



HALLSTAHM

# Tack Surbrunnsvägen och Tunalundsvägen!

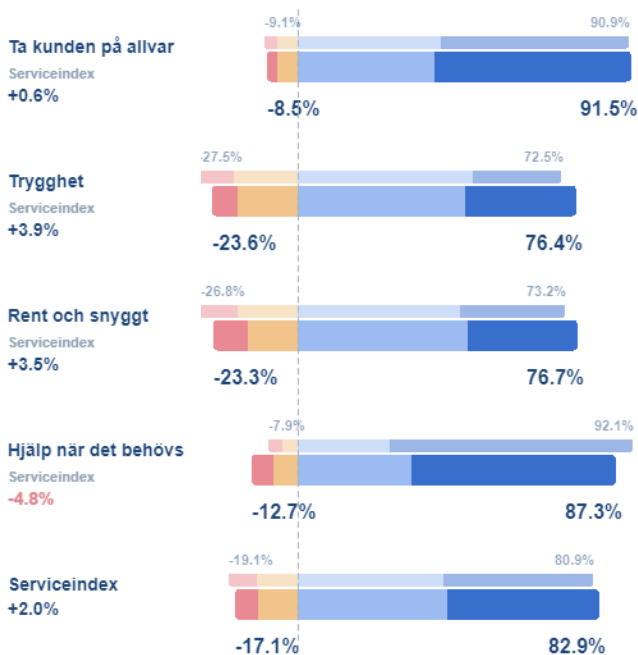
## Nu har vi gått igenom enkätsvaren och gjort en plan för 2021

**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

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



### RESULTATET DÄR DU BOR

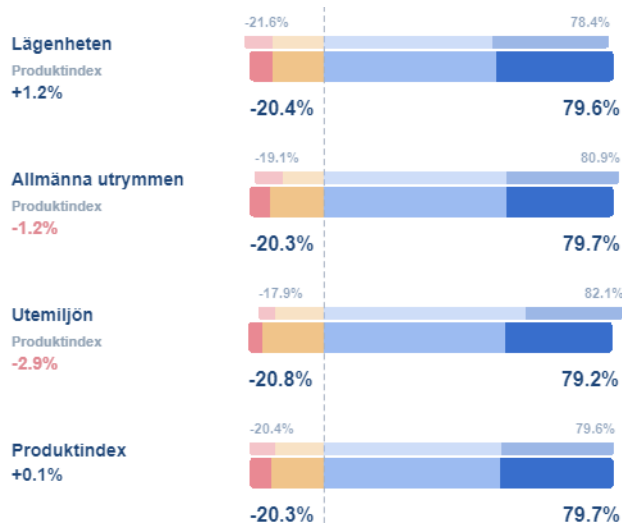
De blå staplarna nedan visar nöjd eller mycket nöjd, ju högre siffra desto bättre betyg. De gula och röda staplarna visar missnöjd eller mycket missnöjd. Tunn stapel är föregående mätning (2018). På nästa sida berättar vi om saker vi gjort i din närhet sedan förra mätningen, samt en del av det vi planerar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

(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. På grund av stambytet är det högre belastning på neskräpning och trafik i området vilket ökar slitaget på våra innergårdar. Vi har också nätat in alla miljöbodrar för att hålla fåglar och andra skadedjur borta, vilket skapat renare bodar. Vi har plockat bort papperskorgar pga av de ofta fylldes med hushållssopor, vilket ju inte är syftet. Vi har märkt en tydlig förbättring och mindre nedskräpning efter denna insats.

**2021:** Vi fortsätter att arbeta med rutiner för ronderingsarbete i våra hus under 2019 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 för att öka trivselen i området.

Vi kommer att bli ännu tuffare när 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 har skapat nya tillgängliga entréer på Surbrunnsvägen 2 med plattor, belysningspollare och planteringar intill husväggen samt cykelställ. Här monterade vi även ny utebelysning.

**2021:** Vi fortsätter med tillgängliga entréer på Surbrunnsvägen 4, eftersom det blev väldigt bra på 2:an. Vi ska fortsätta att utveckla vår kunskap och kvalitet i vår dagliga resp. 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 ni 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 till LED-belysning i våra trapphus. Skalskydd med porttelefoner samt nya dörrar i entréer och

källare på Surbrunnsvägen 2-4-8-10 och Tunalundsvägen 1. Samtliga lägenheter på dessa adresser har fått nya säkerhetsdörrar. Vi har även sett till att miljöbodarna fått ny belysning.

**2021:** Vi kommer att se över de områden som ni hyresgäster upplever mindre trygga och jobba med belysning och öppna upp områden. Vi kommer även starta ett arbete i källare och på vindar för att försöka öka tryggheten där.

### UNDERHÅLL & INVESTERINGAR

**2020:** Stambytet är nu inne på sin sista etapp och beräknas klart till hösten 2021. Entréerna vid Surbrunnsvägen 2 har fått ett lyft. Trapphusbelysning med LED. Nya brandklassade undertak i entréer.

**2021:** Surbrunnsvägen 4 får nya entréer. På sikt är planen är även resten av Surbrunnsvägen och Tunalundsvägen får liknande lösning.

### KÄLLSORTERING

**2020:** Nu har ni full källsortering. Tack för er insats och att ni gör detta möjligt! 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. Lagg 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 trapphuset 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