



HALLSTAHEM

Tack Trädgårdsgatan 11-13 och N Kapellgatan 12-14!

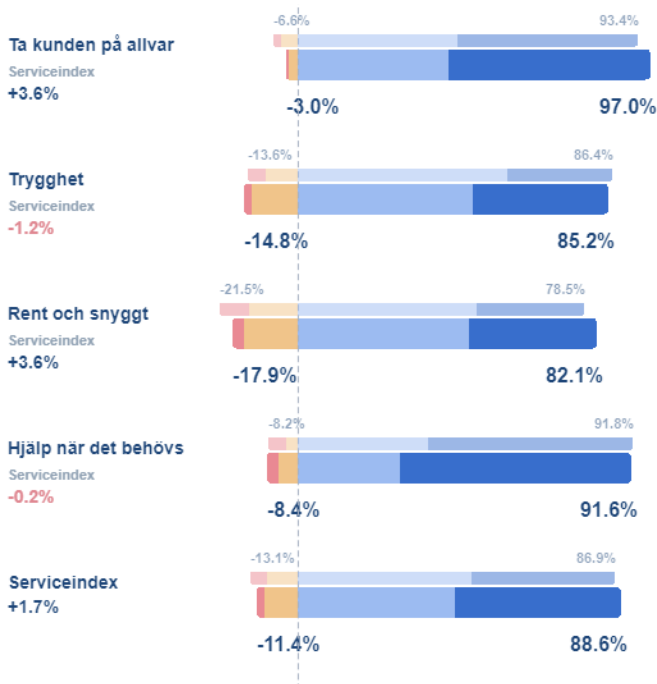
Nu har vi gått igenom enkätsvaren och gjort en plan för 2021

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

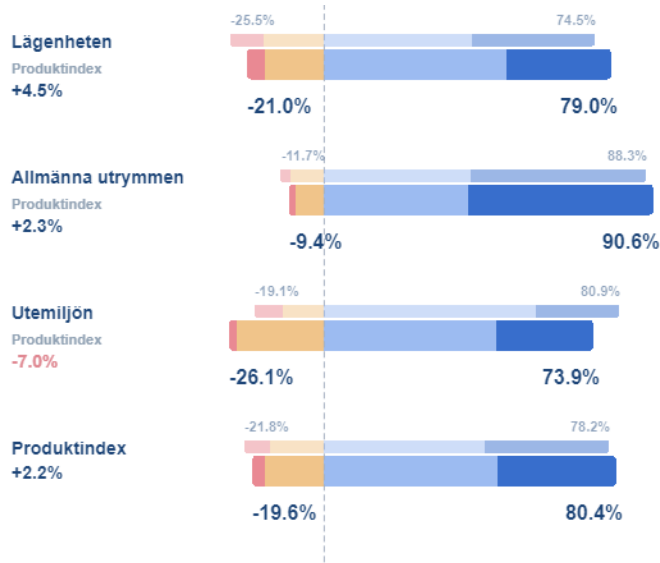
De blå staplarna nedan visar nöjd eller mycket nöjd, ju högre siffra desto bättre betyg. De gula och röda staplarna visar missnöjd eller mycket missnöjd. Tunn stapel är föregående mätning (2018). På nästa sida berättar vi om saker vi gjort i din närhet sedan förra mätningen, samt en del av det vi planerar 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 plockat bort papperskorgar pga att de ofta fylldes med hushållssopor, vilket ju inte är syftet. Vi har märkt en tydlig förbättring och mindre nedskräpning efter denna insats.

2021: Vi förbättrar rutiner för ronderingar 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 för att öka trivseln i området.

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 har skapat nya entréer och väglösning samt ny utebelysning.

2021: Vi planerar att bygga upp en ny mötesplats mellan husen, i form av bänkar och bord samt grillplats. Vi ska också 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 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. 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 förnyring 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. Bra att veta är att vi inte äger all mark och träd i området, utan vissa delar ansvarar kommunen för. Där försöker vi påpeka behov av trädbeskrning etc.

TRYGGHET

2020: Vi har satt upp ny utebelysning samt en belysningsmast vid parkeringen.

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

UNDERHÅLL & INVESTERINGAR

2020: Utemiljön i området, som vi nämnt under utemiljö och trygghet.

2021: Mötesplatsen.

KÄLLSORTERING

2020: Tack för er insats med källsorteringen! Vi har rondat kontinuerligt flera gånger i veckan för att se till att kärlden töms som de ska och att miljöbodarna är i ett bra skick. Det blir snabbt överfullt i kärlen 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.

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