

Nytt under solen #8

INFORMATION TILL VÅRA HYRESGÄSTER - SOLPORTEN FASTIGHETS AB

DECEMBER 2016

VD ord

Solporten går emot en spännande höst och vinter! Nyligen fick vi ta del av den senaste kundundersökningen där vi kan konstatera att vi tar stora kliv framåt i Stockholm medan vi i Enköping inte alls kommit igång med samma förändringsarbete än. Däri ligger en stor utmaning framför oss och vi kommer att använda en stor del av vår tid på att flytta fram positionerna även i Enköping.

Jag vill passa på att tacka alla som besvarat undersökningen och för all respons, positiv som negativ! Undersökningen gör det lättare för oss att förstå vad vi gjort bra samt visar tydligt var vi måste förbättra oss också.

Vi återkommer efter nyåret med mer information om vad som kommer att hända i just din fastighet.



Tills dess önskar jag alla en
God Jul & Ett Gott Nytt År!

*Blås alltid ut ljusen
när du lämnar rummet!*

Vad ingår i vårt jobb?

Dagligen löser vi många felanmälningar i alla våra fastigheter.

Under ett år rapporteras drygt 1000 anmälda fel som våra fastighetsskötare eller entreprenörer löser åt oss.

Det finns ett par saker som faktiskt ankommer på dig som boende att lösa själv vilket kan vara bra att känna till!

Som boende förväntas man rengöra sin egen badrumsbrunn ifrån hårrester och smuts/fett och även vattenlåset under tvättstället. Likaså måste du som boende byta och bekosta glödlampan i kyl eller i ugn samt filtret i kolfilterfläkten själv och din brandvarnare måste du kontrollera med jämna mellanrum. Om du av någon anledning inte kan göra detta själv så är vi inte omöjliga med att hjälpa till, det går alltid att ringa och prata med oss!

Det viktigaste för oss som fastighetsägare är att förmedla att du som boende har en väldigt viktig roll när det kommer till att anmäla fel som läckande kranar, ledningar, wc eller liknande och att du vårdar lägenheten och fastigheten så gott du kan. Vi gör givetvis allt vi kan för att du ska ha ett så enkelt och bekymmersfritt boende som möjligt.

Vi byter städfirma

Från den 1 januari så byter vi städfirma till Städboys.

Vi har noga gått igenom vad som ska städas och vilken nivå vi anser behövs för att man som boende ska uppleva det som rent & snyggt. Schema och kontaktpuppgifter kommer att anslås i porttavlan i entrén vid årsskiftet.

Autogiro

Under en tid, i samband med att vi bytt administrationsprogram, så har vi också haft problem med att få autogiro att fungera. Vi har därför gjort en del justeringar;

- om du saknar pengar på kontot vid ordinarie dragning, kommer banken göra upp till tre försök för dragningen.
- efter varje misslyckat försök meddelas du, via din bank, med uppmaning att föra över pengar till kontot. Du måste själv förvissa dig om på vilket sätt just din bank meddelar dig men i de flesta fall lär du se det när du loggar in dig för att göra dina bankärenden via internet.



Kundtjänst

08-514 939 60
Vard. 07.00 – 16.00
(lunch 12.00 – 13.00)

Felanmälan

Stockholm 08-514 939 60
Enköping 0171-47 83 00
Vard. 07.00 – 16.00
(lunch 12.00 – 13.00)

Felanmälan JOUR

Stockholm 08-657 77 20
Enköping 019-30 08 74
Vid akuta fel efter ord. öppettider
tex. avloppstopp eller vattenläcka.

Störningsjouren

Larmcentral 08-568 214 00
Sön – Tors 20.00 – 03.00
Fre – Lör 20.00 – 04.00

Solporten Fastighets AB

Forngränd 1, 169 68 Solna | 08-514 939 60
info@solporten.se | www.solporten.se

Återkoppling kundundersökning NKI 2016

Återigen vill vi tacka för all respons och feedback vi fick i samband med den senaste kundundersökningen.

NKI står för Nöjd-Kund-Index vilket är ett vedertaget instrument och verktyg för oss inom bostadsbranschen. Varje år mäts 100-tals bostadsföretag och alla boende besvarar lika frågor och det är därför enkelt att jämföra resultaten. Sammantaget mäts mellan 350.000 till 450.000 lägenheter!

Serviceindex handlar mestadels om mjuka frågor såsom vårt sätt att agera i alla möten med dig som boende, ex. telefonkontakt, felanmälan, inställelsetid och information som till exempel nyhetsbrevet till hur väl du upplever tryggheten i fastigheten och om det är rent & snyggt.

För Solporten, som gjorde sin första undersökning 2014, var och är det viktigt att veta att vi gör rätt saker uti fastigheterna och vårt arbete med att ändra rutiner och vårt engagemang. Därav vill vi återigen tacka för allas medverkan nu när vi nyligen fått resultatet av mätning nr 2.

Enkelt förklarar så sammanfattas alla de dryga 80 frågor som ställts till resultat som ger svar inom Serviceindex och Produktindex.

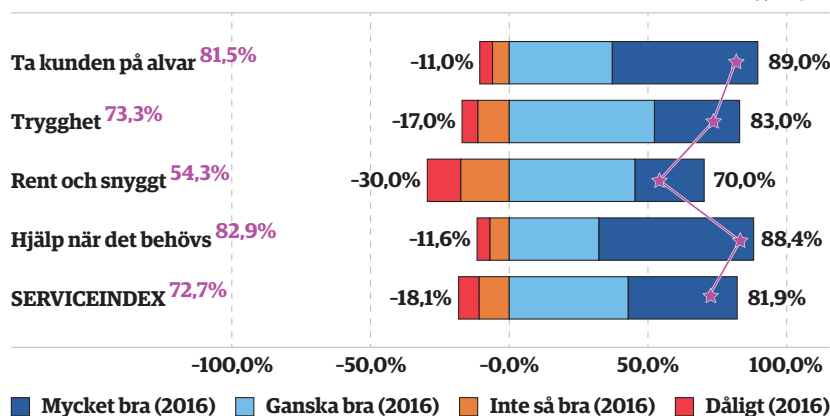
Vi kan enkelt se i vilka moment vi brister vilket ger oss underlag till förbättring av rutiner och förhållnings-sätt gentemot dig som kund. Det kan gälla såväl oss som arbetar på Solporten men likväl våra entreprenörer som vi köper tjänster av.

Till höger ser ni hur vi flyttat fram våra positioner inom Serviceindex. I varje delmoment har vi ökat i positivitet markant. Som ex. har vi gått från 54,3% nöjdhet inom rent & snyggt från 2014 till dagens 70%. Det är något vi är mycket glada för men samtidigt så är det 30% som visar att man inte är nöjd och det måste vi givetvis arbeta ännu hårdare på till nästa mätning.

Notera att siffror och markeringar i lila visar utfallet 2014, övrigt visar årets resultat.

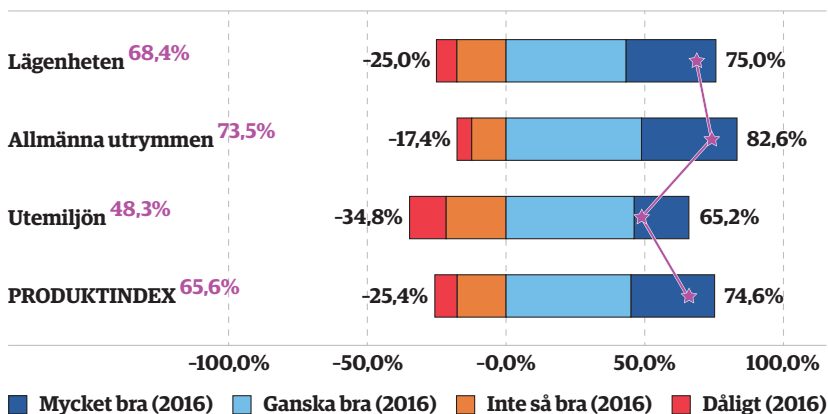
Serviceindex

★ 2014



Produktindex

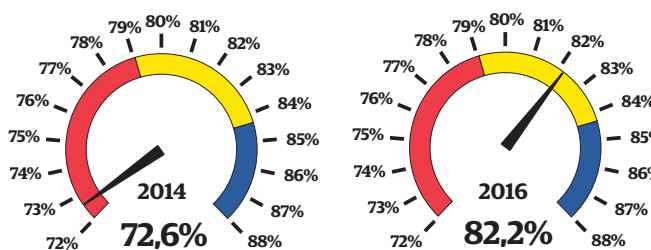
★ 2014



Produktindex ger svar på hårdvaran, dvs statusen på fastighetens och lägenhetens skick, utomhusmiljö och allmänna ytor. Vi kan utifrån dessa svar lättare förstå på vilket sätt vi ska bygga om eller underhålla fastigheten, nu eller när det väl är dags för en större ombyggnation.

När det gäller Produktindex så har vi förbättrat oss på flera håll. Produktindex handlar ju mer om status och skick på fastigheten och här syns det att vi totalombyggt ett par fastigheter men vi har också valt att under det gångna året satsa på belysning, nya sittgrupper och uteplatser, trapphusmålning etc. Årets resultat och indikation på förbättringsområden kommer vi att bära med oss för att se om vi kan göra åtgärder omgående eller om vi väger in att utföra det vid en kommande totalombyggnad.

per och uteplatser, trapphusmålning etc. Årets resultat och indikation på förbättringsområden kommer vi att bära med oss för att se om vi kan göra åtgärder omgående eller om vi väger in att utföra det vid en kommande totalombyggnad.



Serviceindex i jämförelse med alla mätta bostäder i Sverige

■ Övre fjärdedel ■ Hälften ■ Nedre fjärdedel

När vi jämför med alla lägenheter i samma mätning (350.000 - 450.000 st) ser vårt resultat ut som "hastighetsmätarna" intill visar.

Vi har ökat serviceindex från 72,7% nöjdhet till 81,9%, vilket Aktivbo som utför undersökningen, meddelar är ett av de största lyft ett företag någonsin gjort mellan 2 mätningar.

Vi är stolta över resultatet men då det är viktigt för oss att du som boende trivs är vårt mål att nå det blå fältet.

Resultatet visar alla fastigheter i Stockholm, Solna och Sundbyberg. Vi återkommer med resultat för just din fastighet under jan-feb nästa år.