

Känn igen oss som jobbar hos eller åt GöteneBostäder

En av de saker som blev tydlig för oss i kundenkäten 2020 var att våra hyresgäster tycker det kan vara svårt att känna igen bolagets personal. Likaså att man inte vet vilka entreprenörer vi köper tjänster av och som därför kan dyka upp på gården eller i lägenheten när något ska fixas.

Under de senaste 1-2 åren har en del personal bytts ut såväl inom vår förvaltning som i vår administration och kundmottagning. Dessutom har vi ju ett par säsongsanställda medarbetare varje sommarhalvår som ofta varierar mellan åren. Vi har i slutet av 2020 också sett över våra arbetskläder och tjänstejackor samt börjat använda en ny tjänstelegitimation. Nedan presenteras bolagets för närvarande kontinuerliga personal.



Christina Roy Michael Sandra Mattias Lisbet Magdalena Martin Ny tjänstelegitimation ID06.

Utöver sin egen personal handlar GöteneBostäder regelbundet upp entreprenörer inom bygg- rör-, målnings-, golv- och el-tjänster. Dessa kan variera mellan olika år och har ofta också en mängd olika medarbetare som jobbar i bolagets bostadsområden. Det är därför inte alltid så enkelt att hålla reda vilka som är verksamma hos oss. De företag som GöteneBostäder har ramavtal med för närvarande och som därför förekommer oftast är:



Utöver dessa kan också andra företag dyka upp på jobb i våra bostadsområden. Vilka det är kan variera men det som alltid gäller när din lägenhet ska besökas av GöteneBostäders egen personal eller en anlitad hantverkare är att denne ska kunna legitimera sig. Om du är osäker på om en person är behörig att utföra ett arbete i din lägenhet kan du alltid kontakta GöteneBostäder och kolla med oss så att allt är i sin ordning.

Viktigt angående studsmattor och bassänger i våra områden

Enligt lagen är det fastighetsägaren som ansvarar för att det som ställs upp i bostadsområden inte riskerar orsaka skada på människor eller egendom. Därför kan GöteneBostäder tyvärr inte tillåta att våra hyresgäster eller andra personer ställer upp studsmattor eller badbassänger på våra fastigheter.



Att studsmattor och badbassänger inte får ställas upp i bostadsområdena eller på den tomt man hyr är en praxis som följs av de flesta hyresvärdar. Även om man själv aldrig sett en studsmatta fara iväg över stock och sten när det blåser så händer detta flera gånger årligen, ibland med allvarliga personskador som följd. Likaså finns en uppenbar risk för drunkningstillbud, även i mindre bassänger, om oturen är framme och ett barn eller någon annan skulle trilla i. Vi måste därför vara tydliga med att sådan utrustning inte får förekomma på våra gårdar.

En hälsning från Martin



Jag hoppas att alla våra hyresgäster just nu unnar sig att njuta av våren. Men framför allt att den blöta filt av pandemirestriktioner, som alltför länge legat över oss alla, inte påverkar vardagen mer än nödvändigt. Från bolagets sida känner vi av att livet under det senaste året inte alltid varit på topp bland våra kunder, men håll ut - det blir bättre!

Restriktionerna har ju inneburit att vi inte kunnat vara så närvarande i bostadsområdena som vi skulle önska. Och detta kommer tyvärr fortsätta ett tag till som det ser ut nu. Bostadsmöten kommer kunna bli aktuella tidigast i slutet av sommaren men tyvärr kanske senare än så. Och vi vill be alla att undvika besök i vår kundmottagning. Men vi finns givetvis tillgängliga via e-post och telefon.

Vad gäller serviceanmälningar så agerar vi i första hand på akuta fel i lägenheterna. Då menar vi sådant som kan innebära fara för liv eller att lägenheten eller fastigheten i övrigt riskerar att skadas. Exempelvis åtgärdas allvarliga fel i elutrustning, trasiga kylskåp, stopp i avlopp eller vattenläckor snarast möjligt. Jag vill särskilt trycka på vikten av att försöka undvika att vara hemma när våra reparatörer besöker din lägenhet. Givetvis följer vi rekommendationerna vad gäller handhygien samt att så långt det är möjligt använda munskydd och/eller visir. Men om du måste vara hemma, vistas om möjligt i ett annat rum än den person som gör jobbet.

Enklare problem som anmälts, liksom ytskiktsreivering och vissa standardhöjande åtgärder kommer tyvärr i de flesta fall få vänta ytterligare ett tag. Men när du väl gjort en serviceanmälan eller en beställning så kan du lita på att den finns kvar i vårt ärendehanteringssystem och vi kommer att beta av allt som fått vänta, så småningom och i tur och ordning.

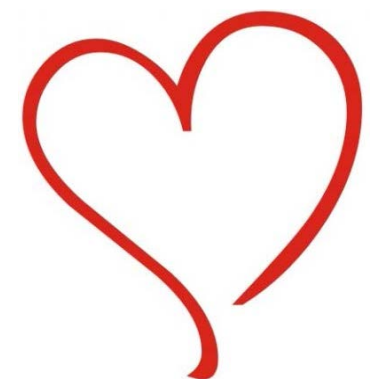
Jag vill också slå ett slag för att verkligen utnyttja den möjlighet till vaccination som nu successivt erbjuds av samhället, efter den plan som finns. Ju snabbare så många som möjligt av oss får ett skydd mot covid-19, desto större är chansen att hindra smittspridningen och därmed hindra att nya mutationer uppstår som kan förvärra och förlänga denna pina för oss alla. För egen del tvekar jag inte att ta sprutan när det väl blir min tur.

Bolagets personal och jag vill önska alla våra kunder en fortsatt skön vår. Nu fortsätter vi ta hand om varandra genom krisen.

Martin Sohlberg, vd
AB GöteneBostäder



Under våren blommar det vackert i våra bostadsområden



Håll i och håll ut – vi fortsätter ta hand om varandra!

Resultatet från kundenkäten 2020

Under vintern kom resultatet från den kundenkät vi genomförde i samarbete med AktivBo under hösten 2020. Denna skickades ut till alla våra bostadshyresgäster och 56,7 procent valde att svara.

Ökade produkt- och serviceindex

Jämfört med den förra enkäten, som genomfördes 2018, höjer GöteneBostäder sig vad det gäller såväl produkt- som serviceindex. Dessa två index beskriver dels hur våra lägenheter, fastigheter och utemiljöer respektive dels hur vår personliga service gentemot hyresgästerna upplevs av er som är våra kunder. Samtidigt befäster bolaget sin ställning nationellt och vårt resultat befinner sig som helhet bland de övre 25 procenten i förhållande till jämförbara svenska företag.

Pandemins påverkan på undersökningen

Att GöteneBostäder ökar vad gäller serviceindex hade vi nog inte väntat oss med tanke på att den pågående pandemin tvingar oss att prioritera i första hand akuta fel i lägenheterna. Men kanske är alla medvetna om de annorlunda förutsättningarna och kan acceptera detta när läget är som det är?

Stora satsningar på underhåll under 2020

Att vi dessutom ökar vad gäller produktindex var dock mer väntat med tanke på de relativt stora resurser vi kunnat lägga på underhåll av våra fastigheter under 2020. Och då är det ju framför allt sådant underhåll som vi kunnat göra i lägenheterna som märkts mest bland våra hyresgäster. Det är ju naturligt att exempelvis nya tapeter, nytt yttskikt i badrum och nya vitvaror märks mer för våra kunder än om vi byter fläktaggregat och värmeväxlare eller lägger om tak, även om allt detta är viktigt för att boendet hos oss ska fungera. Att vi sedan skulle vilja göra ännu mer är en annan sak och då är det givetvis ekonomin som är styrande för vad som kan göras. Där ställs vi inför ständiga prioriteringar för att så långt som möjligt göra rätt sak på rätt plats och i rätt tid.

Analys och ny handlingsplan

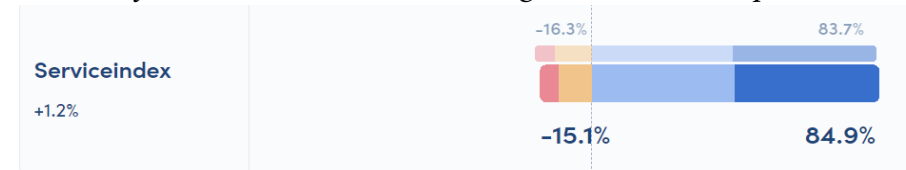
Vi har under vintern lagt en hel del tid på att analysera resultatet och skapa en handlingsplan för vårt förbättringsarbete och är nu i full gång med att beta av denna, läs mer om det till höger på detta uppslag!

Ett stort tack – nu jobbar vi vidare!

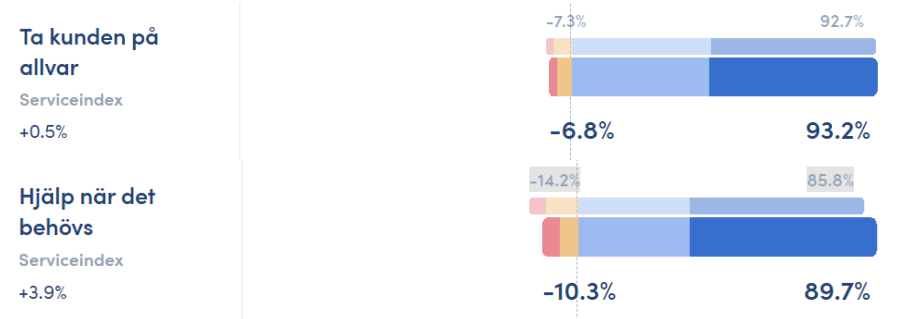
Vi på GöteneBostäder vill vi bara ödmjukt tacka alla er som genom denna enkät visat att ni redan har ett stort förtroende för oss och att ni vill hjälpa oss att bli ännu bättre i framtiden!

Serviceindex 2020

Resultatet från 2018 är den smala och något "dimmade" stapeln.



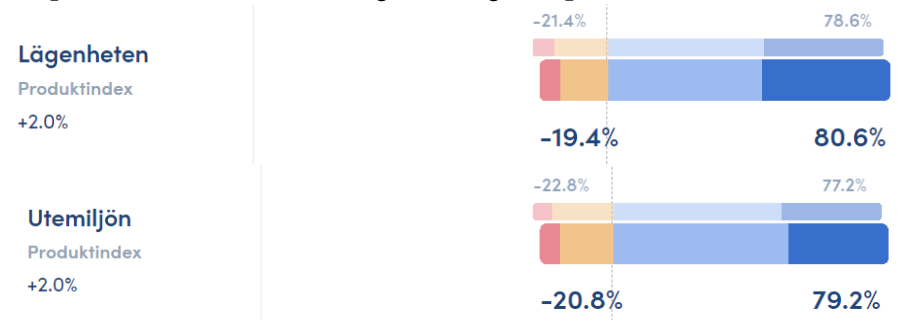
Ett par delresultat från de frågor som gäller serviceindex:



Produktindex 2020

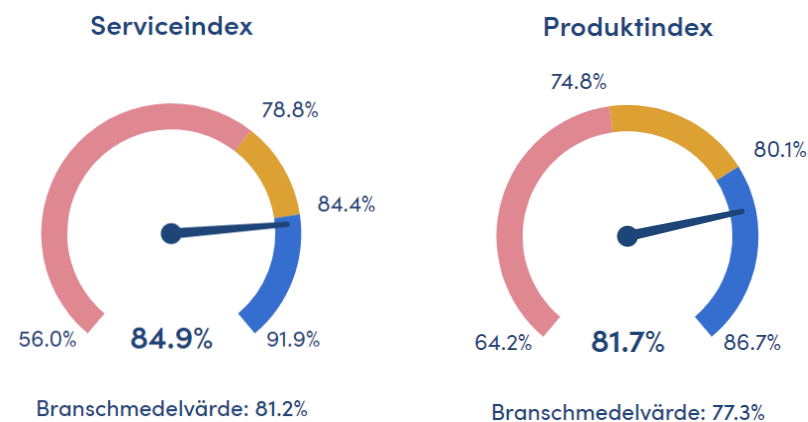


Ett par delresultat från de frågor som gäller produktindex:



Benchmark Sverige 2020

Så här står sig GöteneBostäders index i förhållande till jämförbara bostadsföretag i Sverige. Nålen visar vår placering, rött=nedre 25 %, gult=mittre 50 %, blått=övre 25 % av deltagande företag.



Vår handlingsplan efter kundenkäten 2020

Även om vi fått ett enkätresultat som innebär att våra index ökar finns det givetvis saker som kan bli bättre i våra fastigheter och i våra kunders hem.

Liksom efter den förra enkäten har GöteneBostäders samtliga medarbetare hjälpts åt att analysera resultatet för att avgöra vilka utvecklingsområden som är mest efterfrågade av våra kunder. Detta är nu samlat i en handlingsplan som vi kommer arbeta med till och med juni 2022 och i slutet av sommaren samma år kommer nästa kundenkät skickas ut för att se hur vi lyckats med detta.

Sådant vi kommer jobba särskilt med framöver

Från många svar i enkäten kan vi redan från början se vad som kan bli bättre och bilda oss en uppfattning om hur vi behöver jobba med det. Andra svarsdelar visar på att saker och ting behöver utvecklas men det är inte lika solklart vad och hur. Här kommer vi ta med de olika frågorna till kommande bostadsmöten, beroende på hur pandemin fortsatt utvecklar sig. Detta är frågor som vi främst kommer jobba särskilt med enligt handlingsplanen:

Förrådens/källarnas städning/trygghet, att hålla soputrymmena rena och fräscha, information om källsortering, fortsatt lägenhetsunderhåll, utformning och städning av trapphus och entréer, inomhusklimat sommar respektive vinter, utemiljöer inklusive belysning och trygghet, ljudmiljö och störningar, den bostadsnära trafikmiljön, känna igen bolagets och entreprenörers personal, städning och skötsel av gemensamma tvättstugor.

Vissa delar har vi redan hunnit göra, andra är påbörjade och ytterligare några kommer vi dra igång senare. Vad gäller just hur tvättstugorna och avfallshanteringen fungerar så är ju det en fråga som hela fastighetsbranschen kämpar med. Här bär inte minst alla våra hyresgäster själva ett stort ansvar. Men vi hoppas kunna hjälpa till genom att göra det mer lätt att göra rätt.

Du kan utöva inflytande i ditt boende på många sätt

Genom att aktivt arbeta med våra enkäter och bostadsmöten bjuder GöteneBostäder in dig som är hyresgäst att utöva inflytande i ditt boende. Men kom ihåg att du också alltid kan ta direktkontakt med oss för att framföra och diskutera dina synpunkter samt förbättringsförslag. Det är så vi tillsammans hela tiden kan ta boendet och hemkänslan hos oss några steg framåt.

Från GöteneBostäders sida hälsar vi dig välkommen med dina idéer och ditt engagemang!