

2009–2010

  
Halmstad



**Fastighetskontoret**  
– mer än tak över huvudet

# Nöjd kundindex – en viktig måttstock!

## Förbättringsområden enligt enkätresultat:

- ◆ Vilka är vi på Fastighetskontoret (Fk)?
- ◆ Ansvarsfördelning mellan hyresvärd och hyresgäst.
- ◆ Hyresgästens inflytande.
- ◆ Fk:s underhållsplaner, övriga planerade åtgärder med mera.
- ◆ Hur når Du oss? Återkoppling kring felanmälan med mera.



# Så här jobbar vi





Område 3

Område 2

Område 1

E6

# Ansvarsfördelning Fk – hyresgäst

## Fastighetskontorets ansvar:

- ◆ Reparationer, drift och underhåll av fastigheterna.
- ◆ Rätt temperatur och luftkvalitet, elbesiktning, reparation av till exempel fasta gymnastikredskap.
- ◆ Brandskydd, till exempel utrymningsvägar, sprinkler.

## Hyresgästens ansvar:

- ◆ Upplåsning/låsning av entrédörrar
- ◆ Kontroll och släckning av belysning, stängning av fönster etc.
- ◆ Reparation av möbler och andra lösa inventarier.
- ◆ Verksamhetsförändringar (Fk ska kontaktas för att bedöma och utföra åtgärden).
- ◆ Verksamhetsförändringar relaterade till arbetsmiljö, till exempel höj-/sänkbara skötbord, trygghetslarm, personliftar med mera.
- ◆ Internt brandskydd, till exempel kontrollera fria utrymningsvägar, utrymningsplan, övningar, utbildningar.

## Yttre skötsel, vem gör den?

- ♦ Allt som tillhör byggnaden, alltså "husskalet" = Fk.
- ♦ Trädgård (gräsklippning, rabatter med mera) = Fk / hyresgästen.  
Är du osäker? Ring oss!
- ♦ Fasta lekredskap (reparation, målning med mera) = Fk.

Mellanhyresvärd = Fk hyr lokal av annan fastighetsägare

- ♦ Om hyresgästen hyr lokal med extern fastighetsägare gäller hyreskontraktets villkor. Är du osäker? Ring oss!

## När, och på vilka uppdrag, åker Fk ut under beredskaps-tjänstgöring?

- ♦ Beredskap = Fk:s personal "rycker ut" på akuta ärenden utanför ordinarie arbetstid.
- ♦ Akut ärende = ärende som utgör fara för fastigheten eller fara för personskada (till exempel nedblåsande tak, bränder, sprutande vatten och dylikt).

# EFU – Extraordinärt FastighetsUnderhåll

**Ordinarie underhållsmedel  
– cirka 35 miljoner /år.**

**2009-2010 – Extra satsning  
på 216 miljoner kronor.**

**Vad/vem avgör vad som  
ska göras?**

- ◆ Besiktning.
- ◆ Synpunkter från verksamheterna.
- ◆ Återställa standarden i kommunens fastigheter, inte mer.

# EPC – Energy Performance Contracting

**Energibesparande åtgärder,  
cirka 90 miljoner kronor.**

**Tidsperspektiv: 2009-2010.**

**Hur kan hyresgästen  
påverka resultatet?**

- ◆ Släcka lampor
- ◆ Innetemperaturen
- ◆ Vädra klokt

# Kundservice

## När felanmäler jag?

- ♦ Vid akuta fel – ring kundservice, i övriga fall via mail.
- ♦ Fel betraktas som akuta när det finns risk att människor eller egendom kan komma till skada. (Till exempel, droppar det eller sprutar det vatten ur kranen/vattenledningen?)
- ♦ Om felet inte bedöms som akut = Fk:s kundservice förmedlar felet vidare till ansvarig person.

## Hur får jag veta att felet är åtgärdat?

- ♦ Arbete med att införa ett fastighets-system pågår. Återkoppling kommer att ske via mail till felanmälararen.



# Välkommen att kontakta oss om du har frågor!

**Postadress:**

Fastighetskontoret  
Box 153  
301 05 HALMSTAD

**Besöksadress:**

Rådhuset

**KUNDSERVICE****E-post:**

[fk.felanmalan@halmstad.se](mailto:fk.felanmalan@halmstad.se)

**Telefon:**

035-13 67 70

