

Information och kommunikation är viktigt, även för vår bostadsrättsförening. Styrelsen har bl.a. på den senaste stämman fått kritik för att man varit svår att nå samt att information ibland varit bristfällig. Det gäller svar från styrelsens brevlåda "info@brfherden8.se" på frågor från enskilda boende, allmän information till alla och även att styrelsen inte svarat/informerat i facebookgruppen.

Vi tar naturligtvis allvarligt på kritiken. Vi är medvetna om att vi sedan en längre tid tillbaka svarat dåligt på "info@brfherden8" och att information från styrelsen har saknats eller kommit för sent, trots att boende påpekat detta. Vi beklagar detta och kan inte annat än konstatera att vi brustit på detta område.

Vi behöver uppenbarligen förbättra oss och arbetar nu med att förbättra vår kommunikation:

Styrelsens brevlåda "info@brfherden8.se":

Detta är en brevlåda där många frågor av olika natur kommer från boende, allt rörande frågor om hur saker fungerar i vår förening, konkreta ärenden såsom felanmälningar, klagomål samt administrativa ärenden, besked, intyg m.m. som man behöver som boende eller vid överlåtelse. Mängden frågor, svårigheten att ibland kunna svara på ett enkelt sätt samt en aldrig sinande mängd spam, har gjort att vi inte svarat i tid i många fall, och ibland inte alls. Detta är inte acceptabelt. För att kunna hantera frågorna så behöver vi, både styrelse och boende, hjälpas åt när vi använder denna brevlåda.

Förbättringsåtgärder:

Den som skickar ett mejl till info@brfherden8.se kommer att få ett svarsmejl med hänvisning till de kanaler vi använder för olika ärenden. Dessa är i första hand felanmälan och kundsupport till Spetsudden och Fastum samt hemsidan där det kommer att finnas svar på frekventa frågor. Tanken är att boende får hjälp att hitta svar på sina frågor - och därmed avlastas brevlådan. Får man inte svar på sin fråga så får man kontakta styrelsen igen.

Vi kommer att fortsätta att föra ut information om olika kontaktvägar och utvecklar beskrivningen på hemsidan om hur man får svar på frågor. Vi hoppas att boende i framtiden ska använda dessa vägar i första hand i större utsträckning.

Allmän information (via nyhetsbrev, infoblad etc):

Här kommer styrelsen verka för att lägga ut information snabbare på hemsidan.

Förbättringsåtgärder:

Vi kommer att skicka ut information i form av kortare nyheter istället för att samla ihop information till längre "infobrev". I korta nyheten finns ofta en länk till en fylligare information på hemsidan. Vi uppmanar boende att prenumerera på dessa nyheter (se nedan hur man gör). Vi uppmanar också boende att besöka hemsidan och orientera sig i den information som finns där. I tillägg till dessa mera frekventa nyheter kommer nyheter att sammanställas i infobrev som publiceras kvartalsvis på hemsidan och läggs i trapphusen i pappersform. Information som är nödvändig för förvaltning av lägenheterna, t.ex. för åtkomst/tillträde, kommer vi att lägga direkt i brevlådorna, och/eller skriva på informationstavlorna i varje portuppgång, som tidigare.

Facebookgruppen:

Facebookgruppen är boendes grupp för kommunikation sinsemellan och är inte en "officiell" kanal för styrelsens kommunikation med medlemmarna. Styrelsen har därför hittills valt att hålla en låg profil här, men likväl så har det funnits frågor av allmän natur som dykt upp, som är av intresse för hela föreningen. Ibland har det också varit en kanal för att uttrycka sina synpunkter och kritik till styrelsen och "sista utposten" när man upplever att man inte fått svar på andra vägar.

Förbättringsåtgärder:

Styrelsen följer facebookgruppen mera löpande och svarar nu på allmänna frågor i större utsträckning. Inte minst reagerar vi när någon behöver akut kontakt med styrelsen eller upplever att något inte fungerar bra mera frekvent. Vi läser alla inlägg men kommer dock även fortsatt hålla oss i bakgrunden i facebookgruppen, och hänvisar till de övriga kanalerna.

Till alla boende i Bostadsrättsföreningen Herden 8

Slutligen:

Styrelsen är ödmjuk inför uppgiften att tillfredsställa behovet av svar, information och kommunikation i alla lägen. Vår kapacitet är begränsad och boende har ett ansvar att välja övriga kanaler som står till buds i första hand. Styrelsen ska också arbeta med frågor som handlar om kontakter, förvaltning, ekonomi, projekt (IMD, grindar, laddboxar, belysning etc), lagkrav, avtal och upphandlingar för föreningens räkning.

Vi hoppas att våra åtgärder leder till en avsevärt förbättrad kommunikation. Berätta gärna hur du upplever kommunikationen inom föreningen!

Hur prenumererar man på föreningens nyheter? <https://herden8.bostadsraterna.se/> (Längst ner till vänster på hemsidans första sida)

Stockholm den 28 oktober 2024

Styrelsen för Bostadsrättsföreningen Herden 8