



FAKTA OM KUNDUNERSÖKNINGEN

Vi på LysekilsBostäder vill gärna veta hur du trivs hos oss. Vad som är bra och vad vi kan förbättra. Därför gör vi regelbundet undersökningar som har stor betydelse för hur vi planerar och vad vi prioriterar.

I år var första gången som vi personligen delade ut kundundersökningen, många trevliga möten blev det. Under två kvällar var all vår personal på LysekilsBostäder ute i våra bostadsområden och knackade på hos samtliga hyresgäster. Vi uppskattar att runt 60 % var hemma och tog emot enkäten. Hela 72,4 % svarade på kundundersökningen, vilket är ett ovanligt högt resultat.

Vi är glada och tacksamma för att så många tog sig tid och svarade på enkäten. För att underlätta för dig som hyresgäst erbjöd vi för första gången möjlighet att svara både digitalt och via brev. Fyra av tio valde att svara digitalt. I år fanns också möjlighet att få enkäten presenterad på flera olika språk. Vi tror att dessa nyheter bidrog till den höga svarsfrekvensen.

Om undersökningen.

- Svaren är anonyma.
- Företaget AktivBo hjälper oss med undersökningen.
- Resultaten går att jämföra med andra bostadsföretag i branschen.

Hjälp oss att alltid ha uppdaterade uppgifter registrerade på Mina Sidor och anmäl din aktuella e-postadress.



REKORDNÖJDA KUNDER

LysekilsBostäder bland de bästa i landet

Ett stort tack för dina svar och ditt engagemang!

Det är med glädje som jag och medarbetarna kan konstatera att kundnöjdheten har ökat och att vi har bland Sveriges nöjdaste hyresgäster.

För oss är det en självklarhet att du som hyresgäst ska få högsta service i varje möte med oss. Det finns många områden där ni hyresgäster tycker att vi på LysekilsBostäder gör ett fantastiskt jobb. Stort tack för det! Vi har också områden där vi behöver bli bättre.

I denna folder presenterar vi en del av det som ni tycker är bra och vad som vi behöver bli bättre på. Vår målsättning är att ständigt bli bättre. Nu fortsätter resan mot ännu nöjdare hyresgäster!

Vi ser fram emot ett härligt 2020 tillsammans med er!

Christina Johansson
VD på LysekilsBostäder

Resultatet i enkäten visar att vi ligger mycket bra till i jämförelsen med andra kommunala bostadsbolag i Sverige. Hela 72,4 % svarade på kundundersökningen, vilket är ett ovanligt högt resultat. Med hjälp av era svar har ni varit med och påverkat vilka åtgärder vi prioriterar under året. Vår målsättning är att ständigt bli bättre.

DETTA ÄR BRA

+ Bemötandet

Vi får toppresultat på frågor som gäller bemötande från vår personal. Det är en viktig fråga för oss och vi är mycket stolta över att vi får så gott betyg. Hela 97 procent är nöjda eller mycket nöjda! Vi vill alltid möta våra hyresgäster på ett positivt och respektfullt sätt, här får vi ett kvitto på att vi arbetar på rätt sätt.

+ Tillgänglighet

Förbättringsarbete har gett resultat. Förra enkäten visade en önskan på ökad tillgänglighet. Vi har därför genomfört flera åtgärder för att förbättra tillgängligheten. Exempel på genomförda åtgärder är ökade öppettider, ökade telefontider, individuell nummerpresentation istället för ett växelnnummer och marknadsföring av felanmälan dygnet runt via Mina Sidor. Nu ser vi resultatet och det känns väldigt roligt.

+ Trivsel

Hela 95 % svarar att de trivs "Bra" eller "Mycket bra" hos oss, vilket är väldigt roligt! Svaren gäller både trivsel med oss som hyresvärd men även i trivseln med den egna lägenheten. Vi kan också se att ni hyresgäster väljer att bo kvar länge hos oss och att omflyttningen är låg. Nedan redovisas resultaten per fastighets-skötareområde.

Fastighetsskötareområde	Svarat att de trivs "Bra" eller "Mycket bra"
Centrum: Drottningg, Kungsg 30-32, Kvarnberget	99 %
Centrum: Valbog, Järnvägsg, Kungsg 59	97 %
Fridhem	97 %
Badhusberget	93 %
Skaffö	93 %
Brastad/Brodalen	87 %
Totalt	95 %

+ Rent och snyggt i utemiljöer

Skötsel av våra grönytor är ett område som sticker ut på ett positivt sätt i mätningen. Utemiljön skall vara något för alla att ta del av och glädjas över. Det är riktigt kul men vi nöjer oss inte med det. Under våren kommer vi att engagera er hyresgäster genom att erbjuda möjligheten att "adoptera en färgsprakande blomkruka" som placeras vid allmänna utrymmen. Håll utkik, mer information kommer.

+ Information

Ett område där vi ser en tydlig ökning från föregående mätning är att ni är mer nöjda med informationen från oss. Vi har arbetat med att utveckla information inom flera områden. Satsning har skett till exempel genom att hålla er uppdaterade på vad som händer i vår verksamhet via sociala medier och hemsidan, vi har bjudit in er till personliga möten via områdesträffar, vi har skapat informativa skyltar i t ex tvättstugan, vi har satt upp kontaktuppgifter i trapphusen med personlig hänvisning till våra fastighetsskötare.

DET HÄR BEHÖVER BLI BÄTTRE

- Trygghet

Statistik från polisen visar på en nedgång av anmälda brott i kommunen och både skadegörelse i våra bostadsområden och anmälda störmingsärenden till vårt bevakningsföretag minskar. Trots detta får vi låga resultat gällande frågorna kring trygghet. De värden som får sämst betyg är förrådets säkerhet mot inbrott, personlig trygghet i källare och personlig trygghet i området på kvällar/nätter. Trygghetsfrämjande åtgärder är en fråga som är högt prioriterad både av oss och förtroendevalda politiker i kommunen.

Detta prioriterar vi att göra:

- Säkerställ god belysning.
- Testa kraftfullare förråd i Fridhem och på Björkvägen.
- Utred om vi skall ha låst dygnet runt i entréer.
- Starta Grannsamverkan på gård 3 och 4 i Badhusberget.
- Trygghetsvandringar ihop med hyresgäster, tillsammans prioriteras åtgärder.
- Hålla rent och snyggt i våra allmänna utrymmen. Ett rent område känns tryggare än om det är skräpigt och finns en massa klotter.

Detta kan du själv göra:

1. Håll rent och fräscht. Ett rent område känns tryggare än om det är skräpigt och finns en massa klotter.
2. Hälsa på dina grannar. Att säga "hej" bryter anonymiteten och gör att du känner dig säkrare.
3. Sprid inte rykten på sociala medier. Där cirkulerar en hel del saker som inte är sanna. Var källkritisk och dela inte vidare.
4. Bor du på markplan, ha inte datorer, mobiltelefoner eller annat stöldbegärligt liggande synligt.
5. Lås dörren även när du är hemma. Värdesaker och nycklar som ligger precis innanför dörren går snabbt att rycka åt sig.
6. Ha inte handväskor liggande i rullator- eller cykelkorgen. De blir då ett enkelt byte.

- Rent och snyggt i tvättstugan

Det är viktigt för oss att det är fint och välskött i våra tvättstugor ändå är det där vi har absolut sämst värden i undersökningen. Vi får också feedback från er att det är svårt att hålla rent och fint då det saknas städutrustning i tvättstugan. Och kom ihåg: För att det skall bli så bra som möjligt behöver alla hjälpas åt.

Detta prioriteras:

- Bointroduktion med nya hyresgäster där vi tydligare informerar om vilket ansvar du som hyresgäst har i samband med att du använder tvättstugan.
- Investera i redskapstavlur med tillhörande utrustning för att underlätta för boende att hålla rent och snyggt.
- Fastighetsskötare kommer att genomföra tätare rondering med tillhörande grovstäd.
- Öka städintervall med städentreprenör.
- "After Wash", - bjuda in alla hyresgäster i syfte att inspirera till hållbart tvättande och alla att hjälpas åt att hålla rent och snyggt i tvättstugan.

- Sopstationerna

För att vi tillsammans ska kunna få en bra och effektiv sophantering måste vi hjälpas åt då undersökningen visar på ett tydligt behov av förändring. Soporna sorteras i många fall fel, ibland slängs t o m soporna på gårdarna ute i bostadsområdet eller läggs utanför soprummen. Du kan bidra genom att sortera rätt och lämna dina sopor på rätt ställe.

Detta prioriteras:

- Bointroduktion med nya hyresgäster, utbilda boende i att sopor skall hamna på rätt plats.
- Tydligare skyltning.
- Tätare rondering.
- Storstäd två gånger per år.
- Rättvända sopkärl.

