



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 trivsel viktigt i centrum

Årets kundundersökning visar att våra hyresgäster trivs i området. Serviceindex har de tre senaste åren ökat med över tio procent! Men det finns alltid saker som kan bli bättre.

– En av de åtgärder vi tittar närmare på är tryggheten, förklarar områdesansvarig Jan Petersson.

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 analyseras och fritextsvaren är en mycket viktig del för att kunna prioritera vilka frågor hyresgästerna ser som extra viktiga.

ÖKAD SATSNING PÅ TRYGGHET

Tryggheten behöver förbättras i vissa fastigheter. Därför kommer Hyresbostäders bosociala avdelning att göra besök

i utvalda hus under året för att ta reda på vad det beror på. Syftet är att få veta om det är en allmän otrygghetskänsla eller om det när något specifikt som bör förbättras i våra fastigheter.

Förutom tryggheten fortsätter Janne tillsammans med bovärdarna Mensur Reckovic, Malek Korkis och Johan Andersson att arbeta vidare med hyresgästernas förslag på förbättringsåtgärder.

– Vi skapar till exempel nya uteplatser på Hospitalsgatan 40 och S:t Persgatan 78 och ser över bord och bänkar på Nygatan 78-80. Dessutom kommer vi att måla källargolv och trapphus där det behövs. Taggar monteras på entrédörrar och källare. Elektronisk bokning införs på S:t Persgatan 73-75. Vi får hela tiden in förbättringsförslag som vi försöker att åtgärda. Det är jag och bovärdarna mycket tacksamma för, säger Janne.

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:

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

71,9%

NÖJDA / MYCKET NÖJDA

(LÄGENHETEN, UTEMILJÖN OCH ALLMÄNNA UTRYMMEN)

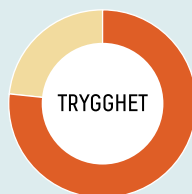
Hela Hyresbostäder **76,7%**
Bostadsbolag hela landet **77,3%**

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



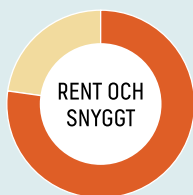
91,7%

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



76,7%

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



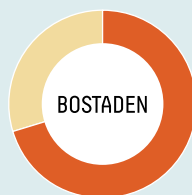
77,3%

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



88,2%

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



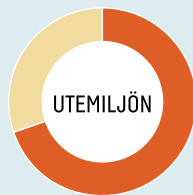
70,4%

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



82,4%

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



69,8%

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:

KONTAKT MED HYRESBOSTÄDER:

95,5% nöjda

BEMÖTANDE AV REPARATÖREN:

93,8% nöjda

FELANMÄLAN:

93,3% nöjda

Ni är minst nöjda med:

UNDERHÅLL:

50,5% nöjda

TRAFIKMILJÖN I OMRÅDET:

56% nöjda

TEMPERATUR VINTERTID:

58% nöjda

OMRÅDESKONTORET INFORMERAR

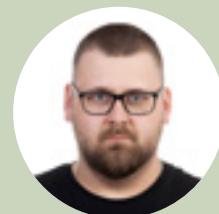
TACK FÖR ATT NI SVARAT!

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!



Jan Petersson
Områdesansvarig



Mensur Reckovic
Bovärd



Malek Korkis
Bovärd



Johan Andersson
Bovärd

VAD GÖR VI MED RESULTATET? Rent och snyggt när vi målar om källare fastigheter som har behov. Utemiljön förbättras på Hospitalsgatan 40 och S:t Persgatan 78 med nya uteplatser. Ökad trygghet i fastigheterna och fler kontroller av utvalda miljörum. Nytt skalskydd med taggar och elektronisk bokning installeras på S:t Persgatan 73-75.

DU ÄR HEMMA
HYRESBOSTÄDER