



DET BLIR JUL ÄVEN I ÅR!

Det är minst sagt märkliga tider vi lever i. Plötsligt dök det upp, coronaviruset covid-19, och ställde i stort sett allt på sin spets. Vi har fått jobba annorlunda för att inte utsätta dig som hyresgäst eller våra medarbetare för någon risk. Redan nu måste jag **tacka alla för förståelse**, för att vi delat på ansvaret, och för att vi tillsammans gjort det möjligt för oss att utföra vårt uppdrag – att se till att alla kan ha ett tryggt och trivsamt hem.

Vi har inte kunnat utföra alla reparationer och allt underhåll då vi inte har kunnat gå in, eller hem till alla. Att inte utsätta någon för onödig smittorisk var viktigare. **Ni hyresgäster har varit föredömliga.** Tack för det. En negativ effekt blev begränsningarna i alla viktiga aktiviteter i våra områden. Den dialogen har vi verkligen saknat. Men vi hoppas kunna återuppta det under nästa år.

Mitt i allt detta genomförde vi vår årliga **kundundersökning**. 2 785 hyresgäster svarade och berättade hur vi skötte oss. Omdömet och betyget ni gav var mycket positivt, men gav oss också tips och önskemål på sådant vi kan göra bättre.

Håll i, håll ut, håll avstånd och jag lovar – det blir en jul även i år. Med förhoppning om ett bättre 2021. **God Jul och Gott Nytt År.**

Gunnar Boquist, vd



Trygghet och säkerhet i fokus

Varje år skickar vi ut en kundundersökning för att få en bättre bild av hur våra hyresgäster trivs i området och vad vi kan förbättra.

– Trygghet och säkerhet är mycket viktiga frågor både för våra hyresgäster och för oss, säger Krister Gunnarsson.

Krister Gunnarsson har arbetat som bovärd i området i sex år. Till sin hjälp har han bovärdarna Bylent Halili, Marko Kivelä och områdesansvarig Olavi Järvinen.

– Att arbeta som bovärd är fantastiskt, inte minst variationen i arbetet och möjligheten att fritt planera upp sin dag. Man vet aldrig vad som dyker upp!

Krister ansvarar för nära 300 lägenheter samt yttre skötsel. Det gör att han får en nära kontakt med hyresgästerna.

– Det påverkar i högsta grad resultatet. Hyresgästerna vet att de kan komma fram

till mig och berätta vad de vill förbättra och vi bidrar dessutom med trygghet i området.

SATSNING PÅ TRYGGHET OCH SÄKERHET

Just tryggheten är i starkt fokus.

– Det är alltid utmanande med fastigheter mitt i centrum. Vi arbetar med elektroniska kodlås och taggssystem men vi behöver även hyresgästernas hjälp så att obehöriga inte kommer in i trapphusen och på gårdarna. Det här är ett ständigt pågående arbete, säger Krister.

Bättre är det med betygen på tvättstugorna och att det är rent och snyggt på gårdarna.

– Jag är nogna med att det alltid finns städmaterial i tvättstugorna och vi plockar skräp på gårdarna tre gånger i veckan. Det märks att hyresgästerna uppskattar vårt arbete! avslutar Krister.

NÄR DU VILL
NÅ OSS.



Jour: Vid akuta ärenden efter kontorstid ringer du 011-21 16 00 så blir du kopplad till SOS fastighetsjour.

Besök oss också på: hyresbostader.se eller facebook.com/hyresbostader

BOTORGET

Telefon: 011-21 16 00

Bokade besök: Sankt Persgatan 78-80

E-post: kundtjanst@hyresbostader.se



HYRESBOSTÄDERS KUNDUNDERSÖKNING 2020

Svar från boende i Centrum Öst:

SERVICEINDEX

84,4%

NÖJDA / MYCKET NÖJDA

(TA KUNDEN PÅ ALLVAR, RENT OCH SNYGGT, TRYGGHET OCH HJÄLP NÄR DET BEHÖVS)

Hela Hyresbostäder **84,6%**
Bostadsbolag hela landet **81,2%**

PRODUKTINDEX

75,2%

NÖJDA / MYCKET NÖJDA

(LÄGENHETEN, UTEMILJÖN OCH ALLMÄNNA UTRYMMEN)

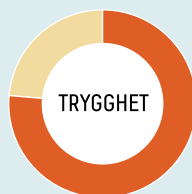
Hela Hyresbostäder **76,7%**
Bostadsbolag hela landet **77,3%**

TRYGGHET, BOSTAD OCH UTEMILJÖ – SÅ TYCKER DU OCH DINA GRANNAR.



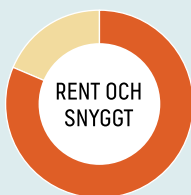
91,9%

Hela Hyresbostäder **91,8%**
Bostadsbolag Sverige **86,3%**



76,5%

Hela Hyresbostäder **78,7%**
Bostadsbolag Sverige **79,2%**



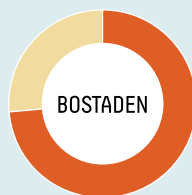
81,4%

Hela Hyresbostäder **80,8%**
Bostadsbolag Sverige **74,2%**



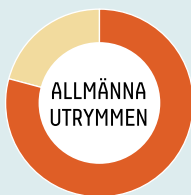
89,2%

Hela Hyresbostäder **89,2%**
Bostadsbolag Sverige **86,5%**



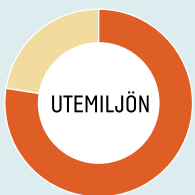
73,8%

Hela Hyresbostäder **74,1%**
Bostadsbolag Sverige **76,9%**



79,3%

Hela Hyresbostäder **84,8%**
Bostadsbolag Sverige **81,8%**



77,5%

Hela Hyresbostäder **77,6%**
Bostadsbolag Sverige **74,0%**

Diagrammen visar hur stor andel av Hyresbostädernas hyresgäster i ditt bostadsområde som är **nöjda** och **mycket nöjda** på respektive fråga.

Ni är mest nöjda med:

TELEFONTIDER:

96,8% nöjda

MÖJLIGHET ATT FÅ TVÄTTIDER:

95,7% nöjda

BEMÖTANDE VID SENASTE KONTAKTEN:

94,1% nöjda

Ni är minst nöjda med:

UNDERHÅLL:

60,0% nöjda

TRAFIKMILJÖN I OMRÅDET:

62,8% nöjda

TEMPERATUR VINTERTID:

55,0% nöjda



VAD GÖR VI MED RESULTATET? Vi ökar tillsynen av källare och vindar för tryggare områden. Översyn av belysning ute och inne i fastigheterna för ljusare områden. Möjlighet att vara mer utomhus med fler bänkar och bord där det behövs. Renare och snyggare med regelbunden sanering av miljörum.

OMRÅDESKONTORET INFORMERAR

TACK FÖR ATT NI SVARAT!

Det är viktigt att du som bor hos oss trivs och har en bra hemkänsla. Därför betyder ditt och dina grannars svar i kundundersökningen mycket för oss. Det är de som ligger till grund när vi bestämmer vad vi ska förbättra i våra områden. Vi är så tacksamma för att 70,8% av er har tagit tid att svara.

Vi på områdeskontoret finns här för dig. Tveka inte att höra av dig om vi kan hjälpa dig med något!



Olavi Järvinen
Områdesansvarig



Marko Kivelä
Bovärd



Bylent Halili
Bovärd



Krister Gunnarsson
Bovärd

DU ÄR HEMMA
HYRESBOSTÄDER