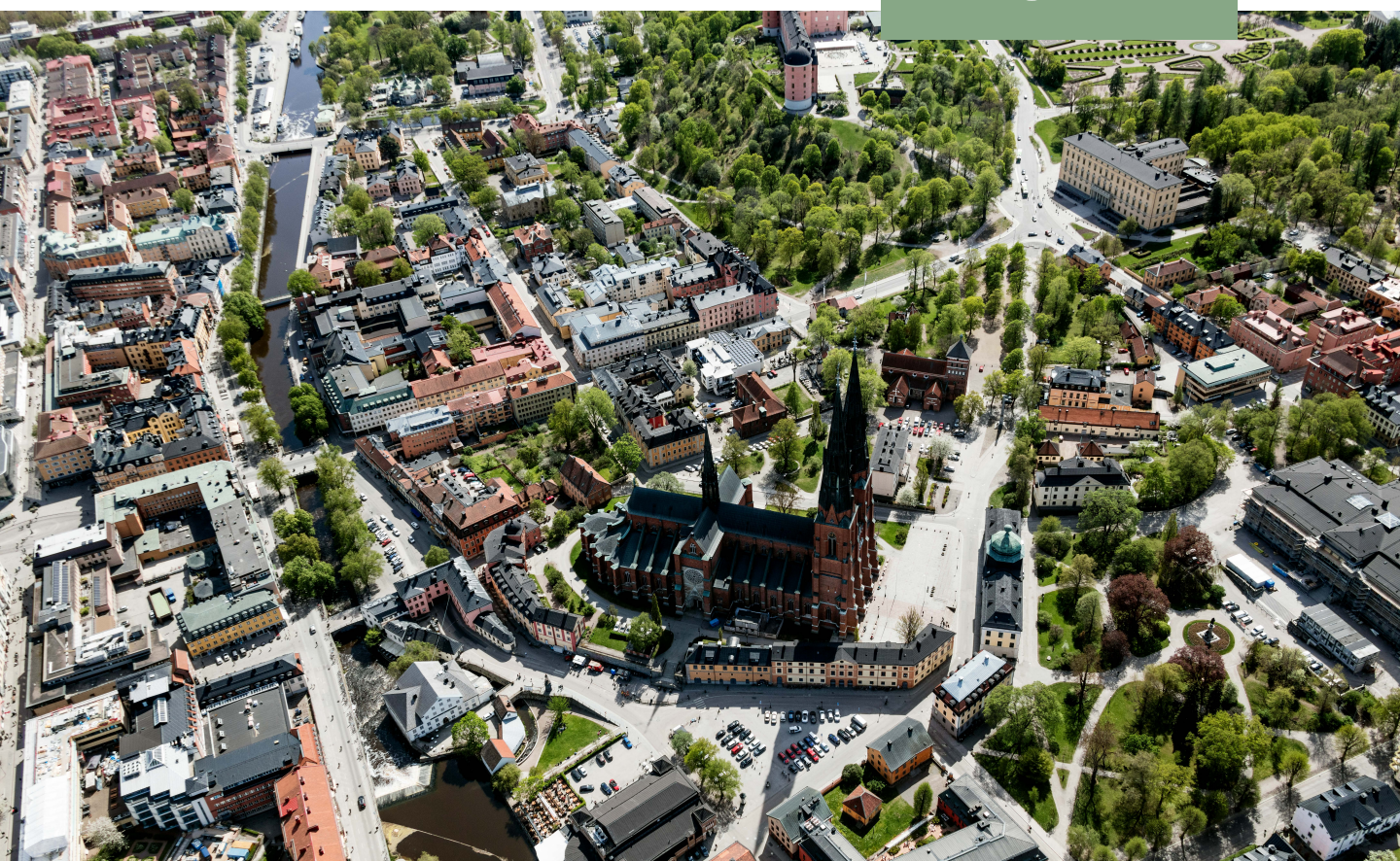


RESULTAT AV HYRESGÄSTUNDERSÖKNINGEN

2024



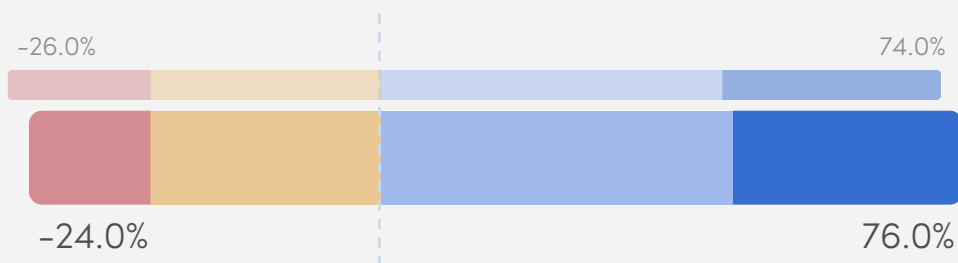
"Har fått bra och snabb hjälp"

"Saknas en del återvinningsmöjligheter"

"Trevligt, omtänksamt, pålitliga"

Din röst är värdefull för oss!

I våras fick du som hyresgäst möjlighet att lämna synpunkter om din lägenhet och oss som hyresvärd, genom att besvara en enkätundersökning. För oss är din upplevelse viktig och er feedback hjälper oss att utvecklas och bli bättre. I år var det 66.4% av er hyresgäster som valde att tycka till om ert boende, ett stort tack till alla som deltog!



SÅ LÄSER DU DIAGRAMMEN

De positiva omdömena i diagrammet visas i ljusblått och mörkblått och de negativa omdömena i orange och rött. Siffran längst till höger visar den sammanlagda andelen nöjda hyresgäster medan siffran längst till vänster om staplarna visar den sammanlagda andelen missnöjda. Jämförelse med års mätning framgår i diagrammet och redovisas med en tunnare stapel ovanför den tjockare.

Information och återkoppling

Det vi kan konstatera när vi analyserar resultatet från årets undersökning är att kontakt och tillgänglighet är ett fokusområde för oss framöver. Även om vi ligger över branschmedelvärdet på frågor som rör information och bemötande finns det utrymme till förbättring.

Att förbättra upplevelsen av felanmälningsprocessen är något som vi kommer fortsätta jobba med. Vi vill att det ska vara enkelt att anmäla ett fel och att man ska få snabb och kontinuerlig återkoppling i sitt ärende.



Så tycker ni hyresgäster om servicen

Den generella serviceupplevelsen är något sämre än senast vi genomförde denna undersökning. Samtidigt är 82.2% nöjda med vår förvaltning och service, vilket placerar oss strax över branschens snitt för Serviceindex. Vi kan inte nog betona vikten av våra hyresgästers synpunkter, er feedback ger oss värdefulla insikter och hjälper oss att prioritera smartare.

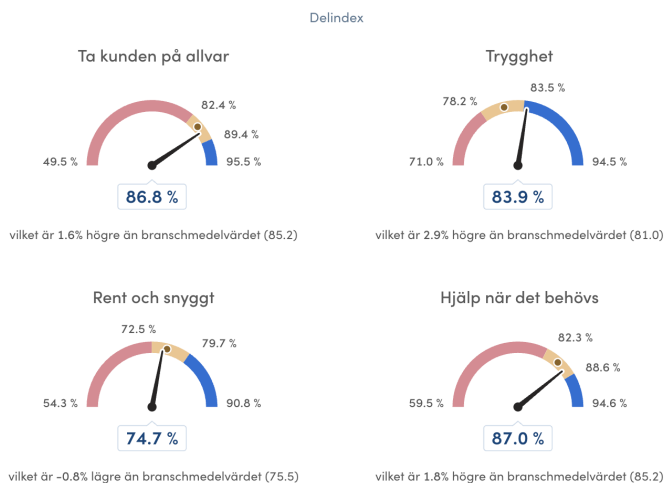
Något som gör oss stolta att se är att över 9 av 10 är nöjda med bemötandet ni får av oss. Hela 95.3% svarar positivt på frågan om bemötande av fastighetsskötaren.

82% är nöjda med den information som kommer från oss. Här kan vi dock bli bättre och vi kommer att se över våra strategier för att ge er hyresgäster relevant och tydlig information.

När det gäller trygghetsupplevelsen ligger vårt Trygghetsindex bland de 25 procent högsta i Sverige. Över 96% av er hyresgäster uppger att ni känner trygghet i området kvällar och nätter. Den upplevda säkerheten i lägenheten ligger något under branschens snitt, samtidigt som den upplevda tryggheten i trapphuset ligger på 92.8%.

Tillsyn och städning av inomhusmiljön är fortsatt ett prioriterat område. Här behöver vi se över och kommunicera städrutiner, likväl behövs ett gemensamt ansvarstagande för att skapa trivsel.

Fler än 9 av 10 kan rekommendera oss som hyresvärd!

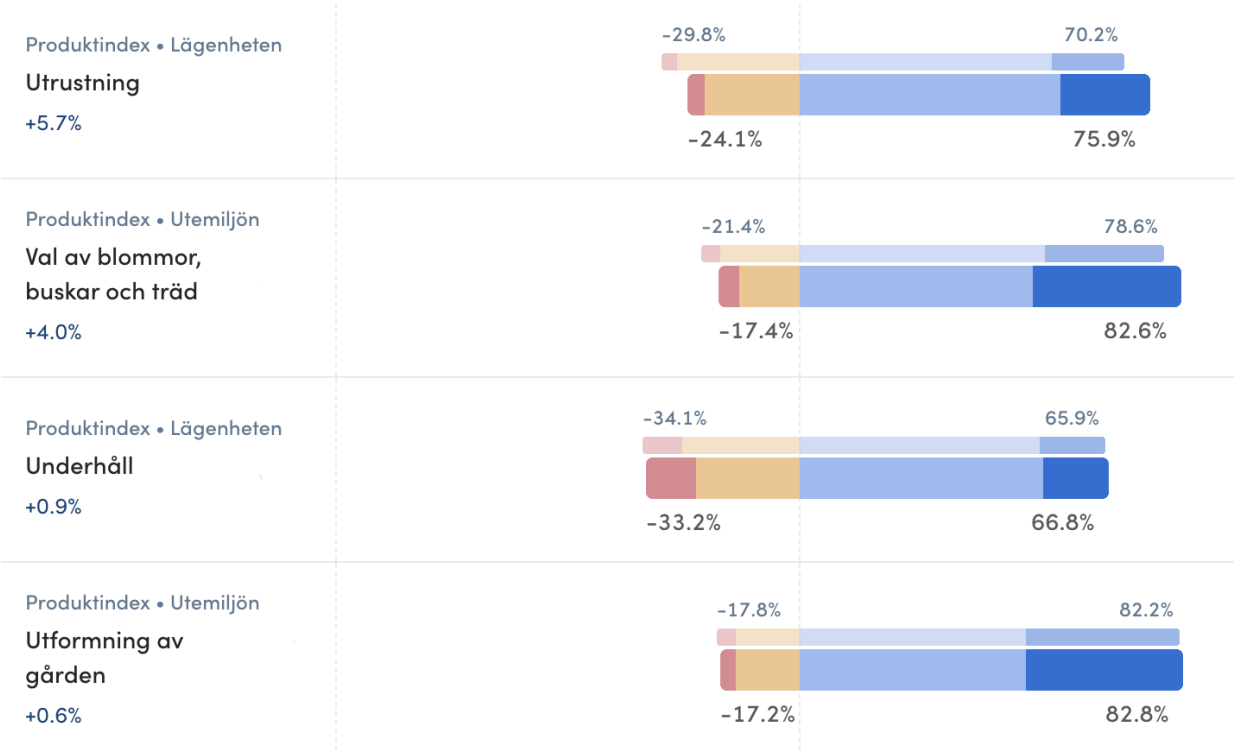


?

SERVICEINDEX mäter och sammanfattar hur ni hyresgäster upplever vår service. Frågorna som ni svarat på delas in i kategorierna Ta kunden på allvar, Trygghet, Rent och snyggt och Hjälp när det behövs. Ju högre siffra desto bättre betyg. Här ser vi att den totala andelen nöjda hyresgäster i det övergripande segmentet Serviceindex uppgår till 82.2 procent.

Så tycker ni hyresgäster om lägenheten, allmänna utrymmen och utemiljön

Produktindex uppgår till 77.5% i 2024 års undersökning. Det är något lägre än senaste mätningen, men vi kan se en positiv förändring på många frågor. Hela 95.7% svarar att de trivs i sin lägenhet, vilket är glädjande att se.



Vi kommer att fortsätta vårt löpande underhållsarbete, både avseende lägenheter och allmänna utrymmen. Särskilt underhåll av trapphus där vi ser att vi ligger något lägre än branschmedelvärdet just nu.

78.6% av er hyresgäster svarar positivt när det kommer till utemiljön. Där kommer vi att fortsätta jobba för att skapa trivsamma miljöer som skapar plats för umgänge utomhus.



PRODUKTINDEX mäter och sammanfattar vad ni tycker om lägenheten, övriga gemensamma utrymmen och utemiljön. Frågorna som ni svarat på delas in i kategorierna Lägenheten, Allmänna utrymmen och Utemiljön. Ju högre siffra desto bättre betyg. Här ser vi att den totala andelen nöjda hyresgäster i det övergripande segmentet Produktindex uppgår till 77.5 procent.

Tack för att ni hjälper oss att utvecklas och bli bättre!



” Ett stort tack till alla er som svarade, era synpunkter är mycket värdefulla för oss i vårt fortsatta förbättringsarbete

Andreas De Jonge, Uppsala Akademiförvaltning