

Du påverkar ditt boende!

Resultat av hyresgästundersökningen



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 69 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 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 81 procent nöjda hyresgäster.

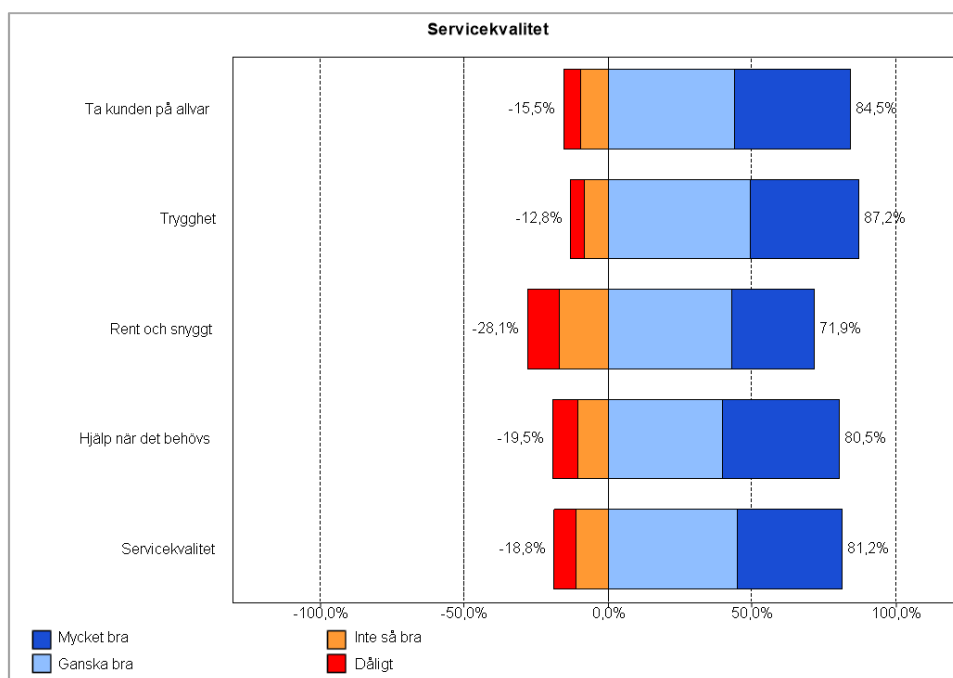
Så tycker ni hyresgäster om servicen

På frågedelen om att ta kunden på allvar kan vi se att 85 procent av er är nöjda. Bland annat kan vi urskilja att 83 procent tycker att informationen från oss på Vännäs Fastigheter är bra. Ett mycket högt betyg får frågan angående bemötandet från reparatören vid felanmälan där hela 99 procent är nöjda. Närmare 77 procent av er är nöjda med våra telefontider.

På frågedelen som handlar om trygghet ser vi att drygt 87 procent är nöjda vilket är en hög siffra jämfört med andra bolag som genomförde samma undersökning.

72 procent av er hyresgäster ger bra betyg på frågorna inom rent och snyggt. 89 procent är nöjda med städningen i trapphuset. Däremot ser vi att majoriteten av er önskar bättre möjligheter till källsortering.

Totalt sett ger 81 procent bra betyg på frågedelen som handlar om att hyresgästen får hjälp när det behövs. 85 procent anser att det går bra att anmäla ett fel till oss och 73 procent tycker att felet blir reparerat inom rimlig tid.



Förvaltningspolicy rymmer bland annat frågor kring hur värden hanterar värmen, lägenhetens utrustning och hur lätt det är att få tvättider. Det totala betyget för Förvaltningspolicy är 78 procent nöjda hyresgäster.

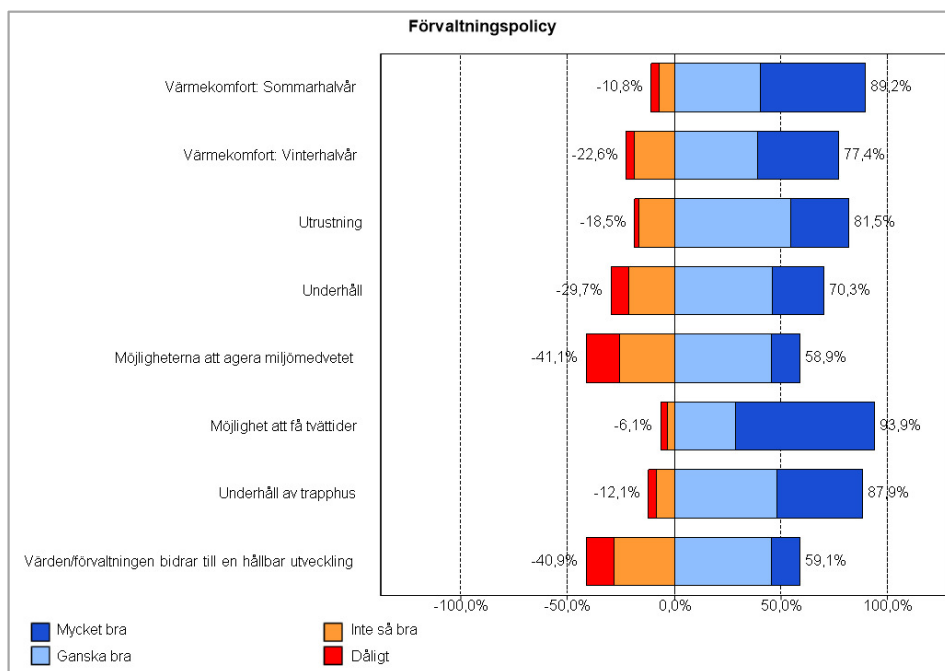
Så tycker ni hyresgäster om Förvaltningspolicyn

Vi är glada att se att närmare 94 procent är nöjda med möjligheterna att få tvättider. 88 procent är även nöjda med underhållet av trapphuset.

Däremot ser vi en del utmaningar. Bland annat kan vi urskilja att 41 procent önskar bättre möjligheter att agera miljömedvetet och att 30 procent vill se ett bättre underhåll av lägenheten.

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

Betyget för lägenhetens utrustning ligger på 82 procent nöjda hyresgäster.

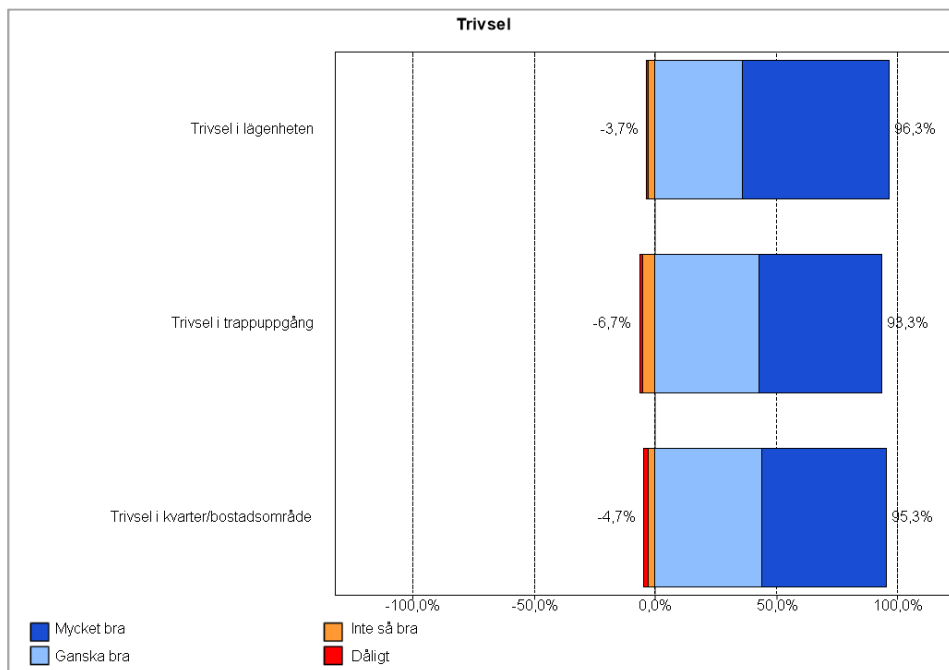


Urval av frågor med högt betyg jämfört med snittet

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.

- Kontakt med grannarna, 95 procent nöjda hyresgäster
- Kan tänka sig rekommendera värden/förvaltningen, 94 procent nöjda hyresgäster
- Städning av tvättstugan, 77 procent nöjda hyresgäster

Trivsel – i enkäten fanns även frågor kring trivsel i fastigheten och kvarteret. Glädjande att se är att hela 96 procent trivs i sin lägenhet. Vidare svarar 93 procent att ni trivs i trappuppgången och 95 procent att ni trivs i bostadsområdet.



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

Utifrån era synpunkter kommer vi bland annat att:

- Utreda möjligheter till källsortering.
- Göra en översyn av gård, buskar och gröna ytor.
- Avsätta medel för förbättring av närmaste utemiljö.



” Vi skulle vilja rikta ett stort tack till Er alla som tog tid och besvarade vår hyresgästenkät. Vi hade en hög svarsfrekvens, som vida översteg det allmänna snittet, vilket vi är väldigt tacksamma för. Era åsikter är viktiga för att vi ska kunna förbättra oss. Vi tar till oss era synpunkter och försöker förbättra oss på de områden som Ni önskar att vi ska utveckla. Miljöhanteringen och utemiljöer är två utvecklingsområden som särskilt lyfts fram i undersökningen. Vår ambition är att prioritera dessa två områden i framtida underhållsplaner. Önskar Er en fortsatt trevlig dag!

Per Lundqvist, VD, Vännäs Fastigheter