

INFLYTTNINGSGUIDE

Välkommen hem!

KONTAKTA OSS

Kundtjänst

08-508 390 00 eller epost@stockholmshem.se

Öppettider kundtjänst

Måndag – torsdag 8.15–16.00

Fredag 8.15–15.00

Våra distriktskontor/butiker för besök

Västerort/Innerstaden: Hornsgatan 128, Södermalm

Sydväst: Måsholmstorget 16, Skärholmen

Sydväst: Skarpnäcks Torg 8, Skarpnäck

Öppettider i våra butiker

Måndag – torsdag 8.00–16.00

Fredag 8.00–15.00

Anmäla fel

Webbfelanmälan dygnet runt:

stockholmshem.se, logga in på Mina sidor.

Störningsjouren

Telefon 08-658 11 60

Fredag–lördag 20.00–04.00

Söndag–torsdag 20.00–03.00

AB Stockholmshem

Box 9003, 102 71 Stockholm

Besöksadress huvudkontor: Hornsgatan 128

Telefon 08-508 390 00, fax 08-508 390 99

E-post epost@stockholmshem.se

Webbplats stockholmshem.se

Läs mer på stockholmshem.se

Foto: Maskot Bildbyrå AB, Getty Images, Bengt Alm Form och produktion: BLOMQUIST SE Tryck: Brand Factory 2019-10

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Välkommen till Stockholmshem!	3
Det här är Stockholmshem	4
Kundtjänst och lägenhetservice	5
Så betalar du din hyra	6
Lås och nycklar	7
Bredband, tv och telefoni	8
Parkering och lokaler	9
Fint Hemma	10
Ta hand om din lägenhet	11
Avfallshantering	13
Trygghet och trivsel	14
Kontrakt och lägenhetsbyten	15
Tips inför flytten	18

Välkommen till Stockholmshem!

Att få en egen bostad är ett stort ögonblick i livet. Är det dessutom den första egna bostaden är det något av en milstolpe. En god bostad är en grundförutsättning för ett gott liv. Det vill vi på Stockholmshem efter bästa förmåga bidra med.

Förutom den härliga känslan att ha en egen lägenhet, en trygg plats att kalla hemma, innebär en ny bostad också nya vardagsrutiner i stort och smått. Här hittar du information om allt som rör ditt boende så att du kommer i ordning och kan sköta din lägenhet på bästa sätt.

Vi är glada över att du är hyresgäst hos oss och vi hoppas att du ska trivas med din nya bostad, ditt bostadsområde och med Stockholmshem som hyresvärd.

Det här är Stockholmshem



Vi äger och hyr ut cirka 27 000 lägenheter och drygt 3 700 lokaler.



I vår miljöpolicy arbetar vi efter den internationella standarden ISO 14001.

Stockholmshem är ett av landets största bostadsföretag. Vi äger och hyr ut cirka 27 000 lägenheter och drygt 3 700 lokaler. Vi är ett allmännyttigt bostadsföretag som ägs av Stockholms stad och ingår i koncernen Stockholm Stadshus AB. Alla våra fastigheter ligger i Stockholms stad.

På Stockholmshem jobbar cirka 340 personer som gör sitt bästa för att du ska trivas hos oss. Förvaltnings- och servicepersonal finns på tre distriktskontor ute i bostadsområdena. På huvudkontoret på Södermalm sitter ledning, centrala stödfunktioner och kundtjänst.

Vår historia

Stockholmshem bildades i februari 1937 och fick överta de hus som staden redan hunnit bygga i Traneberg, Hammarbyhöjden och Körbärshagen vid Roslagstull. Stockholmshems främsta uppgift var till att börja med att bygga så kallade barnrikehus, för mindre bemedlade barnrika familjer.

Under alla de år som vi varit verksamma har hundratusentals människor bott hos oss.

Idag har vi snart 60 000 hyresgäster, det vill säga lika många som bor i en medelstor svensk stad.

Vi arbetar för en hållbar miljö

Det är viktigt för Stockholmshem att värna om miljön och ta ett särskilt ansvar för en hållbar utveckling. Vi arbetar för att göra boendemiljön sund och trygg och för att vårt arbete ska ge så liten påverkan på miljön och klimatet som möjligt.

Grunden för vårt miljöarbete är vår miljöpolicy. Den säger att vi ska bedriva ett långsiktigt, metodiskt arbete som ständigt förbättras. Vi ska använda energi effektivt, använda miljögodkända produkter och åtgärda miljöproblem i bostadsområdena. Dessutom ska vi vara öppna och inspirera våra hyresgäster att tillsammans med oss värna om miljön.

Som modell för detta har vi valt att arbeta efter den internationella standarden ISO 14001. Mer information om hur vi arbetar för en hållbar miljö finner du på stockholmshem.se.

Kundtjänst och lägenhetsservice

Vår kundtjänst hjälper dig med det mesta. Har du frågor om ditt boende, hyresbetalningar, underhållsfrågor, bredband, andrahandsuthyrning, lokaler med mera? Då är du välkommen att ringa vår kundtjänst på telefon 08-508 39 000 eller mejla på epost@stockholmshem.se.

Behöver något fixas?

Anmäl genast ett fel när du upptäcker det. Det kan vara allt ifrån en kran som droppar till en dörr som kärvar. Tänk på att du är skyldig att anmäla alla fel och brister som uppstår i lägenheten. Om ett fel uppstår med en större skada som följd och du inte anmält det kan du bli ersättningsskyldig.

Du kan anmäla fel till vår kundtjänst via telefon och e-post. Efter kontorstid kopplas du automatiskt till vår jour som endast tar emot och hanterar akuta ärenden. Du kan också anmäla de vanligaste typerna av fel via vår webbtjänst Mina sidor på stockholmshem.se.

Mina sidor på webben

På stockholmshem.se/mina-sidor finns information om just din lägenhet och ditt bostadsområde. Där har vi också samlat de tjänster som kräver inloggning. Du loggar in på Mina sidor med ditt personnummer eller BankID.

Servicebox

Att lägga nyckeln i serviceboxen ger dig möjlighet att få din lägenhetsservice utförd – fastän du själv inte är hemma.

Så här använder du serviceboxen

1. När du ringer och ber oss komma får du ett kodnummer.
2. Kodnumret skriver du på ett kuvert (inte namn eller adress) som du lägger din lägenhetsnyckel i.
3. Lägg sedan nyckelkuvertet i den gröna serviceboxen när du går ut, senast 07.30 den dag vi ska komma. Uppgift om var din box sitter får du samtidigt som kodnumret.
4. Vår servicetekniker har ditt kodnummer på sin arbetsorder och hämtar kuvertet i boxen. Hen utför jobbet i din lägenhet, ser till att dörren är låst när de går och lämnar kvar nyckeln i lägenheten.



Anmäl fel hos kundtjänst: **08-508 39 000** eller mejla epost@stockholmshem.se



Tänk på att du måste få ett kodnummer av Stockholmshem innan du kan använda serviceboxen.



Missa inte våra e-tjänster på webben!

E-TJÄNSTER PÅ WEBBEN

På stockholmshem.se hittar du flera bra e-tjänster. Du kan bland annat:

- Boka tvättid
- Söka extra förråd att hyra
- Söka parkeringsplats att hyra
- Anmäla fel

Så betalar du din hyra



Kom ihåg att betala hyran senast den sista vardagen i månaden!

Att betala hyran i tid är naturligtvis mycket viktigt. Den som inte betalar i tid kan bli uppsagd från lägenheten. Enligt hyreslagen ska hyran betalas i förskott senast den sista vardagen före varje månads början. Det innebär till exempel att hyran för april måste vara betald senast den sista vardagen i mars.

Hyresavi

Hyresavin får du hemskickad av oss varje månad i god tid innan förfallodagen. Har du e-faktura skickas avin istället till din internetbank. Du hittar också alla uppgifter om din hyra på stockholmshem.se genom att logga in på Mina sidor.

Autogiro

Ett enkelt och smidigt sätt att betala hyran är med autogiro. Det innebär att hyran dras automatiskt från ditt bankkonto. Du behöver inte bevaka förfalldagar och du kan lita på att din hyra alltid betalas i tid – även när du är bortrest. Du behöver bara se till att det finns pengar på ditt konto när betalningen ska göras.

På vår webbplats kan du anmäla dig till autogiro online, för en snabb och smidig hantering. Där finns också en blankett att skriva ut och fylla i, om du skulle vilja posta den. Samma blankett hittar du i inflyttningsmappen.

E-faktura

Med e-faktura går hyresbeskedet direkt in på din internetbank och du betalar med en enda knapptryckning.

Gå in på din internetbank för att se om din bank erbjuder e-faktura för betalning till Stockholmshem. Det är till internetbanken du gör din anmälan. Det enda du behöver fylla i själv i anmälan är internt kundnummer, som finns på hyresavtalet och hyresavin.

Betalning via internet

Om du vill betala din hyra via internet så hittar du alla uppgifter du behöver, inklusive OCR-nummer, på vår webbplats stockholmshem.se under Mina sidor. Vårt plusgironummer för betalning är 820100-6.



Lås och nycklar

Nycklar vid inflyttning

Dina nycklar till lägenheten, tvättstugan och förrådet hämtar du på ditt distriktskontor efter klockan 13.00 på inflyttningsdagen. Infaller den under helgen eller röd dag kan du hämta nycklarna efter klockan 13.00 påföljande vardag.

Saknas nycklar till port, tvättstuga, cykelrum, barnvagnsrum eller förråd vid inflyttningen får du nya gratis om du anmäler detta inom tre månader efter inflyttningsdatum. Därefter får du själv stå för kostnaden. Nycklarna beställer du via vår kundtjänst.

Vi byter ditt lägenhetslås gratis om du beställer det inom tre månader från att du flyttat in. Beställningen gör du via vår kundtjänst.

Låsbyte och extranycklar

Som hyresgäst ansvarar du själv för lås och nycklar till lägenhetsdörren och kan byta lås om du vill. Fler extranycklar till din lägenhet köper du själv från en låssmed eller nyckelbar. Låsbyte, inklusive montering och nycklar, kan beställas genom vår kundtjänst.

För de områden som har elektroniska bricker till garage, tvättstuga, vind eller källare, kan en ny bricka beställas och kvitteras ut på ditt distriktskontor. Behöver du en ny bokningscylinder till tvättstugan skickas den hem till dig (mot betalning och postförskott) en vecka efter beställning.



Vi byter ditt lägenhetslås gratis om du beställer det **inom tre månader** efter inflyttning.

Säkerhetsdörr och extralås

Om du beställer säkerhetsdörr som tillval ingår ett niotillhållarlås eller ”polislås” som det ibland kallas. Du ansvarar själv för service och funktion av låset. Extranycklar köper du från en auktoriserad låssmed. Tillvalet bekostas med ett tillägg på din hyra. Gå in på stockholmshem.se för att läsa mer om olika tillval du kan göra.

Utelåst?

Stockholmshem har inga huvudnycklar och kan därför inte hjälpa dig om du låst dig ute. Du får själv kontakta en låssmed som kan hjälpa till att öppna dörren.

Om du blir utelåst – kontakta låssmed för att få hjälp.

Bredband, tv och telefoni



Hos Stockholmshem har du möjlighet att surfa gratis via vårt öppna fibernät.

Vårt eget bredbandsnät är byggt med bästa möjliga teknik, fiberoptisk kabel, och ger dig som bor hos oss tillgång till bredbands-tjänster med mycket hög kapacitet. Det är ett så kallat öppet nät, vilket innebär att det finns många olika tjänsteleverantörer i nätet som konkurrerar med varandra. Vid fel på ditt bredband eller tv via fiber ska du alltid anmäla det till din tjänsteleverantör.

Bredband för alla

Hos Stockholmshem kan du surfa gratis via vårt öppna fibernät. Gratistjänsten ger dig som hyresgäst hastigheten 1 Mbit/s. Vill du veta mer om hur du skaffar tjänsten kan du kontakta Telias kundtjänst eller gå in på bredbandswebben.se.

Ring billigt

Dina bredbandsuttag kan också fungera som telefonjack. Internetleverantörerna erbjuder telefoni till bra priser.

Bättre tv

Tv-utbudet i bredbandsnätet är stort och du kan få tillgång till tjänster som spel och hyrfilm direkt till din tv. I vissa områden finns så kallad öppen tv vilket betyder att man kan blanda kanalpaket från flera olika leverantörer men ändå bara ha en enda digitalbox.

I våra hus byggda 2007 eller senare är det alltid tv via bredbandsuttaget som gäller. För mer information om vårt bredbandsnät gå in på stockholmshem.se eller ring vår kundtjänst.

Kabel-tv

I de flesta av Stockholmshems lägenheter (gäller inte lägenheter byggda 2007 eller senare) finns också möjligheten att välja mellan olika utbud för kabel-tv. Fastigheterna är anslutna till Com Hem, och det är direkt dit du vänder dig om du vill beställa abonnemang eller göra en felanmälan (till exempel vid tillfälligt fel eller störningar i mottagningen).

Com Hem (kundtjänst och felanmälan)

comhem.se
telefon 90 222 eller 0771-55 00 00.

Observera att programutbudet av tekniska skäl kan vara begränsat i vissa av våra fastigheter.

Parabolantenn

När det gäller montering av egna parabolantennor gäller de regler som bifogats ditt hyreskontrakt. På stockholmshem.se finns också en broschyr att ladda ner om hur man monterar en parabol på rätt sätt.

Hos oss kan du surfa gratis via vårt öppna fibernät. Hastigheten är 1 Mbit/s.

Parkering och lokaler

Bilplats och garage

I de flesta av våra områden finns någon form av parkering att hyra; bilplats utomhus eller garage. Du som bor hos Stockholmshem är automatiskt med i kön för bilplatser. Kötiden baseras på kontraktstiden för nuvarande lägenhet. Via tjänsten Lediga bilplatser på vår webbplats kan du se vilka bilplatser som finns lediga i just ditt område, anmäla intresse och teckna kontrakt. Du når tjänsten genom att logga in på Mina sidor på stockholmshem.se. Du kan också ringa vår kundtjänst.

Stockholm Parkering

I merparten av våra garage är det Stockholm Parkering som har hand om skötsel och ut-hyrning. Vid frågor om din parkeringsplats kontakta dem.

stockholmparkering.se
telefon 08-772 96 00

Hyra lokal?

Hos oss kan du hitta en prisvärd lokal som passar just din verksamhet. Vi kan erbjuda allt från moderna kontor till enkla hobbyutrymmen. Eftersom våra lokaler i stort sett finns i hela Stockholm är chansen stor att du hittar en lokal nära din bostad. På vår webbplats stockholmshem.se kan du se vilka lokaler som är lediga just nu.

Gemensamhetslokaler

I en del områden finns lokaler som du som hyresgäst kan låna för möten, barnkalas med mera. De sköts av den lokala hyresgästföreningen i respektive område och det är också dit du vänder dig för att låna en sådan lokal.



I de flesta av våra områden finns någon form av parkering att hyra – bilplats utomhus eller garage. Du som bor hos Stockholmshem är automatiskt med i kön för bilplatser.



Fint Hemma

VLU

Valfritt lägenhetsunderhåll innebär att det är du som bestämmer om, när och hur din lägenhet ska underhållas. På så vis får du själv möjlighet att påverka utseendet i din lägenhet – och din hyra.

När det gäller heminredning finns det nästan lika många smaker och idéer som det finns människor. Vi tycker att det är självklart att du som hyresgäst ska få sätta din prägel på din egen bostad. Fint Hemma kallar vi vårt koncept som gör det enkelt och bekvämt för dig att förnya ditt hem.

Hur vill du ha det hemma?

Att bo hos Stockholmshem garanterar en viss grundstandard på till exempel köks- och badrumsutrustning. Men även om allt fungerar bra så kanske du ändå känner för att förnya ditt hem. Vi har därför ett sortiment av tillvalsprodukter som gör ditt hem ännu finare, trivsammare och tryggare.

I samarbete med Hyresgästföreningen har vi utformat vårt lägenhetsunderhåll så att det ska passa dig. Vi har VLU – valfritt lägenhetsunderhåll – vilket innebär att det är du som bestämmer om, när och hur din lägenhet ska underhållas. På så vis får du själv möjlighet att påverka utseendet i din lägenhet – och din hyra. Som hyresgäst hos Stockholmshem har du alltså en grundhyra som inte inkluderar underhåll av väggar, tak, snickerier och golv. Hyran är därför lägre än den skulle ha varit om underhållet var inräknat. När du beställer

en åtgärd i din bostad, till exempel ommålning eller tapetsering, betalar du med ett månatligt tillägg på hyran under ett visst antal år.

Beställ i butik och på webben

Vi har tre butiker som visar hela eller delar av vårt sortiment av tillvalsprodukter. Där kan du få hjälp med att välja färg och tapeter, titta på kylar och spisar, säkerhetsprodukter och mycket annat.

Våra butiker

Hornsgatan 128, Södermalm
Måsholmstorget 16, Skärholmen
Skarpnäcks Torg 8, Skarpnäck

Läs mer om Fint Hemma, lägenhetsunderhåll och tillval på vår webbplats stockholmshem.se. Beställ direkt på vår webbplats, besök din butik eller ring vår kundtjänst.

I vår webbutik hittar du hela vårt sortiment!



Ta hand om din lägenhet

Som hyresgäst hos oss har du ansvar för att vårda din lägenhet. När det gäller den regelbundna skötseln finns ett antal punkter att tänka på. Är du osäker på hur du ska göra, eller får problem med något i ditt boende, kontakta vår kundtjänst.

Badrum

Stopp i avloppet och dålig lukt kan bero på att golvbrunnen inte är rengjord. Ta först bort gallret och rensa golvbrunnen från smuts och annat som kan ha fastnat. Spola med vatten innan du sätter tillbaka gallret.

I handfatets vattenlås kan smuts fastna och orsaka stopp. Så här gör du för att rensa vattenlåset:

1. Ställ en hink under tvättstället, skruva loss kåpan som täcker vattenlåset.
2. Peta loss smuts som kan ha fastnat.
3. Spola vatten genom kranen i handfatet innan du skruvar på kåpan igen.

Kom ihåg att aldrig använda starka kemikalier när du rengör avloppet, det kan förstöra rören. Om du inte lyckas lösa upp stoppet måste du anmäla det till vår kundtjänst.

Om toaletten rinner kan du prova att dra i, eller trycka på spolknappen några gånger. Om det fortsätter rinna måste du ringa vår kundtjänst.

Kök

Frysen måste frostas av med jämna mellanrum. Stäng då av den och låt eventuell is som bildats tina av sig själv – försök aldrig hacka bort den. Smältvattnet låter du rinna ned i en hink. Torka av skåpet med en trasa innan du slår på det igen.

För att spisen och ugnen ska fungera ordentligt måste de rengöras regelbundet. Använd inte stålull eller vassa föremål om du har spishäll. Det samlas lätt skräp bakom spisen, så glöm inte bort att dammsuga eller sopa där emellanåt.

Ventilation

Du kan själv bidra till att ventilationen fungerar som det är tänkt. Utsugsventilerna samlar normalt damm och behöver rengöras emellanåt, framförallt den smala spalten på vissa ventiler. Stick in ett papper och dra runt ett varv så lossnar det mesta.

I köket samlas det fett som du behöver torka bort. Finns det en spiskåpa över spisen behöver fettfiltret i den rengöras med jämna mellanrum. Diska det i varmt vatten med diskmedel, eller låt det ligga i blöt en stund först om det har fastnat mycket fett. Har du kolfilterfläkt? Glöm inte att byta filtret med jämna mellanrum.

Vid fönstren sitter i vissa fall spaltventiler som måste vara öppna för att ventilationen ska fungera. Du kan själv känna med handen om ventilen är öppen. Är det kyligt ute kan du känna att det strömmar in kall luft. Luften värms sedan upp av elementen i lägenheten.

Tycker du trots det att ventilationen fungerar dåligt, kan du prova att hålla en bit toalettpapper över utsugsventilen. Om utsuget i ventilen drar fast pappret fungerar ventilationen bra. Om det inte gör det kan du ringa vår kundtjänst för att få råd och hjälp.

Värme

Hur varmt man vill ha i sin lägenhet är individuellt men Stockholmshem håller normalt 20–21 grader i lägenheterna. Det är en temperatur som de flesta är nöjda med.



Som hyresgäst har du ansvar för att vårda din lägenhet.



Stockholmshem håller normalt 20–21 grader i lägenheterna. Det är en temperatur som de flesta är nöjda med.



Vissa arbeten får du själv utföra om du är säker på att du kan, till exempel byta ljuskällor.

4 000

Varje år genomför vi ventilationskontroller i drygt 4 000 lägenheter, för att säkerställa att ventilationen är bra.

Har du termostat på elementen i din lägenhet så regleras värmen i rummet automatiskt. Är termostaten inställd på 20 grader och rumstemperaturen blir högre slår termostaten av och elementen blir kalla.

Är elementet för kallt beror det oftast på att luft eller smuts har kommit in i värmesystemet så att det inte fungerar som det ska. Ett element ska vara varmare upptill och svalare nedtill, eftersom det varma vattnet strömmar in upptill, ger ifrån sig värmen och strömmar ut nedtill för att åter värmas upp. Om elementet är kallare vid luftskruven än vid termostaten upptill på elementet behöver det luftas. Behöver du lufta dina element, kontakta vår kundtjänst så bokar de en områdestekniker som kommer hem till dig och gör det. Mät rumstemperaturen först så du kan uppge den vid anmälan. *Tips:* Lagg termometern på ett bord mitt i rummet när du mäter temperaturen.

För att få en jämn och bra värme måste luften cirkulera vid elementen, därför bör de inte täckas för med möbler eller gardiner.

En bra inomhusmiljö är viktig för att man ska trivas i sin lägenhet. Varje år genomför vi ventilationskontroller i drygt 4 000 lägenheter, för att säkerställa att ventilationen är bra.

Du kan själv enkelt och snabbt beställa mätning av radon. Mejla radonmatning@stockholmshem.se.

Elektricitet

Om strömmen i lägenheten försvinner kan det bero på överbelastning i nätet. Stäng av den apparat du senast använde och kontrollera sedan säkringarna i ditt säkringsskåp. Säkringarna kan vara av keramisk typ eller automatsäkringar. Om du har keramiska säkringar, var då noggrann med att byta till en säkring med samma styrka som den som



gått sönder. Om du har automatsäkringar ska vippknapparna alltid stå i uppfällt läge. Vissa fabrikat av knapparna kan man vara tvungen att mekaniskt fälla ned när de löst ut innan de går att fälla upp igen.

Om lägenheten har jordfelsbrytare, kontrollera om den löst ut eller om det kan vara något fel på dina egna anslutna apparater. Om felet med jordfelsbrytaren kvarstår eller återkommer – kontakta vår kundtjänst. En jordfelsbrytare bör man prova genom att trycka på testknappen två gånger per år – ett bra sätt att komma ihåg det kan vara att göra det när du ställer om klockan vid sommar- och vintertid.

Elinstallationer i din lägenhet måste alltid utföras av behöriga elektriker, men vissa arbeten får du själv utföra om du är säker på att du kan, till exempel byta ljuskällor, stickproppar, säkringar, vägguttag och strömbrytare. Du får ansluta och byta ut ljusarmaturer i torra utrymmen, dock inte i badrummet.

Vid fel på fast installerad utrustning bör du kontakta vår kundtjänst.

Avfallshantering

Stockholmshem samlar in avfall från cirka 25 000 hushåll. Genom att göra det enkelt för dig som bor hos oss att hantera och sortera ditt avfall bidrar vi tillsammans till en trivsam närmiljö och till en långsiktigt bättre miljö.

Hushållsavfall

Insamlingen för hushållsavfall ser olika ut i olika bostadsområden. Inkastet där du lämnar dina hushållssopor finns antingen i trapphuset, i entrén, på gården eller i utkanten av området. En bra riktlinje för att avfallshandlingen ska fungera smidigt är att allt som slängs, enkelt ska gå ner i inkastet. Använd inte för stora påsar och knyt ihop dem väl. Särskilt viktigt är det i områden med sopsug för att undvika stopp i systemen.

I nästan hälften av våra bostadsområden samlas soporna in med hjälp av sopsug eller botten tömmande behållare. Båda sätten innebär att bilar som hämtar sopor inte behöver köra in på gårdarna vilket gör närmiljön säkrare. Dessutom minskar antalet transporter eftersom soporna kan hämtas på färre ställen och i de flesta fall inte heller behöver hämtas lika ofta eftersom de kan lagras under en längre tid. Hushållssoporna körs sedan till Högdalenverket där de blir till fjärrvärme och el.

Matavfall

I några av våra områden går det idag att sortera matavfall och av det produceras sedan biogas som exempelvis används som bränsle till innerstadsbussar. Framöver kommer det att finnas möjlighet att sortera matavfall i fler områden. Vi arbetar aktivt med att utöka möjligheten för våra hyresgäster att sortera sitt matavfall.

Miljörum

I våra miljörum, som finns i nästan alla bostadsområden, kan du sortera och återvinna:

- färgat och ofärgat glas
- tidningar
- elavfall
- metallförpackningar
- batterier
- grovavfall

I många miljörum går det också att lämna plast- och pappersförpackningar.

Att sorteringsmöjligheterna ser olika ut i olika områden beror till exempel på hur stora miljörummen är. Målet är att alla miljörum ska kännas trevliga och framför allt att det ska vara enkelt att sortera sina sopor rätt.

Farligt avfall och medicin

Vi kan inte ta emot farligt avfall och överblivna mediciner i våra miljörum. Exempel på farligt avfall är färgrester, bilbatterier och lösningsmedel. Farligt avfall lämnar du istället till någon återvinningscentral, miljöstation eller den mobila miljöstationen som Stockholms stad kör runt med. Gå in på Stockholms stads webbplats, stockholm.se, så hittar du närmaste inlämningsställe. Alla apotek som säljer receptbelagda läkemedel tar också emot överblivna mediciner.

Möbler och större husgeråd

Större föremål som exempelvis möbler, större husgeråd och madrasser slängs på kommunens återvinningsstationer.



Vi kan inte ta emot farligt avfall och överblivna mediciner i våra miljörum. Exempel på farligt avfall är färgrester, bilbatterier och lösningsmedel.



Vi arbetar aktivt med att utöka möjligheten till matavfallshantering.

Trygghet och trivsel



Det är hyreslagen som bestämmer vad som gäller för boende i hyreslägenhet. Enligt lagen ska hyresgästen se till att grannar inte störs samt bevara "sundhet, ordning och gott skick i fastigheten".

Att trivas och känna sig trygg i sin lägenhet och i sitt område är viktigt. Som hyresgäst hos oss ska du känna till vilka rättigheter och skyldigheter du har. Det är hyreslagen som bestämmer vad som gäller för boende i hyreslägenhet. Enligt lagen ska hyresgästen se till att grannar inte störs samt bevara "sundhet, ordning och gott skick i fastigheten". Hyresgästen är också skyldig att se till att detta följs av övriga i familjen, gäster eller andra som vistas i lägenheten. Stockholmshem har utformat ett antal punkter för gemensam trivsel för att göra lagtexten tydligare och ge exempel på den hänsyn man måste visa sina grannar. Dessa ordningsregler ingår som en bilaga till ditt hyreskontrakt.

Brandsäkerhet

I foldern *Skydda dig mot brand hemma* kan du läsa hur du ska göra om det börjar brinna i ditt hus. Information om hur du förebygger brand i ditt hem finns på stockholmshem.se.

Det är mycket viktigt att hålla trapphuset fritt från föremål. Om det skulle börja brinna i ditt hus kan trapphuset vara enda vägen ut. En cykel, barnvagn eller en kasse med returpapper kan göra det svårare för dig att

ta dig ut och för räddningspersonal att släcka branden.

Finns det en brandvarnare i din lägenhet?

Har du en brandvarnare i din lägenhet? Kontrollera då med jämna mellanrum att den fungerar. Om brandvarnare saknas, ring eller mejla vår kundtjänst för att beställa en så kommer vi och monterar.

Störningar på dagtid

På dagtid kontaktar du vår kundtjänst som handlägger störningsärenden.

Störningar på kvällar och nätter

Du kan alltid ringa vår störningsjour vid pågående störningar på kvällar och nätter. Störningsjouren bedömer vad som behöver göras. Alla anställda på störningsjouren har tystnadsplikt. Mer information om störningsjouren hittar du i broschyren *Under samma tak*.

Störningsjouren

söndag–torsdag kl 20.00–03.00
fredag–lördag kl 20.00–04.00
telefon 08-658 11 60



Kontrakt och lägenhetsbyten

Du som är hyresgäst hos Stockholmshem är automatiskt med i interna byteskön, där du har möjlighet att byta till en annan lägenhet. Vi har en gemensam byteskö tillsammans med Familjebostäder, Svenska Bostäder, Stadsholmen och Micasa. Det innebär att du har ett större utbud av lägenheter och fler områden att välja mellan den dag du vill byta bostad.

Det är Bostadsförmedlingen som har hand om den gemensamma interna byteskön och du söker lediga lägenheter via deras webbplatsvar eller kundtjänst. Att byta lägenhet i interna byteskön kostar inget.

Köregler

Lägenheterna i den interna byteskön förmedlas efter kötid. Du har din kötid utifrån det datum då ditt nuvarande hyreskontrakt började gälla. Du behåller alltså inte din kötid om du byter eller säger upp kontraktet. Du kan inte heller låta någon annan använda din kötid.

Om du får en ny lägenhet via den interna byteskön måste du säga upp din nuvarande lägenhet. Om du har bott hos oss i mer än fem år är uppsägningstiden två månader, har du bott kortare tid är uppsägningstiden tre månader.

Registrera dig för att söka ny lägenhet

Du är automatiskt med i byteskön men för att söka en ny lägenhet måste du först registrera dig med ditt kontraktsnummer på Bostadsförmedlingens webbplats.

Bostadsförmedlingen
bostad.stockholm.se
telefon 08-785 88 30

Blankett för ansökan om lägenhetsbyte finns att ladda ner på stockholmshem.se

När du har registrerat dig kan du börja anmäla intresse för lägenheter. Du kan se vilken köplats du har och hur du ligger till jämfört med andra som anmält intresse för samma lägenheter.

Lägenhetsbyten

Om du vill byta din lägenhet och själv har hittat någon att byta med så måste lägenhetsbytet godkännas av oss samt den andra hyresvärden. Möjligheten att byta sin lägenhet gäller alla som har ett förstahandskontrakt. Både du som hyresgäst och den du vill byta lägenhet med behöver ha bott i respektive lägenhet i 1 år för att hyresnämnden ska godkänna bytet. I hyreslagens 35 § kan du läsa mer om bytesmöjligheten.

Du kan byta din lägenhet mot en annan hyresrätt. Förutsättningen för bytet är att du avstår från din nuvarande bostad i syfte att skaffa en annan bostad. Enligt den praxis som finns idag kan byte till bostadsrätt eller villa endast ske i undantagsfall. Din möjlighet att byta till dig en annan bostad är också begränsad när det finns andra lediga bostäder på orten som du kan hyra.

Enligt hyreslagen måste du ha beaktansvärda skäl för att få tillstånd till lägenhetsbytet. Det kan till exempel vara att du på grund av ändrade familjeförhållanden behöver mindre eller större bostad. För att Stockholmshem ska godkänna bytet krävs också att den som flyttar in hos oss har inkomster så att hyran kan betalas samt att det finns goda referenser från tidigare hyresvärd.

Till bytesansökan vill vi att du bifogar ett personbevis där det framgår att du är folkbokförd i din lägenhet. En inkomstuppgift för den som ska flytta in hos oss ska också bifogas i ansökan.



Du som är hyresgäst hos Stockholmshem är automatiskt med i interna byteskön.



Tänk på att alltid söka Stockholms-hems tillstånd vid andrahandsuthyrning. Att hyra ut lägenheten utan vårt medgivande kan vara skäl för uppsägning av hyresavtalet.

Kom ihåg att det är mycket viktigt att du lämnar riktiga uppgifter i bytesansökan och att du, och de du byter med, verkligen flyttar på det sätt som ni har uppgivit i ansökan. Att lämna felaktiga uppgifter eller inte flytta på uppgivet sätt kan vara skäl för uppsägning av hyresavtalet. Blankett för ansökan om byte finns att ladda ner på stockholmshem.se.

Andrahandsuthyrning

Om du inte ska bo i din lägenhet under en tid kan du i vissa fall hyra ut den i andra hand. Du måste dock alltid ha Stockholms-hems medgivande för att hyra ut din lägenhet. Reglerna för andrahandsuthyrning finns i hyreslagens 40 §.

En förutsättning för att få hyra ut lägenheten i andra hand är att det finns så kallade beaktansvärda skäl. Till exempel att du ska arbeta eller studera på annan ort under en begränsad tid. Även provsamboende kan vara ett skäl som är beaktansvärt. Våra tillstånd för andrahandsuthyrning är alltid tidsbegränsade.

Det är du som hyresgäst som vid ansökan måste styrka att förutsättningarna för att få tillstånd till andrahandsuthyrning är uppfyllda. Detta sker exempelvis genom arbetsgivar- eller studieintyg.

Som Stockholms-hems hyresgäst är du ansvarig för lägenheten även under den tid lägenheten är uthyrd i andra hand. Detta gäller både hyresbetalningar och för eventuella störningar som kan förekomma. Vi behöver därför din tillfälliga adress under den tid som lägenheten är uthyrd i andra hand. Vi vill även ha en fullmakt till någon i Sverige om det är så att du kommer att vistas utomlands.

Tänk på att alltid söka Stockholms-hems tillstånd vid andrahandsuthyrning. Att hyra ut sin lägenhet utan vårt medgivande och till en för hög hyra är sedan 1 oktober olagligt.



Du riskerar inte bara att bli av med ditt hyreskontrakt, det kan även innebära rättsliga påföljder. Blankett för ansökan om uthyrning i andra hand finns att ladda ner på vår webbplats.

Inneboende

Du får ha inneboende i din hyresrätt och får ta ut hyra för den del av lägenheten som den inneboende använder. Har du fler inneboende får du inte ta ut en hyra av de inneboende som tillsammans är större än vad du själv betalar i hyra. Rätten att ha inneboende gäller enbart om du själv bor i lägenheten. Om du inte bor i lägenheten gäller reglerna om andrahandsuthyrning av hyresrätter och då behöver du tillstånd från hyresvärden eller hyresnämnden.

Överlåtelse av kontrakt

Hyresrätten till en bostadslägenhet får inte överlåtas till annan utan hyresvärdens tillstånd. Enligt regler i hyreslagens 34 § kan man dock som hyresgäst i vissa fall överlåta hyresrätten till annan person om det är så att man själv inte längre ska använda lägenheten.

En första förutsättning för överlåtelse är att den du önskar överlåta till är närstående till dig. Med närstående menas i det här sammanhanget en nära släkting, som exempelvis ett barn eller en sambo.

För överlåtelse krävs också att man har sammanbott varaktigt. Enligt den praxis som finns krävs cirka tre års sammanboende för att det ska betraktas som varaktigt. Vid dödsfall kan överlåtelse godkännas även vid ett kortare sammanboende. Observera att överlåtelse inte kan ske till en person som är inneboende. Man kan inte heller testamentera bort en hyresrätt.

En sista förutsättning för att överlåtelse ska kunna ske är att den som ska överta lägenheten har inkomster så att hyran kan betalas och att det inte har varit några störningar eller andra problem vid boendet i lägenheten. Det är du som hyresgäst som vid ansökan måste styrka att förutsättningarna för överlåtelse är uppfyllda.

Om ansökan om överlåtelse beviljas görs en besiktning av lägenheten. Därefter skriver vi ett nytt hyreskontrakt genom så kallad

”transport”. Det innebär att den som övertar hyresrätten ansvarar för eventuella skador i lägenheten även om de inträffat i lägenheten före överlåtelsen.

Ansökan för överlåtelse av kontrakt finns att ladda ner på vår webbplats. När du lämnat in en ansökan till oss prövar vi ditt ärende särskilt. Några generella tillstånd ges inte.

Att säga upp sin lägenhet

Enligt det hyreskontrakt som är tecknat mellan dig och Stockholms-hem gäller en uppsägningstid på tre månader. Säg därför upp kontraktet minst tre månader innan du ska flytta. Tänk också på att uppsägningstiden alltid är minst tre hela kalendermånader.

Några exempel: Om du säger upp din lägenhet den 4 januari upphör ditt hyreskontrakt den 30 april. Säger du upp hyreskontraktet den 25 februari upphör kontraktet den 31 maj.

Om du har frågor kring byten, uthyrning i andra hand samt överlåtelser eller om du vill säga upp din lägenhet kontaktar du vår kundtjänst.



Enligt det hyreskontrakt som är tecknat mellan dig och Stockholms-hem gäller en uppsägningstid på tre månader.

GLÖM INTE ATT...

Din lägenhet kommer att besiktigas innan du flyttar och tid för besiktning bokas när du säger upp hyreskontraktet. Besiktningen sker i allmänhet under den första uppsägningstidsmånaden.

Du måste lämna lägenheten noggrant städad och med all inredning på plats, till exempel dörrar, hatthylla och garderob som du kanske förvarat i ditt vinds- eller källarförråd.

Du är enligt hyreslagen skyldig att låta bostadssökande få se på lägenheten under uppsägningstiden. Visning av lägenheten sker i allmänhet under den första uppsägningstidsmånaden.

Du måste lämna tillbaka nycklarna senast klockan 13.00 dagen efter att ditt hyreskontrakt har upphört. Upphör hyreskontraktet att gälla den 30 september ska nycklarna återlämnas senast klockan 13.00 den 1 oktober.

Tips inför flytten



CHECKLISTA

- Flyttanmälan
- Teckna hemförsäkring
- Se över ditt elavtal

Vid en flytt till en ny bostad är det mycket som ska ordnas. Här har vi sammanställt information som är bra att ha precis vid inflyttning. Du kan alltid höra av dig till vår kundtjänst om du har frågor om din bostad.

Ändra adress

En flyttanmälan gör du gratis hos Skatteverket. På skatteverket.se/flytta kan du ladda hem en blankett och posta eller göra en flyttanmälan via e-tjänst. Du behöver e-legitimation, till exempel Mobilt BankID, för att kunna nyttja e-tjänsten. Skatteverket skickar din nya adress till de flesta myndigheter, företag och viktiga samhällsaktörer.

Svensk Adressändring har hand om eftersändning av post. Den som vill ha eftersändning beställer det mot en kostnad hos Svensk Adressändring AB.

Hemförsäkring

Alla som bor hos Stockholmshem ska ha en hemförsäkring, det är ett krav i hyresavtalet. Hemförsäkringen är viktig för att du inte ska drabbas ekonomiskt vid inbrott, vattenskador eller brand. Se över din hemförsäkring en gång per år för att säkerställa att du har det skydd du behöver.

Du kan själv jämföra olika försäkringsbolags hemförsäkringar så att du får en försäkring som passar just dig. Detta kan du göra hos:

Konsumenternas försäkringsbyrå

konsumenternasforsakringsbyra.se
telefon 08-22 58 00

Se över ditt elavtal

När du flyttar till en ny bostad är det viktigt att du tecknar ett nytt elavtal och avslutar det du har i den bostad du lämnar. Det gör du genom att kontakta nätägaren. I Stockholms-hems fastigheter är det i de flesta fall Ellevio.

Ellevio

ellevio.se
telefon 020-44 11 00

Du behöver också teckna avtal med ett elhandelsföretag som levererar den el du använder. Det finns många att välja bland och det går att spara pengar genom att jämföra avtalsformer och priser. Här kan du få tips och hjälp:

Konsumenternas Energimarknadsbyrå

energimarknadsbyran.se
telefon 08-522 789 50

Stockholms stads energirådgivning

energiradgivningen.se
telefon 08-29 11 29

Om du inte själv väljer ett elhandelsföretag blir du anvisad ett av nätägaren (Fortum).

En flyttanmälan
gör du gratis hos
Skatteverket.