

*"Trevligt bemötande,
bra service, bra info."*

*"Skulle vilja ha det lite
bättre med
källsortering."*

*"Engagerad, tillgänglig
och effektiv."*

Du påverkar ditt boende

Resultat av hyresgästundersökningen



Du påverkar ditt boende!

Hyresgästundersökningen

Under 2017 fick ni hyresgäster delta i en hyresgästundersökning. Syftet med undersökningen var att vi ville ta reda på hur du som hyresgäst uppfattar Nykvarnsbostäder som förvaltare. Totalt fick vi in 60 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 ljusblått och mörkblått och de negativa svaren i orange och rött. Siffran längst till höger är den sammanlagda andelen som är nöjda och siffran längst till vänster om staplarna är den sammanlagda andelen missnöjda. Jämförelse med förra årets mätning framgår i diagrammet och redovisas med rosa siffror och linjer.

Serviceindex mäter och sammanfattar hur ni hyresgäster upplever Nykvarnsbostäders 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 Serviceindex visar på 79 procent nöjda hyresgäster, vilket är en fin ökning från förra mätningen. Något vi är mycket glada och stolta över.

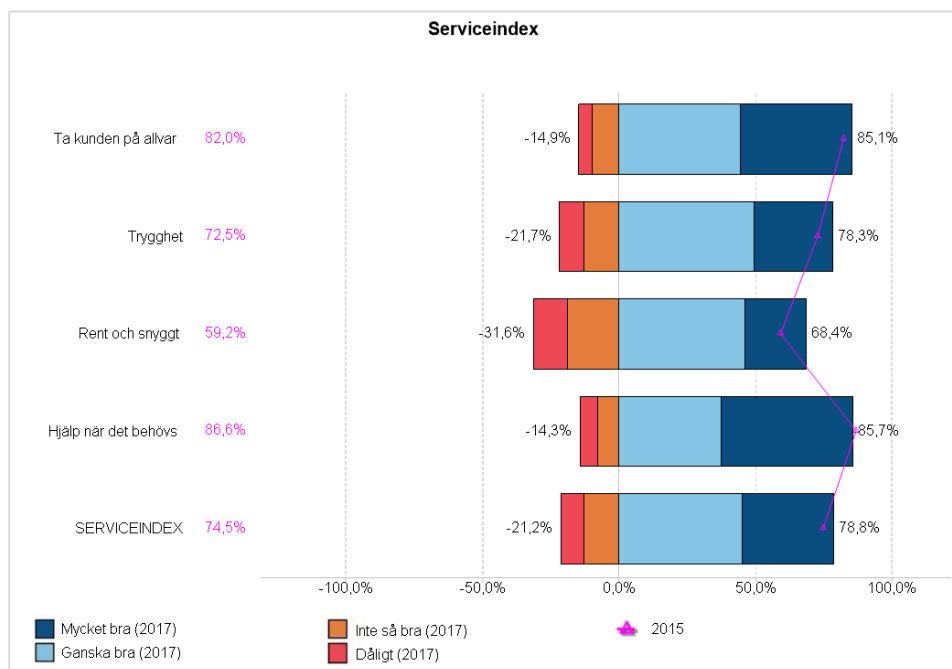
Så tycker ni hyresgäster om servicen

På frågedelen om att ta kunden på allvar kan vi se att 85 procent av er är nöjda. Bland annat kan vi urskilja att 89 procent tycker att kontakten med oss på Nykvarnsbostäder är bra. Vi ser också att 92 procent upplever att ni blir bra bemötta av fastighetsskötaren. 72 procent svarar att ni blir väl informerade om kommande händelser i fastigheten.

På frågedelen som handlar om trygghet ser vi att 78 procent är nöjda.

68 procent av er hyresgäster ger bra betyg på frågorna inom rent och snyggt. Här ser vi många öknings i betygen jämfört med tidigare mätning. Bland annat är 85 procent nöjda med städningen runt sopholkarna. Dock önskar 46 procent bättre möjligheter till källsortering.

Totalt sett ger närmare 86 procent bra betyg på frågedelen som handlar om att hyresgästen får hjälp när det behövs. 95 procent anser att det går bra att anmäla ett fel till oss och 78 procent upplever att felet blir reparerat inom rimlig tid.



Produktindex mäter och sammanfattar vad ni tycker om lägenheten, övriga gemensamma utrymmen och utemiljön. Frågorna som ni svarade på delas in i grupperna *Lägenheten*, *Allmänna utrymmen* och *Utemiljö*. Ju högre siffra desto bättre betyg. Här ser vi att det totala betyget för Produktindex visar på 75 procent nöjda hyresgäster. Även detta är en positiv ökning sedan förra mätningen.

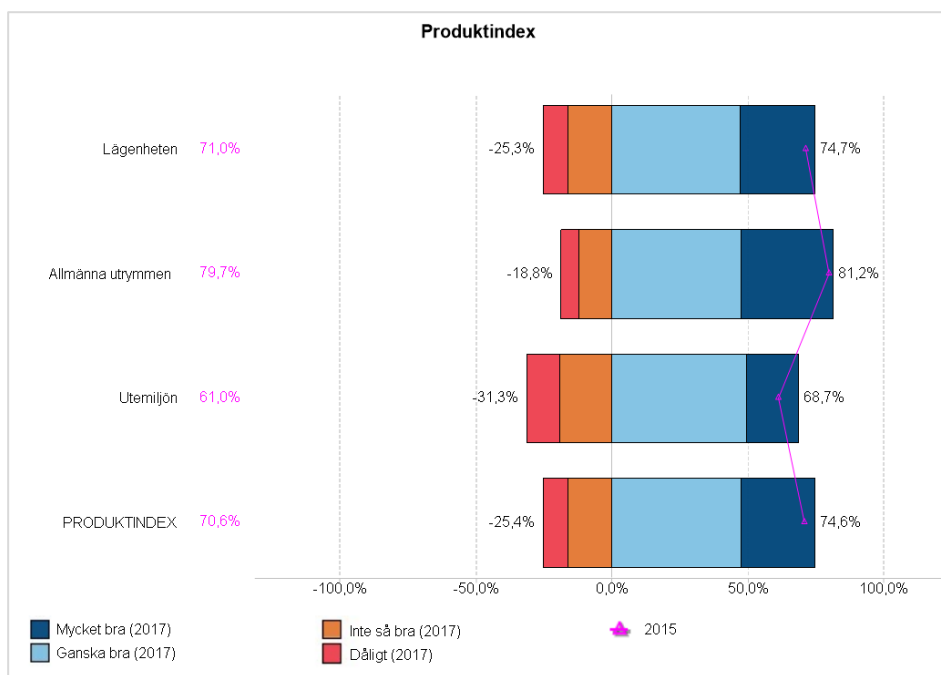
Så tycker ni hyresgäster om lägenheten, allmänna utrymmen och utemiljön

Vi är glada över att vi har fått ökat betyg på samtliga frågedelar inom Produktindex.

Det samlade betyget för frågor om lägenheten har gått från 71 till 75 procent nöjda hyresgäster.

Frågorna kring de allmänna utrymmena har också fått bättre betyg och idag är 81 procent nöjda. Bland annat är 71 procent av er idag nöjda med trapphusets underhåll.

Vad gäller utemiljön kan vi se att 69 procent är positivt inställda. 75 procent är nöjda med utformningen av gård och närmiljö. Slutligen svarar 71 procent att valet av blommor, buskar och träd är bra.



Frågor med störst förbättring

Utifrån resultatet från årets mätning kan vi urskilja vilka frågor som ni tycker har blivit bättre jämfört med 2015 års mätning. Störst förbättring ser vi på följande frågor.

- Skötsel av rabatter, buskar, träd och gröna ytor, 76 procent nöjda hyresgäster (+16 procentenheter)
- Belysning på gård och nära huset, 78 procent nöjda hyresgäster (+14 procentenheter)
- Telefontider, 88 procent nöjda hyresgäster (+14 procentenheter)

TACK

för att ni hjälper oss att utvecklas
och bli bättre!

Utifrån era synpunkter kommer vi bland annat att:

- Utöka våra öppettider till samma som telefontiderna.
- Erbjuder möjligheten att direkt boka in tid för reparation när du ringer in din felanmälan.
- Utredda möjligheten för källsortering.

”

Ett av de viktigaste verktygen vi har är resultaten från vår enkät. Den visar oss om det vi gör är bra samt att den ger oss bra information om vad vi behöver göra. Jag är övertygad om att det är tillsammans vi förbättrar våra boendemiljöer och Nykvarn som kommun.

Stort TACK för att du tog dig tiden att ge oss dina synpunkter om oss.

Janette Jardefalk, VD, Nykvärnsbostäder