



Enkät ger välkomna synpunkter från kunderna

97 procent av de som besvarat AB Bostäders kundenkät är mycket eller ganska nöjda med sitt boende. Därmed tillhör AB Bostäder "topp tio" bland de cirka 70 bostadsbolag, som undersökt hur nöjda deras kunder är.

Men det är inte för att få beröm som kundundersökningen görs, utan för att få veta vad som kan åtgärdas så att ännu fler kunder blir riktigt nöjda med hur de bor.

– VI ÄR GLADA OCH STOLTA över att så många av våra kunder trivs och tycker att vi sköter oss på ett bra sätt. Men vi får inte glömma de negativa synpunkterna. Dessa tar vi till oss och har som vägledning för hur vi ska arbeta vidare, säger Gunilla Karlsson, uthyrningschef hos AB Bostäder och ansvarig för kundenkätens genomförande.

Den senaste kundenkäten genomfördes i våras. Drygt 1300 kunder (63 procent av alla lägenhetsinnehavare) besvarade enkät-

frågorna. Resultatet visar att 50 procent av kunderna är ganska nöjda med sitt boende, skötsel och service. Samtidigt är hela 47 procent mycket nöjda. Det ska jämföras med snittet bland övriga bostadsbolag som genomför undersökningen där andelen mycket nöjda kunder är 36 procent.

AMBITIONEN ÄR ATT FLER av de som är ganska nöjda ska bli mycket nöjda. En utmaning är tvättstugorna där missnöjet med städningen är stort.

– Vi funderar nu över hur vi ska förtydliga informationen, eftersom det är den som använder tvättstugan som ska städa efter sig, säger Gunilla Karlsson.

Bostäder kräver extra omtanke

Tänk vad mycket man skulle kunna berätta... sa jag när jag fick frågan om jag ville skriva några rader till den här spalten i Bomärket.

Fast det gör jag inte, förstås. Alltså berättar vad våra kunder har för önskemål, behov och skäl till att de vill flytta till oss eller byta till en annan lägenhet. Det är något som tillhör den privata sfären.

Som en av fyra som arbetar med uthyrningen hos AB Bostäder får jag möta massor av människor. Man kanske inte tror det men vi har varje dag ett stort antal förfrågningar om lediga lägenheter. Vid senaste månadsskiftet hade vi en handfull lediga lägenheter. Men det förekommer hela tiden en viss omflyttning, så det dyker alltid upp nya lägenheter som blir lediga.

Samtidigt är det en stor skillnad jämfört med för cirka 15 år sedan. Då fanns det mängder av tomma lägenheter, inte bara hos oss utan hos många bostadsföretag i hela landet. Då fick vi verkligen kämpa för att jaga kunder – vilket vi inte behöver i dag på samma sätt.

Oavsett efterfrågan anstränger vi oss alltid för att göra våra kunder nöjda. Det gäller både de som redan har sin lägenhet i något av AB Bostäders hus och de som söker en. Bostaden är en viktig del av människors liv och det kräver hög service och omtanke från oss som förvaltar husen.



Annelie Kliintebjer
Uthyrning
AB Bostäder

KVARTERSVÄRDAR OCH BOSTADSOMRÅDEN:

Patrick Inhammar

Landsbygden 144 lägenheter

Anders Wernersson

Hovbygatan m fl 152 lägenheter

Tina Högman

Annagatan 150 lägenheter

Lars-Göran "Lallan" Ekholm

Stenportsgatan m fl 173 lägenheter

Peter Green (nytt område)

Målareregatan m fl 165 lägenheter

Klas-Arne "Nicko" Karlqvist

(nytt uppdrag)

Fönsterrenovering och snickeriarbeten

Erik Renström

Västgötagatan m fl 158 lägenheter

Björn Nordström (nytt område)

Rådagatan m fl 178 lägenheter

Bengt Ågren

Kvarnegårdsgatan m fl 125 lägenheter

Niklas Wallgren

Esplanaden, Hästhagsvägen 184 lägenheter

Bo-Göran Rådberg

Stakegatan m fl 125 lägenheter

Jimmy Andréén

Del av Margretelund 148 lägenheter

Stefan Tuomainen (nyanställd)

Prostgatan, Floragatan mfl 186 lägenheter

Marianne Svanqvist

Del av Margretelund 140 lägenheter



Populära kvartersvärdar fyller tio år

Nu byter flera av dem områden

Så här ser de ut! AB Bostäders populära kvartersvärdar. Ett glatt gäng med nöjda kunder som sitt viktigaste uppdrag.

Det blåser snålt i novemberkylan när kvartersvärdarna beordras ut på ett annorlunda uppdrag. Fotografering på gräsmattan vid några av AB Bostäders fastigheter på Solhagsvägen.

Men ingen klagar. Tvärtom vet alla att de är både redskapet och symbolen för kundservice.

– **DET HANDLAR INTE BARA** om att se till att varje bostadsområde är i gott skick och hjälpa de som bor där med

reparationer och liknande. Lika viktigt är att vi finns på plats i respektive område, att vi syns och är tillgängliga på telefon. Det ger en social trygghet som vi vet att många uppskattar, säger kvartersvärden Jimmy Andréén.

Av kvartersvärdarna har flera varit trogna sitt arbete under många år. Den genomsnittliga anställningstiden är sex år. Några har varit med ända sedan kvartersvärdarna infördes för tio år sedan. Då sammanfördes arbetsuppgifter, som

tidigare var uppdelade på flera personer med olika kompetens, till uppdraget som kvartersvärd med totalansvar för skötseln av respektive bostadsområde.

DÄREMOT ÄR DET INTE säkert att kvartersvärdarna funnits i samma bostadsområde hela tiden. Ett sätt att hålla servicenivån på topp är nämligen att byta bostadsområde.

– Det ger ofta en nytändning. Omväxling behövs ibland och minskar risken för

att man som kvartersvärd blir ”hemma-blind” för brister som kan finnas, berättar Gunilla Karlsson, uthyrningschef.

Ett par sådana byten har genomförts nu under hösten. På plats finns även en nyanställd kvartersvärd, Stefan Tuomainen.

Ytterligare en förändring kommer i vår då Marianne Svanqvist går i pension. Hennes efterträdare söks just nu.

Som för alla AB Bostäders kvartersvärdar gäller att serviceanda och trevligt sätt väger tyngst!

Hjälpsamma grannar fixade tipp-turen

Att bli av med skräp, som inte får slängas i AB Bostäders miljöstationer, är inte så enkelt för alla. Saknar man bil blir det genast ett helt projekt!

I bostadsområdet kring Annagatan tog den lokala hyresgästföreningen därför ett initiativ och arrangerade tipp-turen lördagen den 27 oktober.

– Vi ville hjälpa till, samtidigt som vi såg att erbjudandet skulle kunna bidra till bättre ordning vid våra miljöstationer, säger Viveca Johansen i hyresgästföreningen.

Mer än två kärror (som AB Bostäder ställde upp med) fylldes under ett par förmiddagstimmar. Avfallet kördes sedan till kommunens återvinningscentral vid Kartåsen. Uppskattningen var så stor att tipp-turen säkert kommer igen.



Ge och ta-lokalen öppen måndag – fredag 16-19 lördag – söndag 10-13

Du vet väl att AB Bostäder har en lokal i källaren på Prostgatan 4 (infart från Floragatan) där du kan bli av med möbler och prylar du inte längre vill ha, men som är för bra för att slänga. I Ge och ta-lokalen hittar grejerna snabbt nya ägare.

Ge och ta-lokalen är en idé inom ramen för AB Bostäders miljöarbete. Återanvändning är ett sätt att minska miljöpåverkan.



MED PASSION FÖR SKOR

Att Sevale Lindqvist tycker om skor är uppenbart. Men det var inte bara därför hon för snart två år sedan öppnade sko- och accessoarbutik på Mellbygatan i Lidköping, i samma hus som AB Bostäder har sitt kontor.

– Jag tycker om att hjälpa människor. Och jag vet vad sköna skor betyder för välbefinnandet, säger Sevale, eller Vali som hon kallas, ett smeknamn som också gett namn åt butiken.

Honnörsord är moderiktigt – och bra för fötterna. Det har gjort att Vali fått kunder långväga ifrån och även rekommenderas av ortopedier och fotspecialister.

– Ryktet har spridit sig, säger Vali nöjt.

Nöjd är Vali också med att kunna köpa nästan hela sortimentet från Slovenien, hennes gamla hemland.

– Där finns stor produktion av skor och väskor i skinn och det är väldigt roligt att kunna köpa därifrån.

10 PROCENT RABATT HOS VALI FÖR AB BOSTÄDERS KUNDER. GÄLLER PÅ HELA SORTIMENTET HÖST/VINTER 2007 OCH VÅR/SOMMAR 2008 TILL ORDINARIE PRIS. TA MED DENNA TIDNING OCH VISA UPP I BUTIKEN.



ÖPPEN FÖRSKOLA FÖR ALLA

I genomsnitt besöker 175 föräldrar och barn varje vecka Humlans öppna förskola på Margretelundsgatan. Tre sammanslagna lägenheter fungerar perfekt som träffpunkt och mötesplats.

– Vi är mer än nöjda med både lokalen och läget. Det är lättillgängligt för de flesta och det är viktigt när man ska transportera sig med barn, säger Kerstin Söder, förskollärare för Humlans öppna förskola.

Öppna förskolan är öppen för alla föräldrar med barn upp till skolåldern. Att hitta dit är inte svårt. En skylt från Margretelundsgatan visar vägen.

Höst på Skaragatan. Perenner och pergolor. Stensättning och soffor. Den nya gårdsmiljön i kvarteret Abborren har skänkt både de som bor där och de som passerar förbi glädje under hela säsongen. Även långt in på hösten var planteringarna vackra med frostnupna fröställningar och vackra färger. En tidigare lite trist gårdsmiljö har blivit ett användbart uterum.



EKBERG OCH MALM