



Pressmeddelande 4 november 2021

## Victoria Park och Hembla inrättar Hyresgästombudsman

**Hyresgästombudsmannens särskilda uppdrag blir att stötta hyresgäster i kontakten med bolagens förvaltningsorganisationer. Ett viktigt uppdrag blir att hjälpa hyresgäster i komplicerade ärenden samt att ännu tydligare lyfta fram hyresgästens perspektiv i bolagens dagliga förvaltning av sina bostadsområden.**

Under januari 2022 förenas Victoria Park och Hembla under det gemensamma varumärket Victoriahem. Mikael Röjdemark, idag förvaltningschef på Hembla och blivande förvaltningschef på Victoriahem, ser den nya rollen som ett sätt att stärka bolagens kundservice:

– Vi förvaltar våra områden med fokus på upprustning, kund samt bosociala insatser. Vi har redan idag ett starkt kundfokus i vår förvaltning där vi arbetar med att förbättra sådant som tillgänglighet, bemötande och återkoppling. Vi vill hela tiden bli bättre och våra årliga kundundersökningar visar att vi har en förbättringspotential vad gäller vår service. Hyresgästombudsmannen blir en person som våra hyresgäster kan vända sig till för att lämna synpunkter eller för att få extra stöd med sitt ärende. Det kan exempelvis röra sig om synpunkter på vårt bemötande eller att man inte är nöjd med den service man fått av vår förvaltning, säger Mikael Röjdemark.

Hyresgästombudsmannen blir en oberoende funktion som kommer att rapportera direkt till ledningsgruppen. Inrättandet av en Hyresgästombudsman blir en viktig signal både internt och externt att servicefrågan och kundnöjdhet är högt prioriterade områden i bolagen.

– Vår målsättning är att samtliga hyresgäster ska vara nöjda med oss som hyresvärd och den service vi ger. Hyresgästombudsmannen kommer framförallt att finnas till för att stötta våra hyresgäster, men det blir också en påminnelse för oss inom Victoria Park och Hembla att alltid komma ihåg att ha med oss kundperspektivet i allt vi gör, säger Mikael Röjdemark.

Inom den närmaste tiden kommer bolagens hyresgäster att informeras om den nya rollen i bolagen samt hur man som hyresgäst kan komma i kontakt Hyresgästombudsmannen.

### **För mer information, kontakta:**

Jonatan Öhman, Kommunikationschef  
jonatan.ohman@victoriapark.se  
0731-41 77 47

### **Kort om Victoria Park och Hembla**

Tillsammans är Victoria Park och Hembla Sveriges största privata hyresvärd. Vi tar hand om 38 000 familjers hem i 30 kommuner, från Uppsala i norr till Trelleborg i söder. Vårt fokus är att långsiktigt äga, förvalta och rusta upp bostäder i miljonprogramsområden, samtidigt som vi bygger fler bostäder. Vi har 450 medarbetare, de flesta jobbar nära våra hyresgäster i våra bostadsområden. En tät dialog med de boende och samverkan med andra samhällsaktörer är centralt i vår verksamhet. Vår ägare Vonovia är Europas största bostadsbolag och, liksom oss, en långsiktig ägare av hyresbostäder.