



Nöjd-Hyresgäst-Mätning

utförd på uppdrag av

Witalabostäder

Juni-Augusti 2016

Innehåll

| | |
|---|-----------|
| INNEHÅLL | 2 |
| SAMMANFATTNING | 3 |
| 1. BAKGRUND | 4 |
| 1.1 SYFTE | 4 |
| 1.2 MÅLGRUPP | 4 |
| 1.3 METOD | 4 |
| 1.4 METODKRITIK | 4 |
| 1.5 FRÅGORNA | 5 |
| 1.6 REDOVISNINGSPRINCIPER | 5 |
| 2. FULLSTÄNDIG RESULTATREDOVISNING | 6 |
| 2.1 BAKGRUNDSFRÅGOR | 6 |
| 2.2 UNDERSÖKNINGSFRÅGOR | 8 |
| 2.3 SPECIFIKA FRÅGOR | 12 |
| 3. PRIORITERINGSMATRIS | 15 |
| 4. NÖJD-HYRESGÄST-PROFIL | 16 |
| 5.GAP ANALYS | 16 |
| BILAGA 1 | 20 |
| BILAGA 2 | 24 |
| BILAGA 3 | 27 |

BILAGOR

1. Frågeformulär
2. Synpunkter från öppen frågeställning
3. Synpunkter på standard

Sammanfattning

M&Q har för Witalabostäders räkning genomfört en Nöjd-Hyresgäst-Mätning i Vetlanda med omnejd. Denna mätning syftar dels till att ge en helhetsbild av beståndet och dels till att ta fram ett jämförande Nöjd-Kund-Index, NKI (nedan).

Witalabostäder NKI 2016

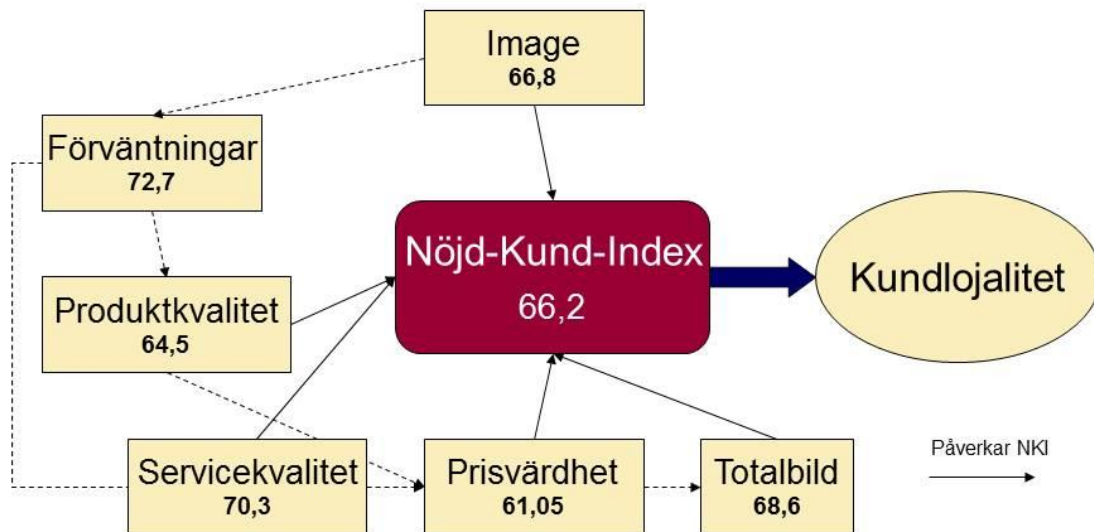


Image skapar förväntningar som måste uppfyllas av produkt- och servicekvalitet, mot vilken kunden bedömer prisvärdheten och totalbild. Hur bra man lyckas kan mätas med NKI - ett mått på kundlojalitet.

Witalabostäder får höga värden för i synnerhet servicekvaliteten och förväntningar. Hyresgästerna är mycket nöjda med den service och det bemötande man får av sitt bostadsbolag. Det var flera som anser att standarden inte står i relation till hyresnivån, vilket visar sig genom att produktkvalitet och prisvärdhet får lägre index-siffror i mätningen.

1. Bakgrund

1.1 Syfte

Undersökningen visar hur nöjda hyresgästerna är med Witalabostäder som hyresvärd och kan ligga som jämförande material för kommande undersökningar för att visa förbättringar samt var åtgärder kan sättas in för att ytterligare öka kundnöjdheten.

1.2 Målgrupp

Målgruppen är de boende hos Witalabostäder i Vetlanda. Men undersökningen innehåller också material från tätorter i kommunen som Witalabostäder har fastigheter i: Korsberga, Kvillefors, Landsbro, Myresjö, Stenberga, Nye och Holsbybrunn. Då urvalet var mindre på dessa orter så kan de inte fullt ut särredovisas, utan utfallet kommer att grupperas.

1.3 Metod

Ett slumpmässigt urval har hämtats ur Witalabostäders kundregister och Nöjd-Hyresgäst-Mätningen har genomförts med hjälp av telefonintervjuer där ett på förhand framarbetat talmanus med frågor använts.

1.4 Metodkritik

Alla metoder har sina för- och nackdelar. Med telefonintervjuer får vi en hög kvalitet på svaren, dvs. respondenten svarar verkligen på frågan som ställs, och man fångar det spontana svaret. Vid eventuella problem att förstå frågan kan den alltid förtydligas. Urvalet av intervju-personer blir dessutom i regel bredare och en högre svarsfrekvens erhålls jämfört med postenkät. Vid telefonintervju är det viktigt att intervjuarna är utbildade samt välinformerade om undersökningen och hur de ska agera. Om dessa kriterier inte uppfylls löper man en risk att intervjuarens beteende påverkar resultatet. M&Q säkerställer att intervjuare är utbildade i intervjuteknik samt är insatta i det aktuella projektet.

1.5 Frågorna

Både öppna och slutna frågor har ställts till respondenterna och svaren har hanterats helt anonymt. Enkäten, se bilaga 1, är uppbyggd så att mätningar kan göras över tid för att effekten av vidtagna åtgärder ska kunna studeras.

Först har ett antal *bakgrundsfrågor* ställts som indikerar hur representativt urvalet är samt ger möjlighet att bryta ner resultatet på exempelvis kön, ålder eller hushållets storlek. I *undersökningsfrågorna* svarar kunderna på hur man upplever Witalabostäders fastighetsskötsel, service och personal, information och lägenheter, liksom mer abstrakta frågor om trygghet, image och prisvärdhet. Respondenterna fick också framföra egna åsikter och förbättringsförslag till Witalabostäder.

1.6 Redovisningsprinciper

I resultatredovisningen i kapitel två återges svaren på varje fråga i samma ordningsföljd som på frågeformuläret, bilaga 1, åtföljda av M&Q:s kommentarer skrivna i kursiv stil. Vid svar på skala 1-10 i *undersökningsfrågorna* redovisas medelvärde, standardavvikelse samt hur svaren har fördelat sig i kategorierna 1-4, 5-6 och 7-10. Hur många som har svarat Vet ej har också uppgivits. Skalan är densamma som i Svenskt Kvalitetsindex.

I kapitel tre redovisar vi vår prioriteringsmatris som åskådliggör vikten av olika punkter i förhållande till de betyg de har fått. Alla frågor under respektive rubrik ligger som grund för värdena i matrisen.

Av resultaten från undersökningsfrågorna ritar vi även en grafisk ”Nöjd-Hyresgäst-Profil” som ger en överskådlig bild av var förbättringsåtgärder främst bör sättas in. Detta är kapitel fyra.

I kapitel fem återfinns våra slutsatser och förslag.

2. Fullständig resultatredovisning

2.1 Bakgrundsfrågor

Gatuadresser

De gator som är representerade i undersökningen är:

| | | | |
|-----------------|----------------|--------------------|---------------|
| S Esplanaden | Kyrkogatan | Kristinebergsgatan | Lönngatan |
| Von Liewens Väg | Violvägen 18 | Stenberga | Betesvägen |
| Järnvägsgatan | Stens väg | Höjdgatan | Mossbråsa |
| Kantarellvägen | Lasarettsgatan | Radhusgränd | Bangårdsgatan |
| Kullgatan | Skolhemsgatan | Alberts Väg | Delfingatan |

A. Kön

| | Antal |
|---------------|--------------|
| Kvinna | 58 |
| Man | 48 |
| Totalt | 106 |

B. Boendetid

Hur länge man haft Witalabostäder som hyresvärd blev utfallet följande:

| | Antal |
|---------------|--------------|
| < 1 år | 16 |
| 1-5 år | 44 |
| 6-10 år | 11 |
| > 10år | 32 |
| Totalt | 115 |

C. Åldersfördelning

Respondenterna hade följande åldersfördelning:

| Åldersintervall | Antal |
|------------------------|--------------|
| -24 år | 5 |
| 25-34 år | 19 |
| 35-44 år | 21 |
| 45-54 år | 10 |
| 55-64 år | 12 |
| 65-74 år | 18 |
| 75-84 år | 14 |
| 85- år | 17 |
| Totalt | 116 |

En stor del äldre respondenter.

D. Hushållets storlek

| Hushållets storlek | Antal |
|--------------------|------------|
| Ensamstående | 67 |
| Två vuxna | 24 |
| En vuxen + barn | 2 |
| Två vuxna + barn | 23 |
| Totalt | 116 |

E. Lägenhetsstorlek

| | Antal |
|---------------|------------|
| Etta | 14 |
| Tvåa | 43 |
| Trea | 46 |
| Fyra | 9 |
| Ej uppgett | 5 |
| Totalt | 117 |

F. Skäl till valet av Witalabostäder

De främsta skälen till varför man valt att bo hos Witalabostäder är följande:

| | Antal |
|------------------------------|------------|
| Lediga lägenheter | 42 |
| Läget | 15 |
| Annat | 33 |
| Kvaliteten på bostaden | 10 |
| Slumpen | 16 |
| Service | 0 |
| Hyresnivån | 3 |
| Närhet till släkt och vänner | 12 |
| Ville ha hyresrätt | 19 |
| Rekommendationer | 1 |
| Totalt | 151 |

Här kunde respondenterna ge fler svar/förklaringar på just den här frågan. Därför har vi 151 svar här mot 117 avlagda svar i enkäten i övrigt.

G. Bredband

Har ni bredband installerat via Witalabostäder?

| | Antal |
|---------------|-----------|
| Ja | 45 |
| Nej | 13 |
| Totalt | 58 |

Vid "Ja" så ställde vi ett antal fördjupningsfrågor, se Specifika frågor

2.2 Undersökningsfrågor

Innan en undersökning av den här typen genomförs och dess resultat studeras är det bra att fundera över vilka värden som är acceptabla och vilka nivåer som är önskvärda. Ett värde på 5,5 utgör ju mittpunkten på skalan och det borde därför vara önskvärt är att ligga över det värdet. Det vi här redovisar förutom medelvärdet är tre grupper där betyg 1 - 4 kan indikera missnöjdhet, 5 - 6 att man varken är positiv eller negativ och 7 - 10 att man har en positiv attityd inför frågeställningen.

För de rubriker som har medelvärden under eller på den lägsta acceptabla nivån bör man ställa sig frågan; *Vad ska vi göra för att förbättra oss?* För de rubriker som ligger över den lägsta acceptabla nivån blir i stället frågan; *Vad ska vi göra för att bibehålla ett bra värde?*

Skötsel

Hur nöjd är du med fastighetsskötseln avseende...

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|--|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 1. den yttre miljön vintertid | 6,6 | 2,0 | 16 | 35 | 62 | 4 | 117 |
| 2. den yttre miljön sommartid | 7,1 | 2,0 | 10 | 26 | 80 | 1 | 117 |
| 3. trapphusen | 6,6 | 2,3 | 10 | 24 | 37 | 46 | 117 |
| 4. tvättstugorna | 6,3 | 2,2 | 9 | 18 | 29 | 61 | 117 |
| 5. de övriga gemensamma utrymmena | 6,7 | 2,1 | 9 | 24 | 42 | 42 | 117 |
| Totalt | 6,6 | 2,1 | 10 | 25 | 50 | 31 | 117 |

Observera att det är en stor andel respondenter som inte kunnat besvara fråga 3 och 4.

Trygghet

| 1= inte alls trygg och 10 = mycket trygg | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|------------|------------|----------|-----------|-----------|----------|------------|
| 6. Hur trygg känner du dig i området där du bor, totalt sett? | 7,6 | 1,9 | 7 | 21 | 86 | 3 | 117 |
| Totalt | 7,6 | 1,9 | 7 | 21 | 86 | 3 | 117 |

Man är överlag mycket trygg.

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|------------|------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| 7. Hur nöjd är du med det stöd och den hjälp du får när du anmäler en störning? | 7,3 | 2,0 | 1 | 6 | 3 | 46 | 61 |
| Totalt | 7,3 | 2,0 | 1 | 6 | 3 | 46 | 61 |

(Om betyg 1-5 på fråga 7)

Vad är det du inte känner dig trygg med?

- Ville inte utveckla, så att Witalabostäder vet om problemet
- Jättesmutsigt och bråkigt
- Mycket olika sorters människor
- Vet ej
- Många knarkare bor här, granne som dricker betar sig otrevligt
- Mycket skumma typer. Går inte till tvättstugan för de stjal
- Det drar kallt, bott här för länge
- Gök och stök. Känns lite obehagligt med bottenplan
- Cykeln blev stulen. Ingen trygghet på balkongen
- Mycket olika sorters människor

Miljö

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|--|------------|------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| 8. Hur nöjd är du med hur Witalabostäder har skapat förutsättningar för källsortering? | 6,9 | 2,3 | 6 | 0 | 9 | 41 | 61 |
| Totalt | 6,9 | 2,3 | 6 | 0 | 9 | 41 | 61 |

Service och bemötande

Hur nöjd är du med Witalabostäder när det gäller...

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|--|------------|------------|----------|-----------|-----------|----------|------------|
| 9. att nå rätt person | 7,5 | 1,9 | 8 | 14 | 88 | 7 | 117 |
| 10. öppettider | 7,4 | 1,9 | 6 | 20 | 83 | 8 | 117 |
| 11. Witalas kontorspersonal | 7,2 | 2,1 | 9 | 30 | 71 | 7 | 117 |
| 12. fastighetsskötare | 7,6 | 2,0 | 7 | 22 | 83 | 5 | 117 |
| Totalt | 7,4 | 1,9 | 7 | 21 | 81 | 7 | 117 |

Mycket höga värden!

Felanmälan

Hur nöjd är du med personalen på Witalabostädernas felanmälan när det gäller...

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|------------|------------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 13. tydlighet i svar och besked | 7,3 | 2,0 | 8 | 22 | 66 | 21 | 117 |
| 14. förmågan att avhjälpa akuta fel | 7,1 | 1,6 | 8 | 7 | 24 | 22 | 69 |
| 14. förmågan att hålla överenskomna tider | 7,5 | 2,0 | 4 | 18 | 49 | 45 | 116 |
| 16. i vilket skick man lämnar utfört arbete | 7,2 | 2,1 | 8 | 20 | 54 | 34 | 116 |
| Totalt | 7,2 | 1,9 | 7 | 17 | 48 | 30 | 104 |

Höga värden även här. Notera dock att alla respondenter inte kunnat svara på alla frågor.

Hur nöjd är du med Witalabostädernas felanmälan...

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|--|------------|------------|----------|----------|-----------|-----------|------------|
| 17. via webben | 7,5 | 1,8 | 2 | 9 | 35 | 70 | 116 |
| Totalt | 7,5 | 1,8 | 2 | 9 | 35 | 70 | 116 |

Höga värden även här. Notera dock att alla respondenter inte kunnat svara på alla frågor.

Information

Hur nöjd är du med Witalabostäders information ...

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|------------|------------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 18. om hur du kan nå den du söker | 7,5 | 1,8 | 7 | 13 | 48 | 48 | 116 |
| 19. om hyresförändringar | 7,1 | 2,0 | 10 | 18 | 72 | 16 | 116 |
| 20. om vad som händer i fastigheten/området | 6,9 | 2,0 | 12 | 26 | 69 | 10 | 117 |
| 21. på hemsidan | 6,4 | 2,2 | 11 | 24 | 37 | 45 | 117 |
| 22. i sin helhet | 7,6 | 1,7 | 7 | 25 | 53 | 31 | 116 |
| Totalt | 7,1 | 1,9 | 9 | 21 | 56 | 30 | 116 |

Kundrelation

I vilken utsträckning bedömer du ditt intresse av att ...

| 1= liten och 10 = mycket stor utsträckning | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|--|------------|------------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|
| 23. förbli hyresgäst hos Witalabostäder | 7,6 | 1,9 | 9 | 19 | 85 | 3 | 116 |
| 24. rekommendera Witalabostäder till andra | 7,4 | 2,2 | 11 | 16 | 86 | 4 | 117 |
| 25. läsa information från Witalabostäder | 7,2 | 2,0 | 13 | 22 | 77 | 5 | 117 |
| 26. besöka hemsidan på Internet | 5,6 | 2,8 | 35 | 31 | 45 | 5 | 116 |
| Totalt | 6,9 | 2,2 | 17 | 22 | 73 | 4 | 116 |

Standard

Hur nöjd är du med din bostad när det gäller ...

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|--|------------|------------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|
| 27. kök | 5,9 | 2,3 | 26 | 34 | 46 | 11 | 117 |
| 28. badrum | 6,9 | 2,3 | 18 | 29 | 70 | 0 | 117 |
| 29. planlösning | 7,4 | 2,1 | 10 | 27 | 79 | 1 | 117 |
| 30. inomhusklimat | 7,3 | 2,0 | 7 | 28 | 79 | 3 | 117 |
| 31. förråds möjligheter | 7,1 | 1,9 | 7 | 37 | 72 | 0 | 117 |
| Totalt | 6,9 | 2,1 | 13 | 31 | 69 | 5 | 117 |

Flera respondenter tycker det är kallt i lägenheten.

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|------------|------------|----------|-----------|-----------|----------|------------|
| 32. Hur nöjd är du med underhållet av din lägenhet totalt sett? | 6,9 | 1,8 | 8 | 34 | 69 | 6 | 117 |
| Totalt | 6,9 | 1,8 | 8 | 34 | 69 | 6 | 117 |

Man är överlag nöjd.

(Om betyg 1-4 på frågorna 27-32)

Vad är det du inte är nöjd med?

Se alla svar i bilaga 3.

Image

| 1= mycket dåliga och 10 = mycket bra | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|--|------------|------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| 33. Hur attraktivt anser du att ditt bostadsområde är att bo i? | 7,6 | 1,58 | 4 | 10 | 47 | 6 | 57 |
| 34. Hur uppfattar du Witalabostäder som hyresvärd jämfört med andra hyresvärdar? | 7,0 | 2,0 | 17 | 36 | 54 | 13 | 62 |
| Totalt | 7,3 | 2,0 | 10 | 23 | 50 | 9 | 59 |

Hälften av respondenterna kunde inte svara på frågan. Dels är det en abstrakt fråga, dels kanske det inte finns så mycket att jämföra med? Övriga är nöjda.

Prisvärdhet

| 1= inte alls och 10 = mycket prisvärda | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 35. Hur prisvärda anser du att Witalabostäder är avseende hyresnivån? | 6,4 | 2,0 | 15 | 30 | 53 | 18 | 116 |
| Totalt | 6,4 | 2,0 | 15 | 30 | 53 | 18 | 116 |

Nästan hälften av respondenterna har gett ett betyg i kategorin 7-10.

Nöjdhet

| 1= inte alls och 10 = mycket prisvärda | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|------------|------------|----------|-----------|-----------|----------|------------|
| 36. Hur nöjd är du med Witalabostäder totalt sett | 7,1 | 1,9 | 9 | 29 | 76 | 2 | 116 |
| Totalt | 7,1 | 1,9 | 9 | 29 | 76 | 2 | 116 |

Mer än hälften av respondenterna har gett ett betyg i kategorin 7-10.

Viktning

40. Vad är viktigast för dig som hyresgäst i Witalabostäder? Sätt en 1:a för det viktigaste, en 2:a för det näst viktigaste, och så vidare, till och med 5:a.

| | Vikt | Placering |
|-------------------|--------|-----------|
| Standard | 21,2 % | 1 |
| Prisvärdhet | 20,7 % | 2 |
| Service/Bemötande | 20,2 % | 3 |
| Trygghet | 19,5 % | 4 |
| Information | 18 % | 5 |

I prioriteringsmatrisen kan man se hur vikten förhåller sig till rubrikernas medelbetyg. Trygghet kommer längre ner avseende vikt hos Witalabostäder än i liknade mätningar på andra SABO företag. Inte heller har spannet i viktningen varit så litet som i just denna mätning.

2.3 Specifika frågor

Hur nöjd är du med ditt Internet när det gäller ...

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|--|------------|------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| 41. Tillgänglighet/driftsäkerhet | 4,5 | 3,0 | 10 | 8 | 11 | 16 | 45 |
| 42. Kapacitet | 7,9 | 1,4 | 1 | 2 | 26 | 16 | 45 |
| 43. Att kunna använda alla funktioner | 8,0 | 1,6 | 1 | 2 | 17 | 25 | 45 |
| 44. Utbud | 7,8 | 1,7 | 2 | 5 | 12 | 16 | 45 |
| 45. Att få hjälp/support | 7,5 | 1,8 | 2 | 5 | 19 | 19 | 45 |
| Totalt | 7,0 | 2,1 | 3 | 4 | 17 | 18 | 45 |

(Om betyg 1-5 på frågorna 41-45)

Utveckla vad du inte är nöjd med?

- När man behöver hjälp får man sitta flera timmar.
- Det har strulat
- Tv:n fungerar inte, bilden försvinner

Avslut

47. Är det något du vill framföra till Witalabostäder eller något du tycker att de kan bli bättre på?

Grupperingen som finns här är bara för att underlätta läsningen av de öppna svaren.

Standard

Fönstren i lägenheten läcker om vintern, 3-glasfönster kanske skulle vara ett bra alternativ?
Nya lekplatser eller i allafall renovera dem

More games for the kids, and more trees and modifications on the outside

Området har gamla lekplatser och är väldigt slitet, försöka jobba på det

De har även lovat att renovera badrummen väldigt länge och inget har hänt. Man kan ringa dem flera gånger och ibland får man hjälp

Förnya hela området

När de säger att de ska komma och renovera kan de ta och dyka upp. Det tog två år för att de skulle komma och fixa element, och då stängde de bara av det. En ny rörmokare kanske?

Källsorteringen är huller om buller, finns inget soprum längre

Kolla igenom att det inte drar kallt. För varm på sommaren
Fler cykelställ
Gör om golvet
Renovering behövs
Förbättra standarden på lägenheterna, lämna bättre respons till hyresgästerna, ge bättre information, utbilda fastighetsskötarna
Vill ha snyggare golv i lägenheten, vaktmästaren har varit slarvig i år, dålig service
Vill ha möjlighet att kunna sänka temperaturen på elementen
Större tvättstuga och bättre bokningsmöjligheter, väldigt ofta upptaget
Skulle vara bättre med en tvättmaskin i varje lägenhet istället för gemensamma (alternativt fler tvättmaskiner i den gemensamma tvättstugan), familjen vill gärna ha studsatta på tomten och tycker det är konstigt att detta inte är tillåtet

Positiv återkoppling

Det är idealiskt för äldre människor att bo här. Allt är perfekt!
Allt är bra!
Nej
Nej. Ingenting nu.
Bra jobbat!
Kanske renovera mer?
Nej det mesta är bra
Ni gör så gott ni kan
Det är bra
Tacksam och vill inte klaga på någonting alls
Det är bra

Information

Informera nyinflyttade om lite ordningsregler, att vara respektfulla mot andra i området med musik om kvällarna och så.
Man behöver ta och åtgärda det som behöver fixas. Han vill ha information angående förutsättningar om inköp av diskmaskin. Informera mer om kostnader av installation av diskmaskin.
För det första kan de bli bättre med att informera om saker och ting och helst genom olika medier. Jag har i flera år bett om information via e-postmeddelande, men har än inte fått det. Och på grund av min synskada kan jag inte läsa pappersinformationen. Sedan skulle jag vilja att man följer upp på klagomål. Jag har skickat in flertal klagomål angående cyklar som står på fel plats, men har varken fått svar eller besked. Det kan inte vara så svårt. Det har gått flera år.
Vi saknar fortlöpande information om hur det går med fortgående renoveringen som pågår. Osammanhängande information. Samt att vi skulle ha medbestämmande grupper som skulle se på planlösningar, men det har inte hänt. Mer tydlighet och kommunikation med renoveringen och hur man kan få inflytande.
Bli bättre på att ta kontakt med hyresgäster när förändringar sker
Allmänt bättre information
Bättre information om vad som händer i fastigheten
Att följa upp saker och ge tydligare besked
Lyssna på hyresgästerna och fixa när de klagar på något

Hyra

Om de kunde hålla hyran nere.
Hyran kunde vara lägre. Lite mer garage plats. Få garage snabbare
För hög hyra

Borde finnas en container för trädgårdsavfall, dålig med hyreshöjning utan information, för hög hyra

Dyra elkostnader, för dyr hyra, se till att lägenheterna är fräscha både utvändigt och invändigt, om hyrorna ska höjas borde även standarden på bostaden bli bättre (ge mer tillbaka till kunderna)

Bra med luftvärmepump, för hög hyra

Underhåll

För långt till soporna. Renovera mera.

Finns inte plats för barnvagnar, de slänger ut dem ur trapphuset och det bor många barnfamiljer här, vad ska vi göra?

Rensa bättre utanför lägenheten, det växer mellan plattorna osv

Städa upp gatorna ordentligare under vintern. Det är farligt där ute.

En besiktning har begärts men det har inte genomförts

Mycket är slitet i bostaden

Kolla upp lägenheternas skick oftare och åtgärda om de är gamla

Arbeten i lägenheten utförs inte ordentligt av t.ex. snickare, målare etc.

Sköta om fasader och yttre miljöer bättre

Vill ha en större tvättmaskin i tvättstugan och större skafferi i köket

Byta alla avloppsrör om en renovering genomförs eftersom de är väldigt små och det lätt blir stopp

Kolla upp lägenheternas skick oftare och åtgärda om de är gamla

Rusta upp lägenheterna. Renovera. För få garage, har ringt och klagat inget händer. Felanvändning av garage

Dåliga plattor på uteplatsen, rabatterna i området behöver bättre jord

Tröga lådor i köket och gammal toalettstol

Övrigt

Tagit hit väldigt mycket invandrare och det har blivit skräpigt då. Kanske ha informationsblad om skräp och sådant. Kanske ha vaktmästare på helger.

Det var synd att ni tog bort sopsorteringsstationerna i området. Lite dålig ljudisolering.

Information till nya hyresgäster på fler språk. Information och introduktion om hyr man betar sig.

Lägenheten kan vara lite kall, klagat på men inget händer. Annars är det jättebra!

Många som lever där och har ett bostadstillägg och hyrorna blir bara högre, det blir svårt att klara sig ekonomiskt. Ta ett mer socialt ansvar borde Witalabostäder göra.

De började med sommaröppettider en månad sedan, orimligt

Balkonger och cykelparkering ska bli bättre. Om ni lovar att fixa något ska man inte behöva ringa hela tiden och vänta.

Bättre respons på klagomål.

Få ordning på vaktmästare

I samband med inflyttningen blev hyresgästen sjuk och låg inlagd på sjukhus i några månader och då ansåg hon att det var fel att behöva betala hyra för lägenheten under den perioden

Bra med luftvärmepump, för hög hyra

Dom ska se till att det blir en rökfri miljö. Man ska ej få röka i lägenheter/balkonger. Bredare rutor för parkering. Handikapp parkering. Mörka fläckar på väggar i hallen

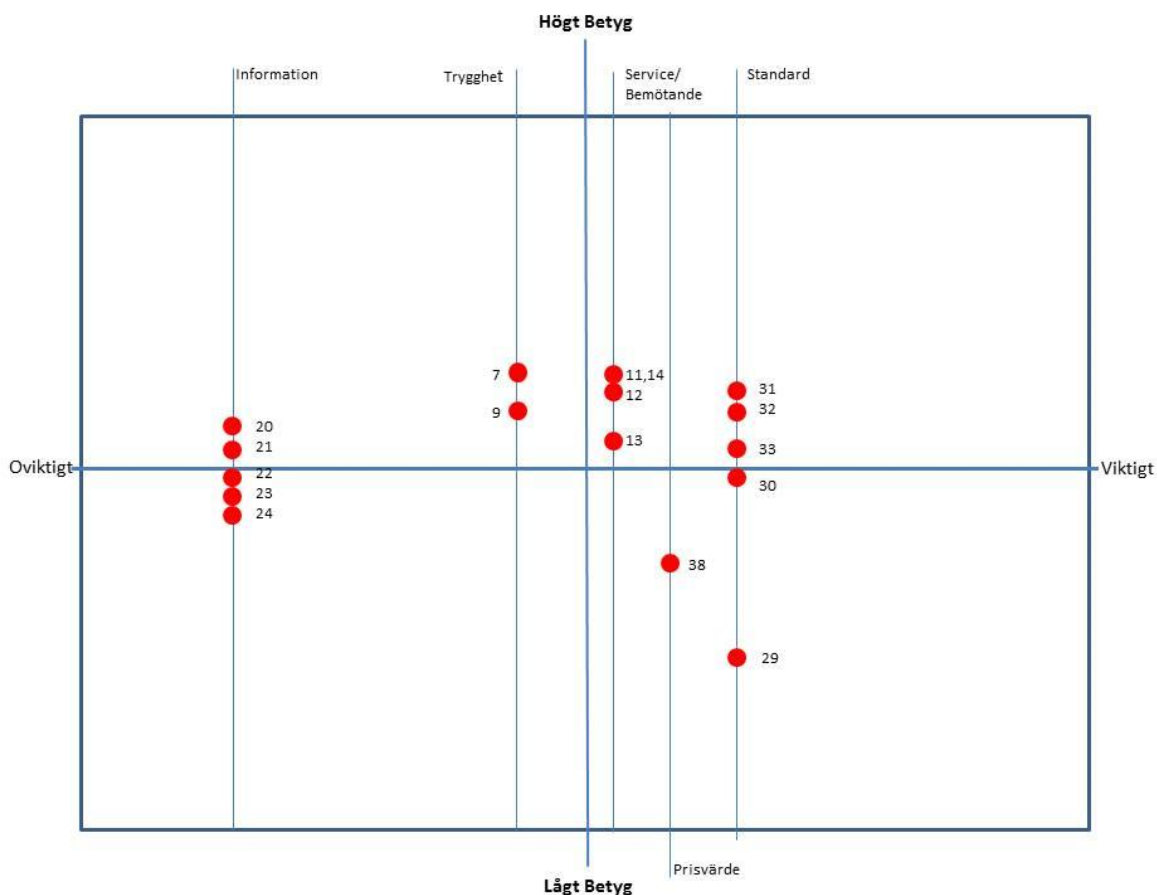
Felanmälan gjordes för flera veckor sedan men än har det inte hänt något

Vill ha snyggare golv i lägenheten, vaktmästaren har varit slarvig i år, dålig service

Mörkt i området

3. Prioriteringsmatris

Med hjälp av viktning och medelbetygen på utvalda frågor kan vi plotta en så kallad prioriteringsmatris. Genom att se i vilken av kvadranterna området hamnar kan man se vilket eller vilka områden som bör prioriteras för att kunna öka kundtillfredsställelsen. Man kan också se om man lägger ner för mycket resurser på områden där kunderna inte anser det befogat. I kvadranten längst ner till höger finns de områden som eventuellt bör åtgärdas. Ju längre till vänster, dvs. ju lägre vikt, desto mindre anledning finns det att prioritera området. Ligger området inom ellipsen är de i god balans mellan prioritet och betyg.

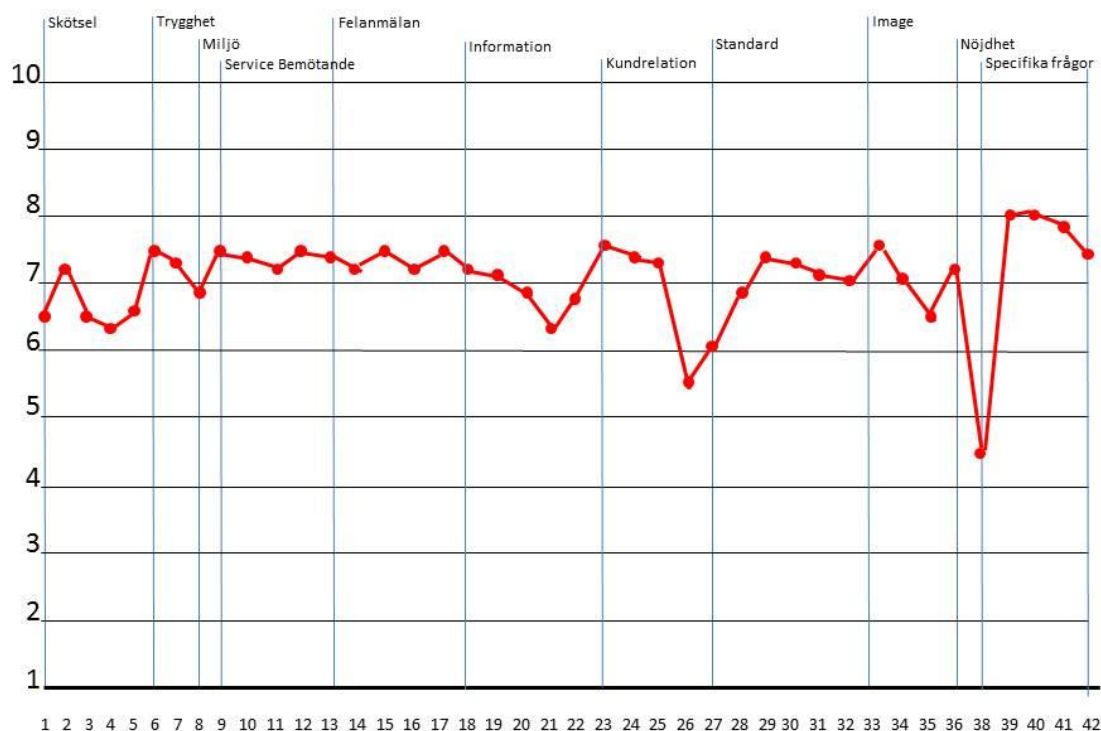


Mittpunkten, origo, utgörs av medelbetyget samt medelvikten.

Att prisvärdhet (38) hamnar i den nedre högra kvadranten är vanligt vid den här typen av undersökningar; man anser prisvärdheten vara viktig, särskilt i förhållande till information, men det är sällan som man är riktigt nöjd. Ironiskt nog är det just med mer information som man kan höja betyget för prisvärdheten. Att skapa en vi-känsla och en insikt om vad hyran används till ger trogna och nöjda hyresgäster.

Lågt betyg i kombination med hög vikt är frågor som man bör åtgärda. Motsvarande högt betyg och hög vikt är det man kommunicerar ut.

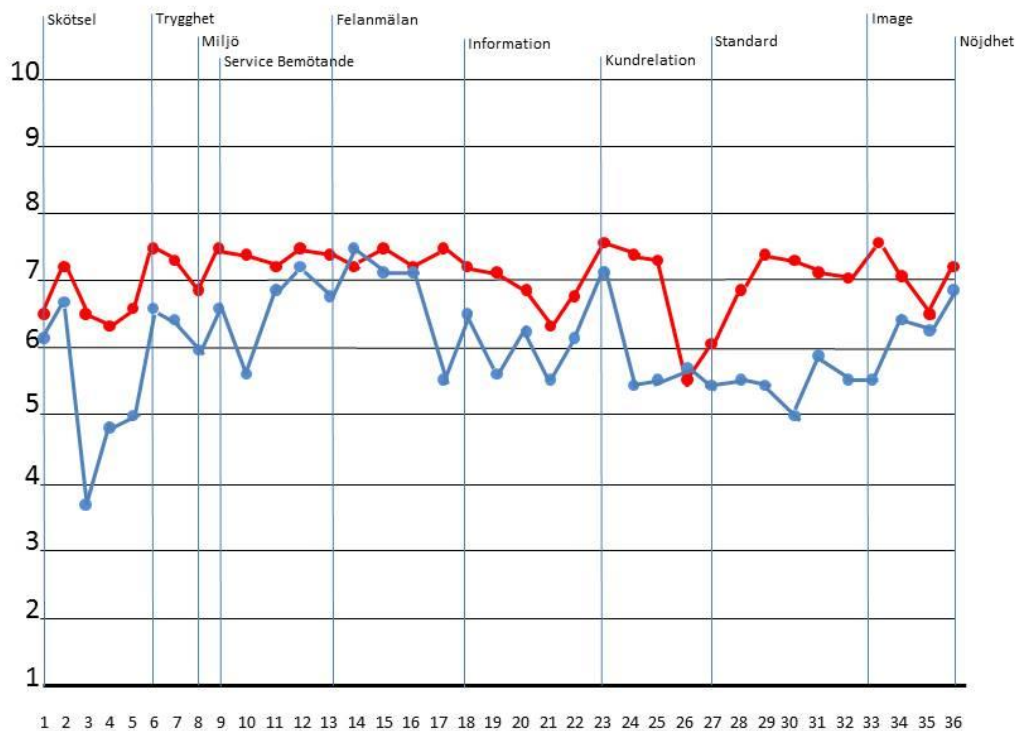
4. Nöjd-hyresgäst-profil



Numren längst ner i grafen representeras av motsvarande i enkäten. Här visar vi enbart den profil som baseras på svaren från kunderna. Den kommer att kompletteras med hur medarbetarna har uttryckt vad de tror att hyresgästerna har svarat på intervjuerna. Det vi kallar en GAP analys. Allmänt kan man säga att kurvan uppvisar relativt liten *Volatilitet*, rörelser mellan högsta och lägsta värden. Ska man dra en slutsats ur den här typen av grafer ska man sätta den i samband hur viktig en fråga är för kunden, se primatris.

Frågorna 41-45 är sådana som ingår i den Specifika frågeställningen i enkäten som rör internet.

5. GAP analys



Numren längst ner i grafen representeras av motsvarande i enkäten. Den blå grafen representerar där medarbetarna på Witalabostäder får uttrycka hur de tror att hyresgästerna har besvarat enkäten. Det vi kallar en GAP analys. Röda, följaktligen hur hyresgästerna besvarat enkäten. Vi kan konstatera att det är stor skillnad mellan det man levererar och det man tror sig leverera, image och profil. Slutsats är att hyresgästerna har en mer positiv attityd till företaget än vad medarbetarna tror sig veta.

Störst skillnad finner vi i frågor som rör skötsel och standard.

Skulle man bygga ett NKI värde på hur medarbetarna tror att hyresgästerna upplever så landar det på 56,1, knappast ett värde man kan vara stolt över. Det är också lång ifrån det verkliga omdömet som hyresgästerna har givit Witalabostäder som ligger på 66,2.

Här har vi tagit bort de specifika frågorna.

5. Slutsatser och förslag

Ordningsföljden på följande slutsatser och förslag är helt oprioriterad. De bygger på resultatet av undersökningen och den kunskap vi fått under arbetets gång. Alla förslag är kanske inte tillämpbara på er organisation, men möjligen kan de ge idéer som ni kan arbeta vidare med.

Vi ser gärna ett vidare samarbete med er där vi kan hjälpa till att omsätta resultatet i konkreta åtgärder.

Slutsats 1

50 % av Witalabostädernas hyresgäster är 60 år och äldre!

Förslag

Detta är ytterst en strategisk fråga inte bara för Witalabostäder utan också för ägarna. Välj väg!

Slutsats 2

Ensamhushållen dominerar, 60 %.

Förslag

Stämmer det med er bild. Den är intimt förknippad med föregående slutsats.

Slutsats 3

Vi har tillämpat ett slumpmässigt urval och för ovanlighetens skull så dominerar inte kvinnor i undersökningen!

Förslag

Noterat.

Slutsats 4

Witalabostäder landar på 66,3 avseende NKI värde/kundlojalitet.

Förslag

Det är tillräckligt bra för att man ska kunna kommunicera ut det till ägare, internt, media och inte minst hyresgäster.

Slutsats 5

Noterat när det gäller Skötsel. På frågor rörande trapphus och tvättstugor låg besvarandefrekvensen på omkring 50 %. Har man fått tvättstugor eller trapphus hos Witalabostäder?

Förslag

Kolla...

Slutsats 6

När det gäller trygghet så upplevdes den som mindre viktigt hos de boende i Witalabostäder än i motsvarande SABO-företag. Varför, är man grundmurat trygg i Vetlanda? På den direkta frågan rörande trygghet (6) gav respondenterna Witalabostäder ett betyg på 7,6.

Förslag

En fingervisning av vad man kan förbättra finns i de öppna svaren till fråga 6.

Slutsats 7

Service och bemötande fick relativt höga värden.

Förslag

Tala om det för medarbetarna.

Slutsats 8

Standard avseende kök belastar Witalabostäder.

Förslag

Stämmer det med er bild?

Slutsats 9

Intresset att besöka Witalabostädens hemsida är lågt.

Förslag

Här ryms möjligheter till imagehöjande möjligheter, se prisvärdhet etc.

Slutsats 10

Tillgängligheten rörande Internet var ovanligt lågt (Specifika frågor).

Förslag

Stämmer det med er bild? Utred, prioritera.

Slutsats 11

Enskilt största gruppen i de öppna svaren rör sig om underhåll och standard, vad man kan göra bättre.

Förslag

Studera svaren de tillsammans med de slutna svaren och prioritetsmatrisen så får ni en bra bild av vad som ur hyresgästens perspektiv kan prioriteras.

Nöjd-hyresgäst-mätning för Witalabostäder år 2012

Bakgrundsfrågor

Lägenhetsstorlek

A. 1:a 2:a 3:a 4:a 5:a

B. **Kön?** (noteras av intervjuaren)

Kvinna Man

C. **Hur länge har Malungshem varit din hyresvärd?**

< 1 år 1-5 år 6-10 år > 10 år

D. **Vilket år är du född?**

19__

E. **Hur stort är ditt hushåll?**

Ensamstående Två vuxna utan barn

En vuxen + barn Två vuxna + barn

F. **Vilka är de främsta skälen till att du valde att bo hos Witalabostäder?**

Hyresnivån Läget Kvaliteten på bostaden

Service Lediga lägenheter Ville ha hyresrätt

Slumpen Rekommendationer Närhet till släkt och vänner

Annat _____

Specifikafrågor

G. **Har ni bredband installerat via Witalabostäder?**

Vid "Ja" ställ följdfrågorna 41-45 i enkäten

Ja Nej

Undersökningsfrågor

Skötsel

Hur nöjd är du med fastighetsskötseln av...

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|-------------------------------|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------|--------------------------|
| 1. den yttre miljön vintertid | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 2. den yttre miljön sommartid | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 3. trapphusen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 4. tvättstugorna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 5. övriga gemensamma utrymmen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |

Trygghet

6. Hur trygg känner du dig i området där du bor (avseende lås, belysning, etc)?

| | Inte alls trygg | | | | | | | | | | Mycket trygg | Vet ej |
|--|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |

7. Hur nöjd är du med det stöd och den hjälp du får när du anmäler en störning?

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|--|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |

Vad är det du inte känner dig trygg med? (Om betyg 6-7 på fråga 7, Öppen fråga)

Svar: _____

Miljö

8. Hur nöjd är du med hur Witalabostäder har skapat förutsättningar för källsortering?

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|--|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |

Service och Bemötande

Hur nöjd är du med Witalabostäder när det gäller ...

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|-----------------------|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------|--------------------------|
| 9. att nå rätt person | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 10. öppettider | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 11. kontorspersonal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 12. fastighetsskötare | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |

Felanmälan

Hur nöjd är du med Witalabostäder när det gäller ...

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|---|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------|--------------------------|
| 13. tydlighet i svar och besked | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 14. förmågan att avhjälpa akuta fel | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 15. förmågan att hålla överenskomna tider | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 16. i vilket skick man lämnar utfört arbete | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |

Hur nöjd är du med Witalabostäders felanmälan...

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|----------------|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------|--------------------------|
| 17. via webben | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |

Information

Hur nöjd är du med Witalabostäder information ...

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|---|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------|--------------------------|
| 18. hur du kan nå den du söker | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 19. om hyresförändringar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 20. om vad som händer i fastigheten/området | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 21. på hemsidan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 22. i sin helhet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |

Kundrelation

I vilken utsträckning bedömer du ditt intresse av att ...

| | Ytterst liten | | | | | | | | | | Mycket stor | Vet ej |
|--|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------|--------------------------|
| 23. förbli hyresgäst hos Witalabostäder | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 24. rekommendera Witalabostäder till andra | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 25. läsa information från Witalabostäder | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 26. besöka hemsidan på Internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |

Standard

Hur nöjd är du med din bostad när det gäller ...

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|------------------------|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------|--------------------------|
| 27. kök | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 28. badrum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 29. planlösning | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 30. inomhusklimat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
| 31. förrådsmöjligheter | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |

Hur nöjd är du med underhållet av din lägenhet...

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--|--------------------------|
| 32. totalt sett | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--|--------------------------|

Vad är du inte nöjd med? (Om betyg 1-4 på frågorna 27-32)

Svar: _____

Image

33. Hur attraktivt anser du att ditt bostadsområde är att bo i?

| | Inte alls attraktivt | | | | | | | | | | Mycket attraktivt | Vet ej |
|--|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |

34. Hur uppfattar du Witalabostäder i jämförelse med andra hyresvärdar?

| | Mycket dåligt | | | | | | | | | | Mycket bra | Vet ej |
|--|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | <input type="checkbox"/> |

Prisvärdhet

35. Hur prisvärda anser du att Witalabostäder är avseende hyresnivån?

Inte alls prisvärda 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Mycket prisvärda Vet ej

Nöjdhet

36. Hur nöjd är du med Witalabostäder totalt sett?

Inte alls nöjd 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Mycket nöjd Vet ej

Viktning

37. Vad är viktigast för dig som hyresgäst i Witalabostäder? (sätt en 1:a för det viktigaste, 2:a för näst viktigaste, och så vidare, till och med 5:a.)

- Prisvärdhet Service/Bemötande
 Standard Information Trygghet

Specifika frågor

Hur nöjd är du med ditt internet avseende...

38. Tillgänglighet/driftsäkerhet?

Inte alls nöjd 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Mycket nöjd Vet ej

39. Kapacitet?

Inte alls nöjd 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Mycket nöjd Vet ej

40. Att kunna använda alla funktioner?

Inte alls nöjd 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Mycket nöjd Vet ej

41. Utbud?

Inte alls nöjd 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Mycket nöjd Vet ej

42. Att få hjälp och support?

Inte alls nöjd 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Mycket nöjd Vet ej

43. Utveckla vad du inte är nöjd? (I de fall man besvarat enkäten med 5 och under)

Inte alls nöjd 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Mycket nöjd Vet ej

Avslut

44. Är det något du vill framföra till Witalabostäder eller något du tycker att de ska bli bättre på?

Svar: _____

47. Är det något du vill framföra till Witalabostäder eller något du tycker att de kan bli bättre på?

Standard

Fönstren i lägenheten läcker om vintern, 3-glasfönster kanske skulle vara ett bra alternativ?
Nya lekplatser eller i allafall renovera dem
More games for the kids, and more trees and modifications on the outside
Området har gamla lekplatser och är väldigt slitet, försöka jobba på det
De har även lovat att renovera badrummen väldigt länge och inget har hänt. Man kan ringa dem flera gånger och ibland får man hjälp
Förnya hela området
När de säger att de ska komma och renovera kan de ta och dyka upp. Det tog två år för att de skulle komma och fixa element, och då stängde de bara av det. En ny rörmokare kanske? Källsorteringen är huller om buller, finns inget soprum längre
Kolla igenom att det inte drar kallt. För varm på sommaren
Fler cykelställ
Gör om golvet
Renovering behövs
Förbättra standarden på lägenheterna, lämna bättre respons till hyresgästerna, ge bättre information, utbilda fastighetsskötarna
Vill ha snyggare golv i lägenheten, vaktmästaren har varit slarvig i år, dålig service
Vill ha möjlighet att kunna sänka temperaturen på elementen
Större tvättstuga och bättre bostningsmöjligheter, väldigt ofta upptaget
Skulle vara bättre med en tvättmaskin i varje lägenhet istället för gemensamma (alternativt fler tvättmaskiner i den gemensamma tvättstugan), familjen vill gärna ha studsmatta på tomten och tycker det är konstigt att detta inte är tillåtet

Hyra

Om de kunde hålla hyran nere.
Hyran kunde vara lägre. Lite mer garage plats. Få garage snabbare
För hög hyra
Borde finnas en container för trädgårdsavfall, dålig med hyreshöjning utan information, för hög hyra
Dyra elkostnader, för dyr hyra, se till att lägenheterna är fräscha både utvändigt och invändigt, om hyrorna ska höjas borde även standarden på bostaden bli bättre (ge mer tillbaka till kunderna)
Bra med luftvärmepump, för hög hyra

Ordning

Mer ordning!
Kösystemet är oorganiserat. Har stått i kö i över ett år för en lägenhet och någon annan fick den före mig även fast jag stått längre
Lite färg på taken och på området utanför
Parkeringsplatser behöver röjas upp

Information

Informera nyinflyttade att om lite ordningsregler, att vara respektfulla mot andra i området med musik om kvällarna och så.

Man behöver ta och åtgärda det som behöver fixas. Han vill ha information angående förutsättningar om inköp av diskmaskin. Informera mer om kostnader av installering av diskmaskin.

För det första kan de bli bättre med att informera om saker och ting och helst genom olika medier. Jag har i flera år bett om information via e-postmeddelande, men har än inte fått det. Och på grund av min synskada kan jag inte läsa pappersinformationen. Sedan skulle jag vilja att man följer upp på klagomål. Jag har skickat in flertal klagomål angående cyklar som står på fel plats, men har varken fått svar eller besked. Det kan inte vara så svårt. Det har gått flera år.

Vi saknar fortlöpande information om hur det går med fortgående renoveringen som pågår. Osammanhängande information. Samt att vi skulle ha medbestämmande grupper som skulle se på planlösningar, men det har inte hänt. Mer tydlighet och kommunikation med renoveringen och hur man kan få inflytande.

Bli bättre på att ta kontakt med hyresgäster när förändringar sker

Allmänt bättre information

Bättre information om vad som händer i fastigheten

Att följa upp saker och ge tydligare besked

Lyssna på hyresgästerna och fixa när de klagar på något

Positiv återkoppling

Det är idealiskt för äldre människor att bo här. Allt är perfekt!

Allt är bra!

Nej

Nej. Ingenting nu.

Bra jobbat!

Kanske renovera mer?

Nej det mesta är bra

Ni gör så gott ni kan

Det är bra

Tacksam och vill inte klaga på någonting alls

Det är bra

Underhåll

För långt till soporna. Renovera mera.

Finns inte plats för barnvagnar, de slänger ut dem ur trapphuset och det bor många barnfamiljer här, vad ska vi göra?

Rensa bättre utanför lägenheten, det växer mellan plattorna osv

Städa upp gatorna ordentligare under vintern. Det är farligt där ute.

En besiktning har begärts men det har inte genomförts

Mycket är slitet i bostaden

Kolla upp lägenheternas skick oftare och åtgärda om de är gamla

Arbeten i lägenheten utförs inte ordentligt av t.ex. snickare, målare etc.

Sköta om fasader och yttre miljöer bättre

Vill ha en större tvättmaskin i tvättstugan och större skafferi i köket

Byta alla avloppsrör om en renovering genomförs eftersom de är väldigt små och det lätt blir stopp

Kolla upp lägenheternas skick oftare och åtgärda om de är gamla

Rusta upp lägenheterna. Renovera. För få garage, har ringt och klagat inget händer. Felanvändning av garage

Dåliga plattor på uteplatsen, rabatterna i området behöver bättre jord

Tröga lådor i köket och gammal toalettstol

Övrigt

Tagit hit väldigt mycket invandrare och det har blivit skräpigt då. Kanske ha informationsblad om skräp och sådant. Kanske ha vaktmästare på helger.

Det var synd att ni tog bort sopsorteringsstationerna i området. Lite dålig ljud isolering.

Information till nya hyresgäster på fler språk. Information och introduktion om hyr man betar sig.

Lägenheten kan vara lite kall, klagat på men inget händer. Annars är det jättebra!

Många som lever där och har ett bostadstillägg och hyrorna blir bara högre, det blir svårt att klara sig ekonomiskt. Ta ett mer socialt ansvar borde Witalabostäder göra.

De började med sommaröppettider en månad sedan, orimligt

Balkonger och cykelparkering ska bli bättre. Om ni lovar att fixa något ska man inte behöva ringa hela tiden och vänta.

Bättre respons på klagomål.

Få ordning på vaktmästare

I samband med inflyttningen blev hyresgästen sjuk och låg inlagd på sjukhus i några månader och då ansåg hon att det var fel att behöva betala hyra för lägenheten under den perioden

Bra med luftvärmepump, för hög hyra

Dom ska se till att det blir en rökfri miljö. Man ska ej få röka i lägenheter/balkonger. Bredare rutor för parkering. Handikapp parkering. Mörka fläckar på väggar i hallen

Felanmälan gjordes för flera veckor sedan men än har det inte hänt något

Vill ha snyggare golv i lägenheten, vaktmästaren har varit slarvig i år, dålig service

Mörkt i området

Bilaga 3

Standard avser frågorna 29-34. Vad är det du inte är nöjd med? (Om betyg 1-4 på frågorna 29-34)

Ville inte svara

Förnya

fick inte tapetserat

För små förråd

För varmt i lägenheten

Slitet kök, gammal spis och frys

För varmt inomhus på vintern

Gammal spis och omodernt kök

Större kyl och frys, gammalt kök och badrum

Omålat och gammalt kök, vill ha dusch istället för badkar

Väldigt litet badrum

Hade velat haft lite större förråd

Hade inget att tillägga

Väldigt kallt i lägenheten, gammalt badrum som behöver renoveras, gammal lägenhet

Slitet kök, badrummet behöver ny matta, kallt i lägenheten och det blåser från

Dålig ventilation

Dålig luft (dock bra med fjärrvärme), ventilationsproblem, dammar

Gammalt kök och badrum

Sedan den nya ventilationen installerades har det varit kallt, det drar mycket

Kallt i bostaden

Kalla golv

Mögel i köket, kakelplattor trillar av, trasiga knoppar, trasigt kylskåp och frys, behöver tapetseras om, kallt och elementen fungerar inte

Ofräscht badrum, dålig luft

För litet förråd