



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



Ökad tillgänglighet med nytt områdeskontor

Årets kundundersökning visar att våra hyresgäster trivs i området. Men det finns alltid saker som kan bli bättre. Bland annat efterfrågas bättre information och att vi ska bli mer synliga i området. Framåt årsskiftet öppnar vi därför ett nytt, mer centralt beläget områdeskontor.

Varje år skickar vi ut 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 vilka frågor hyresgästerna anser vara extra viktiga, förklarar områdesansvarig Maria Gilengren Wassberg.

NYTT OMRÅDESKONTOR TILL ÅRSSKIFTET

Framförallt efterfrågas tydligare information och mer synlighet från områdes-

ansvariga och bovärdar ute i husen och på gårdarna samt att nuvarande områdeskontor ligger lite undanskymt.

– Att flytta områdeskontoret är en konkret åtgärd som gör oss mer synliga och det blir lättare att besöka oss. Kontoret kommer att ligga på Bergslagsgatan 36. Det blir mer centrerat i ett område som i övrigt är ganska utspritt. Vi hoppas flytta in framåt årsskiftet och kommer informera våra hyresgäster när de är välkomna att besöka oss! säger Maria.

ARBETAR VIDARE MED HYRESGÄSTERNAS ÖNSKEMÅL

Att gå hyresgästernas önskemål till mötes i största möjliga mån är viktigt.

– Vi ser över hur vi kan öka tryggheten i trapphus och innergårdar, vi inventerar miljörum och andra utrymmen och ser över växtligheten på innergårdarna. Dessutom ser vi till att förbättra informationen till våra hyresgäster, avslutar Maria.

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 Norr:

SERVICEINDEX

83,2%

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

71,0%

NÖJDA / MYCKET NÖJDA

(LÄGENHETEN, UTEMILJÖN OCH ALLMÄNNA UTRYMMEN)

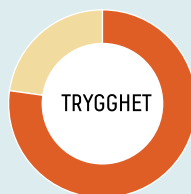
Hela Hyresbostäder **76,7%**
Bostadsbolag hela landet **77,3%**

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



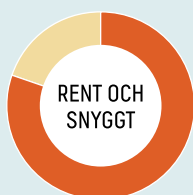
87,3%

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



77,8%

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



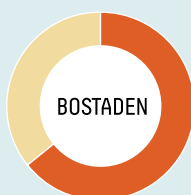
80,4%

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



87,3%

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



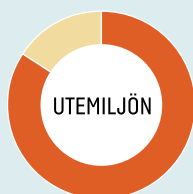
64,2%

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



79,3%

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



84,4%

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:

BESÖKSTIDER:

98,1% nöjda

MÖJLIGHETEN ATT FÅ TVÄTTIDER:

96,9% nöjda

BEMÖTANDE VID SENASTE KONTAKTEN:

96,8% nöjda

Ni är minst nöjda med:

UNDERHÅLL:

43,6% nöjda

TEMPERATUR VINTERTID:

49,4% nöjda

VENTILATION:

50,7% 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!



Kristofer Andersson
Områdesansvarig



Maria Gilengren Wassberg
Områdesansvarig



Pontus Jakobsson
Bovärd



Markus Andersson
Bovärd



Patrik Björk
Bovärd



VAD GÖR VI MED RESULTATET? Flyttar områdeskontoret mer centralt för att komma närmare hyresgästerna. Rent, snyggt och tryggt med ökad information kring källsortering i området. Vi beskär träd och buskar för bättre siktlinjer och ökad trygghet.

DU ÄR HEMMA
HYRESBOSTÄDER