



ÄRENDE NR 8
DATUM FÖR STYRELSEMÖTET 2014-09-30
DNR 2014/1853-2.7.1

HANDLÄGGARE

Marianne Badman
08-737 20 79
marianne.badman@familjebostader.com

Customer Score Card 2014 – rapport

Förslag till beslut

Styrelsen för AB Familjebostäder beslutar följande.

Rapporten godkännes.

Hans Pettersson
Tf VD

Erica Lawesson
Kommunikationschef

Sammanfattning

Familjebostäder erbjuder över 40 000 stockholmare hem i attraktiva och trygga områden. Bolaget utvecklar och förvaltar husen hyresgästerna bor i och bygger bostäder till nya stockholmare i en stad som växer.

I årets enkät ger hyresgästerna bolaget ett mycket gott betyg när det gäller både hur de upplever sitt boende och mötet med bolaget som hyresvärd. Hyresgästerna tycker överlag att bolaget i år har levererat en bättre service och en bättre produkt än något år tidigare. Familjebostäders hyresgäster är i år även mer nöjda med på det sätt de kan få kontakt med bolagets personal och hur de då blir bemötta.

Frågor om rent och snyggt drog ner resultatet för service i fjol precis som frågor om utemiljö sänkte värdet för produkt. Dessa värden har inte bara ökat i år, de har ökat till nya rekordnivåer.

Tack vare trygghetspaketet har bolaget under senare år haft en positiv kurva för trygghets- och säkerhetsfrågor.

En stor majoritet av dem som besvarat årets hyresgästenkät anger att de trivs ganska eller mycket bra med Familjebostäder som hyresvärd och att de kan tänka sig att rekommendera Familjebostäder som hyresvärd.

Årets resultat visar att bolagets satsningar för att med den nya samlade förvaltningsorganisationen förstärka och utveckla avtalsuppföljning, rondering och kundservice har givit ett gott resultat. De resultat som 2013 var vikande hämtar bolaget upp och hyresgästerna ger för flera av mätfrågorna ett bättre resultat inte bara jämfört med 2013 utan även jämfört med tidigare år.

Bland de förbättringsområden som bolaget identifierar finns synpunkts- och klagomålshantering, städning av allmänna utrymmen samt servicetider. Dessa områden prioriteras därför i avdelningars- och enheters verksamhetsplanering för 2015.

Bakgrund

Hyresgästenkäten delades ut till nästan hälften av bolagets lägenheter i april 2014. Svardsdeltagandet var i år något lägre än föregående år, 54 % (jmf 2013: 56,6). Enligt leverantören följer svardsdeltagandet en negativ trend som återfinns i branschen.

Enkäten innehåller frågor om huruvida hyresgästerna upplever att de blir tagna på allvar, att boendet är tryggt och säkert, rent och snyggt och att de får hjälp när det behövs. Svaren på dessa frågor mäts i ett serviceindex. På samma sätt visar ett produktindex hur hyresgästerna upplever lägenheten, allmänna utrymmen och utemiljön.

Enkätresultatet genereras i en webbapplikation där olika utdrag kan göras, t ex på bolags- och fastighetsnivå.

Ärendet

SERVICEINDEX

Med undantag för 2013 har Familjebostäder under många år haft en positiv utveckling för hur hyresgästerna upplever bolagets service. Årets resultat visar att hyresgästerna upplever att bolaget höjt servicenivån ytterligare.

I år når serviceindex 82 (jmf 2013: 80,1) och slår därmed toppnoteringen 2012 (81,3). Familjebostäder tillhör toppkvartilen vid en jämförelse med branschen.¹

Rent och Snyggt

I våra förvaltningsområden har bolaget under året lagt stort fokus på rondering och avtalsuppföljning. Årets enkät visar att arbetet gett resultat.

Det sammantagna värdet för de tio frågorna om ”rent och snyggt” har ökat med 4,5 procentenheter, jämfört med förra året, och hamnar i år på 74,1 %. Vilket betyder att bolaget når målsättningen om minst 73,5 %.

¹ Benchmarken avser 2013 års omdöme angående bostadsbolag med över 9 000 bostäder.

En av tre hyresgäster är dock fortfarande missnöjda med städning av grovsoprum, städutrustning i tvättstuga, städning av tvättstuga och tillsyn/städning av källare.

Trygghet

Tack vare trygghetspaketet² fortsätter siffrorna, för trygghet i källare och förrådens säkerhet mot inbrott, att stiga. Det sammantagna värdet för trygghet landar i år på 79,4 % (jmf 2013: 77,7) vilket betyder att bolaget når målet och placerar sig i toppkvartilen vid benchmark mot branschen.

Ta kunden på allvar

De stockholmare som har sina hem hos Familjebostäder upplever att bolaget tar dem och deras boende på allvar. Det sammantagna värdet för ”Ta kunden på allvar” har i år ökat från 88,7 % till 89,5 %.

Kunden upplever att det med en samlad kundservice har blivit lättare att få tag i sin hyresvärd. Telefontider 93,4% (jmf 2013: 90,6), besökskontorens öppettider 91,6% (jmf 2013: 89,0), komma fram på telefon 92,8% (jmf 2013: 90,8). Men man upplever samtidigt att det blivit svårare att få tag i rätt person 84,5% (jmf 2013: 88,6).

Omdömena knutna till bemötande är väldigt höga (ca 90 %). Mer än 60 % av hyresgästerna är till och med mycket nöjda med det sätt de blir bemötta av bolaget. Hyresgäster som svarat att de fått ett mycket bra bemötande ger i regel ett högre omdöme i samtliga kategorier.

Upplevelsen av att åtgärder vidtas på grund av synpunkter får i år ett sämre betyg jämfört med förra året 77,8 % (jmf 2013: 79 %).

Både nöjdheten med tjänsten Mina sidor och med informationen på webben har ökat. En ny webbplats med förbättrad service på Mina sidor lanserades i början av april, strax före att enkäten delades ut. Hyresgästerna tycker också att informationen om vad som händer i fastigheten har blivit bättre jämfört med förra året 85,2% (jmf 2013: 83,7%).

Hjälp när det behövs

I år tyckte 86,6 procent (jmf 2013: 85,5 %) av hyresgästerna att hjälpen varit ganska eller mycket bra i samband med att de anmält fel i fastigheten eller i den egna lägenheten. Alla fyra frågorna inom kategorin har ökat jämfört med i fjol.

Hela 93 procent av hyresgästerna är nöjda med hur enkelt det är att anmäla felet och 81,6 % tycker att de får felet reparerat inom rimlig tid. Det innebär att det fortfarande finns ett glapp mellan dessa frågor och att 18,4 % av de tillfrågade hyresgästerna inte tycker att de får felet reparerat inom rimlig tid.

² Trygghetspaketet innebär en upprustning av säkerheten i husets källare och förråd och omfattar bland annat nya förrådsburar med säkerhetsklassade lås, automatisk belysning samt förstärkta ståldörrar och elektroniskt lås till husets allmänna utrymmen.

PRODUKTINDEX

Produktindex avser egenskaper hos lägenheterna samt i och omkring fastigheten och kräver omfattande investeringar att förändra och effekten är ofta fördröjd.

Produktindex ökar i år med 1 procentenhet till 78,2 %. Bolaget ligger i toppkvartilen vid benchmark mot branschen och trenden är svagt positiv.

Utemiljö

Ökningen beror framförallt av att utemiljön i år får ett betyg som är 4 procentenheter högre än förra året (75,7%). För över ett år sedan byttes flera markentreprenörer samtidigt som bolaget förbättrade uppföljningen av att arbetena utförs på ett korrekt sätt.

Utfallet av frågorna: utformningen av gården och närmiljön; tillgången på bänkar och bord; val av blommor, buskar och träd liksom trafikmiljön i närområdet, har alla blivit flera procentenheter högre.

Lägenheten och allmänna utrymmen

Allmänna utrymmen såsom tvättstuga, entréer och trapphus ökar till 81,6% (jmf 2013: 80,9 %) medan lägenhetens utrustning, trivsel och underhåll är oförändrad 78,1 %.

ATTRAKTIVITET

90,7% trivs i sitt bostadsområde och 91,2% kan tänka sig att rekommendera någon att flytta till området. Hyresgäster tycker också att de får valuta för sina hyrespengar. 29,1 % anser att boendet är mycket prisvärt och 51,1% att det är ganska prisvärt.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats av Kommunikationsavdelningen i samarbete med Fastighetsavdelningen.

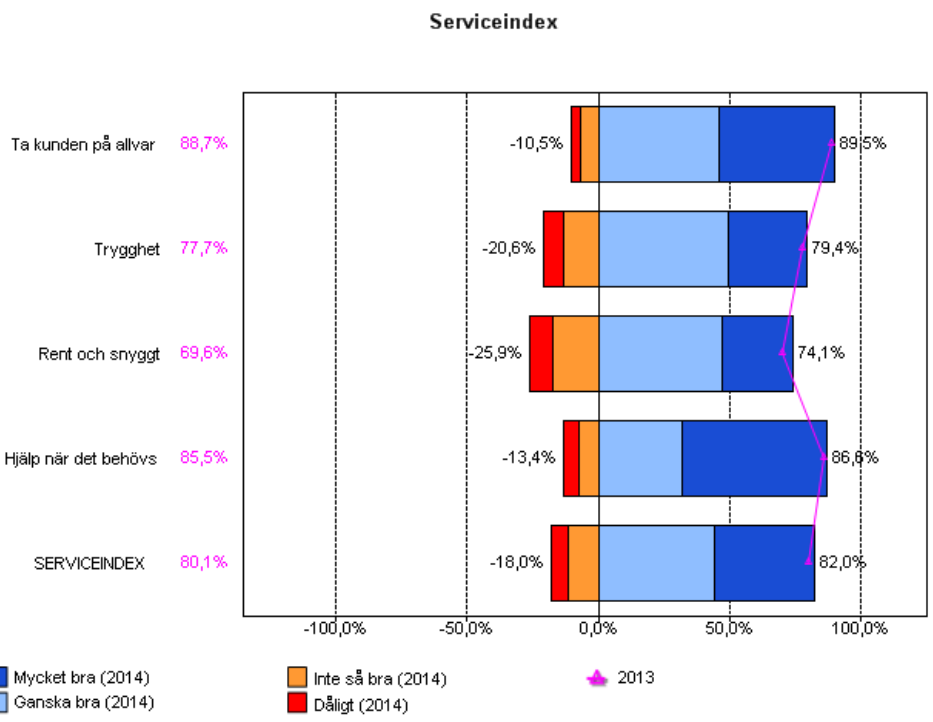
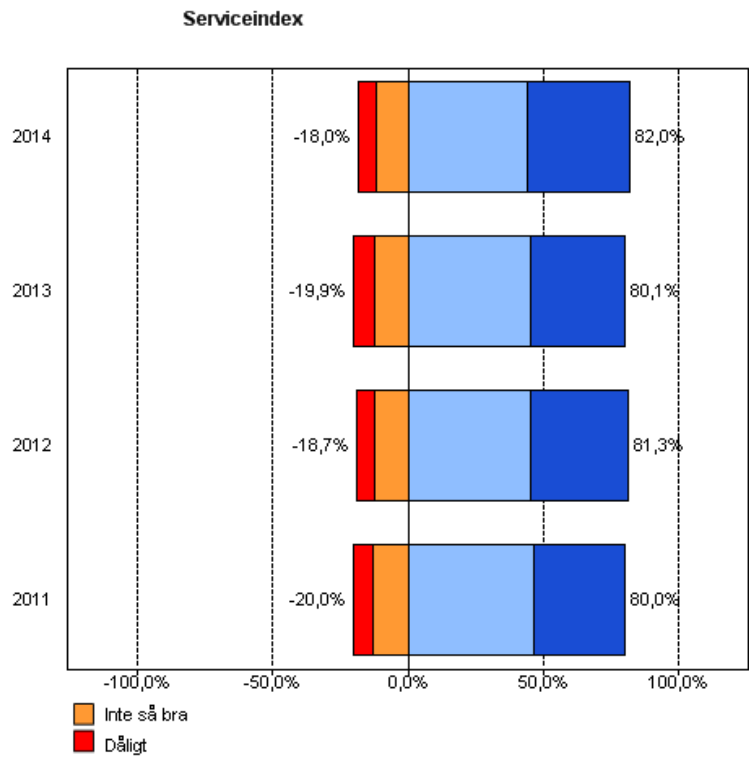
Bolagets analys och bedömning

Årets resultat visar att bolagets satsningar för att med den nya samlade förvaltningsorganisationen förstärka och utveckla avtalsuppföljning, rondering och kundservice har givit ett gott resultat. De resultat som 2013 var vikande hämtar bolaget upp och hyresgästerna ger i flera av frågorna bolaget ett bättre betyg inte bara jämfört 2013 utan även jämfört tidigare år.

Bland de förbättringsområden som bolaget identifierar finns synpunkts- och klagomålshantering, städning av allmänna utrymmen samt servicetider. Dessa områden prioriteras därför i avdelningars- och enheters verksamhetsplanering för 2015.

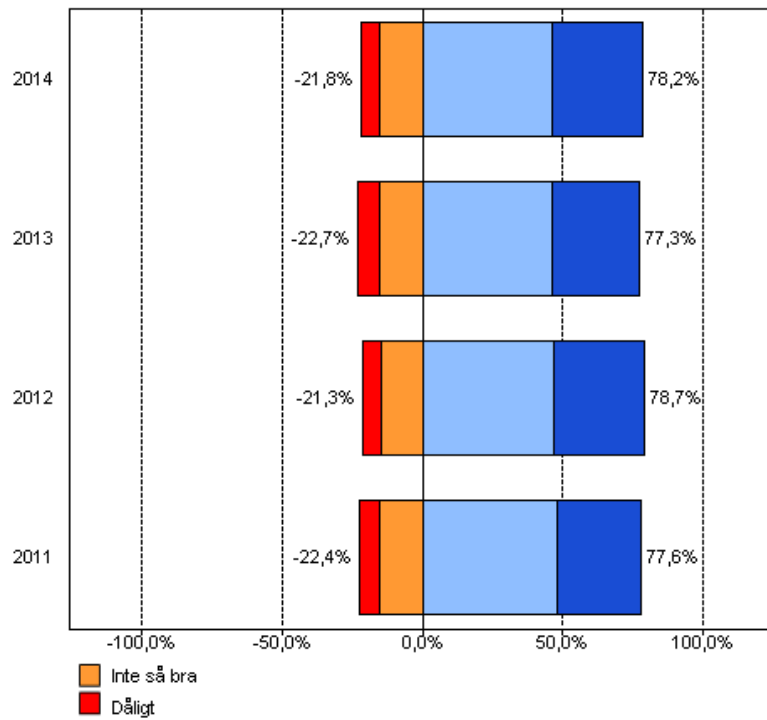
Bildmaterial

År





Produktindex



Produktindex

