

## Anteckningar från boendemöte i Centrum

(N:a Strandgatan, Residensgatan, Repslagargatan och Oscarsgatan)

Datum: 29 mars kl 17.00  
Plats: Hyresgästlokalen på N:a Strandgatan 7  
Deltagare: 32 hyresgäster, deltagare från samtliga inbjudna adresser  
Från Lulebo: Thomas Gustafsson, områdeschef  
Sara Snell, bovärd  
Katarina Borgström, kundmottagare på Lulebos Kundcenter  
Teresia Keisu, kundmottagare på Lulebos Felanmälan  
Eva Holmberg, marknads- och kommunikationschef

### 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 Thomas startade presentationen enligt dagordningen hade vi en diskussion om Lulebos inbjudan till mötet. Flera hyresgäster hade inte fått inbjudan till mötet på tänkt sätt och vi vet att en anledning är att Lulebo tyvärr inte fick med alla gatunummer på rätt sätt och att vissa adresser därför inte kom med i utskicket – detta ska vi absolut göra bättre nästa gång. 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.

### Kundundersökning 2021

Eva 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. Ansvar 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"**

Eva 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**

Katarina 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.

## **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 Malmбанan 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 bygghetaljer från byggnadsåret.
- Vissa träfasader på N:a Strandgatan ska målas om.

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

Ett annat kommande projekt inom förvaltningsområde Centrum är den planerade renoveringen av hyresgästlokalen på N:a Strandgatan 7. Thomas visade skissbilder och berättade hur köket i lokalen ska byggas om och utrustas samt vilka nya ytskikt som kan bli aktuella.

Thomas förklarade att det är roligt för Lulebo att kunna tillhandahålla en fin hyresgästlokal och bra förutsättningar för ett gott grannskap i ett bostadsområde med en fungerande lokal hyresgästförening.

En hyresgäst håller med och säger att: *"Det är viktigt att komma ihåg att hyresgästlokalen är en värdefull förmån för oss hyresgäster. Vi ska vara stolta över lokalen och vi ska vara rädda om den!"*

## **Lulebo svarar på hyresgästernas frågor**

Snöröjningen beskrivs som usel.

- En hyresgäst är ändå glad över lösningen som Lulebos skapat vid infart till garage på N:a Strandgatan 15-25 som gör att man inte i lika stor utsträckning riskerar skada sin bil på grund av dålig snöröjning.
- En hyresgäst menar att cyklar borde tas bort inför vintern så att man kan snöröja bättre och bredare för att ge plats till ambulanser och taxi som behöver kunna köra ända fram till porten.
- I miljörummet på N:a Strandgatan 23 kommer snö in på golvet och en isgata har bildats som gör det livsfarligt att besöka rummet.
- På N:a Strandgatan 13 har traktorföraren skottat ihop järvarna (trafikhindren) i en hög så att de sannolikt har gått sönder. Man är också bekymrad över gräsmattor som kan ha tagit skada av snöröjning och bilar som parkerats fel.

Det finns många anledningar till att snöröjningen inte funkar som den ska; en hyresgäst har själv kört snösvängen och vet att information inte alltid kommer fram genom alla lager av beställare. Thomas hoppas att vi ska kunna erbjuda bättre snöröjning till nästa säsong, när Lulebo själva ansvarar för beställning och uppföljning. Han berättar också att Lulebo alltid besiktar snöröjningsskador som åtgärdas inför sommaren.

Denna vår besiktar Lulebo inte bara snöröjningsskador utan även städning och många andra åtgärder inför avslutet av samarbetet med nuvarande entreprenör.

- Tidigare utförda åtgärder med nät/fågelsäkring under takfoten funkar INTE. Hyresgästen hoppas att Lulebo inte har betalat för arbetet.
- Några hyresgäster berättar att det är problem med framkomligheten för utryckningsfordon. Befintlig väg till baksidan behöver breddas och asfalteras om. Detta behov påtalades i den trygghetsvandring som Lulebo gjorde med hyresgästerna under 2018-2019. Många av de föreslagna åtgärderna är fixade men ca 30 % återstår att göra.
- Mötet diskuterade också om ambulans och andra utryckningsfordon har åtkomst till fastigheterna? Thomas berättade att de har taggar, men hyresgästerna menar att taggarna inte fungerar på baksidan, där ambulansen behöver parkera.
- Flera hyresgäster frågar om hissarna som har haft både kortare och längre stopp. Ofta på grund av att grus hindrar dörrarnas funktion. Hyresgästerna har också upplevt att hissarna inte bara åker till de våningar som beställts – det finns osäkerhet kring funktionen och om man vågar åka i hissarna.

Det ställdes många frågor om den upplevda tryggheten och säkerheten i området och mötet diskuterade olika sätt att hantera och lösa situationer som kan uppstå:

- En hyresgäst på Residensgatan 25 är orolig över att många obehöriga personer rör sig i källaren och orsakar stor otrygghet. Finns det nycklar på vift?
- Låset till soprummet på Residensgatan 25 fungerar inte.
- Det har förekommit återkommande inbrottsförsök och inbrott i gula husen på N:a Strandgatan. Man försöker bli tagen in i hyresgästlokalen och anslutande lokaler.
- Det är fel på dörrstängare, bland annat vid hyresgästlokalen. De är felanmälda och lagade flera gånger men felet återkommer.

Thomas ledde en diskussion om vad Lulebo och hyresgästerna själva kan göra för att skapa ökad trygghet. Kameror funkar 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.

Eva frågade hyresgästerna vad de skulle tycka om Lulebo helt tog bort portkoderna för att öka säkerheten. Skulle detta ske kan hyresgäster alltid få fler taggar att dela ut till anhöriga.

- En hyresgäst undrar hur Lulebo tänker arbeta för att säkerställa att hyresgästlokalen alltid städas efter användning. Det finns också frågor och förslag till hur vi ska arbeta för att se till att porslin och köksutrustning inte ska "försvinna". Thomas och Eva förklarar att hyresgästerna själva behöver ta ansvar och städa efter sig. Det är också viktigt att hyresgästerna meddelar Lulebo om den föregående användaren av lokalen inte lämnade den i rätt skick. Lulebos lokalvård ska regelbundet titta till lokalen och se till att städutrustning finns. Utöver detta håller Lulebo med storstädning en gång per år.

Thomas berättade att lokalen kommer att utrustas med porslin och annat husgeråd i samband med renoveringen men att detta bara kommer att ske en gång. Om utrustningen försvinner så kommer Lulebo inte att ersätta den.

- En hyresgäst berättar om de odlingsmöjligheter de har fått via Lulebo. Detta är mycket uppskattat, de vill gärna odla mer och de hoppas att hyresgäster på andra områden också får samma möjligheter. Eva berättade om Lulebos modell med gårdsgrupper och att initiativet alltid måste komma från hyresgästerna.
- Odlarna på N:a Strandgatan har blivit lovade en slang för att enklare kunna vattna sina odlingar. De hoppas slangen kan finnas på plats till den kommande odlingssäsongen.
- En hyresgäst beskriver problem med ventilationen på Oscarsgatan 5. Thomas kollar upp.
- Asfalten på parkeringsplatserna på innergården till Repslagargatan 19 behöver åtgärdas då det inte längre går att parkera bilar på ett säkert sätt.
- En hyresgäst frågar efter möjligheten att kunna öppna garageporten via telefon. Thomas kollar upp kostnader och andra förutsättningar till detta. Han kollar även på alternativa lösningar, t ex bättre placering av tagg-läsare. En annan hyresgäst tror att en del hyresgäster har en "dosa" som de öppnar porten med och skulle gärna själv ha en likadan utrustning.
- En hyresgäst frågar (för annan hyresgästs räkning) om parkeringsplatserna mellan N:a Strandgatan och teatern. Dessa parkeringsplatser tillhör kommunen och Thomas har en dialog med dem.
- Avslutningsvis vill en hyresgäst berätta att hon alltid blivit så trevligt bemött vid kontakt med Lulebo och att alla önskade åtgärder har genomförts snabbt och bra!

Thomas tackade för positiv feedback! 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:

**Eva Holmberg**

Lulebo