



HALLSTAHEM

Tack Barnängsgatan, Föreningsgatan, Trädgårdsgatan 3 och N Kapellgatan 4!

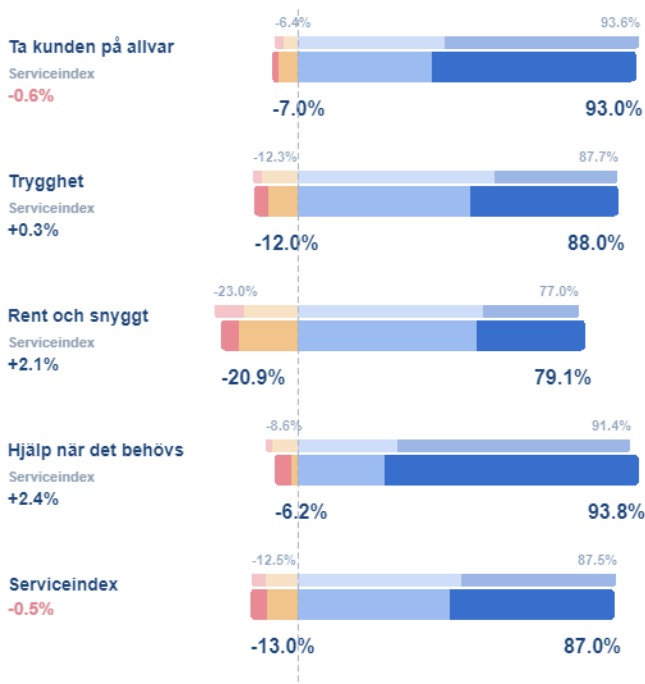
Nu har vi gått igenom enkätsvaren och gjort en plan för 2021

TACK alla ni som svarade på kundenkäten som vi skickade ut i höstas! Den ger oss ett bra underlag när vi nu ska förbättra vår service och husen ni bor i.

Enkätsvaren resulterar i statistik i form av ett serviceindex och ett produktindex. De visar oss vilka fastigheter som har utmaningar vi bör titta närmare på och ger oss ett kvitto på när de insatser vi gjort gett resultat i form av högre betyg och därmed nöjdare hyresgäster.

SERVICEINDEX

(sammanfattar upplevelsen av vår service, tillgänglighet, bemötande och information)



RESULTATET DÄR DU BOR

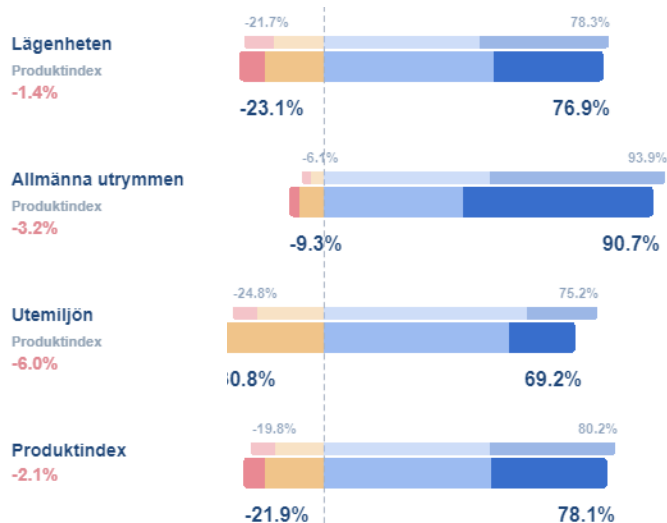
De blå staplarna nedan visar nöjd eller mycket nöjd, ju högre siffra desto bättre betyg. De gula och röda staplarna visar missnöjd eller mycket missnöjd. Tunn stapel är föregående mätning (2018). På nästa sida berättar vi om saker vi gjort i din närhet sedan förra mätningen, samt en del av det vi planerar att göra under 2021. Era synpunkter är värdefulla för oss när vi prioriterar och planerar vilka åtgärder vi ska genomföra i huset och i området.

ÅTGÄRDER UNDER 2021

I slutet av varje år gör vi alltid en plan över investeringar och underhåll under kommande år. Det är viktigt att förstå att detta är just en plan. Inträffar oförutsedda saker, t ex vattenskador eller annat som vi akut måste hantera och betala för, så behöver vi omprioritera. Därför kan det bli så att planerade insatser skjuts på nästkommande år.

PRODUKTINDEX

(sammanfattar upplevelsen av lägenheterna, de gemensamma utrymmena och utemiljön i bostadsområdet)



DET VI GJORT OCH PLANERAR ATT GÖRA DÄR DU BOR

RENT OCH SNYGGT

2020: Vi har påbörjat ett tydligare ronderingsarbete som vi fortsätter med även framåt. Det gör att vi snabbare kan åtgärda de brister vi ser. Många passerar bostadsområdet vilket är en bidragande orsak till nedskräpningen där.

2021: Vi fortsätter att arbeta med rutiner för ronderingsarbete i våra hus då många önskar bättre städning/ skötsel i de allmänna utrymmena. Flera har också önskat bättre städning av skräp utomhus vilket vi givetvis fortsätter att arbeta med.

Vi kommer att vara ännu tuffare och inte tolerera att saker ställs/tidningar slängs i allmänna utrymmen pga brandrisken och för att städarna ska kunna göra sitt jobb. Här behöver du som hyresgäst ta ditt ansvar och ställa dina tillhörigheter inne i lägenheten, i ditt förråd eller i anvisade utrymmen, annars tar vi dem i beslag. Reklam du inte vill ha tar du själv med dig till Miljöbodens tidningsåtervinning. För allas trivsel, tänk på att det är ditt eget ansvar att städa efter dig i tvättstugan.

UTEMILJÖN

2020: Vi spolat och rensat alla takavlopp samt dagvattenbrunnar. Utanför Barnängsgatan 18 kommer det 2021 bli nya entréer som öppnar upp samt blir mer tillgängliga. Vi kommer även att anlägga en mötesplats på baksidan av Barnängsgatan 18 som givetvis är en allmän plats för alla där grillmöjligheter kommer att finnas. Vi har även mer och mer övergått till bättre maskiner för att effektivisera och miljöoptimera arbetet.

2021: Vi fortsätter att utveckla vår kunskap och kvalitet i vår dagliga respektive långsiktiga skötsel av våra träd och växter. Allt för att skapa en trivsamt miljö och vårda våra växter på ett hållbart sätt. Vi har redan börjat arbeta med våra rabatter på många ställen. Där vi väljer att förnyingsbeskära kan det i början se lite tråkigt ut men det är nödvändigt för att växterna ska få en chans att börja om och växa frodigare. Överväxta träd har vi på flera ställen i området och där kommer vi att beskära alternativt välja att ta bort och plantera nya.

TRYGGHET

2020: En del hyresgäster upplever en otrygghet i området på kvällar och nätter. Vi ser över belysningen i området. Vi har bytt ut all utebelysning till LED samt satt upp en belysningsmast på innergården vid Barnängsgatan. Vi har även startat upp ett arbete med fullt skalskydd på Föreningsgatan 2. Glädjande nog upplever dock många av våra

hyresgäster att de känner sig trygga inne i de allmänna utrymmena, trapphus, förråd med mera.

2021: Vi ska fortsätta se över belysningen i området och förbättra där det behövs.

UNDERHÅLL & INVESTERINGAR

2020: Vi har investerat i nya miljöbodar (tidigare cykelrum) där det nu är full källsortering. Förbättrad belysning generellt. Skalskydd med porttelefoni på Föreningsgatan. Nya cykelbodar vid N Kapellgatan 4/Trädgårdsgatan 3, samt vid Barnängsgatan 24-26.

2021: Vi planerar att göra om entréerna på Barnängsgatan 18 för att främja tillgängligheten samt se över cykelparkeringarna i anslutning till dessa. Ny mötesplats på innergården med hårdgjord yta samt bord och bänkar och grillmöjligheter. Ny cykelbod vid Barnängsgatan 18-20 samt vid innergård Föreningsgatan 2.

KÄLLSORTERING

2020: Under året blev det klart med full sortering i miljöbodarna. Det blir snabbt överfullt i kärnen för papperförpackningar vilket troligen beror på ökad näthandel. Vi ber dig åka till Återbruket med större kartonger, möbler och elektronik annars får vi böter som indirekt drabbar alla i form av ökade kostnader för oss.

2021: Fokus på att få bort plast i matavfallet. Här behöver vi alla hjälpas åt. Lägg aldrig papperpåsen i en plastpåse! Då går matavfallet till förbränning istället för till produktion av biogas - och din sortering av matavfallet gör då ingen nytta alls.

INFORMATION / KUNDSERVICE

2020: Betygen på service, information, bemötande och tillgänglighet ligger på väldigt höga siffror, vilket är mycket glädjande för oss. Vi har infört ett system som möjliggör sms-utskick, vilket har blivit ett snabbt och effektivt sätt att nå ut med information. Kundtidningen Utsikten läses av 72 % av hyresgästerna och på Instagram har antalet följare stigit till över 1000 st. Vi har också under året infört en "Vanliga frågor" på webben, där du snabbt och enkelt kan få svar på våra vanligaste frågor.

2021: Många verkar sakna information om vad som händer i närområdet och i sin fastighet. Därför kommer vi ha en återkommande avsnitt i vår kundtidning kring vad som händer i ditt närområde. Vi ska också bli bättre på att informera grannar när något händer i en viss fastighet, t ex vid omfattande renovering (exempelvis en vattenskada) som i sin tur leder till spring i trapphuset av många olika hantverkare. Sådan information sker främst via trapphusinformation och sms. Vi kommer också att införa digital kontraktssignering.

Frågor eller förslag på förbättringar? Hör av dig!

Jimmy Robertson, Områdeschef

E-post: jimmy.robertson@hallstahem.se

Tel: 0220-77 40 11



HALLSTAHEM