

Bostadsnytt

NYHETER FRÅN MÖNSTERÅS BOSTÄDER AB

Hyran i Mönsterås är lägre än genomsnittet i landet

Tack alla ni som svarade på vår kundenkät! Omdömena som du och dina grannar har lämnat ger oss värdefulla insikter i vad vi kan förbättra för att du ska bli en nöjdare hyresgäst. Jag ser gärna att fler lämnar sina omdömen i vår nästa enkät.

GENOMSNIITSHYRAN ÄR LÄGRE

En fråga som finns i några fritextsynpunkter och som har kommit vid andra tillfällen är hyresnivån. I en jämförelse med de kommunägda bostadsföretagen i landet har vi en genomsnittshyra per kvadratmeter som är 4,4 % lägre. Om vi jämför med Byggebo i Oskarshamn är Mönsterås Bostäders hyra 7,5 % lägre. I jämförelse med Kalmarhem är Mönsterås Bostäders hyra 13 % lägre.

Gör man en rimligt rättvis hyreskalkyl för en enfamiljvilla blir boendekostnaden per m² ca 17 % högre för villan. Kalkylförutsättningarna är en villa på 130 m² som belånas till 1 000 000 kr med en ränta på 4,82 % (SBAB 3/7 2009) med ett annuitetslån på 30 år och förbrukningskostnader enligt Nils Holgerssonundersökningen 2008, med

en prisuppräkning om 4 % för 2009, samt med underhållskostnader utslagna per år under en 60 års period. Då har det ändå förutsatts att kostnaden för fastighetsskötsel är 0 kr! Sedan skiljer naturligtvis hyran beroende på lägenhetsstorlek samt standard och läge. Förklaringen till hyressättningen med differentierad hyra finns i *Bostadsnytt nr 3/2008*, som finns på vår hemsida.

För er som har individuell värme varierar värmekostnaderna under året beroende på varierande uppvärmningsbehov. Du som bor i Mölstad och vill räkna ut din årskostnad för värmen utgör perioden oktober t.o.m. maj, den tid då debitering har skett, ca 89 % av årsförbrukningen.

ENERGIDEKLARERADE HUS

De flesta husen är nu energideklarerade. Det återstår ca 10 hus som ska besiktigas på plats. Vi kan glädja oss åt att den relativa energiförbrukningen är låg i förhållande till andra hus i samma ålder. I jämförelse med andra bostadsföretag, som också har antagit Skåneinstitivets utmaning att spara 20 % till år

2016, har vi en lägre energiförbrukning än genomsnittet. Tyvärr gör det höga fjärrvärmepriset att uppvärmningskostnaden är högre än genomsnittet.

FORTSÄTTA ENERGIBESPARINGAR

Men vi är inte nöjda med energiförbrukningarna utan tänker fortsätta att spara energi. Bland annat kommer vi att sätta in prognosstyrning i många av de områden som idag inte har prognosstyrning. Vi har haft en god besparing där vi har prognosstyrning. Jag bedömer att temperaturkomforten inomhus för dig som hyresgäst ökar med prognosstyrning eftersom inomhustemperaturen utjämnas. Energiåtgången ökar under de kalla mörka månaderna, men minskar när solen hjälper till med uppvärmningen.

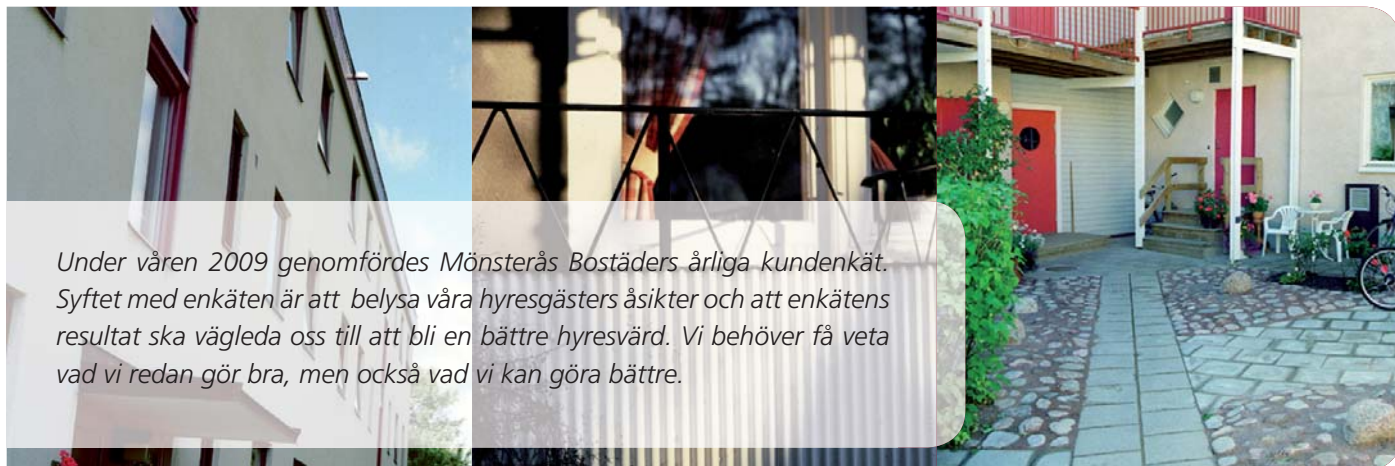
Har du förslag eller synpunkter på oss – lämna gärna förslaget på vår hemsida. Då går det rakt in i vårt ärendehanteringssystem för kvalitetsutveckling.

Välkommen att lämna förslag hälsar

Klas Palmqvist, VD



Med er hjälp blir vi en bättre hyresvärd



Under våren 2009 genomfördes Mönsterås Bostäders årliga kundenkät. Syftet med enkäten är att belysa våra hyresgästers åsikter och att enkätens resultat ska vägleda oss till att bli en bättre hyresvärd. Vi behöver få veta vad vi redan gör bra, men också vad vi kan göra bättre.

Vi arbetar ständigt efter vår vision om att våra hyresgäster ska känna frihet, trygghet och stolthet i sitt boende. Kundenkäten är ett viktigt redskap för vårt kvalitetsarbete då den hjälper oss att se hur väl vi motsvarar våra hyresgästers förväntningar.

RESULTAT 2009

Våra hyresgästers helhetsbetyg av oss som hyresvärd i kundenkäten 2009 var 4.1 poäng. Det här är en liten sänkning från helhetsbetyget 2008 då vi fick 4.2 poäng. Trots sänkningen ligger vi dock fortfarande över snittbetyget på 4.0 poäng bland 56 andra företag i branschen där kundenkäten genomfördes 2009.

Kundenkäten är indelad in i sex olika områden. Service, skötsel, boendestandard, trygghet, nyinflyttning och övrigt. Vad gäller betygen för service, boendestandard, trygghet och nyinflyttning har vi samma betyg 2009 som 2008 och ligger där över snittet i jämförelse med andra företag i branschen. På boendestandard hamnar vi på 7:e plats av 56 företag i branschen och det högsta betyget av våra hyresgäster får vi för trygghet i boendet.

FOKUS I FRAMTIDEN

Utifrån resultatet av enkäten för 2009 har vi planlagt var vi kommer att lägga

fokus för att bli bättre på att motsvara våra hyresgästers förväntningar.

I enkäten fick området skötsel en sänkning jämfört med föregående år. Vi kommer därför bland annat fokusera på att felanmälningar åtgärdas inom rimlig tid och att städning och skötsel av trappuppgång, hiss, entré, källare, vind samt utomhusmiljö förbättras. Vi kommer även se över rutinerna för skottning och sandning. För att öka nöjdheten med lägenhetens skick vid inflyttning kommer vi att öka noggrannheten vid besiktning av lägenheter med avseende på städning och småfel.

Som ett resultat av kundenkäten 2008 tog vi bland annat fram Bostadsnytt, för att tillgodose våra hyresgästers efterfrågan på mer information om planerade projekt och nyheter som rör boendet. Det initiativet har bidragit till att vi i kundenkäten 2009 har fått bättre betyg på hur bra vi är på att informera om vårt företag och vår verksamhet. Vi kommer att fortsätta arbeta aktivt med nyheter på hemsidan, via Bostadsnytt, anslagstavlor samt andra kanaler för att öka kundnöjdheten ytterligare.

SKILLNAD MELLAN OMRÅDEN

Utifrån enkätens resultat kan vi utläsa att hyresgäster i Fliseryd, Timmernabben och Ålem är mer nöjda med serv-

ice, skötsel och boendestandard än hyresgäster i Blomstermåla och Mönsterås. För att öka våra hyresgästers kundnöjdhet i Mönsterås och Blomstermåla kommer vi att arbeta med kvalitetsstyrning och skapa rutiner med uppföljning.

Alla som svarade på enkäten deltog i utlottningen av en fri månadshyra. Vinnaren i år blev Husein Mehanovic, bosatt i Pionjären.

TACK FÖR ERT ENGAGEMANG

Vi vill slutligen tacka alla hyresgäster som tog sig tid att svara på enkäten. Era åsikter är av stor betydelse för oss och har ni fler förslag på förbättringar är ni välkomna att höra av er till oss på 0499 - 491 00 eller gå in på vår hemsida och lämna era synpunkter.

Återkommande åsikter i kundenkäten

Kundenkäten ger svaret på frågan: Är våra hyresgäster nöjda med sitt boende hos oss? Den ger oss även möjligheten att ta emot våra hyresgästers åsikter och tips på förbättringar.

I årets kundenkät har flertalet av våra hyresgäster lämnat kommentarer och tips på förbättringar i kommentarsrutan. Efter att ha läst igenom resultatet har vi valt att presentera och svara på några av de mest återkommande kommentarerna:

BOSTADSANPASSNING

En del hyresgäster efterfrågar automatiska dörröpnare i entré, dusch istället för badkar, montering av stödhandtag, breddade dörrar, borttagning av trösklar med mera.

Svar: Åtgärder av det här slaget i lägenhet och trapphus kallas för bostadsanpassning. Du som har en funktionsnedsättning, som till exempel rörelsehinder eller nedsatt syn, kan söka bidrag för att anpassa bostadens grundläggande funktioner efter dina behov. Ansökan måste göras personligen av hyresgästen hos Mönsterås kommun.

SANDNING OCH SKOTTNING

Mönsterås Bostäder får i enkäten kritik för snöröjning och sandning vid parkering, trottoarer, innergårdar och gångvägar. Hyresgäster vill ha bered-

skap under vinterhalvåret som kan ta hand om snö och halka direkt på morgonen och inte på förmiddagen.

Svar: När det gäller snöröjning och sandning i våra bostadsområden kommer vi att se över rutiner för skottning och sandning för att se vilka förbättringar som kan göras.

UTÖKA TV-UTBUDET

Hyresgäster har önskemål om fler TV-kanaler än det som ingår i hyran.

Svar: I samarbete med Tele2Vision, Telia och Svesat erbjuder vi ett visst antal kanaler som ingår i hyran. Utbudet varierar beroende på i vilket område du bor. Vill du utöka ditt TV-utbud så går det att göra i Mönsterås tätort i fastigheter där vi har Tele2Vision. Kontakta Tele2Vision på tfn 0200-22 55 00 om du vill köpa till kanalpaket. Alla kunder som är anslutna till stadsnätet kan köpa TV-kanaler av Telia.

KALLT I LÄGENHETEN PÅ VINTERN

En del hyresgäster upplever att det är kallt i lägenheten på vintern.

Svar: Inomhustemperatur ska enligt Miljödeklarationen normalt uppgå till minst 20° C dagtid (kl. 6.00 - kl. 22.00) och minst 18° C övrig tid. Mätningen utförs i normal vistelsezon. Om lägenheten upplevs som för kall kan du ringa

felanmälan, så skickar vi ut en reparatör som ser över värmesystemet.



STANDARD PÅ TAPETER OCH GOLV

En del hyresgäster är inte nöjda med standard på tapeter och golv i sina lägenheter.

Svar: Standardintervall på vårt lägenhetsunderhåll är 13 år för väggar och 20 år för golv. Genom vårt hyresgäststyrda lägenhetsunderhåll kan hyresgäster däremot själva bestämma underhållsintervall i sina lägenhet. Vill du förlänga intervallen får du rabatt på hyran varje år som intervallen förlängs. Vill du däremot ha tätare intervall kan du beställa detta. Då betalar du en kostnad som är relaterad till den tid som är kvar till nästa ordinarie underhållstillfälle.

Vad gäller installationer, vitvaror (spis, fläkt, kyl/frys), porslin, byte av köksluckor, badrumsgolv och parkettgolv så byts de inte efter några fastställda intervaller. De ingår inte i hyresgäststyrt lägenhetsunderhåll.



Konsultföretaget Wikner & Co sköter hanteringen av vår kundenkät. När de sammanställt resultatet får vi ta del av detta i en rapport som visar statistik samt de kommentarer och tips på förbättringar som våra hyresgäster lämnat.

I enkätresultatet för 2009 kan vi se att en del hyresgäster lämnat felanmälningar i kommentarsrutan. Enkäten är anonym och det är bara i de fall där hyresgäster fyllt i sina kontaktuppgifter som vi kan se vem som lämnat kommentaren. Vi vill därför be de hyresgäster som har gjort felanmälningar i kommentarsrutan, utan att fylla i sina kontaktuppgifter, att istället kontakta oss på telefon 0499 - 491 11 så att vi kan åtgärda felet.

Sophantering, vårt gemensamma ansvar



Sophantering och avfallshantering är ett stort problem i dagens samhälle och så även i Mönsterås Bostäders bostadsområden.

I kundenkäten uttryckte flera hyresgäster sitt missnöje över sophantering i våra bostadsområden. Främst märks irritation över att en del hyresgäster använder sopgårdarna som avstjälpningsplats för grovsopor. Irritation märks även över att möbler dumpas på vind och i källare, oftast vid flytt.

Missnöjet med sophantering är inget som förvånar våra fastighetsskötare. De lägger flera arbetstimmar i veckan på att bära bort och transportera grovsopor som står och skräpar i och runt sopgårdar, källarutrymmen och vindar. Arbetstimmar som egentligen ska läggas på skötsel av fastigheter och utomhusmiljö.

Våra fastighetsskötare har tagit hand om allt från spillolja, bäddmadrasser, utslitna soffor, microvågsugnar, lampor, solstolar, mattor och parasoller, berättar Carl-Magnus Engström, servicechef på Mönsterås Bostäder.

POLISANMÄLAN SOM FÖLJD

Att lämna grovsopor och möbler vid sopgårdar på det här sättet bryter mot reglerna för avfallshantering i kommunen. Att placera miljofarligt avfall som spillolja vid sopstationer är dessutom ett miljöbrott (miljöbalken), vilket kan leda till åtal.

Mönsterås Bostäder har därför beslutat att de hyresgäster som missköter sophantering och orsakar högre kostnader kommer att få en varning, bli polisanmälda och debiterade för kostnaderna för hantering och bortforsling av soporna.

Det är inte bara Mönsterås Bostäders egna hyresgäster som missköter sophantering. Carl-Magnus Engström får ofta samtal från hyresgäster som rapporterar om otillbörlig användning, det vill säga att avfall slängs i våra sopgårdar som inte kommer från Mönsterås Bostäders lägenheter.

- För att sätta ner foten och visa att vi inte godtar detta har vi valt att även polisanmäla de personer som ej är våra hyresgäster som slänger hushållssopor och grovsopor i bostadsbolagets sopgårdar, berättar Carl-Magnus.

DYRBAR DUMPNING

Det finns otroligt många kostnader som man inte tänker på när det gäller sophantering. Kostnader för transport, arbetstid och arbetsmiljö är några av dessa. Kostnader som i sin tur påverkar hyran för var och en av våra hyresgäster, även för dem som faktiskt sköter sophantering.

Utöver kostnaden för tömning av brännbara hushållssopor betalar Mön-

sterås Bostäder varje år extra för hämtningarna av grovsopor och överfulla kärl.

- Det är inte ovanligt med överfulla kärl och sopor på marken, samtidigt som det står ett eller flera tomma kärl strax intill, berättar våra fastighetsskötare. Överfulla kärl leder till extra kostnader, kostnader som hyresgästerna i slutändan får stå för.

ATT TA SITT ANSVAR

Alla invånare i en kommun, har skyldighet och ansvar att följa reglerna för avfallshantering i kommunen. Det gäller alla, oavsett om man bor i villa eller hyresrätt.

Grovsopor ska källsorteras och lämnas som återvinningsbara grovsopor till Mörkeskogs återvinningsstation. Information om öppettider finns på Mönsterås kommuns hemsida. I Mönsterås kommun finns dessutom flera återvinningsstationer för insamling av plastförpackningar, glas, kartong och metall utplacerade centralt på kommunens orter.

- Vi arbetar aktivt med att stoppa den missköta sophantering, säger Carl-Magnus Engström. Men problemet skulle egentligen inte finnas om alla följde reglerna och tog sitt ansvar.

Länkar med nyttig information om sophantering och återvinning:

- Förpackningsinsamlingen www.ftiab.se
- Håll Sverige Rent www.hsr.se
- Mörkeskogs återvinningscentral www.monsteras.se