

HEJ!

Vi på Sollentunahem är just nu mitt i en intensiv arbetshöst. Ett av våra fokusområden är att bygga upp en samlad kundtjänst så att vi kan erbjuda dig som hyresgäst det vi kallar **en väg in**, ökad tillgänglighet, svar direkt på vanliga frågor och ärenden samt bättre återkoppling.



En annan fördel vi ser är att våra fastighetsvärdar får lättare att fokusera på sina uppgifter ute i områdena. Kort sagt kommer det att vara ett starkt bidrag till en

bättre kundupplevelse. Läs mer om denna satsning i intervjun med Maria Lindblom, vår nya kundcenterchef som leder denna förändringsresa.

En annan kundupplevelse kan du få genom att njuta av hösten när den är som vackrast och bidrar till våra boendemiljöer. Vår fastighetsvärd Jonas Hellgren har fångat det på dessa vackra bilder från Edsberg - tack för det Jonas! Ut och njut ni också och trevlig läsning efter promenaden!

Martin Lindfors, vd



Ny på jobbet



Måns Larsson
Fastighetsvärd

Första dag: 28 maj

Familj: Min vackra sambo Jessica

Bor: Kallhäll

Intressen: Mecka bil, cykla och umgås med vänner såklart!



Reginald Tupas
Fastighetsvärd

Första dag: 20 augusti

Familj: Flickvännen och syskon

Bor: Hässelby Strand

Intressen: Sport, gym och musik



Håkan Wallin
Fastighetsvärd

Första dag: 1 oktober

Familj: Sambo, 1 son och 2 bonusbarn

Bor: Upplands Väsby

Intressen: Golf och hockey

ALLMÄNNYTTANS KLIMATINITIATIV

Sollentunahem har undertecknat Allmännyttans klimatinitiativ, ett gemensamt upprop för att minska utsläppen av växthusgaser. Målet är att de allmännyttiga bostadsföretagen ska vara fossilfria senast år 2030 och att energianvändningen ska minska med 30 procent.



Klimatinitiativet har två övergripande mål

- En fossilfri allmännytta senast år 2030.
- 30 procents lägre energianvändning till 2030 (räknat från år 2007).

Som bostadsbolag inom allmännyttan har vi på Sollentunahem en viktig roll för Sveriges klimatomställning. Vi vill ta vårt ansvar och gå före genom klimatinitiativet – i samverkan med andra bostadsbolag.

Allmännyttans hyresgäster ger upphov till klimatpåverkan på olika sätt genom sin livsstil. Hur resorna görs, vad man äter och konsumerar hör till sådant som bidrar till klimatpåverkan.



Som bostadsföretag finns mycket att göra för att underlätta för de boende att kunna minska sin klimatpåverkan. Några sätt att minska klimatpåverkan från boendes resor och transporter är till exempel att erbjuda tillgång till bilpool eller eldrivna lådcyklar och arbeta för bra kollektivtrafik, allt för att minska beroendet av egen bil.

Läs mer här om klimatinitiativet: www.sabo.se/hallbarhet



Maria Lindblom, kundcenterchef

Ålder: 54 år

Bor: i en villa på landet i Upplands Väsby

Familj: Maken Jan, dotter Caroline 27 år med sambo Linus, son Johan 25 år. Blir mormor i december.

Intressen: Snöskoteråkning, våra fritidshus, film och naturligtvis mitt blivande barnbarn

Favoritbok/film: Engelska deckare, romantiska komedier, Jane Austen böcker och filmer.

Lyssnar på: Allt utom jazz

“ETT BOSTADSBOLAG I TOPPKLASS”

- Nya kundcenterchefen siktar högt

Välkommen till Sollentunahem Maria, berätta om dina visioner med vår nya kundtjänst?

- Bakgrunden till denna satsning grundar sig på att kunden är i fokus. Det innebär att vi satsar på att förstärka ett klimat där man som kund är stolt över att bo i Sollentunahems bostäder och där man som medarbetare i Sollentunahem känner stolthet för sin arbetsgivare.

- Med ett tydligare kundfokus har vi nu tagit klivet mot Nya Sollentunahem. Ambitionen är att förbättra vår ärendehantering utifrån strategin ”en väg in”. Målet är att tillgodose våra hyresgästers förväntningar på en jämn och hög kvalitet i alla led, alltifrån kundupplevelsen i första kontakten med oss, till att vara hyresgäst hos oss och efterfråga våra produkter och tjänster.

På vilket sätt kommer hyresgästen att märka av denna förändring?

- Förhoppningsvis kommer våra hyresgäster att uppleva en ökad tillgänglighet samt en snabbare och mer korrekt återkoppling. Våra fastighetsvärdar får möjlighet till förebyggande insatser och det frigörs tid till att de kan röra sig ute i områdena, vilket i sin tur leder till en ökad trygghet för våra hyresgäster.

Vad tycker du är det roligaste med ditt jobb?

- Det är att dagligen få möta mina duktiga och engagerade medarbetare.

Vad är den största utmaningen med ditt jobb?

- Utmaningen blir att skapa en gemensam målbild. Framgångsfaktorn är att samla kompetensen och sträva mot samma mål.

De verkligt positiva effekterna kommer först när vi jobbar på ett enhetligt sätt, med fokus på en tydligare och mer strukturerad hantering av inkommande ärenden.

Hur skulle du beskriva dig som ledare och chef?

- I min ledarstil tror jag på tre saker: att individer ska **få** ta ansvar, **våga** ta ansvar och sist men inte minst **få utföra** saker. Kort och gott handlar det om att skapa tillit till varje medarbetares förmåga och kraft. Ta vara på deras utvecklingspotential, helt enkelt!

Hur ser du på digitaliseringen i vår omvärld och hur ska Sollentunahem hänga med i utvecklingen av den senaste tekniken?

- De flesta företag, och inte minst bostadsbolag, behöver ställa om och justera sitt arbetssätt för att tillmötesgå den snabba tekniska utvecklingen.

Det handlar om att tillhandahålla fler online-tjänster som innebär att hyresgästerna snabbt och enkelt kan få svar på sina frågor och att de kan följa sina ärenden från början till slut. Det är möjligt att vi även ska kunna teckna avtal och beställa tjänster online 24/7 utan att behöva anpassa oss till tillgänglighet av personlig kundservice.

När beräknar Sollentunahem att den nya kundtjänsten är implementerad och klar?

- Vi beräknar att denna omstrukturering kräver ett helt års insats eftersom det handlar om att införa nya rutiner och arbetssätt där **alla** ärenden kommer in i systemet och åtgärdas inom en viss utsatt tid.



Viktigaste ledstjärnan i detta arbete är våra hyresgästers förtroende för oss och att vi ser till att leva upp till de högt ställda förväntningarna på oss. Därför vill vi att hela processen ska vara genomtänkt och strukturerad med kunden i fokus.

Tack Maria och lycka till med ert fortsatta arbete!

ERBJUDANDE FRÅN SOLLENTUNA ELHANDEL

Alla hyresgäster som nytecknar elavtal hos Sollentuna elhandel bjuds på första årsavgiften (värde 250 kr).



Varför välja el från din lokala elhandlare?

- Dina pengar stannar lokalt och du bidrar till utvecklingen i kommunen.
- Du får 100 procent förnybar el och är med och bidrar till en hållbar framtid.
- Ett prisvärt elalternativ utan dolda avgifter.
- Hög service med en leverantör med högt "nöjd kund index".

Hur gör jag för att bli kund? Mejla till: prylkoll@seom.se
Uppge ditt namn och personnummer, adress och telefonnummer, önskat startdatum. Glöm inte att skriva "Sollentuna" i meddelandefältet. Om frågor, tveka inte att kontakta leverantören på tel: 08-623 88 00.