



HALLSTAHEM

# Tack Östra Nibble!

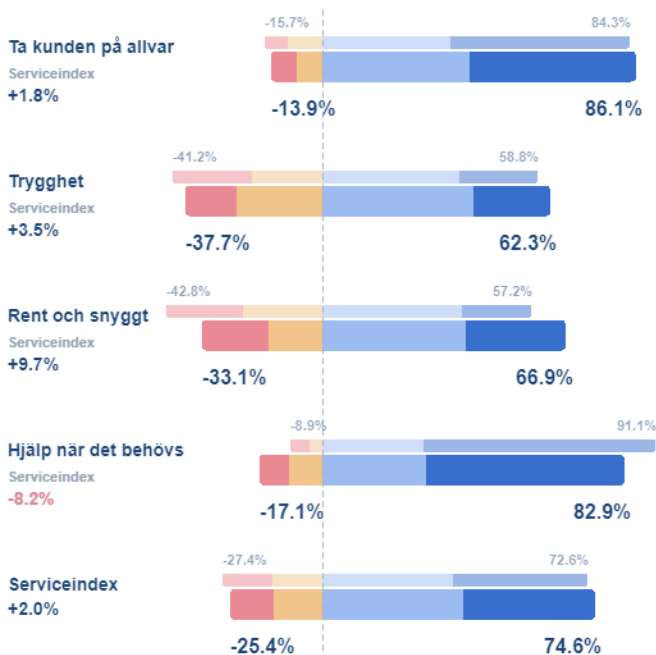
## Nu har vi gått igenom enkätsvaren och gjort en plan för 2021

**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 ÖSTRA NIBBLE

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



### RESULTATET DÄR DU BOR

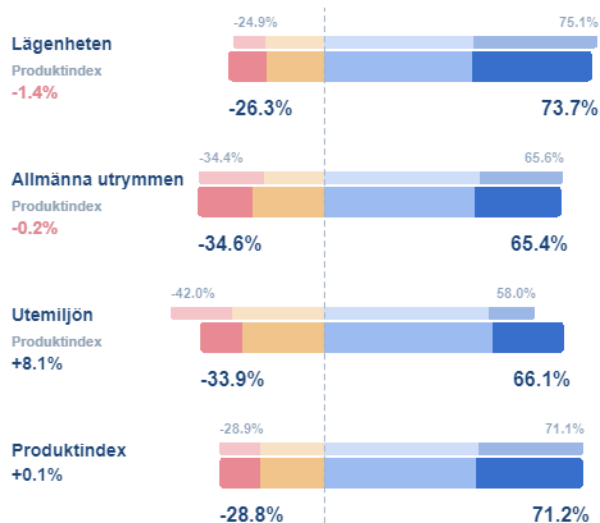
De blå staplarna nedan visar nöjd eller mycket nöjd, ju högre siffra desto bättre betyg. De gula och röda staplarna visar missnöjd eller mycket missnöjd. Tunn stapel är föregående mätning (2018). På nästa sida berättar vi om saker vi gjort i din närhet sedan förra mätningen, samt en del av det vi planerar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

(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. Vi har haft återkommande problem med extrastädning av bland annat hissen, tyvärr har vi svårt att komma åt problemet då vi inte får tillstånd för övervakningskamera. Vi är tacksamma om ni grannar informerar oss när ni ser några oegentligheter.

**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 byggt en ny lekplats, klippt ner buskar och sett över alla träd. Vi har även anlagt två nya asfalterade gångar samt satt en bom till carportslängan. De som har uteplatser i markplan ansvarar för skötseln av dem.

**2021:** Vi ska asfaltera om och snygga till entréerna på Trädgårdsgatan 50, samt omplacera cykelställen där. 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. Där vi väljer att förnyrningsbeskåra 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 förnyring av träd i områdena. Överväxta träd har vi på flera ställen och där kommer vi att beskåra alternativt välja att ta bort och plantera nya.

### TRYGGHET

**2020:** Vi ronderar extra på grund av upplevd otrygghet med spring i källare, samt en del förrådsinbrott. Förrådsinbrott är ett problem i hela Västmanland, och inte bara på Hallstahem. Vi samarbetar med Polisen för att förbättra tryggheten generellt. Förvara aldrig värdefulla saker i ditt förråd, där är lägenheten att föredra.

**2021:** Vi jobbar vidare med trygghet på området och byter ut och kompletterar belysning där det behövs. Vi ska också klottersanera och måla upp i källargångarna på

Trädgårdsgatan 50.

### UNDERHÅLL

**2020:** Trädgårdsgatan 50 har fått nya friskluftsventiler.  
**2021:** Vi kommer att byta alla lägenhetsdörrar på Trädgårdsgatan 50 till säkerhetsdörrar som är bättre ur både brand - och inbrottsynpunkt, samt motar bort ljud från trapphuset på ett effektivt sätt.

### 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