

NYTT UNDER SOLEN

INFORMATION TILL VÅRA HYRESGÄSTER FRÅN SOLPORTEN FASTIGHETS AB

NR 4/2015

Vd ord

Bäste hyresgäst, hösten är här med allt vad det innebär och vintern knackar på vår dörr. De kyliga dagarna har gjort sig till känna och det är kanske nu man inser hur otroligt lyckligt lottade vi i Sverige är. Det är därför jag denna gång riktar mina tankar utanför Solporten och er hyresgäster till förmån för världen där ute.

Jag tänker då framförallt på alla miljontals människor som är på flykt utan hem, värme eller ens har tak över huvudet.

Vi har alla drabbats av det som händer nere i- och runt medelhavet och som vanligt så går det lite för långt innan man agerar och då är det tyvärr för sent. Bilden av en liten pojke som ligger uppspolad på stranden biter sig fast.

Plötsligt blir vi med ens engagerade att hjälpa till och visar på alla sätt att vi faktiskt måste ta ett ansvar. Jag tycker det känns fantastiskt bra att se och höra om allt engagemang detta för med sig och det ger ett perspektiv på vardagen, på mitt och mina kollegors dagliga arbete, för våra familjer, nära o kära och alla de jämförelsevis små vardagsproblem vi kan dras med.

Solporten har under många år skänkt en summa pengar till cancerfonden och för dess arbete med att rädda fler människoliv. Detta fortsätter vi med men i år har vi valt att ställa in en konferens och dessutom skänka dessa pengar, via Rädda Barnen, till katastrofens offer i medelhavet.

Vi gör det för att vi är övertygade om att vi alla någon gång också behöver en utsträckt hand.

På så vis hjälper vi alla till, även du som hyresgäst.

Med detta tackar vi er alla och önskar er samtidigt en riktigt god jul och ett gott nytt år!

Hälsningar från Kristoffer

För din säkerhet

Alla anställda på Solporten bär ett id-kort märkt med Solportens logotyp, organisationsnummer, namn och fotografi. Begär gärna att få se det om du inte redan känner igen oss!



Så kommer du kontakt med oss!

Kundundersökningen visade att vi fick vi bra betyg avseende att komma i kontakt med oss. Vi passar ändå på att uppdatera dig på vilka sätt du når oss på;

Besök

Vår kundtjänst är öppen 07.00 – 16.00, med lunchstängt 12.00 – 13.00, alla vardagar utom storhelger. Vill du träffa en specifik medarbetare så måste du göra en tidsbokning på förhand!

Annars är du alltid välkommen att bara komma förbi om du vill prata, lämna synpunkter eller anmäla fel.

Adressen är Kruthusbacken 76 i Solna fram till och med 19 januari. Från den 20 januari hittar du oss i nya lokaler på Forngränd 1, Solna.

Telefon/Felanmälan

Vår kundtjänst är öppen mellan 07.00 – 16.00 alla vardagar utom storhelg. Du kan alltid ringa in och anmäla fel, fråga efter avier etcetera.

Fel som är akuta, ex läckande vatten, avloppsproblem, el-fel kan du alltid ringa vår jour enligt trapphusanslag.

E-post

Du når vår kundtjänst på; info@solporten.se

Vi läser av inkorgen löpande under kontorstid. Mailar du på kväll eller helg så läser vi alltså ej av detta förrän vid nästa lediga vardag.

Hemsida

På hemsidan hittar du en hel del information kring din fastighet och ditt boende. Man kan även felanmäla härifrån dygnet runt, dock läser vi bara av den tidigast nästkommande normal vardag.

Under nästa år kommer vi att få en ny och moderniserad hemsida där du dessutom kommer att kunna logga in och se dina egna avier samt följa ex. serviceärenden.

Kundtjänst 08-514 939 60
Felanmälan mån-fre 07-12, 13-16

Felanmälan jour 08-657 77 20
Akuta fel efter ordinarie öppettider
t.ex. avloppstopp eller vattenläcka.



Vår återkopplingspolicy

I samband med att vi arbetar mycket med vår kundundersökning så har vi tagit fram en policy för när vi senast ska återkoppla till dig som kund om du sökt någon av oss på Solporten.



Senast inom 24 timmar (dock ej om nästkommande dag är helgdag) ska vi ha svarat dig! Det kan vara så att vi inte alltid har det rätta svaret inom 24 timmar men vi ska allra senast ha bekräftat att vi fått ditt meddelande och hur vi ämnar gå vidare med ditt ärende.

Organisationsnytt

Linda Henningsson är nyanställd hos oss som vår ekonomiansvarige. Linda har hand om all ekonomi, autogiro, hyresdebiteringar etc. Så har du en fråga kring din avi så är det Linda du ska fråga efter!



Stramare betalningsrutiner

Sedan i våras har vi ett pågående projekt där vi stramar åt på det sätt som hyran ska betalas till oss. Från och med december-avin kommer det ej att gå ut någon påminnelse om det är så att man råkat missa betalningen utan det går istället ut ett inkassokrav med en tillkommande administrativ avgift.

Du som sällan eller aldrig missat en betalning behöver givetvis inte oroa dig, det går alltid att prata med oss också. För dig som upprepade gånger missat att betala i tid riskerar däremot att förlora hyreskontraktet.

Vi har autogiroblankett att ladda ned på vår hemsida det går givetvis bra att ringa Linda Henningsson också så skickar vi dig en blankett!

Dina kontaktuppgifter

Vi är just nu i full färd med att byta vårt datasystem med alla uppgifter om våra fastigheter, lägenheter och även dig som boende. Vi tar tacksamt emot nya kontaktuppgifter till dig som exempelvis bytt mobilnummer eller e-postadress. Har vi rätt uppgifter kommer vi att lättare kunna återkoppla till dig efter till exempel utfört servicearbete!

Värme under vintern

Solportens ambition är att alla ska ha 20 grader i inomhustemperatur under vintern. Om du misstänker att du har lägre temperatur än så, använd din egen termometer eller be fastighetsskötaren mäta. Man mäter temperaturen i den så kallade vistelejonen vilket är 1 meter in från yttervägg och 1 meter upp. Om temperaturen under mer än ett dygn är lägre än 20 grader, kontakta felanmälan!

Om utomhustemperaturen håller sig runt 0-graders strecket eller om det är kraftiga temperaturväxlingar är det svårare att leverera bra värme till dig. Om det fortfarande är kallt ett dygn senare, anmäl det till oss också.



Tänk på att...

- Låt elementen ha fritt utrymme fram- och ovanför så att värmen har en bra chans att sprida sig.
- Vädra effektivt vid behov. Skapa hellre tvärdrag under några minuter istället för att ha fönster och balkongdörrar på glänt längre tider.
- Elementen ska ibland vara kalla och inte leverera värme, det viktiga är vilken temperatur du har i lägenheten och vårt värmesystem ska anpassa sig därefter. Att agera miljövänligt och spara på energi anser vi vara lika viktigt som att du ska ha rätt temperatur i lägenheten!

God Jul

Sist men inte minst vill vi återigen önskar er alla en riktigt god jul och ett gott nytt år!