



Du påverkar ditt boende

Resultat av vår hyresgästundersökning 2022.

*"Bra bemötande,
hjälpsamma och
lyhörda"*

*"Skulle gärna se lite
mer blommande
växter i området"*

*"Trevligt, tryggt
och lugnt"*

Serviceindex

Hyresgästundersökningen

Under 2022 fick ni hyresgäster delta i en hyresgästundersökning. Syftet med undersökningen var att vi ville ta reda på hur du som hyresgäst uppfattar Ekerö Bostäder som förvaltare. Totalt svarade 62,2 procent på undersökningen 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.

Serviceindex

Mäter och sammanfattar hur ni hyresgäster upplever Ekerö Bostäders 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 79,5 procent nöjda hyresgäster, vilket är något högre jämfört mot undersökningen från 2021.

Så läser du diagrammen

Den nedersta stapeln visar resultatet från 2022. Den översta stapeln visar resultatet från 2021.

Positiva svar visas i ljusblått och mörkblått och negativa svar 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.

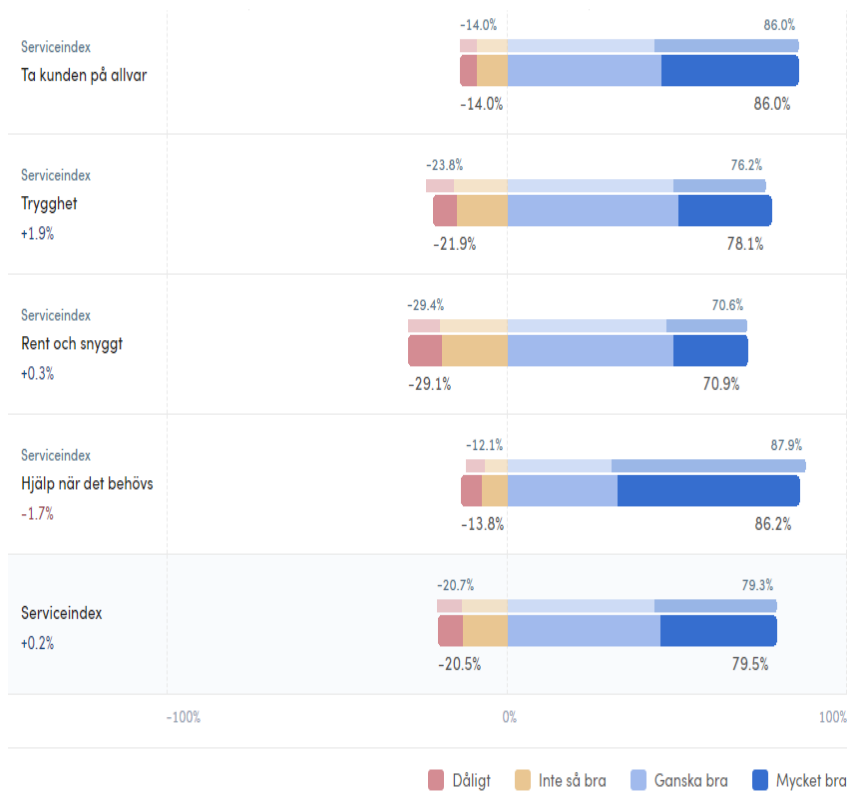
Så tycker ni hyresgäster om servicen

På frågedelen *Ta kunden på allvar* ser vi att 86,0% är nöjda. Bland annat är 93,7% nöjda med bemötandet av boservicevärden/reparatören och 95,7% är nöjda med bemötandet vid felanmälan.

När det kommer till *Trygghet* så känner sig fler trygga i området kvällar och nätter jämfört med 2021; 78,1% av hyresgästerna känner sig trygga. Även upplevelsen av förrådens säkerhet har blivit bättre.

Den del som heter *Rent och snyggt* ökar något med +0,3% från 2021. Det är framför allt frågan om sophantering som ökat med +6,9%.

Närmare 9 av 10 anser fortfarande att de får *Hjälp när det behövs*, trots en nedgång med 1,7% från 2021. Sänkningen kan härröras från coronapandemin. 93,6% tycker att det går bra att anmäla fel. Däremot anser endast 8 av 10 att man får felet reparerat inom rimlig tid.



Urval av frågor som har fått högt betyg

Komma fram på telefon (94,1%)

Telefontider (90,1%)

Bemötande av boservicevärden (93,7%)

Urval av frågor med förbättringspotential

Info om vad som ska hända i fastigheten (70,3%)

Skötsel av rabatter, buskar och grönområden (69,7%)

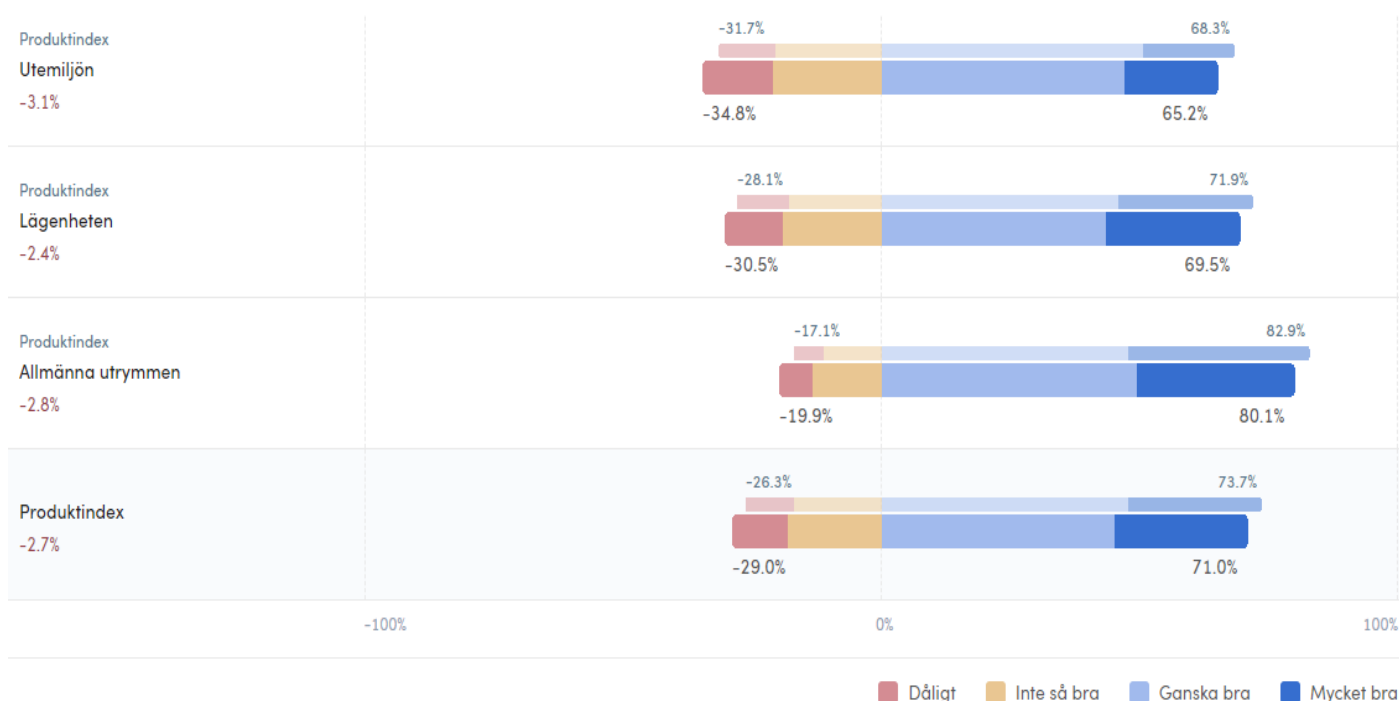
Städning av soputrymmen (60,9%)

Produktindex

Produktindex

Mäter och sammanfattar vad ni tycker om lägenheten, övriga gemensamma utrymmen och utemiljön. Frågorna som ni svarade på delas in i grupperna Utemiljön, Lägenheten och Allmänna utrymmen. Ju högre siffra desto bättre betyg. Här ser vi att det totala betyget för Produktindex visar på 71,0 procent nöjda hyresgäster, vilket är en minskning jämfört mot förra mätningen som då visade på 73,7 procent.

Så tycker ni hyresgäster om utemiljön, lägenheten och allmänna utrymmen:



Utemiljön

Vad gäller utemiljön kan vi se att 73,8 procent är nöjda med utformningen av gård och närmiljö, en sänkning med 3 procent jämfört mot tidigare. 61,3% är nöjda med valen av blommor, buskar och träd.

Lägenheten

När det gäller frågorna kring lägenheten så upplever 53,7% att de är nöjda med underhållet, vilket är lägre jämfört mot 2021. Samtidigt trivs våra hyresgäster bättre i sina lägenheter nu än tidigare; 90,6% uppger att de trivs i sin lägenhet - en höjning med 0,5% från 2021.

Allmänna utrymmen

Det samlade betyget för frågor om allmänna utrymmen har gått från 82,9 till 80,1 procent nöjda hyresgäster. Trivsel i trappuppgången har dock ökat med 0,2%.

Frågor med störst förbättring

Frågor med störst förbättring

Utifrån resultatet från årets mätning kan vi urskilja vilka frågor som ni tycker har blivit bättre jämfört med 2021 års mätning. Störst förbättring ser vi på följande frågor.

- Avseende sophanteringen ökade kundnöjdheten med 6,9%
- För städning av soputrymmen ökade kundnöjdheten med 6,0%
- Säkerhet mot inbrott i lägenheten ökade med 5,7%
- Personlig trygghet i källare eller motsvarande ökade med 4,6%

TACK

för att ni hjälper oss att utvecklas och bli bättre!

Utifrån era synpunkter kommer vi bland annat att:

- Systematisera ronderingar i våra områden
 - Återuppta våra områdesträffar
- Utöka städningen i trapphus och källare

VD's kommentar:

"Stort tack för att du tog dig tid att fylla i 2022 års kundenkät!

Oavsett om du har bott hos oss länge eller om du nyligen flyttat till oss så är dina åsikter mycket värdefulla för oss. Vi tar nu med oss alla de synpunkter och förslag som inkommit och arbetar vidare för att öka kundnöjdheten ytterligare och bli en ännu bättre hyresvärd."

Ann Söderström