

Anteckningar från boendemöte på Mariebergsvägen i Gammelstad

Datum: 18 september kl. 17.00
Plats: Hyresgästlokalen på Mariebergsvägen
Deltagare: 53st hyresgäster
Från Lulebo: Pär Norberg, områdeschef
Fredrik Hedlund, bovärd
Carina Wuopio, kundmottagare Kundcenter
Ulrika Persson, projektledare
Annie Sallkvist, administratör

Dagordningen

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

Pär Norberg 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.

Hyresgäst undrar om det går att få resultatet av kommande kundundersökning presenterad på Lulebos hemsida? Svar: Ja, resultat från 2021 finns sammanfattat på [lulebo.se](https://www.lulebo.se).

Ny förvaltningsorganisation och fastighetsskötsel i egen regi

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 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, 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

Pär förklarar att Lulebos bilar och Lulebos personal ska synas ute på våra bostadsområden. Det ska vara samma personal som rör sig både i våra fastigheter och ute på våra områden. Dessa personer ska arbeta proaktivt och hitta förbättringsåtgärder vilket är lättare om man kan sitt område.

Ökat fokus på samarbete med Luleå kommun och Polisen (EST, Effektiv Samordning för Trygghet).

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

Pär förklarar hur Lulebos samarbete fungerar med bland annat, skola, polis, socialtjänsten med flera och hur de genom samarbetat kan fördela resurser på rätt bostadsområde. Ex, fler poliser som syns på ett specifikt område för att öka tryggheten.

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.

Nya skyltar och symboler i miljörum

Pär 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 undrar hur alla kärl ska rymmas i deras små miljörum på Mariebergsvägen? Pär förklarar att de kommer att se över alla miljörum och förutsättningarna för dem, ex ha mindre kärl för att rymma alla.

Om Lulebos Kundcenter och hemsida

Carina 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.

HLU - Hyresgäststyrt Lägenhets Underhåll

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

Aktuella och kommande projekt inom fastighetsutveckling – hela Lulebo

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

Pär berättar även om planerna att bygga 2st punkthus på Kallkällan, Lingonstigen och om det nya huset som byggs på Regnvägen på Björkskatan.

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

Lulebo svarar på hyresgästernas frågor

En hyresgäst påtalar bristen om extra förråd på Mariebergsvägen och önskar även att det byggs carport med kallförråd.

En annan hyresgäst frågar om möjligheten att få nya tapeter redan nu, innan deras gård ska renoveras. Ulrika förklarar att de alltid gör en förbesiktning av lägenheterna innan renoveringen startar och gör en bedömning om HLU behövs. HLU utförs då i samband med de planerade renoveringarna, inte före.

Fråga uppkommer om det går att få nya innerdörrar i samband med renoveringen. Det är gamla "papp-dörrar" enligt hyresgästen som anser att det är bortkastade pengar att lacka om dem, att de bör bytas ut. Ulrika förklarar att det inte ingår nya innerdörrar i projektet för rot-renoveringen men att de ska se över frågan. Ny toalettdörr ingår däremot i projektet.

Även rördragningarna i trapphusen ifrågasätts av hyresgästerna och frågar vad Lulebo gör åt dessa? Ulrika svarar att de ser över om det går att göra på annat sätt, eventuellt lägga tak över.

Genomgång av ytterbelysningen önskas av hyresgästerna inför hösten och vintern.

En hyresgäst frågar var gränsdragningarna går för snöskottningen? Lulebo skottar till viss gräns och kommunen till annan gräns, men där emellan finns det oskottade partier som ingen tar ansvar över. Pär lovar att se över detta och berättar att Lulebo även ska gå igenom snöuppläggningsplatser med BDx.

Information om upprepning vid fasaderna och kring husen ifrågasätts. Pär förklarar noga varför Lulebo måste göra detta och att det inte är en förhandlingsfråga. Lulebo kommer att rensa, buskar, träd och annat bråte som ligger kring fasaderna. Det är det enda sättet för att få bukt med råttor som gärna vill värma sig mot husens ytterväggar. Pär säger att Lulebo måste sätta hårt emot, göra krafttag för att få bort råttorna från området. Han påminner alla att inte mata fåglar eller samla på bråte kring husen. Många hyresgäster hade synpunkter kring problem med råttor i området.

En hyresgäst saknar lulebo-appen och önskar få tillbaka den snarast möjligen.

Enligt en hyresgäst fungerar motorvärmarstyrningen dåligt och gillar inte att vi slår på kontinuerlig ström till dess att felet är åtgärdat. Detta fel upprepas varje vinter och blir aldrig bättre. Hyresgästen frågar vad Lulebo ska göra åt det?

En hyresgäst frågar vad hon ska göra när flyttfirman skadat hennes saker i samband med flytten pga. renoveringen. Ulrika förklarar att hon ska göra en skadeanmälan till först till flyttfirman men även till bovärderna. Dessa skador ska dokumenteras med foton och text på vad som skadats.

En dörr till bastun är trasig och en hyresgäst frågar varför den inte lagas? Då berättar Pär om planerna att renovera bastun och då kommer även dörren att lagas.

Varför står ytterdörrarna öppna hela tiden? Varför låses dem inte? Fredrik säger att det finns ett problem med vissa dörrar som inte låses och att det är bra om de felanmäler detta så att vi kan se vad felet är, eventuellt att tidlåsen måste programmeras om.

En hyresgäst vill att vi tar bort de stora björkarna i området då de sprider så mycket björkfrön omkring sig.

Vid 69:an står det dubbla rader av häckar, där den gamla häcken idag är stora som träd, varför tas inte de bort?

Lekplatserna behöver ny sand. Pär förklarar att det ska göras vartannat år.

Hyresgästerna frågar om Lulebo besiktigar de nyrenoverade lägenheterna? Svar ja, säger Ulrika. Hyresgästerna klagar på dåligt underarbete vid målning och tapetsering, skador på väggar och köksbänkar, fläckar på golv och tak, mm. Hyresgästerna tycker att entreprenörerna är allmänt slarviga och inte stolta över sitt arbete. Ulrika håller inte alls med utan tycker att de gör ett fint arbete som de visst kan vara stolta över. Hyresgästerna tycker att de får hyreshöjningar för renoveringar som inte "duger", som är under all kritik.

Varför finns det inte element eller golvvärme på toaletterna? Det är kalla golv och kallt på toaletterna tycker hyresgästerna, speciellt för dem som bor på bottenvåningen.

Pär 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