

Anteckningar från boendemöte på Skurholmen

Datum: 11 november 2023, kl.17.00
Plats: Hyresgästlokalen på Yrkesgatan
Deltagare: 26 hyresgäster
Från Lulebo: Jonas Seger, områdeschef
Carina Wuopio, kundmottagare Kundcenter
Christina Isaksson, kundmottagare Kundcenter
Billy Nordgren, reparatör

Dagordningen

- Vad händer i Lulebo?
- Vad händer i ditt bostadsområde?
- Fråga oss – Lulebo svarar!

Jonas Seger hälsade alla hyresgäster välkomna till mötet och presenterade övriga deltagare från Lulebo.

Ny Kundundersökning 2023/2024

Samma undersökning med samma frågor har gjorts under hösten 2019 och 2021 och därför kan vi nu jämföra resultaten och försöka analysera hur utvecklingen ser ut när det gäller hyresgästernas bild av Lulebo och vårt arbete. Ny kundundersökning är planerad att göras innan årsskiftet 2023/2024 eller strax efter.

I den senaste undersökningen hade alla frågeområden fått förbättrat resultat utom ett: *Trygghet och säkerhet i fastigheten och närområdet*. Resultatet visade också tydligt att Lulebo kan bli bättre när det gäller trygghetsfrågor, fastighetsskötsel (utemiljö) och lokalvårdstjänster. Därför har dessa områden utpekats som Lulebos prioriterade områden under 2023.

Hyresgästerna håller med om att trygghetsfrågorna är viktiga och påtalar vikten om eget ansvar att se till att dörrar och fönster är låsta och stängda. Att alla ser till att dörren går igen ordentligt efter sig. En hyresgäst säger att de måste hjälpas åt att förhindra inbrott i förråd genom att inte släppa in obehöriga och se till att dörrarna stängs.

Jonas berättar att trasiga fönster är utbytta efter inbrottsförsök och att polisen tagit en inbrottstjuv på bar gärning i området. Han poängterar också att trygghetsfrågor är ytterst viktigt för Lulebo.

Carina berättar att EST (Effektiv Samordning för Trygghet) är ett nätverk som arbetar för ökad trygghet och säkerhet i våra bostadsområden och berättar hur olika aktörer i Luleå samverkar för att motverka brottslighet och otrygghet. Hon påtalar vikten av att rapportera in störningar, skadegörelse, inbrott, klotter etc. för att hjälpa Lulebo att tillsammans med de som samverkar i EST ska kunna skapa lägesbilder i de olika bostadsområdena och genom det göra det möjligt att fördela resurser och proaktiva åtgärder för att skapa trygghet på bästa sätt.

Carina berättar att Lulebo har valt att plocka bort portkoderna från 1/11 på de flesta adresser där det finns porttelefoner. Hyresgäst som önskar fler taggar eller nycklar kan boka tid med Lulebos kundcenter för att få hjälp med detta. Alla berörda hyresgäster ska ha fått information om detta.

Ny förvaltningsorganisation och fastighetsskötsel i egen regi

Jonas presenterade Lulebos organisation för fastighetsförvaltning och berättade om bemanningen inom vart och ett av de fyra förvaltningsområdena. Sedan 1998 har utemiljön, det vill säga allting som är utanför lägenhetsdörrarna, skötts av en nationellt stor aktör inom fastighetsskötsel. Styrningen har gått genom tolkning av avtalstexter och Lulebo menar att man inte alla gånger fått vad man betalat för. Detta har också orsakat en del frustration och irritation hos våra hyresgäster. Speciellt städningen har varit en stor fråga under de senaste åren.

Från och med den 1 juni i år sköter Lulebo fastighetssköteselen i egen regi.

Det kommer även i fortsättningen att finnas experter som gör det dom gör bäst, exempelvis klippa gräs, skotta snö, fälla träd, med mera. Men nu är det Lulebo som beställer jobbet direkt och även utför kontroller så att vi faktiskt får vad vi betalat för. Förändringen innebär att ett led i det arbetssätt man haft under en lång tid tillbaka tas bort och att Lulebo från och med den 1 juni hanterar bolagets fastighetsskötsel i egen regi. Med färre underentreprenörsled kommer bolaget närmare verksamheten och vi får en bättre uppföljning av utfört arbete. Ansvar för styrning och kontroll börjar och slutar inom Lulebo.

Hyresgäst säger att det är bra att Lulebo har tagit fastighetsskötseln i egen regi och att vi kapat leden och sköter detta själv. Hen tror verkligen på detta koncept och ger flera exempel på hur det har skötts tidigare. Hen berättar bland annat om en cykel som hittades i buskarna förra året och stått lutad mot en fasad i 1,5 år och som nu hux flux i somras försvann när Lulebo tagit över ansvaret. Plus till Lulebos personal och helhetsstänket! Bra Lulebo!

Fler bovärdar och reparatörer för egen hantering av fastighetsskötsel:

- Regelbunden och frekvent rondering och tillsyn av Lulebos bostadsområden
- Löpande underhåll och förbättringar
- Ökad synlighet och tillgänglighet ute i bostadsområdena

Egen upphandling av entreprenader för närmare samarbete och bättre uppföljning av utfört arbete:

- Snöröjning
- Grönyteskötsel
- Lokalvård: trapphus, tvättstugor, hyresgästlokaler, soprum

Jonas presenterar Billy och förklarar att han är en reparatör som har Skurholmen som sitt ansvarsområde och genast är det en hyresgäst som känner igen Billy och berömmar han för den fina ljusbelysningen han har satt upp i området.

Några hyresgäster påtalar att de ännu inte sett någon skillnad på städningen i trapphusen. Jonas ber dem rapportera in detta till Lulebo så att vi kan vidta åtgärder för att det ska bli bättre.

Andra hyresgäster har synpunkter på snöskottningen och frågar vem som ska skotta deras parkering. Jonas förklarar att den egna parkeringen ska varje hyresgäst sköta själv, både sandning och skottning, att det står i hyreskontraktet för bilplatsen. Jonas förklarar även hur åtgärdstiden för när det ska skottas och hur prioriteringen är.

Det uppkommer även frågetecken på snötippningsplatser, varför det tar så länge innan snöhögarna plockas bort? Jonas förklarar att det är otroligt dyrt att frakta bort snö så därför vantar man in i det sista innan man beställer bortforsling av snön. Han berättar även att det är BDX som sköter alla snöskottning i området, både med maskin och för hand.

Lulebos hållbarhetsarbete och "Hertsöpiloten"

Bolaget arbetar med hållbarhet i tre dimensioner:

- Social hållbarhet:
Att skapa ett gott och tryggt liv och en god livsmiljö för människor i Luleå.
- Ekologisk hållbarhet:
Resurshushållning, återanvändning och minskad spridning av skadliga ämnen vid byggnation, underhåll, förvaltning och avveckling av bostäder och lokaler.
- Ekonomisk hållbarhet:
Bra ekonomi för att kunna driva verksamheten och skapa trivsel och trygghet i alla bostadsområden.

Social hållbarhet är en grundpelare i Lulebos uppdrag: som allmännyttigt bostadsföretag ska Lulebo tillhandahålla hem för alla samtidigt som vi bidrar till skapandet av en hållbar stad och ett hållbart samhälle.

Inom ramen för Lulebos hållbarhetsarbete arbetar bolaget också med stadsdelsutveckling, just nu med fokus på Hertsön. Hertsön är ett bostadsområde där det händer mycket: det byggs en ny skola, ett nytt badhus och en ny sporthall i centrum samtidigt som man planerar för en ny industripark och ett helt nytt bostadsområde i anslutning till det befintliga. "Hertsöpiloten" är just en pilot/en testverksamhet där Lulebo tillsammans med andra aktörer (föreningar, företag och andra organisationer) arbetar vi för att hitta, testa och utvärdera nya tankar och arbetssätt för stadsdelsutveckling.

Vi berättar om att Lulebo är med och samarbetar med skolan där mellanmål och läxläsning erbjuds och att Lulebo med skolans hjälp erbjuder frukost till eleverna två mornar i veckan. Hyresgästerna nickar positivt och tycker att det är ett bra initiativ av Lulebo. Jonas berättar att det även finns planer på att Lulebo ska kunna erbjuda ungdomar sommarjobb i sitt bostadsområde, att det skulle leda till att man blir mer rädd om sitt bostadsområde.

Nya skyltar och symboler i miljörum

Jonas informerade om en kommande uppdatering av skyltar och symboler i alla Lulebos miljörum (nytt namn på våra soprum/avfallsrum). Det är ett nytt nordiskt märkningssystem som tagits fram och där de stora nyheterna är att:

- Märkningen inte bara kommer att finnas på skyltar, kärl och hyllor i alla soprum utan även på förpackningar och produkter som konsumenten köper i butiker.
- Fraktionen brännbart kommer att kallas restavfall.

En hyresgäst berättar att det redan har kommit upp vissa skyltar i deras miljörum.

Om Lulebos Kundcenter och hemsida

Christina berättade om Kundcenters verksamhet samt hur man enklast kommer i kontakt med Kundcenter. Lulebos Kundcenter svarar på mer än 20 000 telefonsamtal per år, och det är förstås trevligt att kunna hjälpa så många! Men vad många av de som ringer kanske inte vet är att svaren på många av de frågor som ställs faktiskt finns på Lulebos hemsida.

Det är också viktigt att hyresgästerna uppdaterar sina kontaktuppgifter (e-postadress och mobiltelefonnummer) på Mina sidor på Lulebos hemsida så att Lulebo alltid kan nå dem med information.

En hyresgäst undrar vara man ska lämna in upphittade nycklar. Christina förklarar att man alltid ska lämna in upphittade nycklar till polisen och att vi hänvisar dit om någon saknar sina nycklar.

Aktuella och kommande projekt inom Fastighetsutveckling – hela Lulebo

Jonas visade en översikt över Lulebos aktuella och kommande projekt inom nybyggnation, ombyggnation och ROT-renovering i hela fastighetsbeståndet.

Jonas berättar även om planerna att bygga två punkthus på Kallkällan, Lingonstigen och att det byggs ett nytt hus på Regnvägen på Björkskatan.

Pär berättar om belysningsprojektet i garaget på Tunastigen som också får nytt brandlarm.

Jonas berättar och redovisar vad som är gjort i området på Skurholmen och vad som ska göras i framtiden. Bland annat ska de tre trähusen på Ringgatan målas om och bytas panel på nästa år, de husen som kallas för "Bullerbyn". Det kommer att komma nya grillplatser med nya bänkar och vindskydd i området.

Lulebo svarar på hyresgästernas frågor

En hyresgäst påtalar att det rinner ner vatten i källarna och Jonas bekräftar att Lulebo är medvetna om det, att det är gamla hus med gamla dräneringar som måste ses över.

Frågan om hyreshöjningar i samband med ROT-renoveringar ställdes av en hyresgäst, varför är det så? Carina och Jonas förklarade att Lulebo inte får höja hyran för alla åtgärder som görs i samband med ROT-renovering och att alla hyreshöjningar förhandlas med hyresgästföreningen. En hyresgäst undrar varför man inte kan få välja om man vill ha diskmaskin eller inte? Carina förklarar att dagens standard i en lägenhet är att det finns diskmaskin. När Lulebo renoverar ska lägenheten renoveras efter dagens standard och hålla i minst 50 år framåt.

En hyresgäst säger att hen inte vill att sin lägenhet ska renoveras, att lägenheten duger som det är. Hen har bott länge i sin lägenhet och vill inte ha några förändringar.

Jonas berättar om att Lulebo har genomfört en stor cykelrensning i hela beståndet och att det har resulterat att över 1000 cyklar samlats in då de har varit omärkta, bland annat fler än 500 cyklar på Hertsön. Lulebo måste förvara cyklarna i 6 månader och saknar man sin cykel kan man kontakta sin bovärd för att få tillbaka sin cykel. Vad som händer efter 6 månader med dessa cyklar var inte bestämt enligt Jonas. Jonas berättar även att det är Kommunen som sköter sandning och grusning av trottoarer och gångvägar. Då en hyresgäst frågar om sand, säger Jonas att det ska finnas lådor med sand i området som fylls på löpande och lovar att han ska se till att de fylls på om det saknas sand.

En hyresgäst berättar att Kommunen har grävt ner en ny kabel vid parkeringen vid Norrlandsgatan men att man inte har gjort klart markarbetet efteråt och har inte återställt asfalten. Jonas säger att de måste kontakta Kommunen i detta ärende då det är på deras mark.

En hyresgäst berättar om en skylt vid hennes parkeringsplats om hon hyr av Lulebo, som slår mot henne och mot hennes bil när det blåser. Skylten har hängts upp med kedjor och på skylten står det "Snötippning". Jonas berättar att det inte är Lulebos skylt, det är en annan hyresvärd i huset bredvid som har satt upp skylten och därför måste hyresgästen kontakta den hyresvärden för att ta bort skylten, alternativt sätta fast skylten på en stolpe.

En hyresgäst påtalar att handikapphissen på Yrkesgatan 58 är ur funktion. Jonas lovar att Lulebo ska titta på det.

En annan hyresgäst frågar om Lulebo på något sätt kan påverka LLT att se till att en busslinje som tagits ur bruk återställs så att de kan åka buss från Skurholmen till centrum på Örnäset för att handla mat. Jonas säger att där har Lulebo inget att säga till om och att de måste kontakta LLT i ärendet.

En hyresgäst vill verkligen påtala att hen är nöjd och glad at Lulebo har bytt dörrar i området.

Varför är inte störningsjouren mer försiktig när det närmar sig ett hus eller lägenhet när hyresgästen ringt dem för att de blir störda? Hyresgästen säger att störningsjouren parkerar framför huset och klampar in och att störningen så klart upphör då.

Lulebo får en fråga om vi har gått igenom ytterbelysningen i området? Billy svarar att det är gjort och görs löpande och att Lulebo är medvetna om att vissa lampor inte fungerar. Han berättar bland annat att om en gatlamppa är trasig måste vi först ha en skylift som kontrollerar vad det är för lampa som är trasig, har man ingen sådan lampa måste man köpa en ny och sedan ha skyliften en annan dag för att byta lampan. Det kan därför ta lite tid innan lampan byts.

En hyresgäst önskar en ny lampa vid parkeringen på Ringgatan, antingen på husfasaden eller en ny gatlamppa. Jonas berättar att en ny gatlamppa blir det inte för det krävs alldeles för mycket grävning och återställning för detta men lovar att titta på förslaget om en ny fasadlamppa som lyser mot parkeringen.

Varför gör Lulebo inget åt bilar som parkerar på gatorna? Ibland parkerar de så trångt att gatan blir enfilig påtalar en hyresgäst. Jonas uppmanar dem att kontakta Kommunen för felparkerade bilar då detta sker på deras mark.

En hyresgäst tycker inte om att Lulebo tar betalt för gästparkeringar, hur ska gamla lösa det som inte har smartphones eller appar? Lulebo svarar att då kan de ta hjälp av till exempel den som de ska besöka och en annan hyresgäst håller med, det gäller att hänga med i utvecklingen tycker hen. En annan hyresgäst tycker att det är bra att vi har infört avgifter för det har lett att skrotbilar har försvunnit och att det är mer ordning i området.

Jonas berättar att de kommer göra Trygghetsvandringar under v.46 på Skurholmen och Örnäset.

Markarbete på Yrkesgatan måste ses över säger en person. Det är i dåligt skick, stora gropar och lutar mycket på flera ställen. Jonas lovar att titta på det och säger att vi ser över det precis som Lulebo redan gjort på Östergatan.

En hyresgäst vill att vi antingen plockar bort eller byter ut en skylt som är i dåligt skick på Ringgatan 39, där det står att "plocka upp efter din hund". Jonas lovar kolla på det.

Numreringen på Yrkesgatans fasader stämmer inte. En hyresgäst påtalar att han flertal gånger påtalat detta fel men att det inte händer något. Det står Yrkesgatan 58-61 trots att 61:an inte finns där. Det borde stå 58-60 (eller var det 62?), se skylt utanför lokalen på Yrkesgatan. Jonas och Billy säger att de ska kolla på detta.

Var ska man felanmäla fel som uppstår i trapphus, tvättstugor eller i andra gemensamma utrymmen frågar en hyresgäst? Precis som en vanlig felanmälan säger Jonas. Upptäcker man fel ringer man felanmälan, tel.0920-23 67 40.

Vad hände med diskoljuset undrar en hyresgäst? Jonas vet precis vad hyresgästen menar och säger att Bravida kollar på det? Kan det vara så att lamporna ute inte klarar kylan frågar en annan hyresgäst?

Varför står lyset på i källarna och i trapphusen dygnet runt frågar en hyresgäst? Det stämmer inte säger Billy och berättar att han har gått igenom alla källare och trappuppgångar och att i allra flesta fall fungerar det. Billy ber att hyresgästerna felanmäler om de upptäcker att lyset står på hela tiden så ska han titta på det. Billy berättar samtidigt om ronderingar och kontroller han gör löpande i området och hyresgästerna ser nöjda ut när han berättar det.

Några hyresgäster tycker att det är kalla golv i lägenheten och andra hyresgäster tycker att det är alldeles lagom varmt.

En hyresgäst vill ha möjlighet att få vattenslang för att kunna spola av sin balkong som vetter mot Ringgatan. Det är inte möjligt svarar Jonas men förstår samtidigt att det snabbt smutsigt med tanke på all trafik på Ringgatan.

Hur är tidsstyrningen på ytterdörrarna frågar hyresgästerna? När låses dem och varför låses inte alla dörrar samtidigt eller vissa dörrar inte alls? Carina och Jonas svarar att vi inte riktigt har koll på tidlåsningsen på dörrarna men att det är bra om hyresgästen felanmäler detta så att vi kan se vad felet är, eventuellt att tidlåsen måste programmeras om.

Vad hände med gungan som togs bort på lekplatsen frågar en hyresgäst? Varför kom det ingen ny gunga på hela sommaren? Barnen fick kivas om vem som skulle använda gungan som fanns kvar. Jonas berättade om besiktning av Lulebos lekplatser som utförs av extern entreprenör löpande. Han håller med om att en ny gunga borde ha gått att ordna och kollar på det till nästa sommar.

En hyresgäst frågar om man får tvätta mattor i vanliga tvättmaskiner och Jonas svarar att det får man inte göra. Mattor ska tvättas i grovtvättmaskin och att det finns i området.

Alla hyresgäster som sett den nya bastun på Norrlandsgatan är supernöjda och säger att den är superfin. En eloge till Lulebo! Däremot önskas ett till handtag på den andra sidan i bastun, räcker inte bara med ett handtag. Även ett trappsteg önskas för de som är kortväxta. För högt upp till första laven annars. En hyresgäst tycker att det är kalla golv i utrymmet utanför bastun och frågar om det går att vrida upp värmen på elementen? Hur är grundinställningen på hur länge bastun är i gång? Någon säger att bastu är i gång 6 timmar om man inte slår av den och någon annan säger att man själv kan ställa in den på 3 timmar. Lulebo lovar att kolla inställningarna och att 3 timmar borde fungera för det är så länge man får boka bastun.

Mötet lider mot sitt slut och avslutas med ett önskemål om ett pingisbord till lokalen på Yrkesgatan och en fråga var fikat var?

Jonas tackade för ett aktivt möte och för alla synpunkter! Han tackade också alla hyresgäster för ett välbesökt och trevligt boendemöte och för deras stora engagemang – under mötet och även i det dagliga!

Vid anteckningarna:

Carina Wuopio
Lulebo