

Nyckeln till nöjda kunder

Vad får hyresgäster att trivas? Det är utgångspunkten när AB Bostäder gör sina kundundersökningar vartannat eller vart tredje år. Resultatet ligger till grund för det fortsatta arbetet. För även om AB Bostäders kunder i stort är mycket nöjda (faktiskt bland de mest nöjda av av alla kommunala bolag som undersökts!) så finns alltid möjligheter till bättring.

– Kundundersökningen är ett av flera sätt som vi använder för att kunna föra en dialog med våra kunder. Vi vill veta vad de tycker och är glada för att så många tar sig tid att svara på enkäten. Det ger oss ett bra underlag, säger Gunilla Karlsson, som är uthyrningschef.

En av alla nöjda kunder möter vi på Målaregatan. Göte Lundqvist bor i en lägenhet tillsammans med sin hustru och trivs gott. Lägenheten är fräsch, läget är centralt men ändå ganska lugnt och skötseln av området är bra, möjligen med undantag för att fasaderna sett sina bästa dagar. Inte minst kontakten med kvartersvärderna Peter Green uppskattas. Han är tillgänglig och tar sig alltid tid för en pratstund.

Kvartersvärdarna betyder överlag väldigt mycket för kundernas trivsel. Sedan kvartersvärdarna infördes för 13 år sedan har den så kallade kundnöjdheten stigit avsevärt.

HYRESGÄSTERNA OM KVARTERSVÄRDARNA:

- 95 PROCENT ÄR MYCKET ELLER GANSKA NÖJDA MED HUR ENKELT DET ÄR ATT KOMMA I KONTAKT MED KVARTERSVÄRDEN.
- 94 PROCENT ÄR MYCKET ELLER GANSKA NÖJDA MED DET BEMÖTANDE SOM KVARTERSVÄRDEN GER.
- 93 PROCENT ÄR MYCKET ELLER GANSKA NÖJDA MED DEN SERVICE DE FÅR AV KVARTERSVÄRDEN.



I huvudet på oss kvartersvärdar...

...finns väldigt mycket! Det gäller att inte missa någon, eller något, för att hyresgästerna ska vara nöjda. En del av vårt arbete styrs av andra, som exempelvis dagarna för sophämtning. Då måste återvinningsstationerna prioriteras för annars finns risken att soporna inte hämtas. Det skulle inte vara populärt. I vintras var det förstuds snöröjningen som var i fokus. Det går inte att låta bli att skotta om det har snöat hela natten. Så här års är det gårdarna och skötseln av allt grönt.

Oavsett syssla handlar alltid vårt jobb om hyresgästerna. De är våra kunder och helt klart viktigast. Utan kunder – inget jobb. Det är enkel logik. Behöver en kund hjälp så går han eller hon före ogräset!

Margretelund och Annagatan är våra "revir" och här nickas och hälsas det glatt varje dag. Det är en trygghet för de som bor här att vi är stationerade på området. Alla känner igen oss och vet vilka vi är. Missar vi ibland försöker vi snabbt rätta till det. Ska vi forma ett gemensamt motto så blir det att alltid göra så gott vi kan utifrån kundens synvinkel.

Helén Jörgensen

Tina Högman

Kvartersvärdar hos AB Bostäder

En "vanlig bonnpojck" tar plats i VD-stolen

Som ny vd för AB Bostäder tänker Jörgen Ehn kombinera det bästa av två världar. Ett intressant jobb med ansvar för att förvalta och utveckla Lidköpings största lägenhetsbestånd. Och en avkopplande fritid som månskensbonde med både åker och skog att ta hand om på föräldragården.

– Plöja, harva, tröska. Eller plantera skog. Då trivs jag. Jag är en vanlig bonnpojck och gör gärna något helt annat när jag är ledig, säger Jörgen Ehn, som därmed avslöjar att han har rätt god koll på hur det är att vara vd för ett kommunalt bostadsbolag.

De senaste åren har han nämligen varit vd för Varabostäder, vilket är AB Bostäders motsvarighet i grannkommunen. Dock betydligt mindre med drygt 500 lägenheter att jämföra med AB Bostäders över 2000. Storleken är inget som skrämmer. Tvärtom är det en del av utmaningen.

– AB Bostäder är ett välskött bolag med nöjda kunder och god ekonomi. Dessutom har vi en spännande tid framför oss med utvecklingen av Hamnstadens, Lidköpings första centrala sjönära bostadsområde. Där är AB Bostäder en viktig aktör i och med att bolaget ingår i det konsortium som har bildats för att planera och utveckla ett attraktivt boende för väldigt många människor. På sikt kommer där finnas bostäder för nästan 4-5000 människor. Det är en helt ny stadsdel och lika många som bor i Vara tätort.

Det går inte att ta miste på entusiasmen över det arbete som väntar kring Hamnstadens. Men precis lika viktig är förstås den dagliga verksamheten i bolaget. Att ha kunden i fokus kan möjligen uppfattas som en klyscha, men den stämmer väl in på både Jörgen Ehn och hans medarbetare.

– Nöjda kunder bor gärna kvar och det betyder mycket för ekonomin i bolaget. Som Lidköpings största hyresvärd har vi självklart ett stort ansvar för att de som bor i våra fastigheter trivs och känner sig trygga. Dessutom ger alla våra nuvarande kunder oss ovärderlig kunskap när det gäller planering av nya lägenheter.

Att nuvarande team av kvartersvärdar och personal på kontoret lyckats bra visar den senaste kundundersökningen (läs mer på sidan 1). Men Jörgen Ehn vet att det inte går att slå sig till ro.

– Vi ska vara stolta över det som åstadkommit, men ändå alltid sikta framåt. Vi har ett gemensamt ansvar och är aldrig bättre än varje kunds senaste upplevelse av vår service.

Formellt utsågs Jörgen Ehn till vd den 9 juni av AB Bostäders styrelse.

AB BOSTÄDERS AFFÄRSIDÉ OCH MÅL

AB Bostäder ska långsiktigt äga och förvalta bostäder och lokaler enligt affärsmässiga principer och erbjuda kunden ett tryggt boende med hög kvalitet.

AB BOSTÄDER SKA:

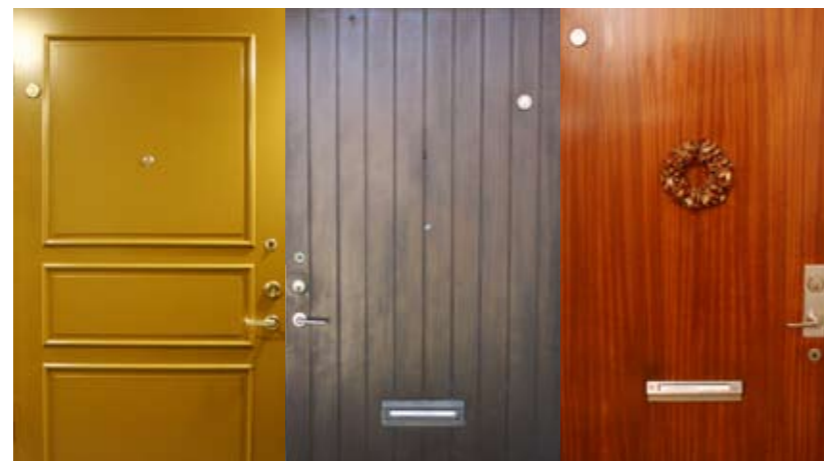
- erbjuda ett tryggt, trivsamt och bekvämt boende i välskötta och attraktiva fastigheter
- ha nöjda och kvarboende kunder i alla åldrar
- ha en sund och stabil ekonomi



Trygg med nya uppdraget. Jörgen Ehn har lång erfarenhet av fastighetsförvaltning och utveckling, efter jobb i både privat och kommunalt ägda fastighets- och bostadsbolag.

LÄGENHETSNUMMER NU I TVÅ VARIANTER!

I hela Sverige upprättas nu ett lägenhetsregister. Ansvarig myndighet är Lantmäteriet och syftet är att varje lägenhet ska kunna identifieras med ett nummer. I förlängningen innebär det att nästa folk- och bostadsräkning kan genomföras per lägenhet, istället för per fastighet. För AB Bostäder innebär det att ett lägenhetsnummer kompletterar det identifikationsnummer som redan finns. Det blir alltså två nummer till varje lägenhet, men det är inget som du som hyresgäst behöver tänka på.



AUTOGIRO – NU ÄVEN MED MILJÖTÄNK!

Allt fler väljer att betala sin hyra via autogiro. Av AB Bostäders över 2000 kunder har nästan en fjärdedel valt autogiro, vilket innebär att hyran varje månad dras automatiskt från bankkontot. Fram tills nu har trots det en hyresavi skickats ut varje månad. Den slopas nu. Anledningen är framför allt att avin innebär en onödig belastning på miljön. Men det är också en kostnad som sparas in. Om hyran ändras kommer dock en avi med det nya beloppet första månaden som ändringen gäller.

Vill du betala med autogiro kontaktar du Anneli Gustavsson hos AB Bostäder på telefon 77 08 15, så hjälper hon till.



SOMMARENS ÖPPETTIDER

AB BOSTÄDERS KONTOR ÄR ÖPPET NÄSTAN HELA SOMMAREN, MEN MED NÅGRA BEGRÄNSNINGAR. 12-23 JULI, 29 JULI-3 AUGUSTI SAMT 9-10 AUGUSTI ÄR KONTORET ÖPPET FÖR BESÖK 9.00-12.30. MELLAN 13.30-16.30 NÅS VI PÅ TELEFON. KONTORET ÄR HELT STÄNGT 26,27 OCH 28 JULI SAMT 4, 5 OCH 6 AUGUSTI.

SOMMARTIDER!

En oas mitt i sta'n

Gläntar man på porten i det gamla planket i kvarteret Fiskaren öppnar sig en centralt belägen oas. Gröna buskar, blommande fruktträd, fågelkvitter – och några hyresgäster som passar på att sola.



Undan för undan fräschas den ena gårdsmiljön upp efter den andra. Det är väl belagt att människor mår bra av växtlighet och grönska. Därför försöker man så långt möjligt vid både gamla och nya fastigheter att jobba aktivt med utemiljön. Misstagen från miljonprogramsåren går att rätta till, vilket bland annat gårdarna på Margreterlund visar.

Bomärkets gårdsbesök den här gången görs dock i kvarteret Fiskaren där riktigt

gammal bebyggelse samsas med något nyare. Från gatan kan det se lite oansenligt ut, men bakgården är en upplevelse. Nytt för i år är en altan med spaljé och planteringar runt om. Placeringen är den bästa tänkbara i ett skyddat hörn intill tvättstugan som är inrymd i ett gammalt gårdshus av tegel. Här kan alla vistas och trivas.

– Visst är det ljuvligt, menar en av de solbadande hyresgästerna som njuter av både värme och gårdens utformning.

GAMMALT OCH NYTT I SKÖN FÖRENING I KVARTERET FISKAREN. DESSUTOM FÖRSTÄRKT GENOM EN BRA PLANERING AV GÅRDSMILJÖN SOM GER PLATS FÖR BÅDE GRÖNSKA OCH UMGÄNGE.

ENKLA REGLER GÖR SOMMAREN NJUTBAR

• Grilla med omtanke och hänsyn.

Grilla på balkongen och uteplatsen är okej, men bara om du använder elgrill. Med elgrill slipper både du och grannarna mycket av oset.

• Spela musik, umgås, studsa och lek med hänsyn.

Att träffa vänner är trevligt, men tänk på att öppna fönster och vistelse på balkong och uteplats även kan innebära att omgivningen känner sig störd. Likaså lek och stoj vid exempelvis studsmattor.

• Balkonglådor utan olycksrisk.

Balkonglådor ska hängas på insidan av balkongräcket med tanke på att de kan trilla ner. Även vattning underlättas och inget riskerar att hamna på förbipasserande nedanför.

• Uppblåsbara barnpooler.

Hos AB Bostäder är endast små uppblåsbara barnpooler tillåtna. Detta för att det alltid är fastighetsägaren som har ansvar för säkerheten vid en pool.

