

# Nytt under solen #23

INFORMATION TILL VÅRA HYRESGÄSTER - SOLPORTEN FASTIGHETS AB

SEPTEMBER 2020

## Bästa hyresgäster!

Ännu en fantastisk svensk sommar har förflutit. Detta speciella år då "hemester" har blivit ett faktum och behovet av sol och värme har varit tvunget att fångas på hemmaplan. För egen del reser jag aldrig utomlands på sommaren då Sverige har så mycket fint att erbjuda och jag hoppas att många med mig har upptäckt möjligheten att uppleva det fina med Sverige i år. Vi ska vara stolta över det land vi har.

Med hösten så börjar också en intensiv period för flera av oss med mycket aktiviteter och vardagsbestyr. På Solporten sätter vi igång vårt nästa stora stambytesprojekt (Råsundavägen 17-19 i Solna) vilket också blir byggstart för vårt nya kontor dit vi flyttar nästa år. Det blir ett spännande steg för oss att flytta till lokaler i en egen fastighet och som vi känner kommer vara vår arbetsplats för många år framöver.

I skrivande stund har även vår senaste kundnöjdhetsundersökning gått ut till alla våra bostadshyresgäster! Som alltid så är detta en otroligt spännande väntan på att få se resultatet men även för att få nya verktyg att jobba med och lägga upp nya strategier och aktiviteter under de kommande åren. Vi hoppas verkligen att ni tar tid att svara på alla frågor och skriva så många egna kom-

mentarer som det går, det är detta som driver utvecklingen framåt. All återkoppling är lika välkommet, såväl ris som ros!

För att knyta an till detta så får vi ofta synpunkter om varför vi inte tillåter att man får ha sin egen dörmatta framför lägenhetsdörren eller varför vi inte tillåter att man får sätta upp barnteckningar på dörren etc. Många av er tycker säkert dessa regler är konstiga men för vår del handlar det om säkerhet och likabehandling. Vissa regler bestämmer vi inte själva över och vissa regler har vi för att alla våra hyresgäster ska kunna trivas lika bra. Av den anledningen gör vi inga undantag och vi är säkra på att det både accepteras som uppskattas av er alla om man ger det lite eftertanke.

Slutligen vill jag önska er en riktigt härlig höst och uppmanar alla att ta hand om varandra, visa hänsyn och fortsätta kämpa för att minska och hålla ner smittspridningen i vårt öppna samhälle.

Hälsningar Kristoffer



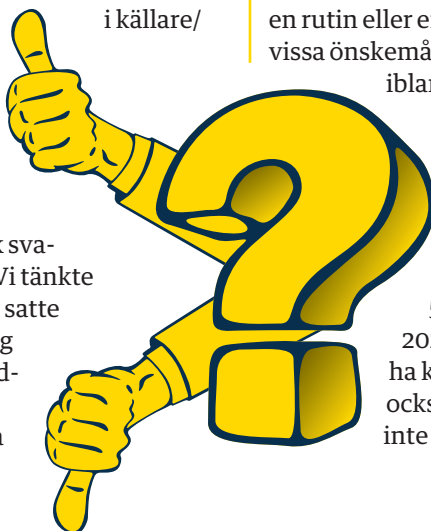
## Kundundersökning igen.

Med start den 27 augusti så går kundundersökning nr 4 ut till alla hushåll. Hösten 2014 genomförde Solporten sin första undersökning någonsin och resultatet som vi fick tillbaka var bedrövtligt nedslående. För våra bostadshyresgäster i Stockholm så utfördes mätningen av ett bolag som heter Aktivbo och de var och är med råge det företag som mäter mest kunder inom bostadsbolagen i Sverige. Årligen når de ca 500.000 bostäder så det resultat vi jämförs med är med marginal säkerställt. Vid första mätningen hamnade Solportens resultat längst ned på många av frågorna, t.o.m. sämst i Sverige i något fall. Det som allra mest efterfrågades var kommunikation ifrån bolaget till dig som bor i våra hus men även trygghetsfrågor som säkerhet i källare/vind, belysning och städning i tvättstugor visade röda siffror. För våra Enköpingsfastigheter så gjordes mätningen av ett annat mindre bolag men resultatet var ungefär detsamma.

För Solportens del fungerade dock svaren som tändvätska för personalen. Vi tänkte att det här måste gå att ändra på så vi satte ganska snart upp mål som sträckte sig långt över vad som normalt kan åstadkommas, vi ville att vid mätning nr 3 skulle vi ha nått upp till de allra bästa

bolagen inom Stockholm och glädjande nog nådde vi dit faktiskt. Målet sattes upp för våra fastigheter i Stockholm medan Enköping släpade efter eftersom vi inte hade utfört mätningen med samma bolag och då vi själva inte visste om vi verkligen gjorde rätt åtgärder. Nyligen har ni alltså fått mätning nr 4 i er brevlåda, vänligen ta er tid att besvara enkäten. Dina svar ger oss underlag till vad vi måste förbättra och fokusera på. Alla önskemål kan vi inte gå dig tillmötes med omgående men vi beaktar dem när vi bygger om fastigheter och vissa åtgärder kanske aldrig blir av, det kan vara så att det är för få som önskar det eller att det inte ens är en realistisk önskan. Vissa önskemål är ibland gratis, det kan räcka med att vi ändrar en rutin eller en mental inställning hos oss själva medan vissa önskemål är förenade med investeringar och även

ibland hyrespåverkande vilket gör att vi måste förhandla med Hyresgästföreningen innan åtgärden kommer på plats. Under alla omständigheter så tar vi till oss kritik och önskemål på fullt allvar. Solporten har satt ett nytt mål men som inte ska infrias förrän mätning nr 5, dvs nästa mätning som lär ske under år 2022. Då ska även våra fastigheter i Enköping ha kommit längre fram och vi ska allra helst också ha lika nivå på respektive fastighet och inte bara som helhet för bolaget.



## Tydligare serviceanmälan

Vet du att du kan lägga till en bild när du gör en serviceanmälan via "Mina Sidor"?

ibland är det lättare att beskriva ett fel med bild än med ord!



### Gör så här;

- Gå in på Solportens hemsida [www.solporten.se](http://www.solporten.se)
- Leta upp "Mina sidor eller logga in"
- Skriv in ditt personnummer utan bindestreck, ditt lösen är dina 4 sista siffror i personnumret första gången, därefter byter du till eget lösenord. Skulle du inte komma ihåg ditt lösenord så ringer du vår reception så hjälper vi dig.
- När du väl är inloggad så väljer du "skapa ny" under Ärende och följ sedan instruktionerna. När du kommer till bilden där du beskriver felets art så finns det en knapp för att ladda upp en bild också.
- Därefter är det bara att följa instruktionerna igen.

Vi läser inkommande felanmälningar via webben senast nästkommande vardag.



## Pandemin fortsätter

Den influensa som inledningsvis kändes som att det kommer att gå över inom ett par månader, vilket andra normala influenser gör, visar sig nu att det kommer att ta längre tid innan den till fullo är borta. För oss på Solporten, liksom för dig som boende hos oss, innebär det utmaningar som vi aldrig ställts inför tidigare. Medvetet undanber vi oss besök hos oss som inte är planerade, vi har också minimerat antalet utförda fel i lägenhet till ett minimum och utför bara fel som inte kan vänta. För dig som tillhör en riskgrupp så vill vi att du meddelar det



till oss när du väl gör en felanmälan så kan vi gemensamt komma fram till hur vi löser det rent praktiskt. Likaså vill vi att du som är sjuk eller har visat symptom på sjukdom även meddelar detta samt ger oss god marginal så att inte vår personal smittas. Tänk på att vi besöker många

hem och därmed också utgör en potentiell risk att bära smittan vidare även om vi själva inte skulle ha märkt av att vi bär på den. Internt inom Solporten så har vi nollvision om man visar sjukdom inom personalen. Då stannar vi hemma, för din och vår allas skull.

## Status ombyggnationer

### Råsundavägen 17-19

I skrivande stund evakueras alla hyresgäster på Råsundav. 17-19 i Solna. Huskroppen kommer att genomgå en totalombyggnad där även vårt egna framtida kontor finns med i botten av huset. Alla stammar, vatten- och avloppsledning, el, badrum och kök totalrenoveras och vi byter även samtliga fönster. Trapphus målas om och säkerhetsdörr installeras där sådan inte finns.

För de två övriga huskropparna på Råsundav. 13-15 ber vi få att återkomma med när i tiden de ska renoveras.

### Västerviksgatan 31-35

Är i slutfasen av dess ombyggnation. Här byter vi framförallt vatten- och avloppsledning, bygger om badrummen samt fräschar upp gemensamma utrymmen som källare med nya förråd, tvättstuga och trapphus. Vi byter portdörrar samt säkrar upp fastigheten med passersystem, troaxgaller och bättre belysning. Även utemiljön kommer vi att se över men först när samtliga ombyggnationer i området är klara.

### Västerviksgatan 11

Här startar vi preliminärt kvartal 1 nästa år men det kan ändras beroende på hur den pågående pandemin utvecklar sig. Skulle viruset fortfarande hålla i sig kan byggstarten skjutas fram i tiden. Ombyggnationen utförs såsom för Västerviksgatan 31-35. För dig som är berörd kommer mer information i brevlådan.

## Lediga lokaler

Vi har 3 st kontorslokaler på väg in med bra hyra och mycket bra läge. Hör av dig till Mikael Tärnström, förvaltningschef på Solporten.

- Råsundavägen 13 Solna 163 kvm
- Råsundavägen 15 Solna 146 kvm
- Hagavägen 4-6 Solna 354+70 = 424 kvm



### Kundtjänst / Felanmälan dagtid

08-514 939 60

Vard. 07.00 – 16.00  
(lunch 12.00 – 13.00)

### Felanmälan JOUR

Vid akuta fel efter ord. öppettider  
tex. avloppstopp eller vattenläcka.  
Stockholm 08-18 70 00  
Enköping 0771-10 35 00

### Störningsjouren

Larmcentral 08-568 214 00  
Alla dagar 20.00 - 06.00

### Solporten Fastighets AB

Forngränd 1, 169 68 Solna | 08-514 939 60  
[info@solporten.se](mailto:info@solporten.se) | [www.solporten.se](http://www.solporten.se)