



VÄLKOMMEN

HEMM

Vårt hus. Ditt hem.

Willhem är ett bostadsbolag som äger, förvaltar och utvecklar hyresbostäder på ett stort antal orter i Sverige. Det gör att vi kan erbjuda många olika typer av lägenheter för dig som vill bo i hyresrätt. Hos oss hittar du allt från studentbostäder och lägenheter i äldre hus till nyproducerade hem för dig som vill bo helt nytt. Oavsett vilken typ av bostad som passar dig tycker vi att det är viktigt att du trivs, känner dig trygg med vår service och att din vardag fungerar så enkelt och problemfritt som möjligt.

Snart är det dags för dig att flytta in i en ny bostad och skapa ett hem i en av våra fastigheter.

Med detta sagt vill vi hälsa dig varmt välkommen till oss på Willhem!

Hej, vi hoppas att du ska trivas!

Inför att du ska flytta in i din lägenhet har du säkert en hel del praktiska frågor. Här reder vi ut de vanligaste funderingarna som brukar finnas när det är dags för inflyttning. Vi informerar även om saker som kan vara bra att känna till under den första tiden i din nya bostad.

De första stegen vid inflyttning



1. VÄLKOMMEN

Den dagen du ska flytta in får du tillgång till din lägenhet från kl. 12.00.

❗ *Om inflyttningsdagen råkar infalla på en lördag, söndag eller helgdag kommer du att få flytta in den första vardagen därefter.*



2. HÄMTA DIN HEMNYCKEL

När och hur du hämtar ut din nyckel kommer du och vår personal överens om tillsammans.

❗ *Det är viktigt att du tar med din legitimation.*



3. REGISTRERA KONTO PÅ MINA SIDOR

Samma dag som ditt kontrakt börjar gälla kan du registrera ett konto på willhem.se för att få tillgång till Mina sidor. Mina sidor är din personliga sida med många bra funktioner för ditt boende.



4. VI VILL FÖRSÄKRA OSS OM ATT DU TRIVS

Inom en månad efter att du har flyttat in kontakter vi dig för att försäkra oss om att du kommit i ordning och trivs i din nya lägenhet.

❗ *Det är den tidigare hyresgästen som ansvarar för att lägenheten är i städad skick när du flyttar in. Upplever du att lägenheten är bristfälligt städad behöver du kontakta oss inom sju dagar efter ditt tillträde. Enklast gör du en serviceanmälan via Mina sidor.*

Viktigt att tänka på



HEMFÖRSÄKRING

Det är viktigt att du tecknar en hemförsäkring innan du flyttar in i din lägenhet. Den skyddar både dig, din lägenhet och dina ägodelar om olyckan skulle vara framme. Om du redan har en hemförsäkring behöver du kontakta ditt försäkringsbolag och upplysa om din ändrade boendesituation.

ADRESSÄNDRING

Snart har du en ny adress. För att din postgång ska fungera är det viktigt att du gör en flyttanmälan i god tid (minst fem arbetsdagar) före flytten.

EL OCH BREDBAND

Tänk på att du normalt sett behöver teckna elavtal och bredbandsabonnemang. Fråga vår personal på ditt lokala kontor för mer information.

HYRA PARKERING

Är du i behov av en plats för din bil kan du söka lediga parkerings- och garageplatser på vår hemsida, willhem.se.

Så betalar du hyran

Att bo i hyresrätt har många fördelar. Framför allt är det ett enkelt sätt att bo. All vår service ingår i hyran och gör att du får tid över till annat än gräsklippning eller reparationer av det som tillhör hyresrätten.

Lägenhetens läge, standard och kvalitet avgör storleken på din hyra. I ditt hyreskontrakt kan du se exakt vad som ingår i övrigt.

Som hyresgäst ansvarar du för att din hyra betalas i tid. Hyran ska betalas i förskott varje månad. Förfallodagen är alltid den sista vardagen före den månad som hyran avser.

För att göra det så smidigt som möjligt för dig finns flera enkla och miljövänliga betalningssätt som alternativ till att få din hyresavi hemskickad per post.

AUTOGIRO

– ENKELT, TRYGGT OCH BEKYMMERSFRITT

Med autogiro dras din hyra automatiskt från ditt konto varje månad. Du slipper oroa dig – oavsett om du är hemma eller bortrest. Du startar autogiro genom att skicka in en blankett för medgivande till oss. Blanketten hittar du på vår hemsida.



VI REKOMMENDERAR
AUTOGIRO FÖR ENKLAST
MÖJLIGA BETALNING

E-FAKTURA

– DIREKT TILL DIN INTERNETBANK

Med e-faktura skickas fakturan direkt till din bank. Du måste själv godkänna att pengarna dras genom att bekräfta betalningen via din internetbank eller bankapp. Du anmäler e-faktura genom att logga in på din internetbank.

PDF-FAKTURA

– HYRESAVIN TILL DIN INBOX

Genom att istället få din pappersavi skickad till din mail, sparar du både på miljön samt säkerställer att du alltid får din hyresavi i tid – även när posten är försenad. Skicka in en serviceanmälan via Mina sidor, så hjälper vi dig.

När du behöver hjälp

ALLT OM DITT BOENDE PÅ VÅR HEMSIDA

Du hittar bra och matnyttig information på vår hemsida, willhem.se. Det första du bör göra är att skapa ett konto på Mina sidor. Mina sidor finns också som app. När du har klickat dig igenom några enkla steg får du tillgång till en rad smarta funktioner som underlättar din vardag. En fördel är att du snabbt kan få iväg din serviceanmälan eftersom många fält redan är förifyllda. Det är också här du kan följa statusen på dina ärenden.

SERVICE DU FÅR TILLGÅNG TILL PÅ MINA SIDOR:

- du kan se hyresavier och fakturor
- se dina aktuella intresseanmälningar, erbjudanden och prenumerationer
- se och följa statusen på dina serviceanmälningar
- du kan söka förråd och p-plats
- ta del av lokala nyheter i ditt område
- i vissa fall boka tvättstuga





KUNDSERVICE MED FRÅGOR OCH SVAR

Vårt mål är att du enkelt ska kunna hitta svar på din fråga på hemsidan och slippa kontakta oss på telefon. Under fliken Kundenservice hittar du svar på de vanligaste frågorna. Missa inte våra praktiska guider som visar allt ifrån hur du tar hand om lägenheten på bästa sätt till hur du ska sortera dina sopor och åtgärda enklare fel hemma. På hemsidan hittar du även kontaktuppgifter till vår kundservice på telefon och till ditt lokala områdeskontor.

SÅ GÖR DU EN SERVICEANMÄLAN

När du gör ditt ärende via Mina sidor skickas det direkt till ansvarig bovärd eller kontorspersonal. Ärendet registreras automatiskt och du kan därefter följa ditt ärende via webben eller i appen.



Skapa ett ärende på *Mina sidor*.



Ärendet registreras av vår personal.



Vi kontaktar dig för att hjälpa dig med ditt ärende. Om ärendet inte kan åtgärdas direkt, så bokar vi en tid för att titta på felet.



I en gemensam dialog avgörs om ärendet är åtgärdat och vi kontrollerar att du är nöjd.



Först när du fått hjälp och är nöjd, avslutar vi ditt ärende.

Information och dialog

Vi tycker det är viktigt att ha en bra dialog med dig som bor hos oss och vi strävar efter att alltid informera om åtgärder som berör huset och området i så god tid som möjligt.



TRAPPHUSINFORMATION

I ditt trapphus hittar du all nödvändig kontaktinformation när du behöver nå oss, vår jour eller annan service. Här annonserar vi även andra viktiga meddelanden, så håll utkik.

NYHETSBREV

Genom våra tryckta och digitala nyhetsbrev kan du hålla dig uppdaterad, läsa om senaste nytt från ditt områdeskontor, få tips och råd om ditt boende och ta del av övriga nyheter som är på gång hos oss på Willhem. Informationen får du automatiskt.

HEMSIDA

Förutom nyttiga funktioner för ditt boende hittar du även information om vår nyproduktion, Willhemlyftet och övriga lägenhetsobjekt.

SOCIALA MEDIER

På sociala medier delar vi med oss av nyheter, information och erbjudanden som är kopplat till ditt boende. Följ oss gärna på Facebook, LinkedIn, Twitter och Instagram.

AKTIVITETER I OMRÅDET

Vi tycker det är roligt och värdefullt att träffa dig och dina grannar. Därför anordnar vi gärna aktiviteter där vi får möjlighet att träffas över en kaffe eller något annat trevligt.

KUNDUNDERSÖKNING

Varje år delar vi ut en kundenkät för att ta reda på hur du trivs med oss som hyresvärd. Hälften av våra kunder deltar i undersökningen. Får du den inte i år så är det din tur nästa år. Vi uppskattar att du delar med dig av din upplevelse! Resultatet hjälper oss i vårt förbättringsarbete och är också en möjlighet för dig att påverka ditt boende.

DINA PERSONUPPGIFTER

På Willhem värnar vi om din personliga integritet och du kan känna dig trygg med att vi hanterar dina personuppgifter på ett säkert sätt. Mer information finns på willhems.se/personuppgifter.

Alla i huset ska trivas

Att bo i ett hyreshus med grannar omkring sig ställer krav på respekt och förståelse för varandra. Vi behöver alla hjälpas åt för att skapa trivsel och en trygg känsla där vi bor.

INNE I LÄGENHETEN

När du bor hos oss förväntar vi oss att du tänker på att hålla ljudnivån nere både i lägenheten och trapphuset, dygnet runt. Att borra och hamra i lägenheten efter kl. 20.00 är inte tillåtet. Har du husdjur behöver du tänka på att inte störa grannarna.

TRAPPHUS

Trapphuset används av alla och ska vara rent, snyggt och välkomnande. Tänk på att inte ställa till exempel cyklar, barnvagnar och sparkeyklar i trapphuset. Det är viktigt att trapphuset är fritt från saker som försvårar framkomligheten vid en brand eller en sjuktransport.

GÅRDEN

Gårdar och uteplatser ska kunna användas av alla för lek och umgänge. Använd de uppställningsplatser som finns för cyklar, mopeder och bilar. Att vara rädd om buskar och planteringar och att inte lämna skräp efter sig gör att det blir trivsamt för alla.

GEMENSAMMA UTRYMMEN

Källare, vind och förråd blir lätt överfyllda med prylar. Håll reda på vad som tillhör dig i de gemensamma utrymmena. Rökning är inte tillåtet i vare sig hiss, trapphus eller i andra gemensamma utrymmen.

TVÄTTSTUGAN

I tvättstugan finns instruktioner om vad som gäller när du ska tvätta. Städa efter dig så blir det trevligare för nästa hyresgäst. Tänk också på säkerheten och lämna aldrig barn ensamma i tvättstugan.



SOPOR

För att vi tillsammans ska kunna få en bra och effektiv sophantering måste vi hjälpas åt att hålla ordning. Se till att soppåsarna är väl förslutna innan de kastas. Genom att ta hand om det vi slänger på ett bra sätt underlättar vi för dem som tar hand om soporna, vi slipper dålig lukt och värnar om vår gemensamma miljö.

BALKONGEN

Plantera gärna och gör fint, men tänk på att det inte är tillåtet att grilla med kol-, gas- eller engångsgrill på balkongen eller din uteplats. Släng inte aska eller cigarettfimpar från fönster eller balkong.

FINT HEMMA

Vill du göra din lägenhet lite mer personlig? Det är i de flesta fall tillåtet att måla och tapetsera i lägenheten, men ett krav är att arbetet ska utföras på ett fackmannamässigt sätt. Kontakta oss alltid innan du påbörjar förbättringsarbeten för råd och hjälp.



**SAKNAS VERKTYG FÖR
ATT FÅ HYLLAN PÅ PLATS?**

På ditt lokala kontor kan du låna vad du behöver vid in- eller utflyttning. Välkommen!

Ett tryggt och hållbart boende

På Willhem arbetar vi för att våra hus och hyresgäster ska må bra utifrån de ekonomiska, miljömässiga och sociala perspektiven. Vi har ett ansvar att hushålla med våra resurser och strävar dagligen efter att minimera både vår egen och våra hyresgästers miljöpåverkan. Hållbara lösningar för sophantering och val av alternativa energikällor är några exempel. Energieffektivisering av våra fastigheter har stor påverkan på klimatet och är därför ett viktigt fokusområde för oss.

Genom att ta ett socialt ansvar vill vi bidra till att skapa trygghet och trivsel för människor som bor och verkar i våra bostadsområden. Vi driver egna projekt, men vi samverkar även med andra aktörer för att gemensamt kunna göra skillnad.

Tillsammans kan vi skapa ett boende som håller, också för framtida generationer. Vi hoppas du vill hjälpa oss i det arbetet! Läs gärna mer om hur vi arbetar med hållbarhet på vår hemsida willhem.se.