



HALLSTAHM

# Tack Hästhovsvägen 1!

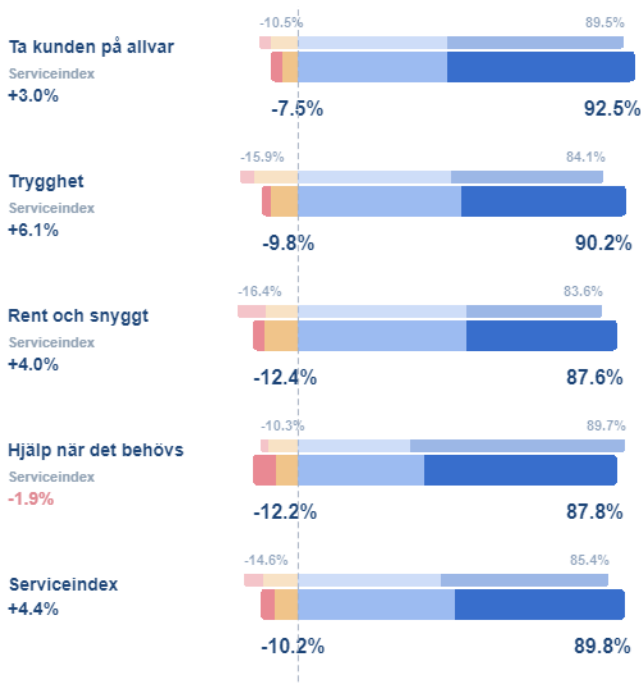
## Nu har vi gått igenom enkätsvaren och gjort en plan för 2021

**T**ACK 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 HÄSTHOVSVÄGEN 1

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



### RESULTATET DÄR DU BOR

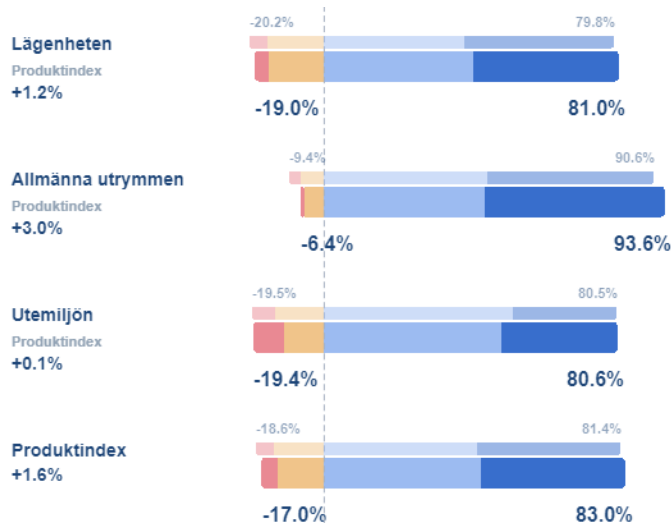
De blå staplarna nedan visar nöjd eller mycket nöjd, ju högre siffra desto bättre betyg. De gula och röda staplarna visar missnöjd eller mycket missnöjd. Tunn stapel är föregående mätning (2018). På nästa sida berättar vi om saker vi gjort i din närhet sedan förra mätningen, samt en del av det vi planerar 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 HÄSTHOVSVÄGEN 1

(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 har sett över grönyterna och hållt efter dem så att det ser snyggt och prydligt ut. Uteplatserna i markplan är hyresgästernas eget ansvar.

**2021:** Vi ska fortsätta att utveckla vår kunskap och kvalitet i vår dagliga respektive långsiktiga skötsel av träd och växter. Allt för att skapa en trivsamt miljö och vårda våra växter på ett hållbart sätt. 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 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 installerat nytt skalskydd med porttelefon.

**2021:** Vi jobbar vidare med trygghet på området och byter ut och kompletterar belysning där det behövs.

### UNDERHÅLL

**2020:** I tvättstugan har den gamla bokningstavlan ersatts med digital tvättstugebokning. Alla lägenheter har fått nya friskluftsventiler. Vi har byggt om tillgängliga ytor till tre nya lägenheter i fastigheten.

**2021:** Inget större underhållsarbete är inplanerat under året.

### KÄLLSORTERING

**2020:** Vi har ronderat kontinuerligt flera gånger i veckan för att se till att kärnen töms som de ska och att miljöboden 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 hjälpa 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 kontraktssigering.

Frågor eller förslag på förbättringar? Hör av dig!

George Bruggeman, Områdeschef

E-post: george.bruggeman@hallstahem.se

Tel: 0220-77 40 31



HALLSTAHEM