



Handläggare  
Marianne Badman

Tel 08-737 20 79

Styrelseärende  
2013-10-01  
Ärende nr 9  
Dnr 2013/1766-2.7.1

## Resultat Costumer Score Card – rapport

### Förslag till beslut

Styrelsen för AB Familjebostäder beslutar följande

Rapport resultat Costumer Score Card godkänns

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.

För 2013 viker något den positiva trend i resultatet som bolaget följt över ett par år. Resultat för serviceindex i år var 80,1 procent att jämföra med 81,3 procent förra året. Resultat för produktindex var 77,3 procent att jämföra med förra årets 78,7 procent 2012.

Tack vare trygghetspaketet har bolaget under senare år haft en positiv kurva för trygghets- och säkerhetsfrågor. Det är särskilt siffrorna för trygghet i källare och för förrådens säkerhet mot inbrott som ökar.

Familjebostädernas hyresgäster är fortsatt mycket nöjda med på det sätt de kan få kontakt med bolagets personal och hur de då blir bemötta. Över 91 procent av de som besvarat årets hyresgästenkät anger att de trivs ganska eller mycket bra med Familjebostäder som hyresvärd och nära 93 procent att de kan tänka sig att rekommendera Familjebostäder som hyresvärd.

Det vikande resultatet understryker vikten av att med bolagets nya samlade förvaltningsorganisation förstärka och utveckla avtalsuppföljning, enhetligt kvalitetsutvecklingsarbete samt enhetlig rondering över beståndet.

## **Bakgrund**

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

Enkäter distribueras till cirka hälften av hyresgästerna och svar kan lämnas postalt eller via webbsida. Resultatet genereras i en webbapplikation där olika utdrag kan göras, t ex på bolags- och fastighetsnivå.

I år erhöll cirka 8000 lägenheter enkäten och bolaget uppnådde en svarsfrekvens om 56,6 procent att jämföra med förra årets 58,8 procent. Det är att betrakta som en godkänd svarsfrekvens sett till att det generellt finns en vikande trend för svarsnivåer i olika typer av mätningar.

## **Ärendet**

Nedan redogörs för resultat från årets mätning.

### **Serviceindex**

Bolaget vill att hyresgäster som vänder sig till oss ska få en snabb, enhetlig service och ett gott bemötande. Under flera år har bolaget haft en positiv utveckling för hur hyresgästerna upplever bolagets service. I årets undersökning backar resultatet något jämfört med förra årets toppresultat. Det är främst frågor om rent och snyggt som drar ner resultatet för service.

### **Rent och Snyggt**

Frågor som rör städning av allmänna utrymmen, sophantering och skötseln av gröna ytor och planteringar får i år ett sämre betyg av hyresgästerna. Det sammantagna värdet för de tio frågorna om rent och snyggt har getts 3,6 procentenheter lägre betyg än förra året.

I förvaltningsområdena har bolaget lagt mycket energi på avtalsuppföljning men hyresgästerna tycker inte att bolaget gjort tillräckligt. Det visar sig i vikande siffror för nöjdhet med städning av gård och närmiljö (2013:73,1%, 2012:79,7%) och städning av grovsoprum/miljöstugor (2013:59,1%, 2012: 62,1%). Vinterns problem med stora snömängder har gett ett mycket lågt värde för snöröjning och sandning vintertid (2013:56,7%, 2012:72,9%). Däremot upplevs möjligheten till källsortering av hyresgästerna som bättre än tidigare (2013:78,8%, 2012:76,7%).

Det vikande resultatet understryker vikten av att med bolagets nya samlade förvaltningsorganisation förstärka och utveckla avtalsuppföljning och enhetlig rondering över beståndet.

### **Trygghetsfrågor**

Tack vare trygghetspaketet fortsätter siffrorna för trygghet i källare och förrådens säkerhet mot inbrott att stiga. Övriga trygghetsfrågor går tillbaka något. Upplevelsen av tryggheten i trapphus kan möjligen ha ett samband med städningen av allmänna utrymmen. Det sammantagna värdet för trygghet landar i år på 77,7 (78).

### **Ta kunden på allvar**

Familjebostäders hyresgäster är mycket nöjda med på det sätt de kan få kontakt med Familjebostäders personal och hur de då blir bemötta. 91,4 procent av hyresgästerna anger att bemötandet vid senaste kontakten var ganska eller mycket bra, vilket är en ökning med 1 procentenhet jämfört med förra året.

(Bemötande av husvärd 92,3 (92,3), Bemötande vid felanmälan 92,3 (92), Kontakten med FB: 90,1 (90).)

### **Hjälp när det behövs**

I år anser 85,5 procent av hyresgästerna att hjälpen varit ganska eller mycket bra i samband med att de anmält fel i fastigheten eller i den egna lägenheten (2012: 85,7%). Familjebostäders hyresgäster är nöjda med möjligheten att anmäla fel (2013:92,7%, 2012: 92,3%) men det finns liksom tidigare år ett glapp på drygt 10 procentenheter mellan nöjdheten att anmäla och att sedan få felet reparerat inom

### **Produktindex**

Produktindex, som avser egenskaper hos lägenheterna samt i och omkring fastigheten, sänks med 1,1 procentenheter till 78,7 procent. Sänkningen beror i stort av att utemiljön i år får ett betyg som är 3 procentenheter lägre än förra året (2013:71,6%, 2012:74,6%).

Det är glädjande att hyresgästerna fortsätter att trivas i sina lägenheter. 94,6 procent anger att de trivs ganska eller mycket bra i sin lägenhet. Tillgången på dagsljus får ett mycket gott betyg 92,6 (92,7). Däremot finns det ett missnöje med ljudmiljö 57,3 (58,4) och lägenhetens temperatur under vinterhalvåret 59,2 (59,5). Totalt landar det samlade värdet för lägenheten på 78,1% (2012: 79,1%).

### **Ärendets beredning**

Sammanställning och analys av årets resultat är utfört i ett samarbete mellan Kommunikationsavdelningen och Fastighetsavdelningen.

### **Bolagets analys och bedömning**

Resultatet i mätningen utgör grund för bolagets prioriteringar och bidrar till ett kontinuerligt kvalitetsutvecklingsarbete. Det viktiga resultatet för 2013 understryker vikten av att med bolagets nya samlade förvaltningsorganisation förstärka och utveckla avtalsuppföljning, enhetligt kvalitetsutvecklingsarbete samt enhetlig rondering över beståndet.