



Du påverkar ditt boende!

Resultat av hyresgästundersökningen

"Tack för att Ni hjälper oss att bli bättre! Era åsikter är väldigt viktiga för oss för att vi ska kunna utveckla hyresrätten i Vännäs kommun. Vi tar till oss alla Era värdefulla synpunkter där vi löpande ska förbättra oss på de områden som Ni önskar. Vissa synpunkter kan vi på kort sikt förbättra men för andra synpunkter behöver vi hitta samarbetsformer med externa aktörer varför de förändringarna kan ta lite längre tid. Exempelvis behöver vi bygga om soprummen samt hitta en samarbetspartner för att kunna erbjuda källsorteringsmöjligheter. Vi har under de senaste två åren arbetat med att vid ny- och ombyggnationer förbereda soprummen för källsortering. Vi har även rustat några utemiljöer samt anlitat en trädgårdskonsult för att bättre ta hand om våra växter och rabatter. Vi kan dock mer. Vår ambition är att inom en snar framtid erbjuda källsorteringsmöjligheter och se över utemiljön för samtliga fastigheter. Vi kan inte förändra allt på en gång men vi har en långsiktig plan som vi avser implementera. Önskar Er alla en fortsatt trevlig dag!"

Per Lundqvist, VD, Vännäs Fastigheter

Hyresgästundersökningen

Under sommaren 2018 fick ni hyresgäster delta i en hyresgästundersökning. Syftet med undersökningen var att vi på Vännäs Fastigheter ville ta reda på hur ni hyresgäster uppfattar oss som förvaltare. Totalt fick vi in 50 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 2016 års mätning framgår i diagrammet och redovisas med rosa siffror och linjer.

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.

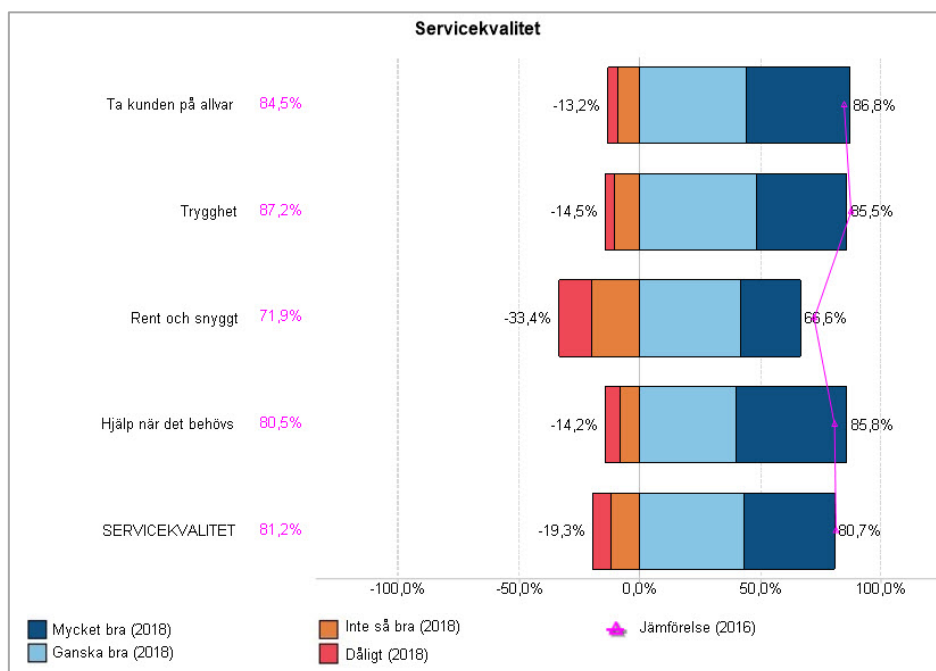
Så tycker ni hyresgäster om servicen

På frågedelen om att ta kunden på allvar kan vi se att 87 procent av er är nöjda och många frågor har fått ökat betyg. Bland annat kan vi urskilja att 89 procent upplever att ni blir väl informerade om kommande händelser i fastigheten. Vidare anser 96 procent att fastighetsskötarens bemötande vid felanmälan är bra. 82 procent ger ett positivt omdöme till våra telefontider och 91 procent anger att ni får tag på rätt person.

På frågedelen som handlar om trygghet ser vi att 86 procent är nöjda.

Rent och snyggt är den del som backar mest i årets undersökning och idag är 67 procent nöjda. Bland annat anser 59 procent att möjligheter till källsortering kan förbättras. 40 procent av er anser även att städningen av källare/vind kan bli bättre. Positivt är dock att 83 procent är nöjda med städningen av trapphuset.

86 procent ger positiva betyg på frågedelen som handlar om att hyresgästen får hjälp när det behövs och vi är glada att samtliga betyg har ökat. Här ser vi att 90 procent upplever att det går bra att anmäla ett fel till oss. Vidare anser 78 procent att felet blir reparerat inom rimlig tid och 92 procent är nöjda med kvaliteten på utfört arbete.



Förvaltningspolicy rymmer bland annat frågor kring hur värden hanterar värmen, lägenhetens utrustning och möjligheten att få passande tvättider. Det totala betyget för Förvaltningspolicy är 77 procent nöjda hyresgäster.

Så tycker ni hyresgäster om Förvaltningspolicy

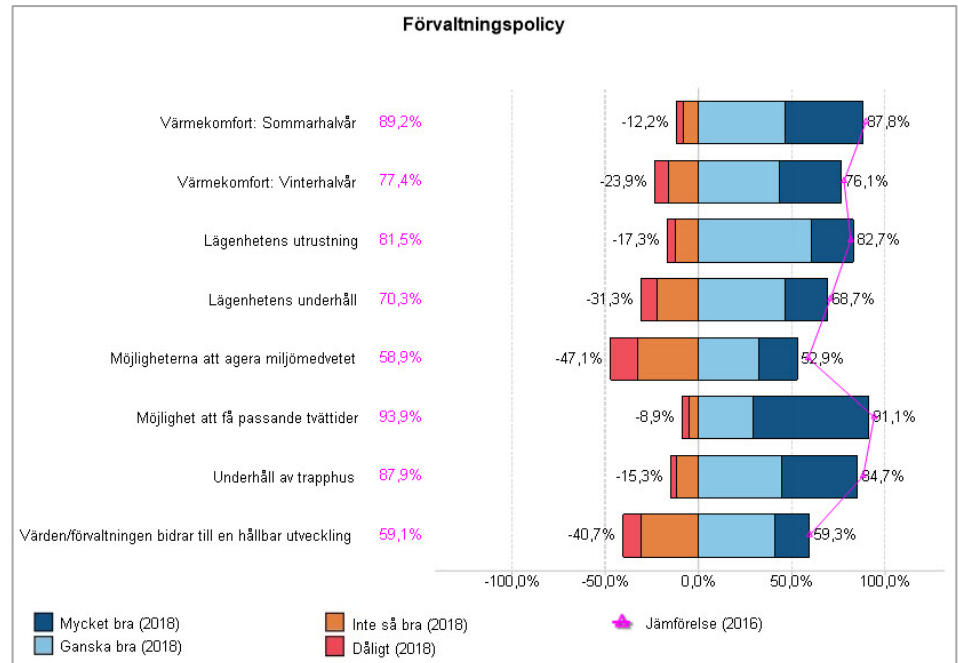
Inom denna frågedel ser vi bland annat att 88 procent är nöjda med värmekomforten i lägenheten sommartid. 76 procent ger ett bra betyg till temperaturen vintertid.

Beträffande utrustningen och underhållet av er lägenhet ser vi att 83 respektive 69 procent är positivt inställda.

47 procent av er anser att möjligheterna att agera miljömedvetet i ert boende kan förbättras.

Möjligheterna att få passande tvättider får ett positivt svar från 91 procent av er.

Slutligen anser 59 procent att vi som hyresvärd bidrar till en hållbar utveckling.

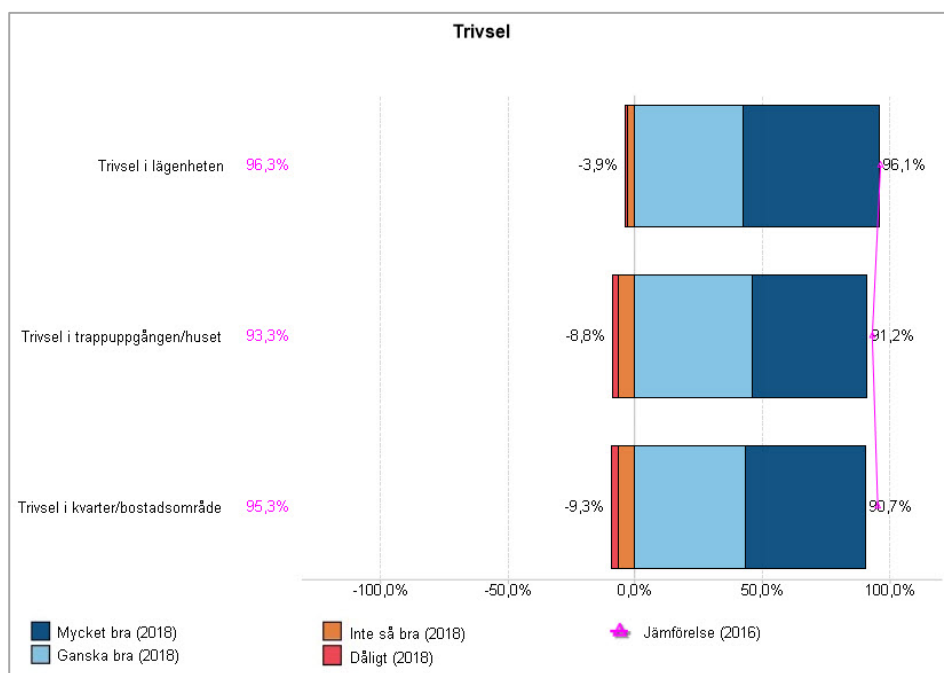


Frågor med störst förbättring

Utifrån resultatet från årets mätning kan vi urskilja vilka frågor som ni tycker har blivit bättre jämfört med 2016 års mätning. Störst förbättring ser vi på följande frågor.

- Få bekräftat att felet var avhjälpt, 80 procent nöjda hyresgäster (+9 procentenheter)
- Känna igen värdens/förvaltningens personal, 80 procent nöjda hyresgäster (+8 procentenheter)
- Hur förvaltningspersonalen har hållit sina löften, 87 procent nöjda hyresgäster (+7 procentenheter)

Trivsel – i enkäten fanns även frågor kring trivsel i fastigheten och kvarteret. Vi är mycket glada över att trivseln hos er hyresgäster är fortsatt hög. 96 procent svarar att ni trivs bra i er lägenhet. 91 procent ger ett gott omdöme till trivseln i trappuppgången. En lika stor andel uppger också att ni trivs bra i kvartersområdet.



"Trevliga grannar och omgivning."

"Önskar källsortering i soprummet."

"Förvaltningen fungerar bra."