

Anteckningar från boendemöte på Mjölkuddsvägen (inte för boende på trygghetsboendet)

Datum: 20 september kl. 17.00
Plats: Samvarolokalen på Mjölkuddsvägen 77 (i trygghetsboendets lokal)
Deltagare: 35 hyresgäster
Från Lulebo: Pär Nordberg, områdeschef
Anna Eriksson Fältdt, bovärd
Ebba Grahn, kundmottagare på Lulebos Kundcenter
Mats Nordin, kundmottagare på Lulebos Felanmälan
Thommy Johansson, informationssamordnare
Ulrika Person, byggprojektledare
Sonja Haapalainen, ombyggnadssamordnare

Dagordning

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

Pär Nordberg hälsade alla hyresgäster välkomna till mötet och presenterade Lulebos deltagare innan han startade presentationen enligt dagordningen.

Kundundersökning 2023

Pär 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 Lulebo nyhetsbrev.

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 att 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

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

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

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 lägenhetsköerna, 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 även 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 elbilsaddning, 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

- Hyresgäst tycker att grönyteskötsel har fungerat hyfsat, vid portarna växer mossor. Gräsklippningen har dock blivit bättre. Sopkorgarna töms inte, meddela Lulebo där det brister. Hundbajslatriner? Kommunen sköter det, är på deras mark.
- En hyresgäst ger en eloge till de som städar, soprum och trapphus är mycket bättre. Och när det gäller tvättstugor tycker denne att det generellt är det bra, men påminner om att de boende själva behöver bli på att städa efter sig.
Lulebos svarar att de nya entreprenörerna inledde med att nollställa lokalvården, det innebar att de såg över ytornas skick och städbehov. Det var uppförsbacke i början och mycket att åtgärda, under hösten 2023 har det tagit fart och vi hoppas våra hyresgäster märker skillnaden.
- En hyresgäst har uppmärksammat att det förekommer att de som inte bor på området kör in bakom de som ska in i garaget.
- Frågor om p-automaterna som inte alltid fungerar. Svaret är att bolagen som hanterar det alltmer går över till app-styrda system via mobiltelefon.
- Hyresgäster beklagar att den nyrenoverade bastun tvingats stänga pga. vandalisering.
- En hyresgäst frågar om avfallspåsar som saknas i miljörum.
I Lulebos avtal med Lumire ingår ett visst antal påsar/år. Det är 90 kompostpåsar per rulle. Lumire säger att en rulle håller cirka ett år innan den kan börja förmultna och gå sönder.
- Grusvägen, ingen belysning. Är det en väg eller är det en gång-/cykelväg. Ska den underhållas? Var är den? Lagg på en yta, det dammar väldigt mycket från den under somrarna.
- En hyresgäst berömmar Lulebo, bra hjälp, bra service och trevligt bemötande.
- Frågor om garagestädning av parkeringshus.
De städas under hösten och Lulebo informerar i olika kanaler. Flyttas inte en bil vid städning eller snöröjning måste hyresgästen själv städa/skotta sin plats.
- Synpunkter från boende, bilar parkerar inne på gårdarna hela dagarna.
Lulebo har uppmärksammat det och försöker stävja det.
- En hyresgäst tar upp att det är fin möblerat och renoverat i gemensamhetslokalen, tyvärr har bastun vandaliserats. Förslag - larma bastun och gemensamhetslokalen, exempelvis efter klockan 22.00.
- Många tomma lägenheter, orsaken är att de behövs under renoveringarna. Hur ser tidplanen ut?
Lulebo renoverar sista husen nu. Några gårdar återstår, det mesta ska bli klart innan vintern. Resterande under 2024, därefter åtgärdas infartsvägen.
- Hyresgäst tar upp att det är omständligt att få svar om saker som ska åtgärdas efter renovering, denne har bollats mellan bovärd, projektledare med flera.
Lulebo svarar att det är olyckligt att hyresgästen inte har fått hjälp utan har blivit slussad mellan olika företag och olika människor. Det ska inte hamna mellan stolarna!

- Finns det planering för att göra om matrummen till exempelvis sovrum?
Lulebo svarar att det inte finns sådana planer.

Pär avslutade mötet och erbjöd alla som fortfarande hade frågor eller funderingar att komma fram och prata med Lulebos representanter. Sedan tackade han alla hyresgäster för ett mycket välbesökt och trevligt boendemöte och för hyresgästernas stora engagemang!

Vid anteckningarna
Thommy Johansson
Lulebo