

Du påverkar ditt boende!

Resultat av hyresgästundersökningen

"Uppskattar att ni alltid ser till hyresgästernas bästa och håller bra kvalité på lägenheter, tvättstuga och bra bemötande! Mycket trevlig personal."

"Önskar ett riktigt miljöhus att slänga skräp i och solceller på taket"

"Det är tryggt att hyra av AFAB och när det kommer till mindre fix är det ofta åtgärdat inom ett dygn. "

Hyresgästundersökningen

Under 2022 fick du möjligheten att delta i en hyresgästundersökning där syftet var att ta reda på hur du som hyresgäst uppfattar Arvika Fastighets AB som förvaltare. I år tog 60 procent av er chansen att dela era viktiga synpunkter om ert boende och vi vill tacka alla som deltog för era värdefulla åsikter.

Undersökningen är ett viktigt verktyg i vårt arbete för att ge dig ett ännu bättre boende. I denna folder finner du en sammanfattning av årets resultat.

Så läser du diagrammen

De positiva omdömena i diagrammet visas i ljusblått och mörkblått och de negativa omdömena i orange och rött. Siffran längst till höger visar den sammanlagda andelen nöjda hyresgäster medan siffran längst till vänster visar den sammanlagda andelen missnöjda.

Jämförelse med 2021 års mätning framgår i en tunnare stapel ovanför den tjockare i diagrammet.

SERVICEINDEX mäter och sammanfattar hur ni hyresgäster upplever vår service. Frågorna som ni svarat på delas in i kategorierna: Ta kunden på allvar, Trygghet, Rent och snyggt och Hjälp när det behövs. Ju högre siffra till höger desto bättre betyg. Här ser vi att den totala andelen nöjda hyresgäster i det övergripande segmentet Serviceindex uppgår till 80 procent.

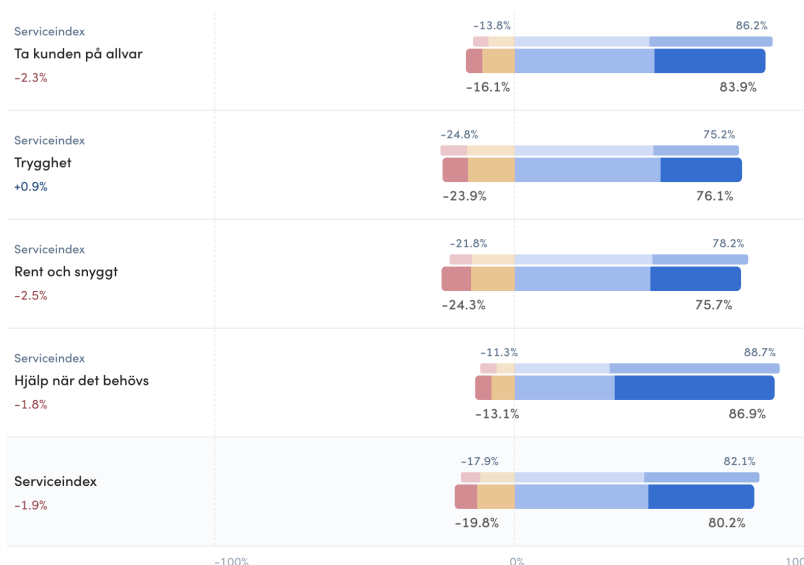
Så tycker ni hyresgäster om servicen

I kategorin *Ta kunden på allvar* är 84 procent av er hyresgäster nöjda. Det är 94 procent som ger goda omdömen till fastighetsskötarens bemötande samtidigt som 91 procent ger det till bemötandet vid felanmälan. Vidare anser åtta av tio att det är lätt att komma fram på telefon. Däremot önskar ungefär en fjärdedel att vi blir bättre på att informera om framtida händelser i fastigheten.

Gällande den generella

Tryggheten i området är 76 procent av de svarande nöjda. Vi är även glada att se drygt åtta tiondelar uppge god grannkontakt. Nästintill 82 procent upplever personlig trygghet i området under kvällar och nätter, däremot vill nästan hälften se att förråden blir säkrare mot inbrott.

Övergripande för kategorin *Rent och snyggt* ger 76 procent av er hyresgäster bra betyg. Åtta av tio ser positivt på vår sophantering och 74 procent är nöjda med möjligheterna till källsortering. Dock ser vi fortsatt förbättringspotential gällande städningen av källaren/vinden och tvättstuga.

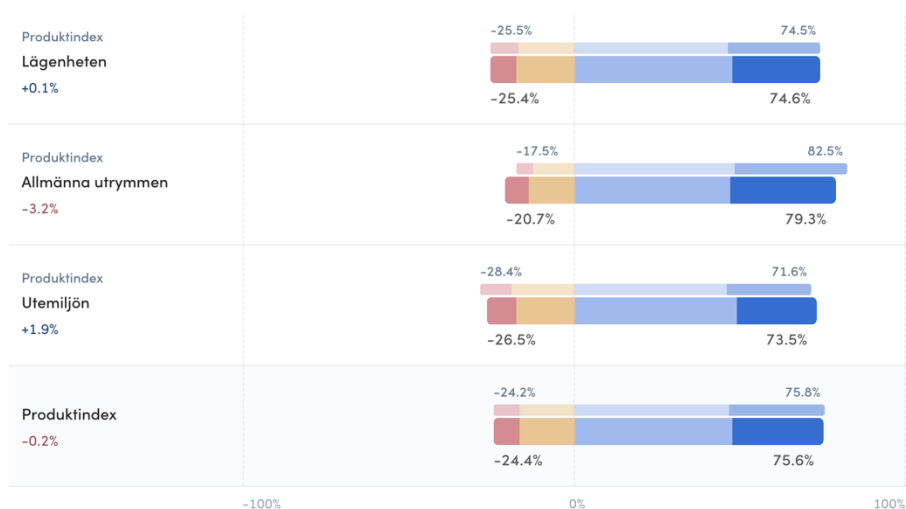


Totalt är 87 procent av de svarande nöjda i kategorin *Hjälp när det behövs*. 90 procent anser att det går bra att anmäla ett fel till oss och 85 procent är nöjda med kvalitén på det utförda arbetet. För att reparera fel inom rimlig tid har vi 83 procent nöjda gäster medan nio av tio ger ett bra omdöme till hur fastighetsköparen/serviceteknikern städade efter sig.

PRODUKTINDEX mäter och sammanfattar vad ni tycker om er bostad och omgivning. Frågorna som ni svarat på delas in i kategorierna *Lägenheten*, *Allmänna utrymmen* och *Utemiljön*. Ju högre siffra desto bättre betyg. Här ser vi att den totala andelen nöjda hyresgäster i det övergripande segmentet Produktindex uppgår till 76 procent.

Så tycker ni hyresgäster om lägenheten, allmänna utrymmen och utemiljön

Som vi ser på den översta diagrammet ger 75 procent av er hyresgäster positiva omdömen till frågorna kring *Lägenheten*. Likt 2021 får frågor gällande trivsel, planlösning och ljusmiljö väldigt höga betyg. Gällande utrustning, planlösning och värmekomfort i lägenheten är ni hyresgäster nöjda, med önskemål om bättre ljudisolering och underhåll.



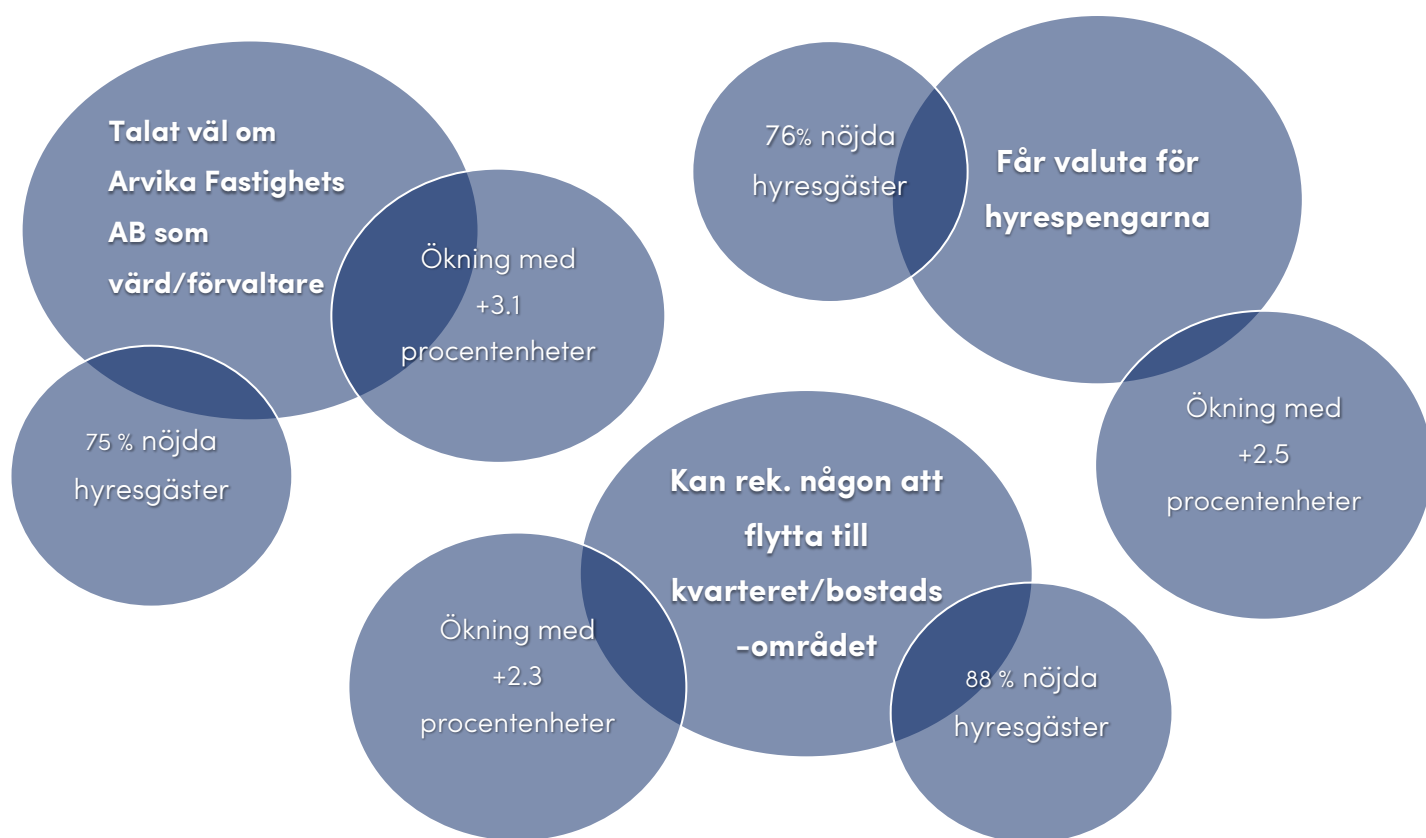
Det samlade betyget för frågor om de *Allmänna utrymmena* uppgår till 79 procent nöjda hyresgäster. Det är 83 procent som anser att det är lätt att få tvättider medan 70 procent som ger bra betyg till trapphusets underhåll. En femtedel önskar dock bättre torkmöjligheter i tvättstugan.

Vad gäller *Utemiljön* har en positiv utveckling skett då resultatet det senaste året ökat med 2 procentenheter till 74 procent. Utformningen av gård och närmiljö är drygt åtta av tio tillfreds med, och samtidigt som trafikmiljön i området blivit bättre finns önskemål på bättre tillgång på bänkar och bord.

Detta resultat tar vi med oss samtidigt som vi kommer fortsätta jobba för ännu bättre resultat.

Frågor med störst förbättring

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



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

I undersökningen har det framkommit att ni hyresgäster är positivt inställda avseende flertal frågor, vilket vi är mycket glada och stolta över! Nedan finns punkter vi vill utpeka något extra:

Service/bemötande:

På detta område har vi fortsatt fått bra betyg för god service och bemötandet från vår personal, vilket vi är mycket glada över! Vi tar med oss den konstruktiva feedback som framkommit och använder den för fortsatt utveckling.

Rent och snyggt:

I kategorin rent och snyggt finns möjlighet till utvecklingspotential kring städning av allmänna utrymmen och ytor. Samtidigt ser vi att ni är nöjda med städning av soprum och sophantering.

Trivsel och trygghet:

Vi jobbar kontinuerligt med säkerhet och trygghet i våra bostadsområden och ser att arbetet är på väg. Genom olika insatser kommer detta arbete att fortsätta framöver för att ni hyresgäster ska känna er ännu tryggare.

Tack för ditt engagemang!

Tack vare era svar har vi fått möjligheten att höra feedback från er som skapar möjligheter för oss att förbättras och göra er bostad bättre. Gå in på arvikfastighetsab.se för att hålla dig uppdaterad om vilka förbättringar och åtgärder som berör just ditt område eller din fastighet.