arbete av högsta kvalitet. Kontroll genomförs innan bostaden lämnas.



*Tillsammans värnar vi om våra hyresgäster*

## Inför besöket - kommunikation hyresgäster

Informationen till hyresgästen inför ert besök ska skickas ut i god tid innan. Vi ställer krav på innehåll och kan bistå i utformning om behov finns.

**Vi tillhandahåller olika typer av kanaler** som gärna får användas vid behov. Meddela i annat fall Hässlehem om hur ni kommer delge hyresgästen informationen.

*Tillgängliga kanaler som Hässlehem erbjuder:*

- Hemsida - [www.hasslehem.se](http://www.hasslehem.se)
- Lappar i trappuppgång
- Hyresgästbrev i brevlåda
- SMS (inte tillgång till alla mobilnummer)
- Mail (inte tillgång till alla mailadresser)

Du som leverantör ansvarar för att förse Hässlehem med aktuell information som publiceras i ovan nämnda kanal/kanaler. Underlaget skickas till aktuell kontaktperson på Hässlehem *senast två veckor* innan planerat startdatum. Väljer ni att använda era egna kommunikationskanaler meddelar ni Hässlehem om vilka.

### **Kommunikationen till hyresgäst ska innehålla:**

- Typ av uppdrag/projekt - hur ska det genomföras
- Hur många lägenheter omfattas
- Vilka adresser omfattas
- Tidsplan - start- samt slutdatum
- Hur profilerar sig utövande medarbetare som kommer till bostaden
- Hur bokas ny tid om hyresgästen inte är hemma datumet för det planerade besöket
- Kontaktuppgifter till kontaktperson hos er
- Kontaktuppgifter till kontaktperson hos Hässlehem
- Gärna bild-/er på utövande medarbetare

## Inför besöket - profilering

Vi ställer alltid krav på att ni ska bära era företagsprofilerade kläder när ni besöker våra hyresgäster. Detta tydliggör koppling och ökar förtroendet. Om ni av någon anledning inte har möjlighet att bära detta - meddela Hässlehem i samband med att ni skickar över informationsmaterialet ovan.

Ni ansvarar även för att meddela hyresgästen i ovan nämnda informationsmaterial om profilerade kläder inte kommer att användas.

## Under besöket

Besöket ställer krav på visad respekt och ett effektivt utfört arbete med kvalitetssäkrat slutresultat.

### Konkreta riktlinjer inför besöket:

- Du har alltid tystnadsplikt.
- Följ parkeringsreglerna som gäller för fastigheten.
- Presentera dig och berätta att du arbetar på uppdrag av Hässlehem. Visa ID-kort och legitimation. Bär alltid era företagsprofilerade kläder – meddela representant från Hässlehem om detta inte är möjligt.
- Tänk på att du utför ett arbete i någons hem – visa hänsyn och respekt.
- Lyssna på hyresgästen och tänk på hur du själv vill bli bemött.
- Ta av dig skorna eller använd skoskydd.
- Lås alltid dörren om hyresgästen inte är hemma – både för hyresgästens och din trygghet.
- Svara bara i undantagsfall i din mobil – prioritet är utfört arbete hos hyresgästen.
- Gå inte in i andra rum än där du arbetar.
- Städa efter dig och ta med dig allt skräp. Återanvänd materiel om det går, annars källsortera alltid.
- Det är inte tillåtet att röka i eller runt våra fastigheter.

## Nyckelhantering

Det är viktigt att hanteringen av nycklar fungerar säkert och sköts noggrant. För tillgång till nyckel kontaktas förvaltare och oavsett nyckelform är det av största vikt att denna hanteras varsamt och återlämnas efter slutfört arbete. För mer detaljerad information hänvisar vi till vår nyckelpolicy som delas ut vid nytecknande av leverantörsavtal. Har du några frågor – kontakta oss gärna.

## Något att rapportera?

Om du efter ditt besök misstänker eller upptäcker grov vanvård av lägenhet eller människor som far illa – rapportera observationerna till er kontaktperson hos Hässlehem. Vi har upparbetade rutiner för hantering och erfarna medarbetare för uppföljning och insatser.

## Kontakt - Hässlehem

Ni har alltid en primär kontaktperson hos oss på Hässlehem. Vederbörande svarar på eventuella frågor och är ansvarig för er dialog.

Informationsmaterialet ovan skickas över till aktuell kontaktperson.



*Vi arbetar varje dag för att skapa livskvalitet för våra hyresgäster*

Mer information om oss finns på vår hemsida:



*Hässleholm*