

Du påverkar ditt boende!

Resultat av hyresgästundersökningen

*"Trevlig.
Tillmötesgående. Bra
kommunikation."*

*"Bättre städning av
hissarna."*

*"Bra och trevlig
fastighetskötare."*

Hyresgästundersökningen

Under sommaren 2019 fick ni hyresgäster delta i en hyresgästundersökning. Syftet med undersökningen var att vi på Sävebo ville ta reda på hur ni hyresgäster uppfattar oss som förvaltare. Vi fick in 54 procent svar och vi tackar alla som deltog för de värdefulla synpunkterna. Undersökningen är ett viktigt verktyg i vårt arbete med att ge dig ett ännu bättre boende. I denna folder finner du en sammanfattning av resultatet.

Så läser du diagrammen

De positiva svaren i diagrammet visas i mörkblått och ljusblått och de negativa svaren i orange och rött. Siffran längst till höger är den sammanlagda andelen som är nöjda och siffran vänster om staplarna är den sammanlagda andelen missnöjda. Jämförelse med 2018 års undersökning framgår i diagrammet och redovisas med rosa siffror och linjer.

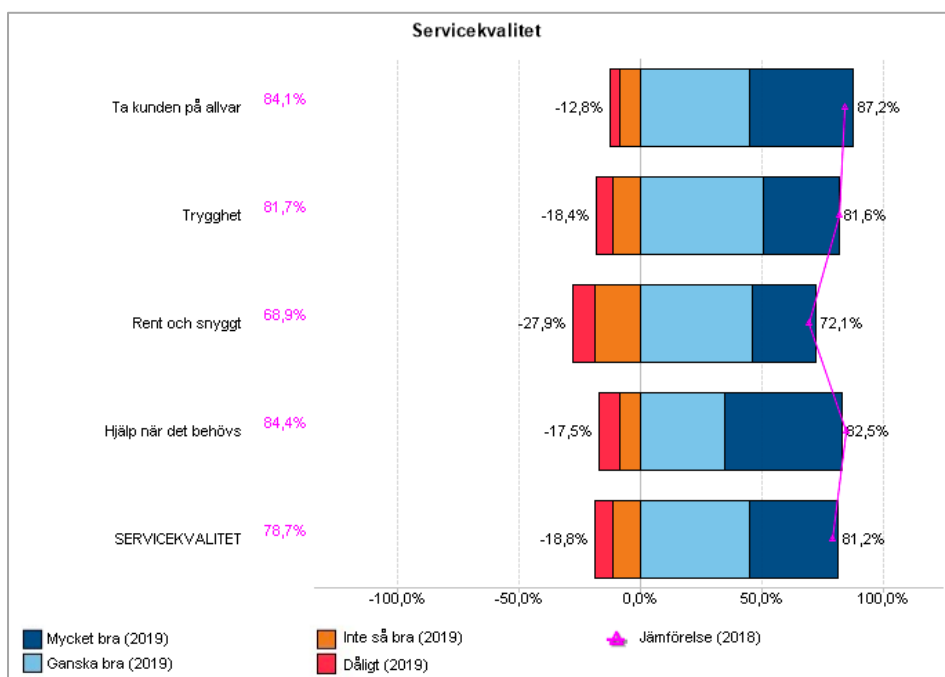
Servicekvalitet mäter och sammanfattar hur ni hyresgäster upplever Sävebos service. Frågorna som ni svarade på delas in i grupperna *Ta kunden på allvar*, *Trygghet*, *Rent och snyggt* och *Hjälp när det behövs*. Ju högre siffra desto bättre betyg. Här ser vi att det totala betyget för Servicekvalitet visar på 81 procent nöjda hyresgäster.

Så tycker ni hyresgäster om servicen

På frågedelen om att ta kunden på allvar kan vi se att 87 procent av er är nöjda. Bland annat ser vi ett ökat betyg gällande informationen från oss och idag är 86 procent av er nöjda med den. 88 procent upplever att ni får tag i rätt person när ni tar kontakt med oss. Vidare tycker 93 procent att ni blir väl bemötta av fastighetsskötaren vid felanmälan.

På frågedelen som handlar om trygghet ser vi att 82 procent är nöjda.

72 procent av er ger bra betyg på frågorna inom rent och snyggt. Vi är glada och stolta över att ni upplever att den yttre skötseln har blivit mycket bättre: Idag är tre av fyra nöjda med städningen av gården och 77 procent ger ett positivt omdöme till skötseln av rabatter, buskar och gröna ytor. Vidare upplever 83 procent att snöröjningen och sandningen fungerar bra. Gällande den inre skötseln ser vi förbättringar på många frågor, dock önskar 42 procent en förbättring gällande städningen av tvättstugan.



Totalt sett ger 83 procent bra omdöme på frågedelen som handlar om att hyresgästen får hjälp när det behövs. 88 procent tycker att det går bra att anmäla ett fel till oss. Vi ser en tillbakagång i resultatet gällande frågorna om att felet blir åtgärdat inom rimlig tid och bekräftelsen om att felet var avhjälpt, och idag är 74 respektive 76 procent nöjda. Kvaliteten bedöms positivt av 86 procent av er.

Förvaltningspolicy rymmer bland annat frågor kring hur värden hanterar värmen, lägenhetens utrustning och möjligheten att få passande tvätttider. Det totala betyget för Förvaltningspolicy visar på 74 procent nöjda hyresgäster.

Så tycker ni hyresgäster om Förvaltningspolicy

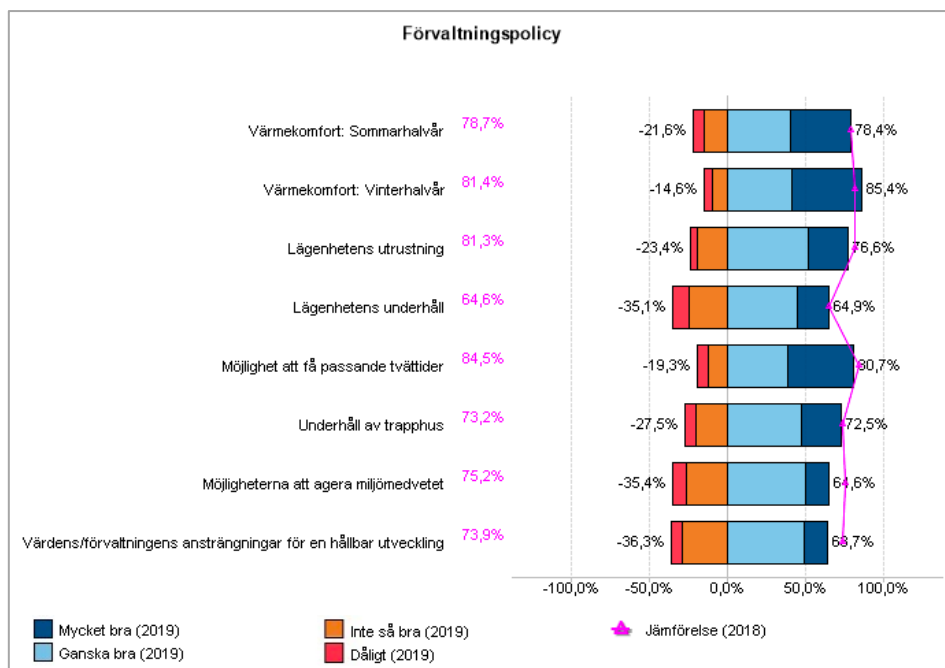
Gällande temperaturen under sommar- och vinterhalvåret i lägenheten ser vi att 78 respektive 85 procent tycker att den är bra.

77 procent av er är nöjda med lägenhetens utrustning och 65 procent ger ett bra betyg till lägenhetens underhåll.

Möjligheterna att få passande tvätttider visar på 81 procent nöjda hyresgäster.

Vidare ger 73 procent av er ett positivt omdöme till underhållet av trapphuset.

En större tillbakagång ser vi på frågorna om möjligheterna att agera miljömedvetet i ert boende och gällande våra ansträngningar för att bidra till en hållbar utveckling. Idag är 65 respektive 64 procent nöjda med de frågorna.



Frågor med störst förbättring

Utifrån resultatet från årets mätning kan vi urskilja vilka frågor som ni tycker har blivit bättre jämfört med 2018 års mätning. Störst förbättring ser vi på följande frågor:

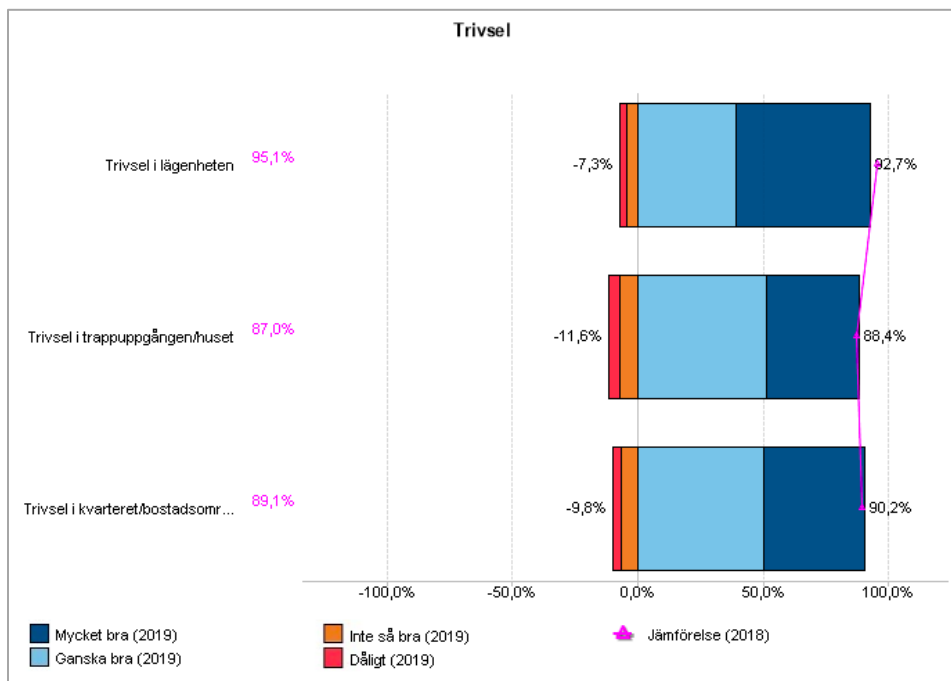
- Snöröjning och sandning vintertid, 83 procent nöjda hyresgäster (+15 procentenheter)
- Besökstider, 83 procent nöjda hyresgäster (+8 procentenheter)
- Säkerheten för parkerade bilar, 72 procent nöjda hyresgäster (+8 procentenheter)

"Väldigt bra värme inomhus vintertid!"

"Önskar bättre städning i tvättstuga och trapphus."

"Säkert, tryggt och smidigt."

Trivsel – i enkäten fanns även frågor kring trivsel i fastigheten och kvarteret. Vi är mycket glada över att trivseln hos er hyresgäster är hög. 93 procent svarar att ni trivs bra i er lägenhet. 88 procent ger ett gott betyg till trivseln i trappuppgången. 90 procent uppger också att ni trivs bra i kvartersområdet.



Tack för att ni hjälper oss att utvecklas och bli bättre!

Utifrån era synpunkter kommer vi bland annat att:

- Se över felanmälningsprocessen med syftet att kunna optimera informationsflödet
- Fortsätta arbetet med trygghetsskapande åtgärder i våra fastigheter för att ni ska känna er ännu tryggare