

# Stockholmshemmet

Tidningen för dig som bor hos oss

Nr 3 September 2016

30 år  
för trygga  
nätter!

## Störnings- jouren 1986–2016

Höst och kallare ute  
– men hur varmt ska  
det vara hemma?

Hyresgästenkäten:  
era svar hjälper oss  
att förbättra servicen

Radon varken luktar,  
syns eller känns.  
Därför mäter vi!



# Bekvämt och tryggt – då är hyresrätt ett bra val

Nu märks det att tempot ökar igen efter några lugna sommarveckor. Vilken sommar det blev. Jag hoppas att du har kunnat fylla på med mer av det som får dig att må riktigt bra.

Kanske har du stött på någon av våra 80 sommarjobbare i dina kvarter? En härlig förstärkning som gjort så mycket nytta ute i områdena.

## Återkoppling från din förvaltare

I skrivande stund är det fortfarande augusti, och visst är det en tid när förväntan och nystart ligger i luften? För en del kan det innebära att lämna sin trygghetszon och byta skola, arbete eller flytta. För mig var det så vid den här tiden förra året när jag skulle börja arbeta här på Stockholmshem. Det som nu känns som hemma var något som gav fjärilar av spänd förväntan.

På Stockholmshem har vi en mycket viktig uppgift i att arbeta för att du ska känna dig trygg i ditt hus och i området där du bor. Därför gläder det mig mycket att se att den största förbättringen i årets hyresgäst-enkät just är inom området ”Trygghet”. Läs mer här intill.

Det som händer närmast är att din förvaltare tittar närmare på resultaten för ditt

bostadsområde och läser alla era kommentarer kring vad ni anser är viktigast att förbättra. Du får sen återkoppling i ett brev från din förvaltare under hösten.

Att bo i hyresrätt ska vara bekvämt. Och tryggt.

## Trettio år med nattens trygghetsarbetare

I det här numret träffar du Störningsjouren, som varje natt året om sedan 1986 bidragit till lugn och trygghet runtom i våra områden. Störningsjouren är en trygghetsservice som jag är mycket stolt över. En av många insatser som gör skillnad.

*Störningsjouren är en trygghetsservice som jag är mycket stolt över.*

Under hösten ser jag fram emot att välkomna ytterligare några som kanske lämnat sin trygghetszon – för då står våra nya studentlägenheter i Älvsjö klara. På några år planerar vi att gå från 0 till över 1 000 nya studentbostäder. Det här är bara början.

Du hittar alla kommande byggstarter och inflyttar samlade på vår webbplats, se under fliken Nyproduktion. Fler ska kunna välja hyresrätt, tryggt och bekvämt.

Hösthälsningar!

*Eva Nygren*  
Eva Nygren, VD



**Stockholms stad**

Stockholmshem – En del av Stockholms stad.

Stockholmshemmet är en informationstidning för AB Stockholmsheims hyresgäster.

Adress: Hornsgatan 128. Box 9003, 102 71 Stockholm. Tel: 08-508 39 000. Fax: 08-508 39 099.

Webbplats: stockholmshem.se. Ansvarig utgivare: Karin Stener. Redaktör: Sophie Sölveborn.

Texter: Josefin Adolfsson, Sophie Sölveborn. Grafisk form: Sitrus.

Tryck: Ätta.45 Tryckeri AB. Foto: Bengt Alm om inget annat anges.

**Stockholmshem**



## Tack för att ännu fler av er svarat på vår enkät!

Bättre betyg på många områden blev resultatet i årets hyresgästenkät. Att vi dessutom har fått in hundratals fler svar jämfört med tidigare år är vi mycket tacksamma över. Det ger ett större underlag för hur vi kan förbättra vår service till er.

– Störst förbättring i årets enkät blev det på området ”Trygghet”. Det är otroligt glädjande att frågor som personlig trygghet i trapphuset och säkerhet mot inbrott i lägenhet och förråd går framåt, säger Josefin Forsén, marknadsanalytiker på Stockholmshem och fortsätter:

– Vi har under flera år exempelvis satsat på att bygga om källare och vindar och förbättrat belysningen. Att vi ronderar tätare i de allmänna utrymmena visar



Josefin Forsén,  
marknadsanalytiker

sig också göra skillnad.

Något som tyvärr fungerar sämre är sophanteringen och betyget för städningen i våra soprum. Här har vi arbetat nära företagen vi anlitar för städning och tömning, för att anpassa vårt arbete efter behoven i varje område. Men nu får vi tänka till kring vad vi mer kan göra

### Korta fakta – Hyresgästenkäten

- Går ut årligen till var tredje hyresgäst
- 8 700 enkäter delades ut
- 4 900 svar kom in
- Delades ut i maj  
– avslutades den sista juni

för att vända trenden och få till en förbättring.

### Nästa steg

Nu kommer varje förvaltare titta närmare på resultaten för sina områden och läsa alla era kommentarer om vad ni anser är viktigast att förbättra. De skickar sen ut ett brev med resultatet och de främsta förbättringsområdena. Du får även brevet digitalt via *Min Lägenhet*.

Tack till alla er som tyckte till! ■



# Trygghetsarbetare i S

När många av oss andra varvar ner och tar kväll – då går Störningsjouren på sitt pass. I trettio år har de varje natt året om bidragit till att det är lugnt och tryggt i våra bostadsområden. En uppgift som kräver lika delar empati, prestigelöshet och tålmod. Och en och annan kanelbulle.

I Stockholmshems lokaler på Hornsgatan håller de till, Störningsjouren. Här är det

uppbullat med fika och natten är ung.

Todd Lawrence har arbetat på Störningsjouren i femton år. Han om någon borde ju veta, har anledningarna att höra av sig förändrats över tid?

– Inte mycket, de speglar samhället ganska bra faktiskt. Vi har blivit mindre toleranta för rökning till exempel och det märks att fler och fler ringer på grund

av att de störs av tobaksrök, säger Todd.

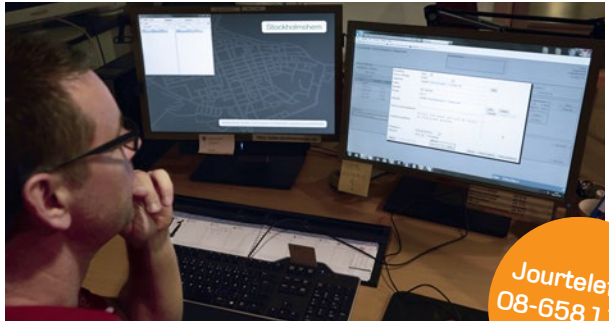
## Flera nyår om året

Störningsjouren tar emot akuta och pågående störningar via telefon. För att konstatera störningen åker de och lyssnar hemma hos den som anmält. Skollov (föräldrafria fester!) genererar en del störningar, men i övrigt är det lika många som ringer, oavsett vilken helg i





Störningsjouren rycker ut. För att konstatera en störning åker de hem och lyssnar hos den som anmält.



Jourtelefon:  
08-658 11 60

### Störningsjouren

- Är en gemensam service för hyresgäster som bor hos Stockholmshem, Svenska Bostäder, Familjebostäder, Järfällahus, Micasa och Arbetarbostadsfonden.
- Sammantaget är cirka 80 000 lägenheter kopplade till Störningsjouren. Under ett år åker Störningsjouren på mellan 5 000–6 000 ärenden. Närmare hälften av alla samtal de får kommer in under veckosluten.
- Jouren är öppen för akuta ärenden 20.00–04.00 fredag och lördag och 20.00–03.00 söndag–torsdag. Störningsutredare når du dagtid på 08-508 39 830.
- Läs mer på [stockholmshem.se/storningsjouren](http://stockholmshem.se/storningsjouren)

# Stockholmsnatten



Todd Lawrence,  
Störningsjouren

månaden det är och oavsett årstid. Att det finns betydligt fler än en nyårsafton om året är

dock något som Störningsjouren är väl medvetna om.

– Den absolut vanligaste störningen beror på att det spelas hög musik. Och den

absolut vanligaste reaktionen vi får när vi ringer på är att de genast ber om ursäkt för att de inte visste att de störde omgivningen, säger Christian Lundgren, chef Störningsjouren.

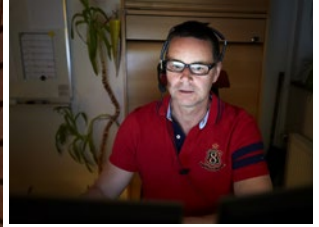
### Bättre ringa än låta bli

Han betonar att det inte finns något område som utmärker sig i negativ mening. Hur många samtal som kommer in beror helt enkelt

på hur många som bor just där. Logiken är, många lägenheter genererar fler störningsärenden.

Att bo i ett flerfamiljshus innebär att vissa ljud ingår, men ju senare på kvällen desto tystare ska det vara.

– Det är bättre att ringa än att låta bli, vi finns ju här för alla som vill ha stöd och hjälp och vi talar inte om vem som har klagat. Men känner man sig bekväm att ►



Hemmafest? Informera grannarna i god tid i förväg, tipsar Störningsjouren. Glöm inte de i trappuppgångarna bredvid.

► ta kontakt med sin granne så kan ofta saker och ting lösas på plats fortsätter Christian.  
 – Den dagen grannar börjar prata mer med varandra får vi söka nya jobb, flikar Todd in, med glimten i ögat.

**Ett sammansvetsat gäng**

Här jobbar alla med alla. De varvar mellan och att vara ute på körningar, alltid i par, och att ha pass när

de tar emot samtal inne på ledningscentralen.

– Det är hyresgästerna vi finns till för, och det är deras upplevelse som står i centrum. För oss gäller att ha ett öppet sinne och vara här och nu, varje kväll. Vi är ingen myndighet, vi är en serviceinsats, säger Todd eftertänksamt.

– Oss kan man även ringa om det finns obehöriga i de allmänna utrymmena,

trapphus vind- eller källarutrymmen, tillägger Christian. Vi är trygghetsarbetare.

Timmarna går och efter en lugn måndagsnatt är det dags att åka hem och dra ner rullgardinen. Att somna på morgonkvisten är de vana vid, så några direkta sömnp tips har Störningsjourens personal inte. Eller förresten, vid närmare eftertanke är nog riktigt dåliga TV-serier det bästa sömnpillret ändå. ■

# Höstens inspirationskvällar



Under vårens inspirationskvällar var temat balkonginspiration. Vad tror du att det blir i höst?

Den 28–30 november är det dags igen för de populära inspirationskvällarna. Under tre kvällar är det öppet hus med många aktiviteter i Fint Hemma-butikerna.

Under inspirationskvällarna bjuder vi på något att äta, lanserar nya produkter och tar in experter och leverantörer som delar med sig av sin kunskap och ger råd. Det blir tävlingar och mycket annat.

Vi ser fram emot att träffa dig och återkommer med mer information när det närmar sig! Håll gärna utkik på vår webbplats och i våra sociala kanaler. Varmt välkommen! ■



Träffa oss på Facebook, Twitter och LinkedIn

Här får du senaste nytt, aktuella tips, och råd. Du kan förstås lämna kommentarer och ställa frågor till oss här!

## Snart mätsäsong för radon

Radon varken luktar, syns eller känns, men kan vara skadligt vid för höga halter. Det enda sättet att ta reda på om det finns radon i ett hus är att mäta. Därför genomför vi mätningar årligen.

Om din lägenhet ska mätas i år kommer vi att kontakta dig i förväg för att boka en tid som passar dig.

Radon mäts med hjälp av dosor som placeras ut i lägenheten, minst två dosor



Foto: Stockholmshem

per lägenhet. De måste vara utplacerade i minst två månader för att vi ska kunna få fram ett så kallat årsmedelvärde för radonhalten. Mätningen ska enligt myndigheternas regler utföras

under eldningssäsong, som är mellan den 1 oktober och 30 april.

Du kan även själv under den här perioden, enkelt och kostnadsfritt, beställa mätning. Mejla [radonmatning@stockholmshem.se](mailto:radonmatning@stockholmshem.se) och ange för- och efternamn, avtalsnummer, adress och telefonnummer. ■

Läs mer om radon och radonmätning på [stockholmshem.se/radon](http://stockholmshem.se/radon)

# Hur varmt ska det vara hemma?

Ett bra inomhusklimat är viktigare än vad man tror, både för att du ska må bra och för att du ska trivas hemma. För att få en behaglig temperatur i din lägenhet håller vi den på omkring 20–21 C°.

Om temperaturen utomhus växlar snabbt kan det ta ett tag innan husets värme-system hinner kompensera för det. För att få ett bra inomhusklimat kan du tänka på att:

## Vädra snabbt

Det är bättre att vädra i fem minuter med helt öppna fönster och korsdrag, än att låta fönstren stå på glänt under en längre tid.

## Inte möblera för elementen

Då hindras värmen att komma ut i rummet.



Mattor på golven är både trivsamt och varmare att gå på.

## Öppna vädringsventilerna

Stängda ventiler leder till att luften kommer in i lägenheten på fel sätt. Det kan ge följdproblem som att det blir kallt eller att du känner lukter från någon av grannlägenheterna.

## Hålla dig varm

På vintern kan det vara bra att ha på sig tofflor och en varm tröja. Mattor på golvet gör också att det blir varmare hemma. Dra ner dina

rullgardiner eller persienner för att stänga ute kylan under kalla nätter. ■

## Mäta och lufta

Mät temperaturen om du anar att det är under 20C° hemma hos dig, elementen kan då behöva luftas för att fungera bättre. Felanmäl via *Min Lägenhet* på webben eller via Kundtjänst på tel. 08-508 39 000, så kommer vi och luftar dina element.

### Kundtjänst

08-508 39 000  
Mån–tor 08.15–16  
Fre 08.15–15

Gör beställningar, få svar på frågor om hyresbetalning, kontrakt och uthyrning, störningar dagtid, lokaluthyrning och bredbandssupport.

### Anmäla fel

08-508 39 000  
Mån–tor 07–16, fre 07–15  
Övriga tider 08-660 82 00 (Akuta fel, Jouren)

### Störningar, kvällar och nätter

08-658 11 60  
Fre–lör 20–04  
Sön–tor 20–03

### Besökskontor

Mån–tor 08.15–16  
Fre 08.15–15

Distrikt Sydöst  
Skarpnäcks Torg 8  
Skarpnäck

Distrikt Sydväst  
Måsholmstorget 16  
Skärholmen C

Distrikt Innerstad/Västerort  
Hornsgatan 128  
Södermalm

Hornsgatan har öppet till 16 varje dag. Skarpnäck och Skärholmen har lunchstängt 11–12.

De vanligaste felen  
anmäler du enklast på  
[stockholmshem.se](http://stockholmshem.se)  
– dygnet runt!