



Handläggare

Anna Stolpe
Telefon: 08-508 04 036

Till

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd
2017-05-18

Svar på skrivelse från Liberalerna (L)

Skrivelsen handlar om seniorboendet på Hässelgården

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

I samband med stadsdelsnämndens möte 2017-02-02 lämnade Liberalerna (L) en skrivelse om seniorboendet på Hässelgården. Micasa ansvarar för skötsel och underhåll av fastigheten. Det finns inget beslut om att seniorboendet på Hässelgården ska göras om till trygghetsboende med aktivitetscentra. Micasa har svarat på en skrivelse från KD och M angående Hässelgården. Skrivelsen och svaret bifogas till ärendet.

Bakgrund

I samband med stadsdelsnämndens möte 2017-02-02 lämnade Liberalerna (L) en skrivelse om seniorboendet på Hässelgården.

Ärendet

Liberalerna (L) beskriver att städning, lampbyten och avlopp har fungerat dåligt och att det varit inbrott i kiosken på Hässelgården. L framför att det råder oro kring om seniorboendet på Hässelgården ska omvandlas till trygghetsboende med aktivitetscentra. L vill att förvaltningen kontaktar Micasa, som äger och förvaltar Hässelgården, för att åtgärda problemen. L vill också att förvaltningen redovisar vad som händer på Hässelgården.

Det är Micasa som är ansvarar för skötsel och underhåll av fastigheten Hässelgården. Förvaltningen har regelbundna möten med Micasa. På det senaste mötet informerade Micasa att de arbetar mycket med att öka tryggheten för de boende. Micasa har bland annat sett över skalskyddet och porttelefon kommer att installeras för att öka tryggheten. Micasa har också sett över städningen och kommer nu att öka städfrekvensen. För att förbättra informationen till hyresgästerna kommer ett informationsbrev att skickas ut en gång i månaden.

Det finns inget beslut om att seniorboendet på Hässelgården ska göras om till trygghetsboende med aktivitetscentra.

Micasa har svarat på en skrivelse från KD och M angående Hässelgården. Skrivelsen och svaret bifogas till ärendet.

Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats inom beställaravdelningen för äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt svar på skrivelsen.

Bilagor

1. Skrivelse från L
2. Skrivelse från KD och M m.fl.
3. Micassas svar på skrivelsen från KD och M m.fl.
4. Micassas informationsbrev till boende 170227

Till Vällingby-Hässelby stadsdelsnämnd 2017-02-02

SENIORBOENDET HÄSSELGÅRDEN

De boende är oroliga över att obehöriga sover i utrymmen på boendet. Möbler har försvunnit och det har varit inbrott i kiosken. Det skapar en otrygghet att det händer saker "innanför dörrarna". Städningen fungerar inte och det skapar en dålig miljö. Viss belysning utomhus har varit trasigt väldigt länge. Det bubblar ur avloppen och ibland blir det översvämning p.g.a. att stambyten ännu inte är genomförda. Allt detta skapar OSÄKERHET, OTRYGGHET och DÅLIG MILJÖ för de boende. Trots ideliga påtryckningar på Micasa har ovanstående problem inte åtgärdats.

Det råder även oro kring information om att den rödgrönrosa majoriteten vill att Seniorboendet ska göras om till Trygghetsboende med aktivitetscenter och åldersgränsen ska ändras upp till 75 år. Seniorboende och Trygghetsboende är vanliga boenden med hyreskontrakt. Alliansen införde Trygghetsboende för att det behövs olika nyanser av boenden. Redan dag finns det en rad olika aktiviteter på Seniorboendet.

P.g.a. ovanstående ger vi förvaltningen i uppdrag:

- Att** kontakta Micasa för att åtgärda ovanstående problem och brister för att säkerställa de äldres trygghet och säkerhet på Hässelgården.
- Att** redovisa för stadsdelsnämnden vad som händer på Hässelgården.

Liberalerna

Helen Jäderlund Eckardt

*Bilaga 2
Protokoll 2017-02-16*



Kristdemokraterna



Skrivelse angående Hässelgårdens seniorboende i Hässelby gård

Tidningen Västerort rapporterar i sitt senaste nummer (11 februari – 17 februari 2017) om att det råder ett stort missnöje med Micasa som hyresvärd bland hyresgästerna på Hässelgårdens seniorboende i Hässelby gård.

De boende har under lång tid haft problem med inbrott i källarförråden och övernattning av obehöriga i huset. Micisas lösning blev att utöka låsningstiden av porten, dock utan att installera en porttelefon för att kunna släppa in besökare. Detta har som följd att hyresgästerna själva får agera dörrvakt.

Därutöver uppger hyresgästerna att städningen i fastigheten är undermålig, att uppföljningen av felanmälan fungerar dåligt, att informationen till hyresgästerna varit obefintlig samt att de blir otrevligt bemötta av Micisas kundtjänst.

Med hänvisning till ovanstående vill vi ha svar på följande frågor:

1. Hur ser rutinerna ut för bolagets agerande när den här typen av felanmälan kommer in och hur ser informationen ut till hyresgästerna?
2. Vad gör bolaget för att säkerställa ett bra bemötande av hyresgästerna?
3. Varför tar det så lång tid att få en fungerande porttelefon på plats?
4. Hur tänker bolaget återskapa förtroendet hos hyresgästerna?

Stockholm, 2017-02-16

Erik Slottner (KD)

Yvonne Fernell-Ingelström (M) m fl



Datum
2017-03-23

Bilaga 3
Punkt 9.
Diarienummer
2017 0074
Punkt. VD's rapporter
Styrelse 2017-04-20

Styrelsen i Micasa Fastigheter

Svar på skrivelse från Erik Slottner (KD) och Yvonne Fernell-Ingelström (M) m.fl. angående Hässelgårdens seniorboende i Hässelby Gård

På styrelsemötet med Micasa Fastigheter den 16 februari 2017 överlämnades rubricerade skrivelse till bolaget. (Se bilaga 1).

Med anledning av de frågor som ställs i skrivelsen vill jag ge följande svar.

Fråga 1: Hur ser rutinerna ut för bolagets agerande när den här typen av felanmälan kommer in och hur ser informationen ut till hyresgästerna?

Micasa Fastigheters kundtjänst tar emot kundärenden och förvaltningsfrågor och försöker lösa frågan eller problemet direkt. Kundtjänst ansvarar för att registrera alla felanmälningar och fördela ärenden till entreprenörer och övrig personal på Micasa Fastigheter. Så snart en felanmälan inkommer till Micasa Fastigheter registreras denna och en bedömning görs vilken prioritet ärendet ska ha. En rutin för beställning hos entreprenörer finns utifrån prioritetsordning. Återkoppling till kund/hyresgäst ingår också i kundtjänst ansvar.

Avseende städningen i fastigheten Hässelgården så utförs städbesiktning av ett oberoende besiktningsföretag. I besiktningsprotokoll har tidigare framkommit att städningen av allmänna utrymmen i fastigheten är god, med ett undantag. Detta undantag avser en allmän toalett på bottenplan där städningen brustit eller utförts för sällan i relation till användning. Då bolaget konstaterat att upplevelsen av att toaletten är ostädad sannolikt beror på en ökad användning har



förvaltaren redan då problemet uppmärksammades beställt en ökad städfrekvens. Vi följer upp den nya städfrekvensen med besiktningar för att se att önskad effekt vad gäller renhet uppnås.

Den hyresgäst som lämnat information om att ingenting görs åt problem med skum som stiger upp ur diskhon har felanmält detta i september och i november 2016. Problemet utreddes vid båda tillfällena och behövliga åtgärder vidtogs. Efter detta har hyresgästen inte kontaktat bolaget för att uppmärksamma oss på att felet återkommit.

Micasa Fastigheter informerar hyresgästerna på olika sätt om aktuella händelser. Information ges muntligt på s. k. husmöten då alla boende i fastigheten har möjlighet att träffa ansvariga förvaltare och få och ge information. Dels anslås skriftlig information i husen.

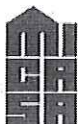
Vad gäller hyresgästinformation om att porten under några veckor i avvaktan installerad porttelefon skulle komma att låsas tidigare anslogs denna på informationstavlor. För att säkerställa att alla hyresgäster nåtts av informationen hade ett eget informationsblad till varje hyresgäst varit att föredra. Detta är en erfarenhet som vi tar med oss framöver.

Informationen till hyresgästerna i Hässelgården biläggs.
(Se bilaga 2).

Fråga 2: Vad gör bolaget för att säkerställa ett bra bemötande av hyresgästerna?

Svar: I artikeln tas bemötandet från Micasas kundtjänst upp. En hyresgäst beskriver bemötandet som dåligt och säger också att denna uppfattning delas av många som bor i seniorboendet.

Vid senaste enkät svarade 85 % av de boende att de var nöjda eller mycket nöjda med bemötandet. 14 % svarade att bemötandet var mindre bra och 0 % svarade att bemötandet var dåligt.



Detta resultat är en förbättring jämfört med 2015 då 77 % var nöjda och 16 % svarade att bemötandet var mindre bra och 6 % ansåg bemötandet dåligt.

Från bolagets sida strävar vi naturligtvis efter att nå 100 % nöjdhet avseende bemötandet från vår kundtjänst. Dock kan vi konstatera att ingen person boende på Hässelgården har uppgivit att de fått ett dåligt bemötande i vår kundenkät 2016.

Personalen i kundtjänst genomgår utbildning i professionellt bemötande. Bemötandefrågor och möjlighet till utveckling av funktionen finns ständigt på dagordningen vid kundtjänstmöten. Bolaget upplever det också som positivt att personalen nu är Micasa Fastigheters egna medarbetare. Det finns en hög ambition att lösa uppkomna situationer så snabbt och smidigt som möjligt.

Tyvärr är det inte helt ovanligt när hyresgäster ringer och vill höra sig för om "sina ärenden" att bolaget saknar en felanmälan sedan tidigare. För att komma tillrätta med detta informerar bolaget om vikten av att en anmälan görs till kundtjänst. Ärenden som kommer in via bolagets officiella brevlåda kvitteras alltid till hyresgäst och vidarebefordras till kundtjänst.

Fråga 3: Varför tar det så lång tid att få en fungerande porttelefon på plats?

Vad gäller tidigareläggning av portens låsning från kl.18 till kl.15 gjordes detta då hyresgästerna upplevde otrygghet. Samtidigt beställdes porttelefon med en leveranstid på några veckor. Porttelefonen fanns på plats inom ett par veckor, utifrån den beställning som gjordes vid förvaltarens första kontakt med hyresgästerna.

Bolagets arbetsprocess har således inget att göra med de artiklar som skrivits. Porttelefonen installerades så gott som samtidigt som artikeln publicerades.



Fråga 4: Hur tänker bolaget återskapa förtroende hos hyresgästerna?

Micasa Fastigheter delar utifrån resultaten i kundnöjdhetsmätningar och kontakten med de boende inte bedömningen att stora delar av hyresgästerna på Hässelgården tappat förtroendet för bolaget. Det är vår förhoppning att också de som varit missnöjda nu känner sig tillfreds med de åtgärder som är vidtagna.

Bolaget tar tacksamt emot synpunkter från våra hyresgäster och har gärna en dialog kring förbättringsförslag kring boendemiljön. När det gäller vissa frågor måste dock bolaget göra en samlad professionell bedömning om åtgärder ska vidtas eller ej och när dessa ska utföras för att på bästa sätt långsiktigt främja majoriteten av de boende.

Bolaget fortsätter oförtrutet att arbeta för att våra hyresgäster ska vara nöjda och trivas med sitt boende i enlighet med ägardirektiven.

Med vänlig hälsning

Micasa Fastigheter i Stockholm AB

Maria Mannerholm
VD



Bilaga 4
Ärende 9. Bilaga 2
Tillhör
Dnr. 2017 0074
Stockholm 2017-02-27

Information till boende i Hässelgården, Ormängsgatan 10 A-D

Aktuellt i fastigheten mars 2017

Vi förbättrar skalskyddet i fastigheten

För att öka tryggheten i fastigheten kommer vi att utföra åtgärder som stärker skalskyddet. Åtgärder utförs kontinuerligt under året.

Porttelefon installeras

För att ha kontroll på vilka besökare som kommer in i huset, installerar vi en porttelefon vid huvudentrén.

Porttelefonen är monterad. Nu återstår att lägga in aktuella telefonnummer i systemet för att besökare ska kunna ringa på hos rätt person, eller verksamhet, från entrén.

Detaljerad information om porttelefonen får du i brevlådan om någon vecka. Verksamheter får informationen via mejl.

Aputsbricka för att komma in genom entréerna från 1 maj

Från 1 maj låser vi huvudentrén. För att komma in genom entréerna behövs då aputsbricka eller att besökare ringer på porttelefonen som finns vid huvudentrén.

Låsning av dörren in till förråden

Under våren kommer vi även att se över låsningen in till källarförråden.

Tryggheten i området

Vad gäller tryggheten i området hänvisar vi till Hässelby Vällingby stadsdelsförvaltning och Polisen.

Med vänlig hälsning

Anne-Marie Jansson

Affärsförvaltare Micasa Fastigheter

Micasa Fastigheter i Stockholm AB

Nordkapsgatan 3
Box 1298
164 29 Kista

Tfn: 08 508 360 00
Fax: 08 508 360 04
www.micasa.se

Plusgiro: 134 64 63-1
Bankgiro: 5690-3875
Org nr: 556581-7870

VAT nr: SE556581787001
Moms/regnr: 01-556581-7870

Micasa Fastigheter
– en del av Stockholms stad