



Vi lyssnar på dig

Vad händer när du har kontaktat kundtjänst?



Ibland är det något hemma som inte riktigt fungerar som det ska. Då är det bra att kundtjänst finns. När du väl behöver oss vill vi att det ska vara enkelt, tydligt och tryggt. Du ska känna att ärendet verkligen tas om hand.

Det finns olika sätt att kontakta oss: telefon, mail, besöka vårt kontor på Tångenvägen eller via *Mina sidor* på vår hemsida. Vi rekommenderar *Mina sidor*, där du loggar in med BankID och kan skicka in ärenden dygnet runt. Amanda Hedhman på kundtjänst förklarar:

– Det bästa med *Mina sidor* är att hyresgästen själv kan beskriva felet, bifoga en bild och ange om vi får gå in med nyckel eller om de är hemma. Vi får ett tydligt underlag och hyresgästen ser direkt att ärendet är mottaget.

Varje dag kommer det in runt femton samtal. En del dagar fler, andra färre. Vad man hör av sig om varierar stort, men under höst och vinter är värmen den vanligaste frågan.

– Element som inte riktigt kommit igång, frågor om hur ventilationen fungerar eller varför det är imma på fönstren. Sedan kan det vara allt från tröga garageportar till batterier i brandvarnare. Det är väldigt blandat, säger Amanda.

För att hantera alla ärenden på ett rättvist sätt arbetar Sotenäsbostäder med tre nivåer: akut, prioriterat och ej akut.

– Akuta ärenden är sådant som innebär risk för person eller fastighet, som vattenläckor eller problem med el eller hissar. Prioriterade ärenden kontaktar vi under veckan. Ej akuta kan vara sådant som önskemål om hjälp att sätta upp en krok. Vi förstår att allt känns viktigt för den som ringer, men vi måste sortera inkommande ärenden.

Både kundtjänst och dokumentation har stärkts och digitaliserats. För fem år sedan sköttes mycket på papper, men i dag hanteras alla ärenden i fastighetssystemet Vitec, som även används av fastighetsskötare, målare och besiktningsmän.

– Vi började med digital ärendehantering, sedan e-signering för nycklar, och nu kan hyresgäster se sina dokument på *Mina sidor*. Det har gjort arbetet både säkare och smidigare. Jag saknar inte alla pärmar.

Arbetet har väckt intresse utanför kommunen. Nyligen var Amanda i Stockholm och berättade om Sotenäsbostäders digitala resa på Vitec-dagarna.

– Vi är inte ett jättestort bolag, men man kan utvecklas ändå. Vi ville visa att man kan ta det steg för steg och få stora förbättringar. Digitaliseringen fortsätter på fler delar i bolaget.

Till sist vill vi säga tack. Varje gång du hör av dig hjälper du oss att bli bättre och hålla våra områden i gott skick. Fortsätt gärna så. Vi finns här för att hjälpa dig.



Aktuellt från oss på Sotenäsbostäder

- Du kan hitta dina hyresavier på *Mina sidor*. Logga in med BankID.
- I Luciatider: var försiktig med levande ljus.
- Behöver du nytt filter till köksfläkten? Det finns att hämta i trapphuset på Tångenvägen 2A.

www.sotenasbostader.se
kundtjanst@sotenasbostader.se
0523-6656000 Välj #1 i växeln.