

Ni påverkar er arbetsplats!

Resultat av hyresgästundersökningen



*"Saknar möjlighet till
sortering – papper mm."*

*"Personlig, lättsam,
förstående."*

*"Önskar bättre entré till
lokalen."*

Hyresgästundersökningen

Under sommaren 2016 fick ni hyresgäster delta i en hyresgästundersökning. Syftet med undersökningen var att vi ville ta reda på hur ni som hyresgäster uppfattar Vännäs Fastigheter som förvaltare. Vi fick in 48 procent svar och tackar alla som deltog för de värdefulla synpunkterna. Undersökningen är ett viktigt verktyg i vårt arbete med att ge er en ännu bättre arbetsplats. I denna folder finner ni 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 längst till vänster är den sammanlagda andelen missnöjda.

Servicekvalitet mäter och sammanfattar hur ni hyresgäster upplever Vännäs Fastigheters 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 64 procent nöjda hyresgäster.

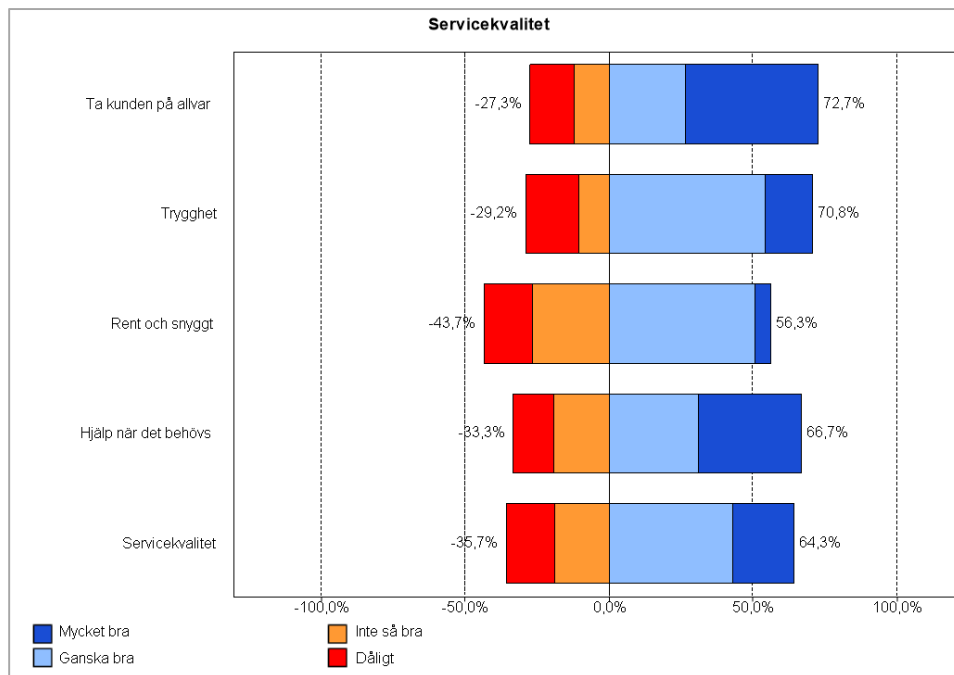
Så tycker ni hyresgäster om servicen

På frågedelen om att ta kunden på allvar kan vi se att 73 procent av er är nöjda. Bland annat kan vi urskilja att 89 procent är nöjda med bemötandet vid felanmälan. 58 procent upplever att informationen om vad som ska hända i fastigheten är bra. Hälften av er upplever dock att informationen i samband med anpassning av lokaler kan förbättras.

På frågedelen som handlar om trygghet ser vi att närmare 71 procent är nöjda.

56 procent av er hyresgäster ger bra betyg på frågorna inom rent och snyggt och vi ser en del utmaningar. 46 procent är missnöjda med verksamhetens källsortering och 20 procent önskar bättre städning av allmänna utrymmen.

Totalt sett ger närmare 67 procent bra betyg på frågedelen som handlar om att hyresgästen får hjälp när det behövs. 91 procent anser att det går bra att anmäla ett fel till oss medan 64 procent anser att felet blir reparerat inom rimlig tid. Vad gäller kvaliteten på arbetet är 67 procent nöjda.



Förvaltningspolicy rymmer bland annat frågor kring hur värden hanterar värmen, lokalens utrustning och hur bra anpassningen är till verksamhetens krav. Det totala betyget för Förvaltningspolicy är 57 procent nöjda hyresgäster.

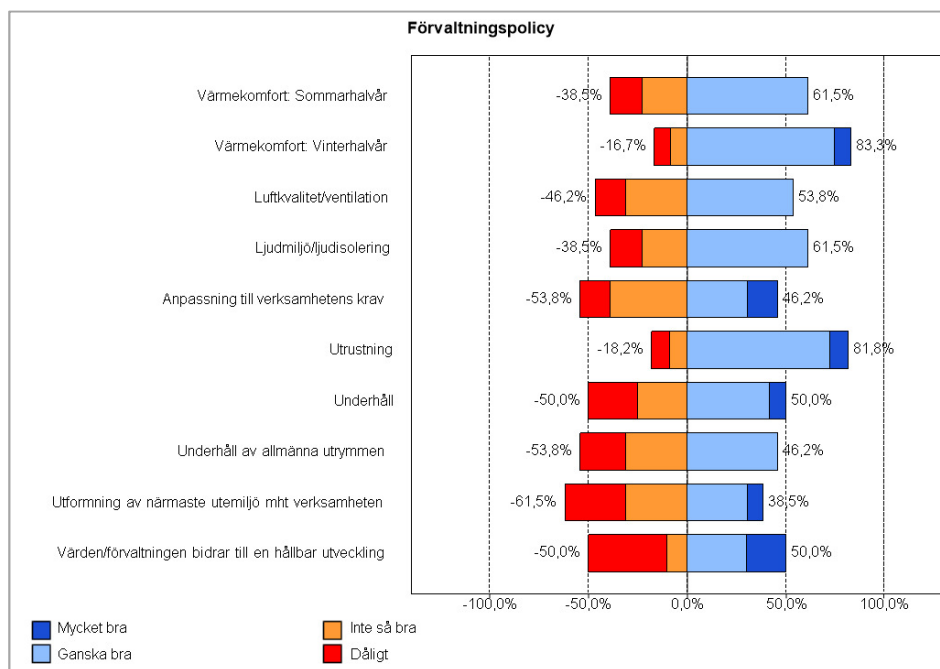
Så tycker ni hyresgäster om Förvaltningspolicy

83 procent av er hyresgäster är nöjda med temperaturen under vinterhalvåret.

Betyget för lokalens utrustning som vi på Vännäs Fastigheter ansvarar för ligger på 82 procent nöjda hyresgäster.

Vad gäller anpassningen till verksamhetens krav ser vi dock att majoriteten av er vill se förbättringar.

Vi ser även förbättringspotential när det gäller underhållet av fastigheten och utemiljön.



Urval av frågor med högt betyg jämfört med snittet

Utifrån resultatet kan vi urskilja vilka frågor som får högt betyg jämfört med de bolag som genomförde samma undersökning i år. Vi är väldigt stolta och glada över resultatet på följande frågor.

- Trivsel i lokalen, 100 procent nöjda hyresgäster
- Få åtgärder vidtagna till följd av synpunkter, 86 procent nöjda hyresgäster
- Få svar på mail, 86 procent nöjda hyresgäster

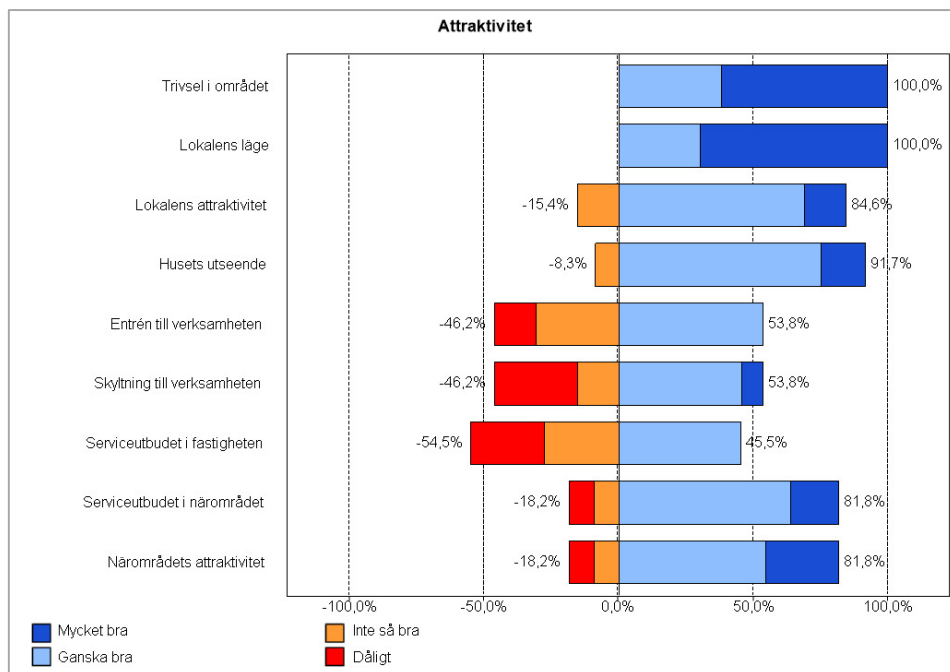
Attraktivitet – i enkäten fanns även frågor kring bland annat lokalens och omgivningens attraktivitet och läge. Det totala betyget för attraktivitet ligger på 77 procent nöjda hyresgäster.

Så tycker ni hyresgäster om attraktiviteten

Glädjande att se är att lokalens läge upplevs positivt av samtliga hyresgäster. Lika stor andel trivs i området.

Närmare 85 procent anser att lokalen är attraktiv. Dock tycker 55 procent att serviceutbudet i fastigheten kan bli bättre.

Slutligen ser vi även att 46 procent inte är nöjda med entrén till fastigheten.



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

Undersökningen har gett oss en övergripande bild om vilka områden som fungerar bra men också på vilka områden som vi behöver utveckla. I ett led att förbättra oss avser vi utveckla underhållsplaner för att slagkraftigare kunna planera vårt underhåll. Vi avser även att skapa en energi- och miljöstrategi där vår ambition är att vi inom en snar framtid kan utvecklas till ett hållbart fastighetsbolag. Vi vill utvecklas och hoppas att Ni vill följa med oss på den resan.

” Vi skulle vilja rikta ett stort tack till Er alla som tog tid och besvarade vår hyresgästenkät. Vi tar till oss Era synpunkter och vi ska satsa på de områden där vi fått svaga resultat.

Önskar Er en fortsatt trevlig dag!

Per Lundqvist, VD, Vännäs Fastigheter

