



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



Nyproduktion ger nya möjligheter

Årets kundundersökning visar att våra hyresgäster trivs i Skärblacka. Men det finns alltid saker som kan bli bättre.

– Vi ser bland annat att vi behöver se över tryggheten på Stationsvägen, säger områdesansvarig Lars Axelsson.

Varje år gör vi en kundundersökning för att få en bättre bild av hur våra hyresgäster trivs hos oss och vad vi kan förbättra.

– Resultatet från undersökningen analyseras och vi är särskilt tacksamma över fritextsvaren som hjälper oss att prioritera de frågor hyresgästerna anser vara viktiga, förklarar Lasse.

SER ÖVER TRYGGHETEN PÅ STATIONSVÄGEN

– Vi ser att boende upplever minskad trygghet. Det har vi tagit på stort allvar

och ser över hur vi kan arbeta vidare med detta. Vi har bland annat tagit ner buskarna, eftersom många ville kunna se barnen i lekparken.

Nyproduktionen i Skärblacka innebär även nya möjligheter för de boende i området. Mellan nybygget och Stationsvägen finns nämligen en yta som ska ses över.

– Under våren bjuder vi in till dialogmöte med nyinflyttade samt boende på Stationsvägen och Sågvägen 1-5 för att diskutera hur vi använder ytan på bästa sätt.

Kundundersökningen visar även att hyresgästerna är nöjda över kontakten med oss och att de får hjälp när det behövs. – Det är vår bovärd Mattias Blomgrens förtjänst, han är vårt ansikte utåt. Det är mycket glädjande att läsa! avslutar Lasse.

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 Skärblacka:

SERVICEINDEX

82,1%

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

75,5%

NÖJDA / MYCKET NÖJDA

(LÄGENHETEN, UTEMILJÖN OCH ALLMÄNNA UTRYMMEN)

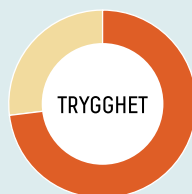
Hela Hyresbostäder **76,7%**
Bostadsbolag hela landet **77,3%**

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



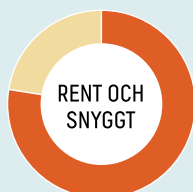
90,8%

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



73,2%

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



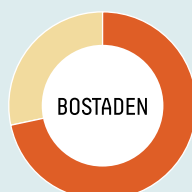
77,6%

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



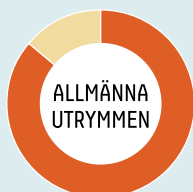
90,3%

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



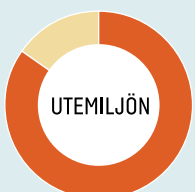
71,8%

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



86,2%

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



84,8%

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

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

Ni är mest nöjda med:

KOMMA FRAM PÅ TELEFON:

100% nöjda

MÖJLIGHETEN ATT FÅ TVÄTTIDER:

97,6% nöjda

FELANMÄLAN:

96,2% nöjda

Ni är minst nöjda med:

UNDERHÅLL:

40,4% nöjda

TEMPERATUR VINTERTID:

52,9% nöjda

STÄDNING AV GROVSOPRUM:

54,3% nöjda

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!



Lars Axelsson
Områdesansvarig



Camilla Mazetti
Områdesansvarig



Mattias Blomgren
Bovärd



VAD GÖR VI MED RESULTATET? Vi rensar upp den vildvuxna ytan på Stationsvägen för ett **snymmare, tryggare område**. Vi **jobbar mer effektivt** med störningar och hyresgäster som inte sköter sig. Vi vill behålla den höga servicenivån som vi har i Skärblacka.

DU ÄR HEMMA
HYRESBOSTÄDER