



HALLSTAHEM

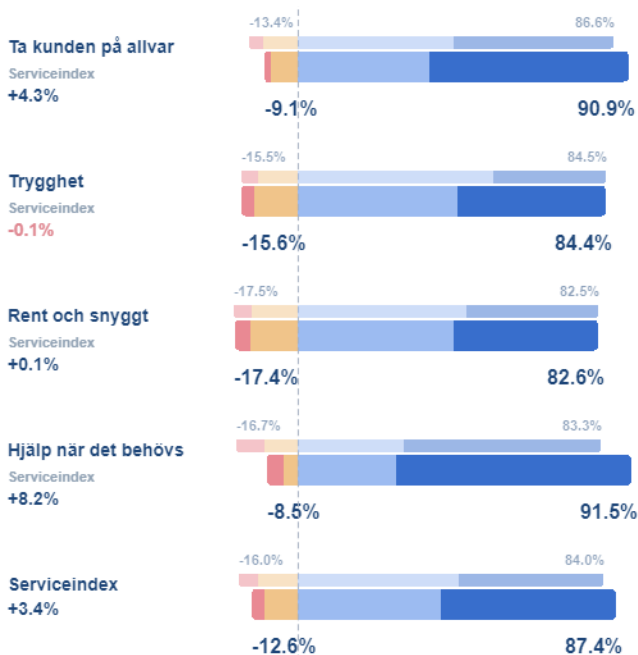
Tack Fredhem! Nu har vi gått igenom enkätsvaren och gjort en plan för 2021

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 FREDHEM

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



RESULTATET DÄR DU BOR

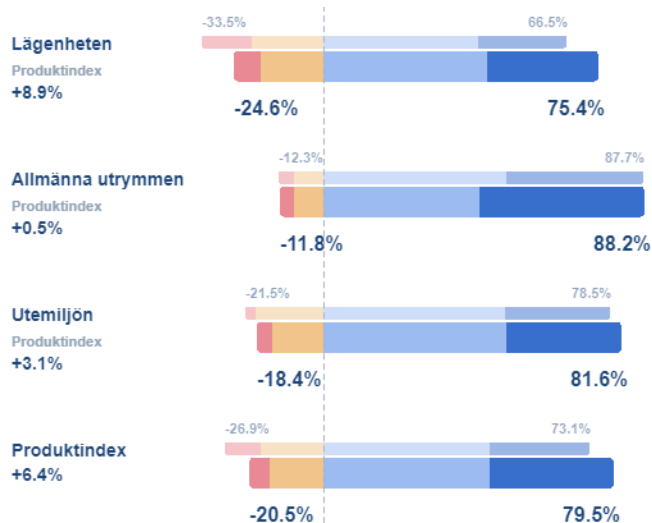
De blå staplarna nedan visar nöjd eller mycket nöjd, ju högre siffra desto bättre betyg. De gula och röda staplarna visar missnöjd eller mycket missnöjd. Tunn stapel är föregående mätning (2018). På nästa sida berättar vi om saker vi gjort i din närhet sedan förra mätningen, samt en del av det vi planerar 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 vattenskadador 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 FREDHEM

(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: Miljöpalatset är den städfirma som städar våra trapphus, tvättstugor och allmänna utrymmen och det har fungerat bra.

2021: 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.

UTEMILJÖN

2020: Vi jobbar vidare med utemiljön. De marktäckande blommorna som vi har planterat efter gatan på Västmannavägen har börjat tagit sig bra och vi har även rensat bort sly där det behövs. Efter önskemål från hyresgästerna har vi köpt fler picknickbord som alla kan utnyttja. Vi har även ordnat en grillplats vid Skogsvägen 3.

2021: Vi håller på och ser över grönyrtorna och kommer att fortsätta med att förnya och underhålla ytorna. Vi ska fortsätta 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 förnygringsbeskära 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. Vi kommer att skapa öppna ytor och skapa fler mötesplatser som man efterfrågar men kommer att få ta lite i taget. Vi kommer även jobba med förnygring av träd i områdena. Överväxta träd har vi på flera ställen och där kommer vi att beskära alternativt välja att ta bort och plantera nya.

TRYGGHET

2020: Vi har bytt ut fasadbelysningen på hela området.

2021: Vi jobbar vidare med trygghet och byter ut och kompletterar belysning där det behövs. Kom ihåg att se till ditt förråd då och då och ha ordentligt lås, samt förvara inte värdefulla saker där.

UNDERHÅLL

2020: Alla fastigheter har nu fått nya fläktar så ventilationen har blivit bättre i alla lägenheter. Vi har målat om alla entréfasader och tak utvändigt där det har behövts. Vi har bytt fönster på Västmannavägen 2.

2021: Vi fortsätter med fönsterbyte på Torsvägen 12-14 och Skogsvägen 1.

KÄLLSORTERING

2020: Vi har ronderat kontinuerligt flera gånger i veckan för att se till att kärnen töms som de ska och att miljöbodarna är i ett bra skick. Det blir snabbt överfullt i kärnen för papperförpackningar vilket troligen beror på ökad näthandel. Där ber vi 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, utan att du behöver ringa oss.

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!

George Bruggeman, Områdeschef

E-post: george.bruggeman@hallstahem.se

Tel: 0220-77 40 31



HALLSTAHEM