

# Du påverkar ditt boende!

*"Det skulle vara bra med en grillplats"*

*"Vänliga, tillmötesgående och korrekta"*

*"Vi hör tydligt hissen"*

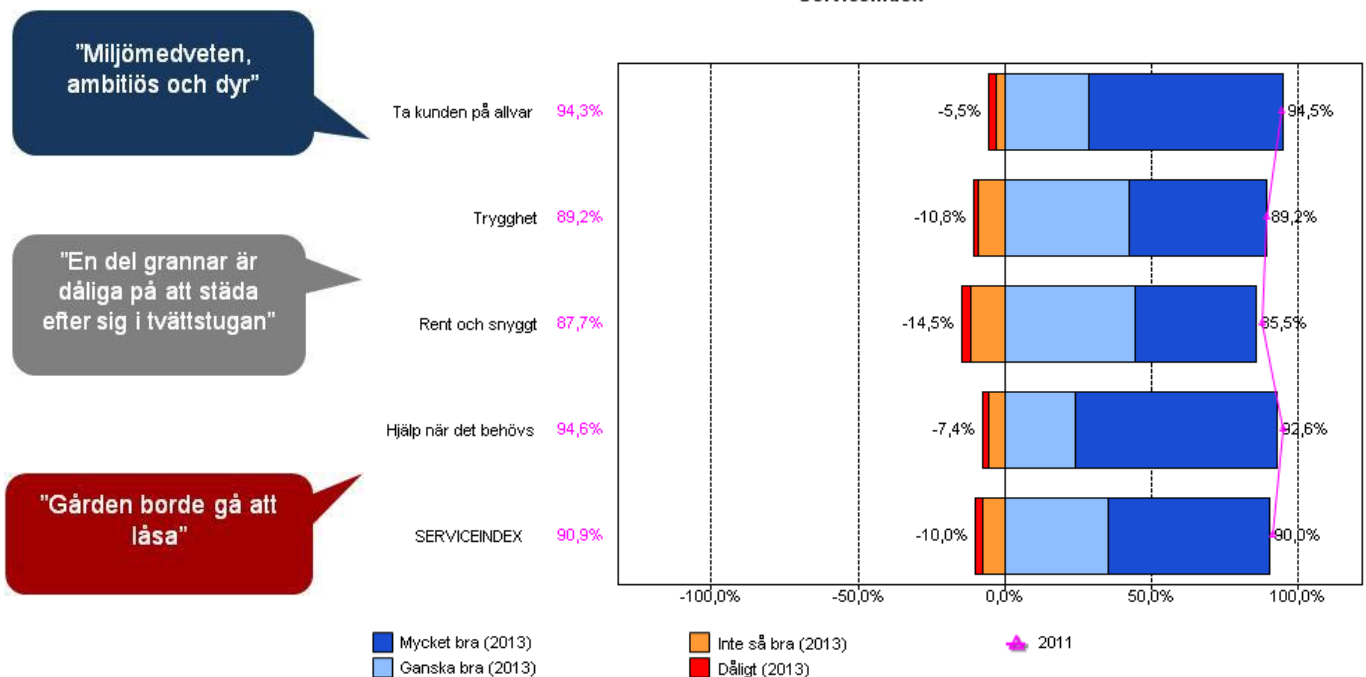
Under hösten 2013 genomfördes en undersökning för att ta reda på hur du som hyresgäst uppfattar Saxborn Fastigheter som förvaltare och värd. Undersökningen är ett viktigt verktyg i vårt arbetet med att ge dig ett ännu bättre boende. Här har du möjlighet att anonymt framföra åsikter och påverka er boendekvalitet! Vi tackar alla som deltog för de värdefulla synpunkterna!

I utskicket finner du en sammanfattning av resultatet av Saxborn Fastigheters samtliga fastigheter samt specifika åtgärder i just din fastighet.

## Högt serviceindex och god grannsämja

Frågorna som ni svarade på i enkäten delas in i grupper. När det gäller servicefrågor är det: Ta kunden på allvar, Trygghet, Rent och snyggt och Hjälp när det behövs. De bildar tillsammans Serviceindex. De blå staplarna i diagrammet är positiva svar och de röda är negativa.

Staplarna nedan visar resultatet för samtliga 10 fastigheter i vårt bestånd. Det totala serviceindexet blev vid 2013 års undersökning hela 90% vilket vi är mycket stolta och glada över. Dock finns det utrymme för förbättringar som du läser mer om på sida 4.



**Ta kunden på allvar** – Vi får höga resultat på bemötande då 96,1% är nöjda med bemötandet vid felanmälan och 98,4% tycker att förvaltningspersonalen har god tillgänglighet. Dock tycker 16,9% av hyresgästerna att de ej fått åtgärder vidtagna efter önskemål och 95% är nöjda med informationen om vad som händer i och kring sitt boende.

**Tryggheten** – En god grannsämja främjar tryggheten. 86,6% av alla som har svarat på enkäten anser att kontakten med grannarna är ganska eller mycket bra. 94% känner sig trygga i sina trapphus, källare och sitt närområde. Endast 72,6% känner att förrådets säkerhet mot inbrott är ganska eller mycket bra.

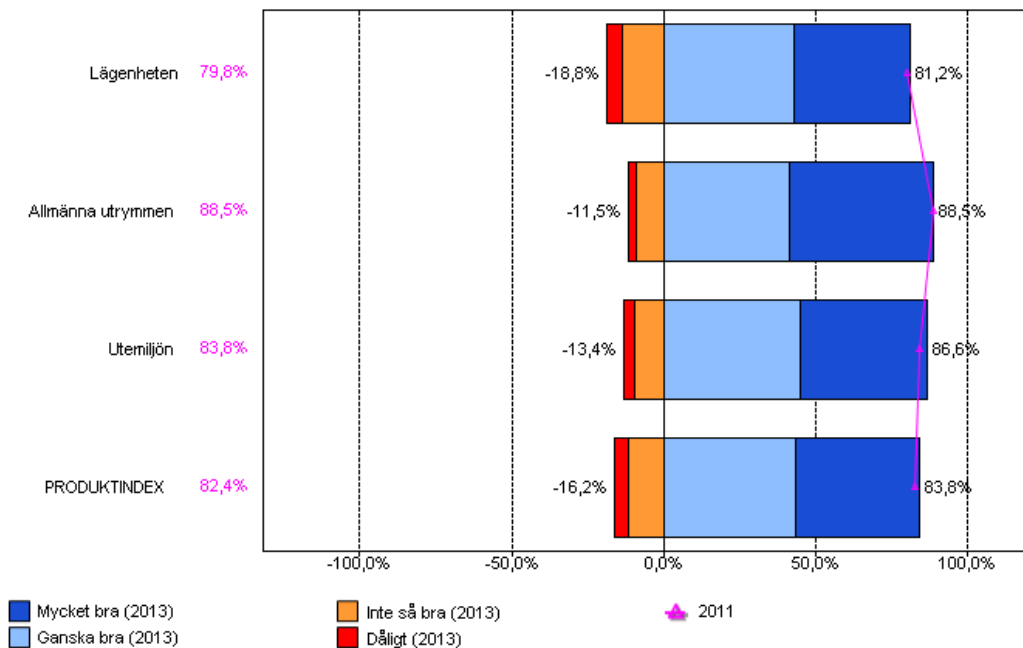
**Rent och snyggt** – 8 av 10 hyresgäster anser att städningen av trapphuset, tillsynen av källaren och städningen av tvättstugan är ganska eller mycket bra. 90,4% är nöjda med möjligheten till källsortering, dock är endast 7 av 10 nöjda med städningen av soprum/ sophus. 92% av hyresgästerna nöjda med skötsel och städning av gård och grönytor samt snöröjning och sandning vintertid.

**Hjälp när det behövs** – Av våra hyresgäster anser 96,1% att det är lätt att anmäla ett fel. 89,1% tycker att de har fått felet reparerat inom rimlig tid och 93,7% är nöjda med kvalitén på utförda arbetet. 9 av 10 är nöjda med hur entreprenören städade efter sig.

## Hyresgäster med hög trivsselfaktor

Era åsikter om Lägenheten, Allmänna utrymmen och Utemiljö bildar tillsammans Produktindex. Staplarna nedan visar resultatet för våra samtliga 10 fastigheter. Det totala produktindexet vid 2013 års undersökning blev 84%. Åtgärder för förbättringar för just din fastighet finner du på sida 4.

Produktindex



"Önskar bättre källsortering, tex. plast, metall, glas etc."

"Önskar underhåll i lägenheten kontinuerligt men fruktar hyreshöjning"

"Jag älskar min lägenhet, ljudet från vattnet, fåglarna, friheten, grönskan. Spa för själen"

**Lägenheten**- Trivseln i lägenheten är hög, hela 97,2% av de boende trivs ganska eller mycket bra i sin lägenhet och 83,8% är nöjda med lägenhetens utrustning. 7 av 10 av hyresgästerna är nöjda med lägenhetens underhåll och lägenhetens temperatur under sommarhalvåret. 35,2% är ej nöjda med lägenhetens ljudisolering.

**Allmänna utrymmen** – 94,9% trivs i trappuppgången och 9 av 10 anser att entréns utformning är ganska eller mycket bra. Angående tvättstugan upplever 89,6% att det är enkelt att få tvätttider och närmare 8 av 10 är nöjda med torkutrustningen. 83,8% upplever att de är nöjda med tvättstugans utrustning.

**Utemiljön** – 77,6% är nöjda med trafikmiljön i närområdet. Drygt 9 av 10 är ganska eller mycket nöjda med valet av blommor, buskar och träd. Närmare 9 av 10 är nöjda med tillgången på bänkar och bord. Hela 93,2% är nöjda med utformningen av närmaste utemiljö.

## Åtgärdsplan för Björcksgatan 42

Med utgångspunkt från era inkomna svar från enkätundersökningen har vi arbetat fram en åtgärdsplan för er fastighet. Följande åtgärder kommer vi att arbeta med under 2014-2015:

- Vårt mål är att du skall trivas i din lägenhet. Därför inbjuder vi till en frivillig inventering av din lägenhet där du tillsammans med vår förvaltare Peter Börjesson går igenom din lägenhet för att se om det finns behov av upprustning t.ex. nya tapeter och slipning av golv. Vid inventeringen har du även möjlighet att diskutera eventuella önskade standardhöjande åtgärder som t.ex. renovering badrum och kök. Separat inbjudan kommer i april 2014.
- För att öka trivseln, säkerheten och minska genomfarten på er innergård ser vi över möjligheten att installera en låst grind vid ingångarna till gården. Vi kommer att utöka sittmöjligheterna med ett picknickbord samt se över möjligheten att installera en fast grill. Dessa åtgärder planeras för 2015.
- För att förbättra dina möjligheter till sopsortering kommer vi under 2014 att se över möjligheten att utöka antal fraktioner i sophuset.
- Under våren 2014 kommer vi att se över grönytorna på innergården samt montera en fast grill. Då flertal önskar utemöbler året om kommer vi att utföra ett test vid tre fastigheter; Hjalmar Selandersgatan 2-4, Molinsgatan 9 samt Ättestigen 10, för att se hur möblerna klarar väder och vind.
- Sedan fastighetsrenoveringen 2010 har ett nyckelfritt entrésystem funnits. Detta är en god lösning för att förhindra ovälkomna besök i fastigheten. Vi vill informera att om strömbortfall skulle inträffa finns en batteribackup som träder i kraft så att det nyckelfria entrésystemet fortsätter att fungera.
- En uppställningsarm har monterats på källardörren som leder ner till cykelrummet för att förenkla upp- och nertagning av cyklar.

Forts.

- Vår policy kring värme och ventilation säger: "Målet är att hålla en temperatur om 21-22 grader i lägenheten under normala perioder då hyresgästen vistas i lägenheten. Vid enstaka tillfällen får det kallast bli 20 grader". Vanliga bostadshus har inget system för att kyla ner luften, vilket man naturligtvis ska ha i åtanke under riktigt heta sommardagar. Det finns däremot många åtgärder man som hyresgäst själv kan vidta för att hålla en bra inomhus-temperatur oavsett sommar som vinter. Dessa finner du enklast på vår hemsida [www.saxborn.se](http://www.saxborn.se) under fliken Om oss/Policys och rutiner. Hör gärna av dig till oss om du har några funderingar kring din lägenhets värme och ventilation.
- Vänligen respektera dina grannar genom att följa angivna tvättider och lämna tvättstugan ren och iordningställd. Använd tillhandahållet städset som finns i varje tvättstuga. Observera att städning av tvättstuga inte är inkluderat i er hyra utan städansvaret åligger hyresgästerna själva. Däremot hjälper vi er på traven genom månatlig storstädning samt veckovisa kontroller.
- Funderar du på en ny lägenhet inom beståndet? Denna söker du via Boplats Göteborg. Som intern sökande kan man ha företräde, läs mer på vår hemsida [www.saxborn.se](http://www.saxborn.se) under Om oss/ Policy och rutiner. Man säger då upp sitt befintliga avtal och tecknar ett nytt. Men eftersom man ofta väntar att säga upp befintligt avtal tills man tecknat ett nytt, drabbas man av dubbel hyreskostnad.

Jag som tar emot ditt samtal eller e-post heter:

**Vesna Pajic | Administratör**

"Det bästa med mitt jobb är att jag får träffa massor av glada människor. Jag tycker det är roligt att man får personlig kontakt med våra hyresgäster och entreprenörer. Mitt mål är att hyresgästerna känner sig hörda och får förtroende för oss."

