

# Välkommen till Kundservice!



nybo

VD har ordet

nybo

Nybos organisation

nybo

Möt våra förvaltare

nybo

Så ska vi bli ännu bättre!

nybo

På gång

nybo

Satsning på utemiljö - och mera

nybo

Använd hemsidan!

**VD har ordet:**

# Kundfokus ska genomsyra allt vi gör!

Det här numret av NyboNytt är ett led i den nya hållning som vi har i Nykvarnsbostäder idag – inställningen att kunden alltid står i fokus. För att upprätta en förtroendefull relation mellan bostadsföretaget och kunderna krävs det bland annat öppenhet. I det sammanhanget är information om vad vi gör, och vilka mål vi har, alltid avgörande.

NyboNytt är ett sätt att underlätta en sådan dialog mellan oss som jobbar på Nykvarnsbostäder och våra kunder.

Hemsidan är ett annat sätt. Längre fram i tidningen berättar vi lite om den nya hemsidan – om du inte redan har tittat på den, så gör det. Där finns mycket användbar information och olika sätt att anmäla synpunkter, fel och annan information till oss på kontoret.

Ytterligare ett sätt att förbättra oss är att utveckla ett gott samarbete med kunderna och hyresgästföreningen – i form av till exempel samråd, informella samtal och, inte minst, enkätundersökningar där du som bor hos oss kan berätta mer om vad du tycker är bra och vad vi kan bli bättre på.

Det stora arbetet sker ändå förstås i vardagen. Den nya strukturen i Nykvarnsbostäder gör att vi har sju hela avdelningar som har en gedigen och samlad kompetens i allt det som rör boendet – och lite till. Det är där vi som jobbar ska omsätta alla vackra ord i praktiskt arbete, ett arbete som du som hyresgäst ska kunna se effekterna av hela tiden.



Det finns ett centralt ord för allt det här: kundfokus.

Det kan låta som en klyscha, men jag kan försäkra dig att det är ett begrepp som var och en av oss som jobbar på Nykvarnsbostäder har som levande ledstjärna i allt vi gör. Vi håller det levande i varje kontakt vi har med våra kunder, i varje arbetsmoment vi utför och i varje plan vi har för insatser, stora som små.

Jag hoppas att du redan har märkt det och att det kommer att bli allt tydligare med tiden.

Alla vi på Nykvarnsbostäder vill passa på och önska dig en riktigt god jul och ett gott nytt år!

*Ann Johansson  
VD, Nykvarnsbostäder*



## Öppet i helgerna

Kontoret håller öppet alla vardagar under jul- och nyårshelgerna, förutom den 23 december, då det är stängt.

- I övrigt har vi alltså öppet alla vardagar mellan klockan 9.00 och 12.00, måndagar även klockan 15.00-18.00, säger Leila Halvardsson på Kundservice.

Notera också att det blir nya öppettider på måndagar efter årsskiftet – öppet hela dagen 8.00-18.00, utan lunchstängning. ■ ■ ■



## Kvittera ut en bopärm

Alla nya hyresgäster får en Bopärm när de tecknar kontrakt – en pärm med all möjlig nyttig information som kan komma till nytta i boendet.

- Du som redan bor hos oss sedan tidigare och inte har en Bopärm får gärna komma och hämta en här på kontoret, säger Leila Halvardsson. Den kan vara bra att ha till hands hemma. ■ ■ ■

**nybo**  
NYTT

**Nr 1 • DECEMBER 2013**

**AB Nykvarnsbostäder**

Mikael Wincklersväg 9  
155 30 Nykvarn  
Telefon 08-5550 1450  
info@nykvarnsbostader.se  
www.nykvarnsbostader.se

**Redaktör:** Peter Eneström

**Produktion:** Eneström Dialog

**Ansvarig utgivare:** Ann Johansson

**Tryck:** Kringel-Offset 2013



# Nybos organisation – ”bikupan”

**Precis som all verksamhet i en bikupa syftar till att främja helheten är all Nybos verksamhet idag inriktad på att främja kundnyttan och en god förvaltning.**

Det finns en genomtänkt och väl fungerande struktur i dagens Nykvarnsbostäder. De sex verksamhetsområdena har klara ansvarsområden som alla jobbar mot samma mål – att ge kunderna den bästa möjliga servicen.

I det här och kommande nummer av NyboNytt presenteras de olika avdelningarnas verksamhet lite närmare.

## Kundservice

Den avdelning som de flesta kanske kommer i kontakt med är Kundservice och Leila Halvardsson.

- Med undantag för felanmälan och rent tekniska frågor kan jag hjälpa till med de allra flesta frågor våra kunder har, säger Leila. I princip ska kunderna kunna ha en enda kontakt i de flesta ärenden.

Leila handlägger givetvis inte alla frågor själv – i flera fall handlar det om att ta emot hyresgästerna meddelanden och se till att rätt avdelning tar tag i ärendet vidare.

- Men det handlar om att inte krångla till det, säger Leila. Jag kan mycket väl vara den kontakt våra kunder kan ha i första hand – sedan lämnar jag i min tur över anmälan, frågan, synpunkten eller vad det nu är till rätt person.

## Fastighetsförvaltning

Fastighetsförvaltning – inklusive felanmälan, fastighetsskötsel, reparationer och underhåll – ligger i två avdelningar. Den första, under fastighetsförvaltare Björn Wredenmark, arbetar med bostäder och affärslokaler, medan den andra, ledd av fastighetsförvaltare Lars Tuhkasaari, ägnar sig åt verksamhetslokalerna – förskolor, skolor och andra kommunala lokaler.

## Lokalvård

All lokalvård ligger idag under en särskild avdelning under ledning av Pia Laukkanen.

De 14 medarbetarna sköter städningen i trapphusen och gemensamma lokaler, och städar också i kommunens olika

verksamheter - skolor, förskolor, äldreboende och liknande.

## Teknisk verksamhet

Den tekniska avdelningen spänner över ett stort verksamhetsområde. Utöver att man servar Nykvarnsbostäder sköter avdelningen nämligen också hela Nykvarns kommuns verksamhet i fråga om underhåll av vägar och parker, snöröjning och sandning, gatubelysning, vatten och avlopp samt parker. Avdelningen leds av tekniske chefen Kjell Åström.

## Staben

VD, administration, ekonomi och fastighetsutveckling ligger i bolagets stab, ledd av VD Ann Johansson.

Flera av verksamheterna samarbetar både med varandra och med utomstående entreprenörer. En som har en verksamhet som spänner över flera avdelningar är den tekniske förvaltaren Thorbjörn Wallin, som har huvudansvaret för alla anläggningar för el, värme, vatten och ventilation. Han arbetar dessutom med fastighetsutveckling, nybyggnation och miljöfrågor.

- Jag tycker att vi har en bra struktur idag och en organisation som har satt sig väl, säger VD Ann Johansson. Vi har superkompetenta medarbetare som sätter kundens behov främst hela tiden – det är alla de som gör Nykvarnsbostäder till vad det är idag!



Så här ser företagets organisation ut. På hemsidan [www.nykvarnsbostader.se](http://www.nykvarnsbostader.se) finns även de flesta av våra anställda presenterade.

## Närmare presentationer

I det här numret av NyboNytt presenterar vi Kundservice samt fastighetsförvaltning för bostäder och för verksamhetslokaler.

I nästa nummer presenteras Lokalvård och Teknik/Gata/Park.

# Nya Kundservice

**Som de flesta kanske nu känner till har Nybos satsning på att ha kunden i fokus fått en mycket påtaglig effekt redan när man kliver in på kontoret – det nya utrymmet för Kundservice.**

Kundservice är ett hedersbegrepp för arbetet i nya Nykvarnsbostäder. Men det är också en faktisk arbetsplats och – framför allt – en hängiven medarbetare som tar emot kunderna och hjälper till i en lång rad ärenden.

## Ny lobby

Om det hade varit en större lokal hade man kanske kallat det en lobby – alltså en entréhall där det finns en reception som möter kunderna direkt. Nu är själva lokalen mer anspråkslös, men idén och servicen följer samma mönster.

- Förut satt jag i ett gemensamt stort rum här bakom, säger Leila Halvardsson, den som personifierar Kundservice. Det kunde vara störande både för kunderna och för oss som jobbar här när flera personer satt vi angränsande bord och pratade samtidigt.

Leila och arbetskamraterna kom på en enkel lösning.

- Vi tog helt enkelt bort en mellanvägg och kunde på det sättet få plats med en disk redan här i entrén, säger hon leende. På så sätt ser kunderna oss direkt när det kommer in genom ytterdörren och behöver inte tveka om vart de ska vända sig.

Med enkla medel har man nu skapat en Kundservice som redan har fått många kommentarer från kunderna.

- De säger att det är fint och känns välkomnande, säger Leila. Precis som det ska vara.

## Mycket administration

Det är alltså i allmänhet Leila kunderna hamnar hos när de ringer till Nykvarnsbostäders växel. Det är ingen tillfällighet – Leila kan i de allra flesta fall vara den enda kontakt man behöver i de vardagsfrågor man kan ha i boendet.

- Jag har hand om hela hyresadministrationen, förklarar Leila. Det rör allt från inflyttning, kontrakt, uppsägning,



*Leila Halvardsson är hyresgästernas länk in till Nykvarnsbostäder – och ofta den enda kontakt man som kund behöver ha.*

besiktningar, åtgärder i samband med om- eller inflyttning, hyreskon och liknande. Garage och parkeringsplatser är också mitt område.

Det är alltså en stor del administration som hamnar på Leilas bord, men även en stor del praktiskt arbete som hör dit.

- Jag sköter också till exempel störningsärenden och tillval av säkerhetsdörrar och balkonginglasning, säger Leila.

- Dessutom har jag huvudansvaret för det som finns på hemsidan, även om det inte är jag som sköter den tekniska delen där.

## Hyresgästkontakter

Leila är kort och gott hyresgästernas länk in till bolaget. I de allra flesta fall är det hon som kan ta emot dina frågor och – om hon inte kan ta hand om dem själv – se till att de lämnas över till förvaltare eller annan expertis.

Leila Halvardssons jobb som hyresgästkontakt inskränker sig dock på inget sätt till att bara finnas på kontoret och ta emot samtal och synpunkter.

- Jag är med i planeringen av olika utvecklingsarbeten, berättar hon.

Det är naturligt, eftersom hon också är den som har alla kontakter med Hyresgästföreningen, deltar i samrådsmöten och andra samrådsaktiviteter och lyssnar av vilka idéer, synpunkter och behov som finns där.

## Hyresgästenkät

Ytterligare ett ansvarsområde som bidrar till Leilas insikter i utvecklingsarbetet är den hyresgästundersökning – Aktiv Bo – som har genomförts och som beskrivs på sid 6-7 i den här tidningen.

- Den ska genomföras vartannat år och ska ge oss fyllig information om vad kunder tycker inom en lång rad områden, säger hon. Dels kan vi se vad vi har förbättrat sedan förra gången, dels får vi in signaler om var vi behöver bättra oss ytterligare.

Hyresgästenkäten är ett sätt för kunderna att lämna sina synpunkter. Det är en kanal som dock bara kommer vartannat år – att lämna synpunkter på Nybo, på servicen och arbetet, är något man kan göra hela tiden, när man vill.

- Jag efterlyser fler kommentarer på vår hemsida, under rubriken "Lämna synpunkter", säger Leila. Det behöver inte vara åtgärder för att något är fel, det kan precis lika gärna vara förslag på förbättringar i allmänhet. Sådant som gör boendet lite trevligare eller bättre i stort och smått.

Kundservice når du varje måndag från klockan 8.00 på morgonen till 18.00 på eftermiddagen, när man har infört nya öppettider efter årsskiftet. Övriga vardagar klockan 9.00-12.00.

# Förvaltare som kan jobbet inifrån

**Björn Wredenmark är fastighetsförvaltare för bostäder och kommersiella lokaler och Lasse Tuhkasaari är förvaltare för kommunens verksamhetslokaler. De har båda en stor fördel i sitt arbete – de kan jobbet inifrån.**

I sex år arbetade Björn som fastighets-skötare i Nykvarnsbostäder, innan han i våras fick erbjudandet att ta steget att bli förvaltare för bostäder och affärslokaler.

- Det kändes som en utmaning jag ville anta direkt, säger han.

## Inblick

Det var inte minst det faktum att han efter sina år som fastighetsskötare tyckte att han kunde beståndet inifrån, så att säga.

- Perspektivet från fastighetsskötartiden var oerhört viktig. Med det arbetet har man fått en viktig inblick i hyresgästernas vardag, säger Björn.

Det är en inblick som är särskilt viktig i en organisation som sätter kunden i fokus – han har under alla år arbetat näras hyresgästerna och vet hur viktig fastighetsskötseln är i vardagen.

- Jag trivs bra med det nya jobbet och tycker att det har gått bra, säger Björn. Tillsammans med Lasse och tekniske förvaltaren Thorbjörn Wallin håller vi på att lägga upp underhållsplaner för hela beståndet, så vi börjar få en bra överblick över arbetet.

Jobbet som förvaltare skiljer sig förstås även i övrigt från det tidigare arbetet.

- Jag har ett mer direkt budgetansvar idag och är dessutom arbetsledare för fastighetsskötarna, säger Björn.

## Felanmälan

Som förvaltare har Björn också det över-

gripande ansvaret för att fel som anmäls blir åtgärdade.

- Jag tycker att felanmälan fungerar bra nu, säger han. Det är en stor fördel att man kan göra felanmälan via hemsidan – det innebär att kunderna kan göra sin anmälan när som helst på dygnet och inte behöver vara beroende av att få fatt i en viss person under vissa begränsade tider.

Akuta åtgärder tar man itu med direkt.

- Stopp i avlopp och liknande måste man ta tag i omedelbart, poängterar han. I övrigt skickar vi en bekräftelse på att vi har tagit emot en felanmälan med vändande e-post. Därefter skickar vi ett nytt e-postmeddelande som talar om när och hur vi hanterar ärendet. Och vi försöker alltid ta hand om ett fel inom tre dagar.

## Nyast på jobbet

Så sent som den första september i år tog Lasse Tuhkasaari över som fastighetsförvaltare för kommunens verksamhetslokaler.

- Vi har åtta förskolor och tre skolor, liksom alla andra kommunala lokaler, att arbeta med, säger Lasse.

Lasse har tidigare också arbetat som fastighetsskötare och dessutom som tekniker på kommunen.

- Det innebär också att jag kunde de olika lokalerna ganska bra redan när jag tillträdde, säger han. Därför har vi tagit itu med det som varit mest akut – innetaket i Björkestaskolan och nya mat-

tor och ljudabsorbenter på väggarna i Turingeskolans matsal har legat först i turordningen.

## På gång

En lång rad projekt är också på gång, varav flera beräknas vara klara runt årsskiftet.

- Just nu renoverar vi omklädningsrum, entréer och korridorer i Lillhagahallen, berättar Lasse.

- En annan insats vi gör just nu är att besiktiga elsystemen på alla förskolor och skolor. Det har varit eftersatt och de mest akuta åtgärdas omedelbart, som till exempel på Tallbacken. Sådant som inte är akut läggs in i underhållsplanen.

Ytterligare ett projekt som ligger i planeringen är att byta ut ytterbelysningen på förskolorna.

- Där har vi fått in anbud och börjar på Wincklerska förskolan, säger Lasse. Arbetet ska komma igång före årsskiftet sedan gå vidare till alla kommunens förskolor.

Tillsammans har Björn och Lasse i dagsläget fyra fastighetsskötare – två på varsin avdelning, även om alla hjälps åt vid behov.

- Men jag hoppas att vi innan årsskiftet ska ha anställt en fastighetsskötare till, säger Lasse.

I nästa nummer av NyboNytt presenterar vi avdelningarna för lokalvård och teknik, gator och parker.



Björn Wredenmark är fastighetsförvaltare med ansvar för bostäder och affärslokaler.



Lasse Tuhkasaari ansvarar för kommunens lokaler – förskolor, skolor och övriga kommunala verksamhetslokaler.

# Enkät för att bli stadigt bättre

**Som ett viktigt led i arbetet att höja den så kallade kundnöjdheten, alltså hur nöjda kunderna är med Nybos service, har det varit viktigt att mer i detalj ta reda på hur hyresgästerna uppfattar servicen inom en rad olika områden.**

I samarbete med företaget Aktiv Bo tog därför Nykvarnsbostäder fram en enkätundersökning som har tagit fram kundernas omdömen om 72 olika delar av servicen.

- I första hand handlar det om att få ett utgångsläge för arbetet, säger Leila Halvardsson på Kundservice. Hur ser det ut idag? Vad har vi att jobba efter?

## Omedelbart och på sikt

Enkäten ger olika typer av insikter. Dels finns det förstås mycket i Nybos arbete som kunderna är nöjda med och ger bra betyg.

- Men det finns förstås en hel del att göra, säger Leila. Vissa saker kan vi ta itu med på en gång. Andra saker kan vi påbörja men kräver att vi arbetar med dem under längre tid.

En viktig del i enkäten är också att skapa ett underlag som ger Nybo möjlighet att ställa mot framtida undersökningar. Ungefär vartannat år kan man göra motsvarande undersökning och se hur utvecklingen ser ut.

- Då kan vi jämföra och se hur vi har förbättrat servicen, säger Leila Halvardsson.

Idag kan man till exempel se att kunderna är påtagligt nöjda med saker som läget, grannrelationer och lägenheter- nas planlösningar.

- Det känns jättebra, för det är ju saker som är svåra att ändra på.

## Öppettider

Men det finns också en rad områden där kunderna är mindre nöjda.

- Och där har vi satt igång med en rad åtgärder, förklarar Leila.

Ett av problemen har varit att man upplever att öppettiderna inte varit tillräckliga.

- Vi har därför bestämt att från och med årsskiftet kommer Kundservice att vara öppen måndagar hela dagen, från 8.00 på morgonen till 18.00. Övriga vardagar har vi öppet som tidigare, klockan 9.00-12.00.

Idag är det öppet på förmiddagen på måndagar och sedan 15.00-18.00.

- Men på det här sättet kan vi hålla öppet hela dagen, även under lunchen. Det hoppas jag ska förbättra möjligheterna för kunderna att nå oss, säger Leila.

## Fler insatser

Några andra områden där kunderna har varit mindre nöjda är trappstädning och upplevelsen av tryggheten i källarna.

- När det gäller trappstädningen har vi till att börja med utökat den med ytterligare en städning av entréerna en gång i veckan under vintern, säger Leila Halvardsson.

- På Gammeltorpsvägen 1 och 5 har vi under förra året målat om i källare och dessutom installerat ny belysning. Under våren kommer vi att gå vidare med Gammeltorpsvägen 3.

Som framgår på annan plats har man samtidigt passerat på att byta ut armaturena så att det blir nya LED-lampor, något som ska ge besparingar i både energi och arbetsinsats.

Samtidigt har ommålning även av trapphusen på Gammeltorpsvägen 1 och 5 påbörjats, och även här planeras en fortsättning på Gammeltorpsvägen 3 och på Lundavägen.

## Utemiljön

När det gäller utemiljön har också en hel del gjorts.

- Vi har bland annat samrått med hyresgästerna om en ny lekplats på Skogsvägen och om utemiljön på Åshöjdsvägen, även här med fokus på lekplatserna, berättar Leila.

Bolaget har också sett över val av buskar och växter till vissa gårdar och grönytor. Här blir det en satsning som sköts av gatu- och parkavdelningen från våren 2014.

Snöröjningen är ett område som man ofta har synpunkter på, inte minst kanske därför att det blir så påtagliga effekter av plötsliga och intensiva snöfall.

- Vår tekniska enhet sköter snöröjning och halkbekämpning på alla kommunens gator och vägar, så de följer den prioritet som finns där, förklarar Leila Halvardsson. Det innebär att man börjar med de större vägarna och arbetar sig nedåt till mindre vägar och gångvägar.



Här på Gammeltorpsvägen 3 och 5 har nya skärmtak satts upp ovanför den nya entréportarna.

Undantaget är skolor och förskolor, som man tar itu med omedelbart när snön faller.

Rent allmänt har den nya organisationen inneburit att samordningen i fråga om snöröjning har förbättrats, eftersom det nu är samma enhet som sköter samordningen både på gator och torg och i bostadsområdena.

### Entréer

Ytterligare en insats som har gjorts redan under året är att man har bytt entréportar på Gammeltorpsvägen 5 och på baksidan på Lundavägen - på Gammeltorpsvägen 3 och 5 har man också satt upp skärmtak över entrén.

- Härnäst ska vi också fixa framsidan, säger Leila.

Slutligen har man hört sammat önskemål från hyresgästerna om fler bänkar och bord på gårdarna.

- Vi har köpt in flera stycken och placerat ut dem i olika områden, säger Leila. Och där finns det säkerligen mer att göra framöver.

Ännu en viktig insats är Nybos Per Hagman, som ägnar några timmar om dagen åt att fixa och hålla i ordning i kylare, tvättstugor och på gårdarna.

### Synpunkter?

Enkäten bland hyresgästerna är ett sätt att göra en jämförbar mätning av kundnöjdheten med regelbundna mellanrum. Men det är inte i första hand där man kan påverka bolagets service.

- Vi har ett system på vår hemsida för synpunktshantering, förklarar Leila Halvardsson. Det är ett system som finns för hela kommunen och något vi på Nybo verkligen vill slå ett slag för.

På Nybos hemsida hittar du möjligheten att lämna synpunkter under en meny i högerspalten.

- Här tar vi gärna emot alla sorters synpunkter, säger Leila. Det behöver inte vara särskilt komplicerat – det räcker med att man skickar in en idé eller ett förslag, så tar vi ställning till det.

Som exempel tar hon ett förslag som kom in om att anlägga en gräsplätt på en yta som var sliten och inte användes utanför ett hus.

- Det var en lätt åtgärd som ger en fin höjning av upplevelsen på plats, säger Leila. Vi tar tacksamt emot fler sådana förslag!

## En ny dialog

**”Nya Nykvarnsbostäder” har medfört en djupare och mer livaktig dialog – på flera nivåer.**

**- Vi har en helt ny relation till företaget, säger Hyresgästföreningens verksamhetsutvecklare Ajla Hadzijahic. Och vi har också utvecklat dialogen hyresgäster emellan.**

Ajla arbetar på Hyresgästföreningen i Södertälje- Nykvarn och har haft just Nykvarn på sitt bord under hela 2013.

- Dessförinnan hoppade jag in vid vissa tillfällen, men det är först nu jag kan ägna mig åt Nykvarn lite mer långsiktigt, säger hon.

### Mycket att göra

Än så länge är det meningen att Nykvarn ska fylla ungefär tio procent av Ajas tid – även om det kan bli betydligt mer intensivt än så vid speciella tillfällen.

- I botten ligger ambitionen att träffa så många hyresgäster som möjligt i Nykvarn, säger Ajla. Det är min uppgift att vara med och utbilda förtroendevalda, starta grannsamverkan och andra projekt, vara med på samrådsmöten, stödja boinflytandearbetet och mycket annat.

### Det nya

Det som är nytt i samarbetet mellan Hyresgästföreningen och Nykvarnsbostäder är en helt ny öppenhet och vilja till samförstånd, menar Ajla.

- Nybo är lyhörda och lyssnar på mig och hyresgästerna, säger hon. Jag är nöjd med samarbetet, det vittnar om en helt ny förståelse för hyresgästernas situation, önskemål och behov.

Den nya öppenheten har också fått återverkningar på det interna arbetet.

- Ett exempel är arbetet inför reno-



- Idag har vi en helt ny dialog med Nykvarnsbostäder, säger Hyresgästföreningens Ajla Hadzijahic.

veringen av lekplatsen på Skogsvägen. Där fick vi en verkligt god dialog mellan hyresgästerna och Nybo, och det ledde till att många hyresgäster blev mer aktiva i verksamheten. Det höll sedan i sig och spred sig till en liknande relation på Åshöjdsvägen, när man kunde se att engagemanget faktiskt ger resultat.

Idag finns det en lokal hyresgästförening och en aktivitetsgrupp i Nykvarn, och Ajla hoppas att engagemanget ska växa ännu mer.

- Det finns mer att göra och inte minst många aktiviteter, bland annat för barn, vi skulle vilja utveckla, säger hon.

### ”Stor skillnad”

Britt-Louise Westerberg bor på Åshöjdsvägen och är en av de hyresgäster som har aktiverat sig i det lokala arbetet.

- Man kan konstatera att det är en stor skillnad i bolagets attityd gentemot hyresgästerna, säger hon. Idag är det ett större fokus på oss som kunder.

- Visst finns det mer att göra - men det är saker man får beta av en efter en, tillägger Britt-Louise.

## ”Ett rullande kontor”

Du som vill möta representanter för både Hyresgästföreningen och Nykvarnsbostäder kommer att få ett gyllene tillfälle att göra det på Lundavägen och Skogsvägen lördagen den 1 februari 2014.

- Då kommer vi ut till områdena, stannar en stund på några olika ställen och lyssnar på förslag, idéer och synpunkter från hyresgästerna, berättar Ajla Hadzijahic.

Närmare detaljer om exakta tider och hållplatser kommer att gå ut i information efter årsskiftet.

# På gång

## En del större arbeten pågår, både just nu och löpande framöver - både i form av renoveringar och nybyggnation och i form av underhållsinsatser.

Att bygga nya bostäder är eftersatt i hela landet, men just nu har i alla fall ett nytt område snart färdigställt.

### Maskinförarevägen

Det är de 44 tvårumslägenheterna på Maskinförarevägen som är det senaste tillskottet i Nybos bestånd – små lägenheter som kan ge ett välkommet alternativ till både unga som söker sin första bostad och kanske för äldre som vill skilja ner sitt boende.

- De strukturella arbetena utomhus är i stort sett klara, säger tekniske förvaltaren Thorbjörn Wallin.

Lägenheterna på Maskinförarevägen 52-60 är byggda i de modulhus som Nykvarnsbostäder tog över från Karolinska sjukhuset häromåret.

- Allt är på plats nu och vi håller på med att bygga loftgångarna, säger Thorbjörn. Därefter är det egentligen bara invändiga arbeten kvar.

Värt att notera (se även separat artikel) är att husen ansluts till Nykvarns största bergvärmeanläggning!

### Tvättstugor

Tvättstugor är en av de frågor som engagerar hyresgästerna mest. Det är ett område där alla har synpunkter och önskemål, och där Nykvarnsbostäder lägger ner stor möda på att söka de bästa lösningarna, med den bästa servicen och utrustningen till en rimlig kostnad för hyresgästerna.

- Just nu pågår en stor renovering av tvättstugorna på Åshöjdsvägen, säger tekniske förvaltaren Thorbjörn Wallin. Det är elva tvättstugor som ska ändras till tre helt nya, mer moderna tvättstugor.

Det kan låta som en försämring, men kommer i verkligheten att leda till en stor förbättring.

- Det blir helt nya och betydligt mer effektiva maskiner, vilket gör att vi också kan få fler tvätttider än tidigare, säger Thorbjörn.

De gamla tvättstugorna ska dock inte monteras ner direkt.

- De får tjäna ut tills det inte lönar sig att hålla dem öppna längre, förklarar Thorbjörn.

Ny ytskikt blir det också på golv, väggar och tak för att underlätta att tvättstugorna håller sig fräscha. Arbetena påbörjas i dagarna och allt ska stå klart till våren 2014.

- En annan diskussion har rört tvättstugan på Gammeltorsvägen 1, fortsätter Thorbjörn. Där har vi nu tagit in priser och lagt in en renovering i våra planer. Det blir en renovering på befintlig plats, så tvättstugan ska alltså inte flyttats, vilket har diskuterats tidigare.

Arbetet beräknas bli genomfört under 2014.

### Altaner

En knäckfråga som står för dörren är hur Nybo ska hantera olika altaner i beståndet.

- På vissa håll har hyresgästerna i bottenvåningar byggt egna altaner, säger VD Ann Johansson. Då har man en lång rad olika lösningar, där vi skulle föredra en mer enhetlig lösning.

I Södertälje väckte frågan stor debatt för några år sedan, då Telgebostäder beslutade att riva självbyggda altaner - efter upphetsade diskussioner beslutade man dock så småningom att det skulle ske endast vid avflyttning.

- Hur vi ska göra i Nykvarn får bli en fråga som vi löser i samråd med hyresgästerna, säger Ann Johansson. Vi får börja med att ta en diskussion på Åshöjdsvägen och i nästa skede kanske på Skogsvägen.

Helst skulle hon se att man kunde besluta om att Nybo svarar för att bygga altaner till de lägenheter där så är möjligt, så att man kan hitta generella lösningar och även se till att altanerna underhålls på rätt sätt.

- Men det finns olika sätt att gå vidare på, säger hon. Det kan till exempel bli ett system med Tillval. Det får helt enkelt bli föremål för en särskild förhandling med hyresgästerna.

### Badrum

100 lägenheter i Nybos bestånd har fått stambyte och badrumsrenoveringar genomförda, senast på Norra Stationsvägen 12 och 16.

- Det är inte bara ett stambyte, som ju är ett jättejobb i sig, säger Thorbjörn Wallin. Vi passar på att samtidigt renovera badrummen och se över el och ventilation.

Trots den massiva insatsen har man 300 lägenheter kvar att ta itu med när det gäller stambyte och renoveringar – ett behov som bottnar i att Nykvarnsbostäder blev ett helt nytt bolag vid kommunindelningen 1999, då fastigheterna i Nykvarn bröts ut från Telgebostäder.

- I nästa etapp med start i vår planerar vi att ta itu med Lundavägen, säger Thorbjörn Wallin.

Det är värt att påpeka att det är en stor investering, men att insatserna samtidigt ger anledning att planera på ett nytt sätt för framtiden.

- Vi renoverar inte bara rätt upp och ner, säger Thorbjörn Wallin. Vi ser över energisituationen för framtiden – vi kan ju räkna med att det kommer att bli allt strängare krav i framtiden, och då gäller det att vara beredda med rätt installationer.



Ny fasadskyltar är på väg upp på Nybos fastigheter.





De nybyggda fastigheterna på Maskinförarevägen värms upp med Nykvarns största bergvärmeanläggning.

## Miljösatsningar på gång

I förvaltningen av bostäder är det idag en allmän regel att hålla ett öga på en hållbar utveckling och energibesparingar.

Men det finns också några mer konkreta exempel på miljöinsatser i Nybos bestånd.

I moderniseringen av teknik och ny utrustning – till exempel när man ska renovera en tvättstuga med nya maskiner – är det numera ett självklart inslag att ta i beaktande hur maskiner miljöklassas.

I några fall går man också ett steg längre.

### LED-belysning

Som ett resultat av önskemål från hyresgästerna om bättre belysning för ökad trygghet pågår en renovering på Norra Stationsvägen och Skogsvägen 1.

- Vi byter ut hela belysningen i källargångarna, berättar förvaltningschef Björn Wredenmark. I samband med det byter vi också de gamla lamporna mot ny LED-belysning, vilket alltså innebär att vi också byter ut hela armaturerna.

Belysningen styrs av närvarokänning, vilket innebär att de tänds när du närmar dig lampan. På så sätt slår man två flugor i en smäll – bytet medför bättre belysning och tryggare miljö samtidigt som det sparar på både miljö och arbete.

- Hur mycket vi sparar i energikostnad vet vi ännu inte, men samtidigt ska lamporna inte behöva röras på 15 år, så re-

noveringen sparar mycket arbete, säger Björn.

### Största bergvärmeanläggningen

Teknisk förvaltningschefen Thorbjörn Wallin är bland annat sysselsatt med att ta fram en mer långsiktig miljöpolicy för bolaget.

- Det är en komplex uppgift, där man också måste vara realistisk och ställa effekten av insatser i relation till kostnaderna, påpekar han. Där har vi redan påbörjat ett arbete med att lägga upp nya system för förbrukning av el, vatten och värme. Men det finns en hel del kvar att göra där.

Samtidigt har Nybo just färdigställt ett stort miljöprojekt – kommunens största bergvärmeanläggning.

- Det rör sig om de 44 nybyggda lägenheterna på Maskinförarevägen 52-60 som kopplas till ett stort, vattenburet bergvärmesystem, berättar Thorbjörn.

Det visade sig i praktiken orimligt att koppla fastigheterna till fjärrvärmesystemet, varför Nybos styrelse tog det innovativa beslutet att låta hela fastigheten värmas upp med bergvärme.

## Var försiktig med juleljusen!

Nu när vi närmar oss julen kan det vara på sin plats att påminna om säkerheten med lebande ljus.

- Lämna aldrig ljusen brinnande när du lämnar lägenheten, säger Leila Halvardsson på Kundservice. Och försäkra dig om att alla ljus är släckta innan du går till sängs. ■ ■ ■

## Brandvarnare

På samma tema: se till att det finns fräscha batterier i brandvarnaren.

- Om du av någon anledning inte kan kolla det själv – kontakta oss, så hjälper någon av våra fastighetsskötare dig med kollen, säger Leila Halvardsson. ■ ■ ■

## Brandfilt

En sista sak på ämnet brandsäkerhet – du kan få en brandfilt alldeles gratis. Bara att hämta på kontoret.

- En brandfilt är perfekt för att släcka små bränder, om olyckan ändå skulle vara framme, säger förvaltare Björn Wredenmark. Den är eldfast och används för att kasta över små bränder så att man kväver elden. ■ ■ ■



En brandfilt kan komma väl till pass om olyckan är framme - bara att hämta på kontoret hos Leila Halvardsson.

# Satsning på utemiljö och allmänna utrymmen

**I de nya ambitionerna för Nykvarnsbostäder är ett av prioriterade områdena att utveckla utemiljön och allmänna utrymmen – entréer, trapphus, källare och tvättstugor, till exempel. Det är ett arbete som redan har kommit igång i full skala.**

Hyresgästundersökningen visar att Nykvarnsbostäders kunder i stort sett är nöjda med lägenheternas planlösning, läget på fastigheterna, grannrelationer och liknande.

Glädjande besked, som också ger företaget möjligheten att rikta lite större uppmärksamhet på andra frågor för att utveckla boendet.

## Lekplatser

Lekplatser är ett område där landets samtliga bostadsföretag har varit aktiva de senaste åren, sedan nya EU-regler för ett tiotal år sedan satte nya krav på hur de skulle se ut.

- Gatu- och parkavdelningen har utbildats i lekplatsbesiktning, berättar Leila Halvardsson på Kundservice.

Som ett resultat har samtliga Nybos lekplatser nu blivit besiktigade, och det man har upptäckt vara riskabelt har tagits bort. I ett första skede handlar det nämligen om att säkerställa att alla lekplatser är helt säkra för barnen när de leker där – något som inte har varit alldeles självklart förr om åren, innan klara säkerhetsregler fanns.

- Med de nya reglerna har vi hittat vissa äldre, ganska slitna, lekplatser som hade ganska många så kallade A-fel, säger Leila. Det är fel som kan vara farliga och där vi alltså har åtgärdat redskapet direkt.

## Fräscha upp

I nästa steg handlar det om att renovera, modernisera och fräscha upp lekplatserna.

- Det är en process som görs i samråd med hyresgästerna, förklarar Leila.

Som exempel tar hon den nya lekplatsen vid Skogsvägen 15-27, som har fått sitt utseende efter samrådsmöten med hyresgästerna.

- Vi har också haft samrådsmöten med hyresgästerna på Åshöjdsvägen och fått in bra synpunkter där, fortsätter Leila. Det har bland annat lett till att vi har anlagt en liten bandyplan med gummiastfält där för spontan lek och idrott.

Under 2014 ska arbetena med att fräscha upp lekplatserna fortsätta med fler insatser.

## Källare och trapphus

Källare, källarförråd och trapphus är sa-



Den nya spontanidrottsplatsen på Åshöjdsvägen är resultatet av den översyn av lekplatser som genomförs i samråd med hyresgästerna.

ker som alltid har stor betydelse för hur hyresgästerna trivs i sitt boende.

- En del i det är känslan av trygghet, säger Leila Halvardsson. Att det är rent, ljust och känns tryggt är en viktig säkerhetsfråga och minst lika viktigt för trivseln.

De genomförda och pågående arbetena med ommålning av källarna på Gammeltorpsvägen och Lundavägen är ett viktigt sådant exempel, liksom den ommålning av trapphusen som genomförs där.

- När det gäller belysningen har vi passat på att modernisera den ordentligt, berättar förvaltare Björn Wredenmark. Det är en helt ny, energisnål, LED-be-

”  
*Att modernisera lekplatserna är en process som görs i samråd med hyresgästerna.*  
”

lysning som dessutom är närvarostyrd – den tänds alltså allt eftersom man rör sig i utrymmena och släcks så småningom när man har passerat.

En annan viktig insats är förstås städningen, där Nybo har utökat frekvensen i trapphusen med en dag i veckan under vintersäsongen,

### Låssystem

På samma sätt har låssystemen bytts ut – för ökad säkerhet men också för att hänga med i tiden.

- Låsen var helt enkelt för gamla, säger Björn Wredenmark. Tillverkarna håller bara med reservdelar och nya

nycklar ett visst antal år, så nu har vi passat på att uppgradera samtliga lås – i portar, lägenheternas ytterdörrar och källardörrar – till nya versioner.

Arbetena är genomförda i fastigheter på Åshöjdsvägen och Norra Stationsvägen 12-16 och pågår nu på Lundavägen 12-18 och Gammeltorpsvägen 1 A-F.

### Övrigt utomhus

Efter synpunkter i hyresgästundersökningen Aktiv Bo kom det också fram flera synpunkter på insatser som kunde göras.

- Bland annat har vi köpt in och satt upp utemöbler på några ställen, och fler är på gång, förklarar Leila Halvardsson.

Byte av entréportar på Gammeltorpsvägen 5 och nya skärmtak är en annan insats som har höjt utemiljön, liksom anskaffandet av buskar och plantor för att fräscha upp grönytor – något som också är resultatet av kundernas önskemål och kommer att samordnas med parkavdelningen framöver.

- De har rätt kompetens när det gäller träd och buskar och kommer att ge oss snygga och lättskötta gårdar, säger Leila.

En förstärkning är Per Hagman, som under några timmar om dagen ägnar sig åt att hålla snyggt på gårdar och i allmänna utrymmen.

NyboNytt kommer att ge löpande information om pågående arbeten – aktuella projekt och insatser går också att följa löpande på Nybos hemsida.



Den nya lekplatsen på Skogsvägen är också resultatet av en bred dialog i området.

## Klipp ner julgranen!

När julen är förbi är det dags att fundera på vad du ska göra av den kasserade granen.

- Den får absolut inte slängas ut på gården, säger Björn Wredenmark.

En gran är att betrakta som trädgårdsavfall och ska köras till återvinningscentralen i Tveta. Men det finns ett annat sätt.

- Klipp ner granen och lägger den i en säck, säger Björn. Då kan du kasta den i containern för grovsopor, så tar vi hand om den. ■ ■ ■



## Containern kommer 2 januari

Apropå containern för grovsopor så kommer den ju vanligen den sista onsdagen i månaden.

- Men på grund av julhelgerna har vi flyttat den sista placeringen för året och ställer i stället upp containern torsdagen den 2 januari, säger Björn Wredenmark.

Att containern numera finns att tillgå endast en eftermiddag i månaden beror på att den måste vara bemannad.

- Tidigare respekterades inte det faktum att den är till för grovsopor, och allt möjligt avfall slängdes där, förklarar Björn Wredenmark.

- Det kostade oss ungefär en kvarts miljon kronor om året i böter – så nu måste vi dessvärre ha den bemannad, vilket innebär att vi måste dra ner på den tid den kan stå framme. ■ ■ ■

# Nya hemsidan: Raka rör i informationen!

Du som ännu inte har besökt hemsidan [www.nykvarnsbostader.se](http://www.nykvarnsbostader.se) – gör det! Det är idag en modern och brukarvänlig plats för både information och för kontakter mellan företag och kunder.

- Vi har ägnat mycket tid åt att ta fram vilken information som är viktig för kunderna att hitta på hemsidan, säger Leila Halvardsson på Kundenservice.

## Nyttig information

I botten finns givetvis en stor mängd nyttig information i frågor som är centrala i boendet. I menyn finns information om vad som gäller vi in- och avflyttning, vilka boenderegler som gör att vi kan leva sida vid sida på bästa sätt, praktiska tips om lägenhetsvård, om sophantering och om tvättstugorna.

- En viktig aspekt är att hålla hemsidan uppdaterad hela tiden, fortsätter Leila. Därför har vi också en deltidstjänst som bara arbetar med att hålla hemsidan aktuell.

Eftersom saker händer hela tiden är

**För ett modernt företag som menar allvar med att satsa på kundrelationer är en levande hemsida ett oundgängligt verktyg. Därför har Nykvarnsbostäderna nya hemsida utvecklats till ett användbart hjälpmedel för både företaget och – framför allt – för kunderna.**

detta också alltid viktigt – att informera om aktuella projekt, om driftstörningar som kan uppstå eller om andra nyheter som rör bolaget och kunderna hör till grundstenarna i ett gott kundfokus.

## Snabba reaktioner

På hemsidan kan du sköta en stor del av dina ärenden – här kan du söka bostad, men också göra felanmälan när det gäller såväl bostaden som verksamhetslokaler och gata, park, vatten och avlopp, eftersom även dessa verksamheter numera ligger under Nykvarnsbostäder.

- Ett av de kanske viktigaste verktygen vi har på hemsidan är möjligheten att lämna synpunkter på vårt arbete och komma med förslag, idéer, synpunkter och kritik, säger Leila Halvardsson.

- Det är ett system som finns i hela Nykvarns kommun och som fungerar särskilt bra hos oss på Nykvarnsbostäder. Vi får in bra och värdefulla synpunkter som är ett viktigt stöd i vårt arbete – vad är vi bra på, vad behöver vi göra bättre, vad behöver vi titta närmare på och så vidare.

Nykvarnsbostäder har också en strikt policy när det gäller hur man tar emot anmälningar och synpunkter från kunderna.

- Det ska gå snabbt att få besked, säger Leila. Vi ska snabbt återkoppla att vi har tagit emot meddelandet och sedan återkomma med hur ärendet fortsätter. Om det är något vi kan åtgärda direkt ska vi meddela det, i annat fall ska vi berätta hur, vem, när och vad som ska ske.

## Använd hemsidan!

På hemsidan kan du dels få aktuell information om vad som händer och praktiska tips om brandskydd, kabel-TV, bredband och mycket annat. Här finns också mer detaljerad information om våra verksamheter och om vilka som jobbar på de olika avdelningarna.

- Vi är nöjda med hur hemsidan utvecklas och används, säger Leila Halvardsson. Men även den kan förstås vara föremål för synpunkter, så vi tar tacksamt emot även synpunkter på hur den kan förbättras.

På hemsidan kan du också ladda ner blanketter för autogiro, för godkännande av lägenhetsbyte och ansökan om tillstånd för att hyra ut lägenheten i andra hand.

Men kom ihåg att det är vad som finns på hemsidan just nu – det utvecklas hela tiden och nya saker kommer till.

Använd hemsidan – det är din enklaste och rakaste kanal till Nykvarnsbostäder!

The screenshot shows the website interface for Nybo Lånö. At the top, there is a navigation menu with links: Om Nybo, Kundenservice, Våra verksamheter, Upphandling, and Kontakta oss. Below the menu, there are several news articles with dates and titles. On the right side, there is a search bar and a list of services: Lämnas synpunkter, Söka bostad, Felanmäla bostad, Felanmäla verksamhetslokal, Felanmäla gata, park och vatten, and Beställningar verksamhetslokaler. There are also buttons for 'Aktuell driftsinformation', 'Gata, park, vatten & avlopp', and 'Frågor & svar'.

Den nya hemsidan är ett levande och användbart verktyg för både information och utbyte av synpunkter.