ARVIKA FASTIGHETS AB

Du påverkar ditt boende!

Resultat av hyresgästundersökningen

”Superbra på alla sätt!”

”Borde vara kodlås till förrådsutrymme.”

”Mycket bra med det nya sophuset”

AktivBo

Hyresgästundersökningen

Under hösten 2020 fick ni hyresgäster möjligheten att delta i en hyresgästundersökning. Syftet med undersökningen var att ta reda på hur du som hyresgäst uppfattar Arvika Fastighets AB som förvaltare. Vi fick in hela 59 procent svar och 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 (vid de blåa färgerna) visar den sammanlagda andelen som är nöjda och siffran till vänster (vid de orangea och röda färgerna) visar den sammanlagda andelen som är missnöjda. En jämförelse med 2019 års mätning visas i rosa linjer och siffror.

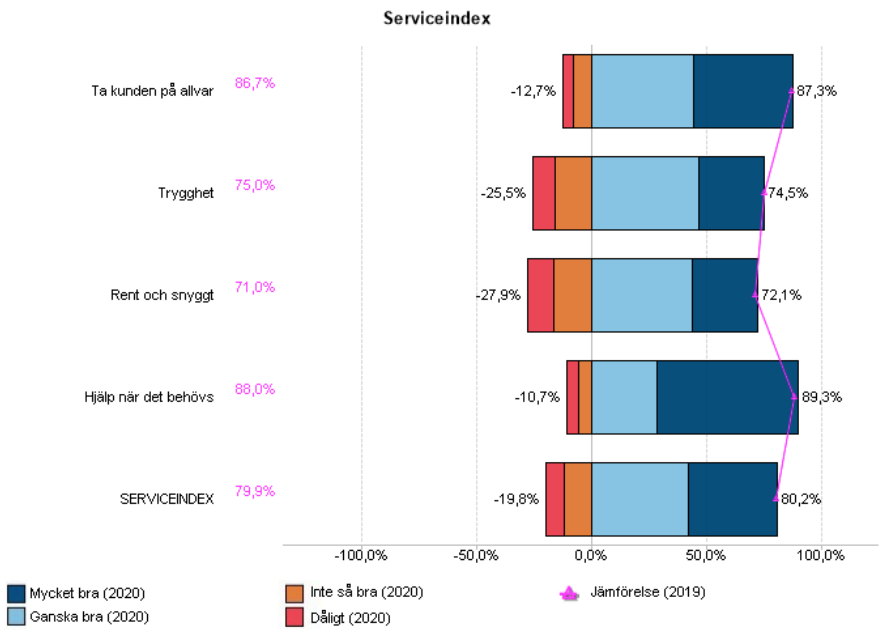
Serviceindex mäter och sammanfattar hur ni hyresgäster upplever servicen hos Arvika Fastighets AB. Frågorna som ni svarade på delas in i grupperna *Ta kunden på allvar, Trygghet, Rent och snyggt* och *Hjälp när det behövs*. Ju högre siffra desto bättre betyg. Här ser vi att det totala betyget för Serviceindex visar på 80,2 procent nöjda hyresgäster.

Så tycker ni hyresgäster om servicen

På frågedelen om att ***ta kunden på allvar*** kan vi se att 87,3 procent av er är nöjda. 91 procent är nöjda med våra *telefontider* och 89 procent är nöjda med vår *mailhantering.* Gällande bemötandefrågor så upplever 9 av 10 att de får ett bra bemötande och högst betyg får *bemötandet från fastighetsskötaren vid felanmälan* där 96% är nöjda.

På frågedelen som handlar om ***trygghet*** ser vi att 74,5 procent är nöjda. 82 procent uppger att man har en god kontakt med grannarna. 85 procent upplever en personlig trygghet i trapphuset och 79 procent upplever en personlig trygghet i området under kvällar och nätter.

Vad gäller frågedelen om ***rent och snyggt*** så ger 72,1 procent ett bra betyg. 77 procent är nöjda med sophanteringen och 80 procent med skötsel av rabatter, buskar, gröna ytor. 79 procent är nöjda med städningen av trapphuset. De frågor som främst kan förbättras enligt er är gällande möjligheterna till källsortering och städning av tvättstugan.



Totalt sett ger 89,3 procent bra betyg på frågorna gällande att få ***hjälp när det behövs***. 93 procent anser att det går bra att anmäla ett fel till oss och 87 procent upplever att felet blir åtgärdat inom rimlig tid. 89 procent är nöjda med kvaliteten på det utförda arbetet/åtgärden.

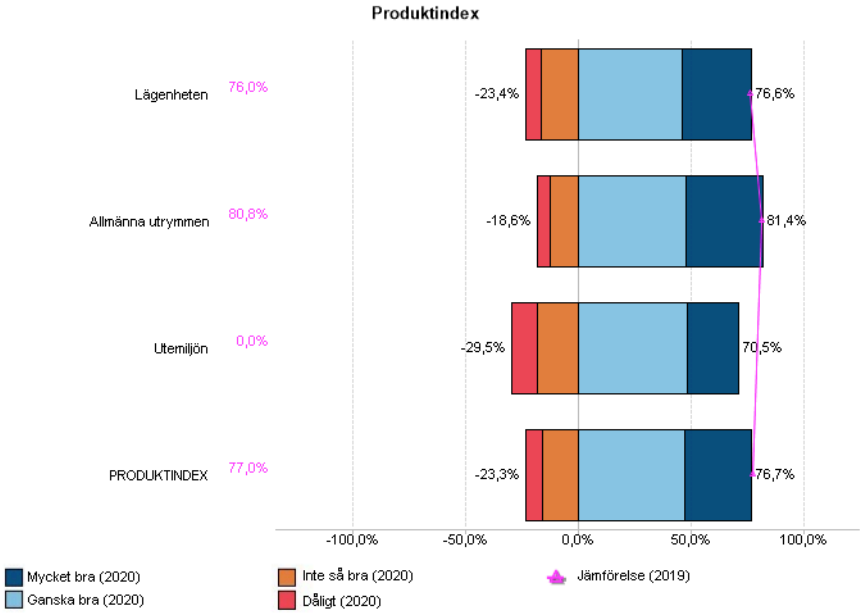
Vi är väldigt glada att se att vi ökar i betygen gällande service från er hyresgäster. Detta indikerar att vi planerar och utför vårt arbete bättre och bättre. Vi kommer självklart fortsätta vårt arbete för att ni ska trivas ännu bättre hos oss!

Produktindex mäter och sammanfattar vad ni tycker om *Lägenheten, Allmänna utrymmen* och *Utemiljön.* Ju högre siffra desto bättre betyg. Här ser vi att det totala betyget för Produktindex visar på 76,7 procent nöjda hyresgäster.

Så tycker ni hyresgäster om lägenheten, allmänna utrymmen och utemiljön

76,6 procent av er ger ett positivt omdöme till frågorna kring ***lägenheten***. Vi är glada att se att 91 procent av alla hyresgäster upplever att de *trivs i sin lägenhet* och att många upplever att de trivs mycket bra. Nästan lika många är nöjda med *planlösningen/möblerbarheten.* Den fråga som främst kan förbättras enligt er är gällande ljudmiljön/ljudisoleringen.

Det samlade betyget för frågorna om de ***allmänna utrymmena*** ligger på 81,4 procent nöjda hyresgäster. 85 procent är nöjda med möjligheterna att få tvättider. 76 procent tycker att underhållet av trapphuset är bra.



Vad gäller ***utemiljön*** kan vi urskilja att 70,5 procent är nöjda. 80 procent uppskattar utformningen av gård och närmiljö och 74 procent tycker om val av blommor, buskar och träd. Vi ser att en del upplever att tillgången på bänkar och bord inte räcker till.

Vi ser att vi i frågor gällande produkten har tappat något i betyg och detta tar vi på största allvar. Vi kommer se över detta extra noggrant och göra allt vi kan för att betyget ska gå åt rätt håll framåt.

Frågor med störst förbättring

Utifrån resultatet från 2020 års mätning kan vi urskilja vilka frågor som ni tycker har blivit bättre jämfört med 2019 års mätning. Störst förbättring ser vi på följande frågor:

- Värdens/förvaltningens ansträngningar för en hållbar utveckling: 72 procent nöjda hyresgäster (+12 procentenheter)
- Hur förvaltningspersonalen har hållit sina löften: 86 procent nöjda hyresgäster (+11 procentenheter)
- Möjligheterna att agera miljömedvetet: 69 procent nöjda hyresgäster (+10 procentenheter)

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

I undersökningen har framkommit att ni har blivit nöjdare avseende många frågor vilket vi är mycket glada och stolta över. Vi ser dock även områden där vi kan bli bättre. Utifrån era synpunkter kommer vi bl.a. att:

- Fortsätta vårt jobb med miljöarbetet och införande av källsortering
- Genomföra trygghet och säkerhetsfrämjande arbete
- Se över utemiljön