

Anteckningar från boendemöte på Lingonstigen, Kallkällan

Datum: 19 september kl. 17.00
Plats: Samvarolokalen på Lingonstigen 239
Deltagare: 34 hyresgäster
Från Lulebo: Pär Nordberg, områdeschef
Anna Eriksson Fäldt, bovärd
Thommy Johansson, informationssamordnare
Olov Modig, byggprojektledare

Dagordning

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

Pär Nordberg hälsade alla hyresgäster välkomna till mötet och fortsatte med att presentera deltagarna från Lulebo.

Olov Modig, byggprojektledare Lulebo, inledde med att presentera pågående och kommande arbeten i samband med byggnation av de två punkthusen (12 och 14 våningar) som Lulebo ska uppföra på nordöstra delen av bostadsområdet Kallkällan. Bland annat påverkas biltrafik till och från bostadsområdet och nuvarande trafiksignaler beräknas finnas på plats till mitten av oktober 2023. Lokaltrafikens bussar går som vanligt.

Enligt hittills utförda markundersökningar krävs det inte pålning för att uppföra husen. Däremot kommer det att förekomma sprängningar i området. Dessa påbörjas vecka 39. Inför det har det satts upp vibrationsmätare för att säkerställa att vibrationer inte medför påverkan på nuvarande byggnader i närheten.

En hyresgäst föreslår att det bör vara fri parkering inom bostadsområdet under byggtiden. Andra hade önskemål om att öppna upp fler infartsvägar till området för bättre genomflöde av bilar. Lulebo undersöker om det är möjligt att skapa ytterligare infartsvägar under byggtiden.

Det framkom även förslag gällande infartsvägen till området som är gropig och svår att köra på, enligt hyresgästen behöver den förstärkas.

Tillskapande av fler parkeringsplatser

Olov Modig fortsatte med att informera om de arbeten som pågår för att tillskapa fler p-platser inom bostadsområdet.

Synpunkter från boende kopplat till parkeringsplatser och garage

Hyresgäst påtalade att det blir många hårdgjorda ytor när fler parkeringar ska tillskapas, uppmanar Lulebo att bevara grönytor och strövstigar. Några oroade sig för hur snöröjningen ska hanteras när etableringen för nybyggnationerna påbörjas.

Det framkom att det är bristande belysning på parkeringarna och i garaget, önskemål om att det ordnas - främst på utomhusparkeringarna.

Öppnaren till garaget är felplacerad vilket innebär att de måste gå ut och runt bilen för att öppna. Markera upp befintliga platser i garaget och se till att garagets varningslampa fungerar, säkerheten!

Kundundersökning 2023

Pär Nordberg berättade om tidigare kundundersökningar (2019 och 2021) och värdet av våra hyresgästers medverkan. Under hösten 2023 är det dags för en ny undersökning och Pär påminde om att det är viktigt att hyresgästerna kontrollerar och uppdaterar sina uppgifter på Mina sidor så att de har möjlighet att medverka. Dessutom missar ni ingen information från Lulebo som skickas via e-post, till exempel Lulebos nyhetsbrev.

7 750 lägenheter – 4 förvaltningsområden

Lulebo har cirka 7 750 hyreslägenheter i de flesta delar av Luleå. För att skapa tydlighet kring ansvar och kommunikation har vi delat upp både våra lägenheter och vår förvaltningsorganisation i fyra förvaltningsområden som täcker in följande bostadsområden:

Förvaltningsområde Tunastigen

Tunastigen, Mjölkudden, Kallkällan, Lulsundsberget, Gammelstad, Sunderbyn och Råneå

Förvaltningsområde Hertsön

Hertsön, Lerbäcken, Knöppelåsen, Skurholmen och Örnäset

Förvaltningsområde Porsön

Porsön och Björkskatan

Förvaltningsområde Centrum

Centrala Luleå, Bergnäset, Malmudden, Östermalm och Antnäs

Ny förvaltningsorganisation och fastighetsskötsel i egen regi

Den 1 juni 2023 gick startskottet för en ny organisation, ett nytt arbetssätt och en förbättrad fastighetsförvaltning i syfte att bli en ännu bättre hyresvärd och fastighetsförvaltare. Vi har i vår kundundersökning sett att vi kan bli bättre, framför allt när det gäller trygghetsfrågor, fastighetsskötsel och lokalvårdstjänsterna.

Pär 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 2023 provar Lulebo en annan lösning. Det kommer även i fortsättningen finnas experter som gör det dom gör bäst, exempelvis klippa gräs, skotta snö, fälla träd, med mera. Men nu är det Lulebo, alltså den som beställt jobbet, som också kontrollerar att Lulebo faktiskt får vad man 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. Ansvaret för styrning och kontroll börjar och slutar inom 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

Ökat fokus på samarbete med Luleå kommun och Polisen (EST).

EST: Effektiv samordning för ökad trygghet (EST)

- Nätverk som arbetar för ökad säkerhet och trygghet i våra områden.

Lulebos hållbarhetsarbete och "Hertsöpiloten"

Pär berättade också om Lulebos hållbarhetsarbete. 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.

Ökat fokus på stadsdelsutveckling

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.

Nya skyltar och symboler i avfallsrum

Pär informerade om pågående uppdatering av skyltar och symboler i alla Lulebos 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.

Kundcenter

Lulebos Kundcenter ingår i marknadsavdelningen och består av medarbetare/kundmottagare som arbetar med kundkontakter, kontraktsadministration och service under hela uthyrningsprocessen – från köplats till färdigt och undertecknat hyreskontrakt - samt under hela den tid som hyresgästen bor hos Lulebo. Kundmottagarna arbetar inom tre huvudområden; felanmälan, kundmottagning och Lägenhetsförmedling.

Lulebos felanmälan hjälper dig när och när du behöver anmäla ett fel i din lägenhet eller i gemensamma lokaler och ytor i fastigheten är det bästa alternativet alltid att ringa vår felanmälan. När våra kundmottagare får prata med dig kan de göra en enkel felsökning och en bättre bedömning av vilken typ av åtgärd som behövs. Ring mån-fre kl 7-16 (1/5-31/8 kl 7-15), ett telefonsvarsmeddelande hänvisar till vårt journummer under övrig tid.

Du kan också göra en felanmälan via WebbFelan: [logga in på Mina sidor](#) och välj Kontrakt. Där kan du registrera och följa dina ärenden för vart och ett av de hyresobjekt du har kontrakt på. Beskriv felet så tydligt som möjligt, det hjälper oss att snabbare åtgärda din felanmälan.

Akuta fel ska alltid anmälas via telefon 0920-23 67 40

Vid akuta fel som kan medföra risk för vattenskador, när kyl och frys är helt ur funktion, eller när lägenhetsdörren eller ett fönster inte går att stänga ska du alltid ringa vår felanmälan i stället för att använda WebbFelan. Ringer du utanför telefontid hänvisar ett telefonsvarsmeddelande till vårt journummer.

Inom kundmottagningen arbetar Lulebos kundmottagare med nyckelutlämning samt med uthyrning av bilplatser och förråd och med utlåning av hyresgästlokaler och gästlägenheter. Kundmottagningen tar också emot och svarar på hyresgästernas frågor om det mesta som rör boendet, till exempel hjälper man hyresgäster med deras HLU-ansökningar.

Lägenhetsförmedlingen hanterar alla frågor gällande lägenhetssköerna, lediga lägenheter, visning av lägenheter och kontraktsskrivning. Här arbetar man också med evakueringslägenheter samt med handläggning av ansökningar om akut medicinsk förtur, andrahandsuthyrning, lägenhetsbyten och överlåtelser av hyresrätter.

Vi fortsätter med tidsbokade besök för riktigt bra, personlig service!

De tidsbokade besöken i Lulebos kundmottagning på Köpmangatan 27, som vi började med under Coronapandemin, har blivit en fullträff för våra besökare och hyresgäster. Det är enkelt, effektivt, personligt och alltid anpassat efter varje besökares individuella behov och frågeställningar. Dessutom slipper våra besökare väntetid. Därför kommer vi i fortsättningen att i första hand arbeta med kundservice på detta sätt.

Målet för verksamheten är såklart nöjda kunder

Via proaktiv kommunikation, hög tillgänglighet i olika kanaler, effektiv och korrekt handläggning av alla uthyrningsärenden och kontraktsfrågor och, inte minst, ett riktigt bra bemötande ska Lulebos kundcenter verka för att göra det enkelt och attraktivt att vara hyresgäst hos Lulebo.

Under hösten 2023 utvecklar vi vår organisation och verksamhet för att öka vår tillgänglighet och göra det ännu enklare att vara hyresgäst hos Lulebo! Mer information om detta kommer i slutet av året!

+20 000 telefonsamtal per år!

Pär berättade även om Kundcenters verksamhet samt hur man enklast kommer i kontakt med Kundcenter. Kundcenter svarar på fler 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, till exempel:

- Info om Lulebos bostadsområden, studentlägenheter och trygghetsboenden.
- Pågående, kommande och avslutade projekt i alla områden.
- Lediga lägenheter och bilplatser, köregler, info om uthyrningsprocessen.
- Info till alla som bor hos oss: kontraktsfrågor, HLU, hyresgästlokaler, TV, internet, parkeringsfrågor och mycket mer.
- Kontaktuppgifter till Lulebos serviceorganisation: felanmälan, Kundcenter, bovärdar, trygghetsvärdar, internetsupport med mera
- Info om Lulebos organisation, hållbarhetsarbete, integritetspolicy med mera
- Nyheter från Lulebo och vår verksamhet.
- **Via hemsidan hittar man också vårt frågeforum - Lulebo svarar!** – där man kan hitta svaren på andras frågor men även ställa egna frågor och få svar.

Pär berättade också om vad som krävs för att bli hyresgäst och stå i Lulebos köer, att man måste ha registrerat ett användarkonto på Lulebos Mina sidor. De som blivit hyresgäster före 2020 kan vara utan användarkonto och då kan det vara väldigt bra att registrera sig! På Mina sidor hittar du dina hyresaviser, info om ditt HLU-saldo, dina bokningsbara resurser (bastu och tvättstuga), info om dina köer/kötid och om dina aktuella/tidigare intresseanmälningar. Det är också på Mina sidor som du kan lämna en felanmälan via WebbFelan samt uppdatera dina kontaktuppgifter för att inte missa någon info från Lulebo. Nytt sedan januari 2022 är att varje gång du loggar in så uppdateras alla dina köer automatiskt och du fortsätter spara köpoäng i 12 månader framåt!

Hyresgäststyrt lägenhetsunderhåll (HLU)

Hyresgästerna blev också informerade om nyheter gällande HLU (hyresgäststyrt lägenhetsunderhåll) och vad det innebär. Bland annat om vilka tapeter som ingår.

Aktuella och kommande projekt inom fastighetsutveckling

Under boendemötet berättade Lulebo om aktuella och om kommande projekt:

Nybyggnations-/ombyggnationsprojekt

- 2021: 129 nya lägenheter på Kallkällan, Porsön, Gammelstad och Antnäs.
- 2022: ingen nyproduktion, 6 nya/56 helrenoverade studentlägenheter på Porsön.
- 2023-2024: ett nytt hus (20 lgh) Regnvägen, Björkskatan.
- Preliminärt 2023-2025: två nya punkthus (150 lgh) på Lingonstigen, Kallkällan.

Större ROT-renoveringsprojekt

- Mjölkudden, Mjölkuddsvägen: totalt 299 lägenheter, 2015-2023.
- Gammelstad, Mariebergsvägen: totalt 160 lägenheter, 2022-2024.
- Björkskatan, Väderleden: ca 120 studentlägenheter, 2022-2024.
- Örnäset, Edeforsgatan: flerårigt projekt med ca 370 lägenheter, start 2024.

Aktuellt inom förvaltningsområde Tuna (Fastighetsutveckling – projekt)

Mjölkudden

- Mjölkudden, Mjölkuddsvägen: totalt 299 lägenheter, 2015-2023.

Gammelstad

- Mariebergsvägen: totalt 160 lägenheter, 2022-2024.
- Övägen: garagerenovering med byte av panel, portar och utebelysning, 2023.

Kallkällan

- Fler och bredare bilparkeringsplatser, motorvärmastolpar med uttag för elbilsladdning, 2022-2023.

Tunastigen

- Parkeringshus får ökad säkerhet: förstärkt belysning och nytt brandlarm, 2023.

Aktuellt på Kallkällan - inför hösten och vintern

Cykelrensning - varje höst, för fungerande snöröjning!

Städning av parkeringshus och garage (ej enskilda garage)

- Information affischeras i förväg
- Hyresgästernas medverkan är en förutsättning för bra städning

Ur hyreskontraktets allmänna villkor:

"Hyresgästen skall hålla parkeringsplatsen i städat skick samt sköta renhållning inklusive snöskottning och sandning av denna."

Vanliga frågor till Lulebo

- Inflyttning-uppsägning-utflyttning.
- Lägenhets- och parkeringsköerna, lediga objekt, kontraktsärenden.
- Aktuella projekt och aktiviteter.
- HLU-ansökningar, vad får man göra själv i lägenheten.
- Saknar min hyresavi.
- Störningar.
- Säsongsrelaterade frågor och synpunkter

Lulebo svarar på hyresgästernas frågor

- En hyresgäst har synpunkter på att städning i soprum och källare inte har blivit bättre efter att Lulebo har tagit över skötseln själv. Lulebo förklarar att det tar lite tid innan alla områden är genomgångna och att målet är att det ska bli avsevärt bättre när det görs i egen regi.
- Fråga från hyresgäst - har organisationen utbyte mellan varandras områden? Pär svarar att det dagligen byts information mellan och inom de olika teamen. Det ger synergieffekter, vi kan hjälpa varandra mellan teamen. Alla är fast anställda av Lulebo och tillhör Lulebo.
- Synpunkt från hyresgäst att soprumsdörrarna inte blivit bättre att stänga efter de jobb som gjordes i somras (2023 innan Lulebos omorganisation). Soprummen står för långt ned, dörrarna fastnar och går inte att stänga vintertid. Lulebo svarar att tillgänglighetskravet inte medger att dörrarna är högre upp i förhållande till marken. Under vintern måste snöröjarna sköta det bättre för att minimera problemen.
- Fråga om hur Lulebo prioriterar inom bostadsområdena - se webben: <https://www.lulebo.se/artikel/snorojning-i-lulebos-bostadsomraden>
- Hyresgäst säger att det är svårt att ta sig fram inne på gårdarna när snön "växer". Drivorna blir större och vägarna blir mindre för varje snöfall. Det gäller även intill korsningarna i området. Förslag: märk upp inne på gårdarna med pinnar så att det är lättare för snöröjare att se hur de ska snöröja. Lulebo ska besöka områdena med entreprenören och gå igenom rutiner etcetera.
- En hyresgäst ger beröm - grönyttorna har skötts mycket bättre i sommar än tidigare år!
- Hyresgäster påtalar att isbanan i området under vintrarna spolas alldeles för sent och för sällan. Lulebo ser över rutinerna.
- Det framkommer att det är många cykelstöldar i området. Lulebo medverkar med polisen EST (Effektiv samordning för ökad trygghet), en metod som bygger på kunskapsbaserad brottsprevention och som går ut på att medverkande parter kontinuerligt samlar in information, skapar gemensamma lägesbilder, föreslår och bestämmer om åtgärder, informerar berörda samt genomför och utvärderar insatser. Det går inte att låsa fast cyklar inne i cykelförråden. Kameraövervakning, är det något som Lulebo tittar på? Ja, men juridiken har varit ett hinder, men det lättas upp. En hyresgäst anser att cykelställen inte är anpassade för dagens cyklar och föreslår att Lulebo byter till lås som låser fast cykeln genom ramen.
- Önskemål om att det ska finnas en grovtvättstuga inom Lulebos område på Kallkällan. Kan Lulebo se över om möjligheten finns att skapa en?

Pär avslutade mötet och tackade alla hyresgäster för ett mycket välbesökt och trevligt boendemöte och för hyresgästernas stora engagemang!

Vid anteckningarna
Thommy Johansson
Lulebo