



Handläggare
Erica Lawesson

Tel 08-737 20 19

Styrelseärende
2012-12-06
Ärende nr 11
Dnr 2012/2181-5

Resultat Costumer Score Card 2012

Förslag till beslut

A tt godkänna rapporten samt lägga ärendet till handlingarna

Magdalena Bosson
VD

Erica Lawesson
Kommunikationsdirektör

Sammanfattning

Resultatet i de årliga Costumer Score Card-mätningarna utgör grund för bolagets prioriteringar och bidrar till ett kontinuerligt kvalitetsutvecklingsarbete. Utvecklingen sett över år är positiv för såväl service- som produktindex. Resultat för serviceindex 2012 var 81,3 procent att jämföra med 79,3¹ procent 2010. Resultat för produktindex 2012 var 78,7 procent att jämföra med 76,4 procent 2010.

Frågor om trygghet tar ett stort kliv framåt i årets mätning och beror bland annat på bolagets satsningar på Trygghetspaket, säkerhetsskåp och säkerhetsdörrar. På minussidan noteras att resultatet för frågor om våra hyresgäster får hjälp när det behövs och särskilt om man får felet reparerade inom rimlig tid har minskat något. Frågan om att förtydliga interna arbetsrutiner och förväntansnivåer kommer därför att prioriteras av bolaget under 2013.

Utvecklingen av Produktindex är positiv och med största sannolikhet beroende av att stimulanspengarna gjort avtryck på enkätens resultat de senaste åren. Här behöver bolaget ta ställning till vilka insatser som ska prioriteras för att inte tappa i produktindex när dessa medel fasas ut.

Vidare under Produktindex noteras en negativ utveckling för svar på frågor hur man upplever inomhustemperaturen vintertid. Den negativa trenden kan troligtvis vända om bolaget arbetar med hyresgästernas förväntningar och skapar acceptans för hur bolaget arbetar för att nå energi- och klimatmål.

Resultatet visar också att 94,7 procent kan tänka sig att rekommendera Familjebostäder som hyresvärd. Även trivseln med kvarteret och bostadsområdet ligger kvar på en hög nivå om cirka 90ⁱⁱ procent. Värdet för valuta för hyrespengarna uppgår i årets resultat till 80,4 procent att jämföra med fjolårets 78,8procent.

Bakgrund

Bolaget mäter årligen sedan 2003 i så kallat Costumer Score Card-format hur hyresgästerna upplever vår service och vår produkt (egenskaper hos lägenheterna samt i och omkring fastigheten).

Enkäter distribueras till cirka hälften av hyresgästernaⁱⁱⁱ och svar kan lämnas postalt eller via webbsida. Resultatet genereras i en webbapplikation där olika utdrag kan göras, t ex på bolags- och distriktsnivå men resultatet är möjligt att studera ända ned på fastighetsnivå.

I år erhöll cirka 9300 hyresgäster enkäten och bolaget uppnådde en svarsfrekvens om 58,8 procent att jämföra med förra årets 54,7 procent. Det är positivt att bolaget ökar svarsfrekvensen då det generellt sett idag finns en vikande trend för svarsnivåer i olika typer av mätningar. Ett möjligt skäl till att vi håller en god svarstrend kan delvis kopplas till att enkäten detta år kommunicerades på ett nytt sätt och att det därutöver även fanns en möjlighet försvarande att vinna en månadshyra.

Serviceindex

Under flera år har trenden varit tydlig att hyresgästerna upplever att kvaliteten på servicen ökar. Serviceindex ökar med 1,3 procent från förra året och når därmed 81,3 procent. Det är ett gott betyg och visar att bolagets arbete med att ta kunden på allvar, ge hjälp när det behövs och se till att boendet är rent, snyggt och tryggt uppskattas av hyresgästerna.

Det är mycket glädjande att samtliga distrikt gör ett bättre resultat 2012 än föregående år. Nordväst 79,3 procent (2011: 78,4 procent utan det i mars försålda beståndet i Blackeberg och Hässelby), Sydost 82 procent (2011: 79,4 procent) och Sydväst 81,7 procent (2011: 81,2 procent).

Trygghetsfrågor

Under Serviceindex är det främst Trygghet som i år uppvisar störst utveckling följt av frågor på temat Rent & Snyggt. 78 procent av de tillfrågade 2012 anger att tryggheten är ganska eller mycket bra. Vilket innebär en ökning med 2,4 procentenheter från 2011 då resultatet låg på 75,6 procent för hela bolaget.

I undersökningen ser vi att upprustningen av förråd och källarutrymmen höjer värdet för tryggheten i de områden som rustats med Trygghetspaketet. Målet är att till 2019 ska alla hus vara upprustade med Trygghetspaketet. Bolaget kan därmed förväntas höja resultatet för tryggheten ytterligare kommande år.

Rent och snyggt

Under Rent och snyggt finns frågor som rör städning av allmänna utrymmen, sophantering och skötseln av gröna ytor och planteringar. Familjebostäder lägger mycket kraft på att hålla fastigheternas allmänna utrymmen som tvättstugor och miljöstugor rena, trygga och snygga. Det handlar om daglig rondering och tillsyn och att följa upp entreprenörernas insatser. Bolaget höjer värdet för Rent och Snyggt till 73,2 procent (2011: 71,3 procent).

Ta kunden på allvar

Hyresgästerna tycker att de blir tagna på allvar och är överlag mycket nöjda med på det sätt de kan få kontakt med Familjebostäders personal och hur de då blir bemötta (Telefontider: 91,4 procent, Besökstider: 90 procent, bemötande vid senaste kontakten 90,4 procent, bemötande av husvärd 92,3 procent, och Information på FBs hemsida 92,8 procent.) Sammantaget landar värdet för Ta kunden på allvar i år på 89,5 procent jämför med förra årets 88,9.

Hjälp när det behövs

När det handlar huruvida hyresgästerna upplever att de får hjälp när det behövs har kurvan dalat något. Årets resultat landar på 85,7 procent jämfört med 85,8 procent 2011.

Hyresgästerna är fortsatt mycket nöjda med möjligheten att anmäla felet (92,3 procent) trots en liten tillbakagång från 2011 (93,1 procent). Det finns ett glapp på drygt 10 procentenheter mellan nöjdheten att anmäla och att sedan få felet reparerat inom rimlig tid. Frågan om att förtydliga rutiner och förväntansnivåer kommer därför att prioriteras av bolaget under 2013.

Produktindex

Produktindex, som avser egenskaper hos lägenheterna samt i och omkring fastigheten, höjs med 1,1 procentenheter till 78,7 procent. Det stora klivet fram görs för frågor som rör lägenheten (+1,4, till 79,1 procent) och allmänna utrymmen (+1,2 till 82,3 procent) medan utemiljö backar något (-0,3 till 74,6 procent).

Delar av lyftet för lägenheten och allmänna utrymmen kan hänföras till att många omfattande ombyggnations- och renoveringsprojekt är genomförda i beståndet. Med största sannolikhet har stimulanspengarna gjort avtryck på enkätens resultat de senaste åren. Här behöver bolaget ta ställning till vilka insatser som ska prioriteras för att inte tappa i produktindex när dessa medel fasas ut.

En negativ utveckling finns för svar på frågor hur man upplever inomhustemperaturen vintertid. Den negativa trenden kan troligtvis vända om bolaget arbetar med hyresgästernas förväntningar och skapar acceptans för hur bolaget arbetar för att nå energi- och klimatmål.

ⁱ Felmarginalen i mätmetodiken ligger på +/-0,2procent.

ⁱⁱ Värdena som redovisas är en sammanvägning svarsalternativen mycket bra och ganska bra.

ⁱⁱⁱ Fastigheter under ombyggnation eller med närliggande inflytt vid nyproduktion undantas.