

## Anteckningar från boendemöte i Centrum

(Varvgatan, Prästgatan, Stationsgatan, Kyrkogatan och Rådhusstorget)

Datum: 10 oktober kl 17.00  
Plats: Hyresgästlokalen på N:a Strandgatan 7  
Deltagare: 15 hyresgäster, deltagare från samtliga inbjudna adresser  
Från Lulebo: Thomas Gustafsson, områdeschef  
Sara Snell, bovärd  
Kaj Jakobsson, bovärd  
Hanna Lennerö Vilén, kundmottagare på Lulebos Kundcenter  
Teresia Keisu, kundmottagare på Lulebos Felanmälan  
Daniel Ask, reparatör

### Dagordning

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

Thomas Gustafsson hälsade alla hyresgäster välkomna till mötet och presenterade övriga deltagare från Lulebo innan han startade presentationen enligt dagordningen.

### Kundundersökning 2021

Thomas berättade att under hösten 2021 genomförde Lulebo en kundundersökning där alla hyresgäster fick säga sin mening. Eftersom vi gjorde samma undersökning med samma frågor även under hösten 2019 kan vi nu jämföra resultaten och försöka analysera hur utvecklingen ser ut när det gäller hyresgästernas bild av Lulebo och vårt arbete.

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.

### Ny förvaltningsorganisation och fastighetsskötsel i egen regi

Thomas 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 ska Lulebo prova 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).

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

### **Lulebos hållbarhetsarbete och "Hertsöpiloten"**

Thomas berättade 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.

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 miljörum**

Thomas 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.

## **Om Lulebos Kundcenter och hemsida**

Hanna 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.

## **HLU - Hyresgäststyrt Lägenhets Underhåll**

Thomas berättar om att Lulebo har en ny kollektion för tapeter då den tidigare leverantören har valt att lägga ner sin verksamhet i Luleå. Thomas berättar hur man går tillväga för att ansöka om HLU.

## **Aktuella och kommande projekt inom fastighetsutveckling – hela Lulebo**

Thomas visade en översikt över Lulebos aktuella och kommande projekt inom nybyggnation, ombyggnation och ROT-renovering i hela fastighetsbeståndet. Han berättade också om kommande renoveringsprojekt inom förvaltningsområde Centrum:

- Kvarteret Orren 9, det så kallade tornhuset vid domkyrkan ska restaureras enligt Länsantikvariens anvisningar med tidsenliga material. Start i mars 2023.
- Kvarteret Malmbanan 1 på Malmudden får nya fasader med en ny typ av infälld ventilationssystem. Även här så bevarar man kulturvärden för området genom att restaurera snarare än renovera. Bland annat behåller man de fina ek-portarna och andra tidstypiska bygghetalsdetaljer från byggnadsåret.
- Vissa träfasader på N:a Strandgatan ska målas om.

## **Renovering av hyresgästlokalen på N:a Strandgatan 7**

Ett annat pågående projekt inom förvaltningsområde Centrum är renoveringen av hyresgästlokalen på N:a Strandgatan 7 som boendemötet genomfördes i.

## **Lulebo svarar på hyresgästernas frågor**

- Snöröjningen beskrivs som dålig, särskilt vid entréer på adresserna. Thomas hoppas att vi ska kunna erbjuda bättre snöröjning den här vintern när Lulebo själva ansvarar för beställning och uppföljning. Thomas förklarar att man för dialog med både kommun och entreprenör för att snöröjningen ska fungera bra.

- En hyresgäst har synpunkter på att städning i soprum inte har blivit bättre efter att Lulebo har tagit över skötseln själv. Thomas förklarar att målet är att det ska bli avsevärt bättre när det görs i egen regi med entreprenörer som sorterar, städar och forslar bort sånt som inte hör hemma i soprummen.
- En hyresgäst påpekar att porten till parkeringshuset på Satationsgatan är öppen väldigt länge. Något som kan medföra att man inte har tid att stå och vänta tills den stängs då man kör in eller ut och att obehöriga kan smita in.  
Lulebo svarar att det går att ändra och ställa in ett kortare tidsintervall då porten är öppen. Detta är någonting som man kommer att kolla på.
- Det önskas kamerabevakning i parkeringshusen.  
Thomas berättar vad Lulebo och hyresgästerna själva kan göra för att skapa ökad trygghet i parkeringshusen.  
Kameror fungerar inte, de som vill ta sig in och göra fel döljer sina ansikten effektivt. Man skadar också kamerorna med stora kostnader till följd. Det vi gör tillsammans har större effekt. Lulebo ansvarar för skalskyddet (dörrar och lås) och hyresgästerna ansvarar för att vara uppmärksamma och vaksamma: att man vid infart i garage väntar kvar tills porten stängs, att man ser till att dörrar går i lås och att man inte släpper in eller lämnar ut portkoder till obehöriga personer. Man kan också fota främmande bilar, polisanmäla brott som begås och alltid göra en felanmälan till Lulebo när dörrar och lås inte fungerar.
- Hyresgästerna önskar speglar eller lampa som blinkar i parkeringshuset på Stationsgatan när porten är öppen för att veta om någon annan är på väg in.  
Lulebo svarar att det är någonting som man kommer att kolla på för att underlätta för hyresgästerna.
- Hyresgästerna undrar hur det ska fungera att ta sig in i fastigheterna när portkoderna tas bort den 1/11.  
Lulebo svarar att hyresgästerna kommer kunna använda sig av sina lägenhetsnycklar och även taggar för att ta sig in i fastigheten. Besökande som inte har en tagg eller en lägenhetsnyckel får använda sig av och ringa till hyresgästen via porttelefonen för att bli insläppt. Hyresgästerna kan alltid få fler taggar att dela ut till anhöriga.
- Hyresgästerna upplever att lägenhetsnycklarna som tillhör varianten ILOQ fungerar dåligt. Ibland går det inte att öppna eller låsa lägenhetsdörrarna.  
Lulebo förklarar att det kan bero på att man vrider för snabbt eller för sakta med nyckeln i låset. Vrider man för snabbt eller för sakta så hinner inte sensorerna inuti låscylindern känna av nycklarna.

Thomas tackade hyresgäster för ett trevligt boendemöte och för deras stora engagemang – under mötet och även i det dagliga!

Vid anteckningarna:

**Hanna Lennerö Vilén**

Lulebo