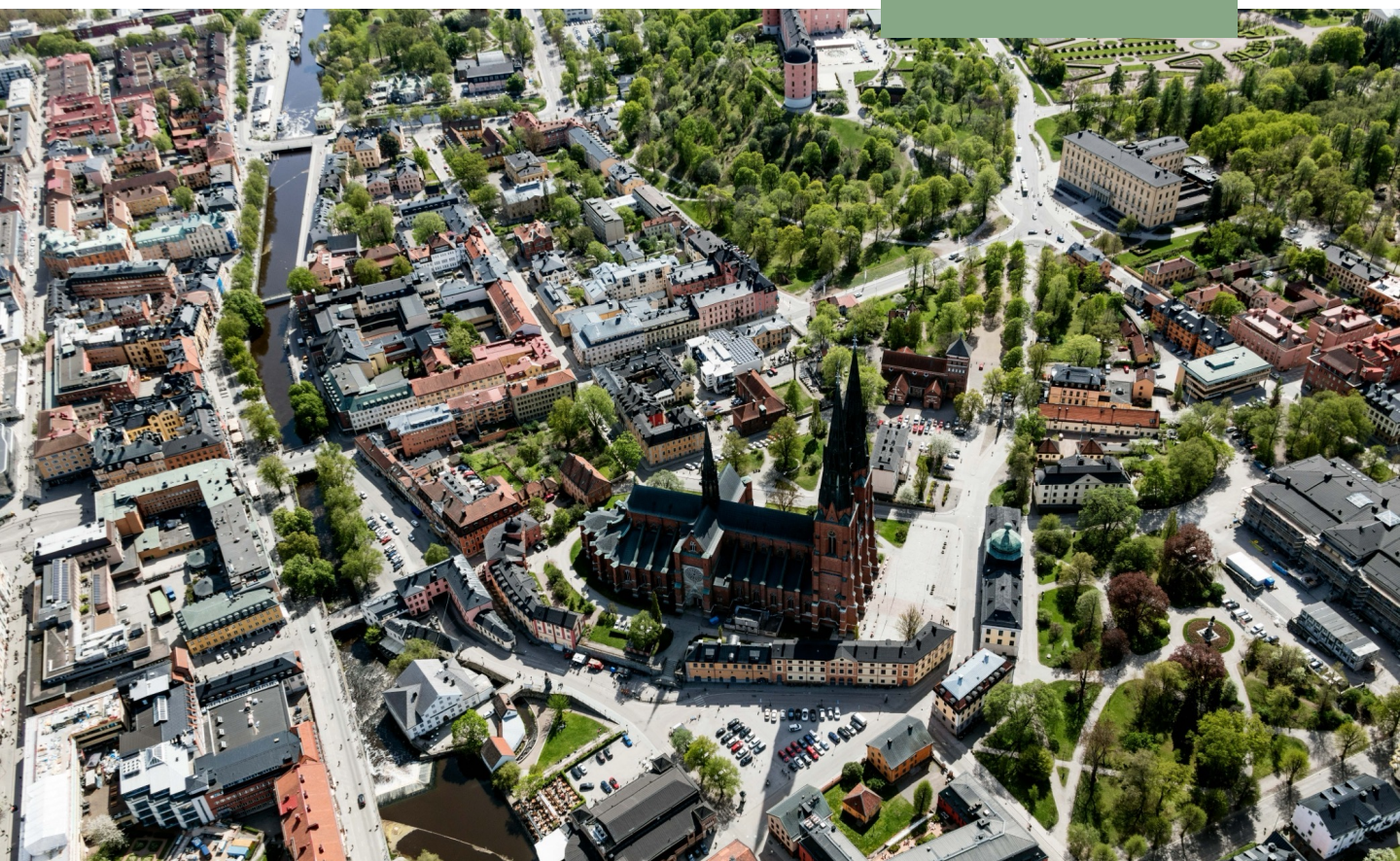


RESULTAT AV HYRESGÄSTUNDERSÖKNINGEN

2024



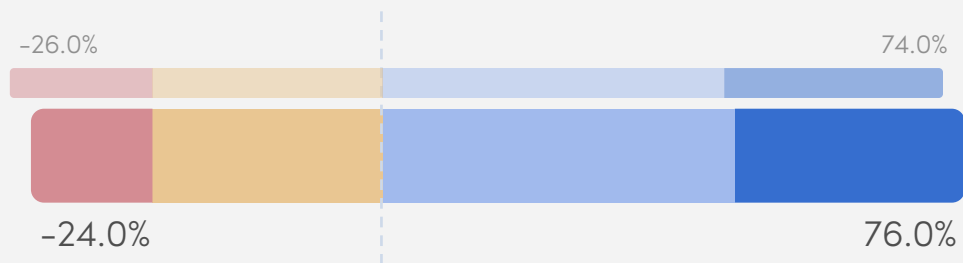
"Centralt läge och lätt att komma i kontakt med fastighetsförvaltaren"

"Känner mig trygg med UAF som värd"

"Tillgängliga, kunniga, vänliga"

Din röst är värdefull för oss!

I våras fick du som hyresgäst möjlighet att lämna synpunkter om er lokal 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 46.7% av våra lokalhyresgäster som valde att tycka till, ett stort tack till alla som deltog!



SÅ LÄSER DU DIAGRAMMEN

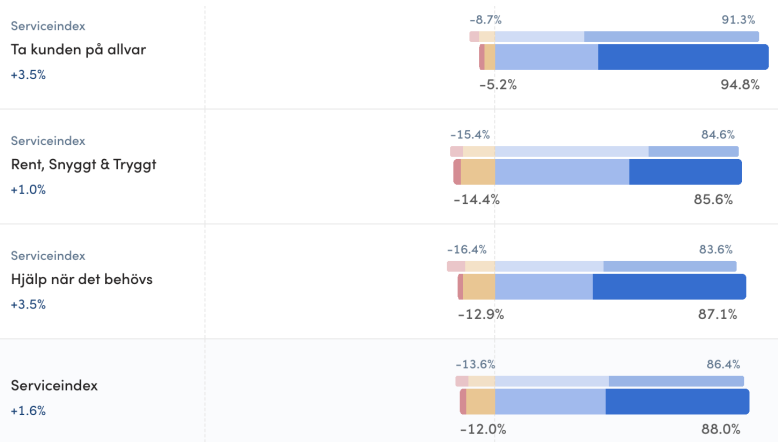
De positiva omdömena i diagrammet visas i ljusblått och mörkblått och de negativa omdömena i orange och rött. Siffran längst till höger visar den sammanlagda andelen nöjda hyresgäster medan siffran längst till vänster om staplarna visar den sammanlagda andelen missnöjda. Jämförelse med års mätning framgår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

Så här tycker ni hyresgäster

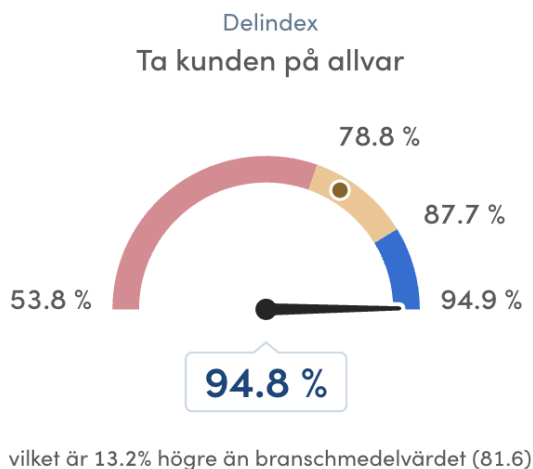
Vi ser en positiv ökning på vårt **Serviceindex**, 88% av er lokalhyresgäster är nöjda med den service vi levererar. Hela 100% är nöjda med bemötandet från våra fastighetsskötare och bemötandet vid en felanmälan, detta gör oss mycket glada!

Över 94% svarar att de känner sig trygga i sin närmiljö och 96% har en positiv upplevelse av att få tag på rätt person.

Väldigt roligt att se att över 98% faktiskt trivs i sina lokaler och att 9 av 10 anser att lokalen är anpassad till verksamhetens krav.



Så tycker ni hyresgäster om kontaktvägar och information



Något som gör oss mycket glada och stolta är att våra hyresgäster upplever att de blir tagna på allvar. Det är viktigt för oss att våra kunder känner en tillit till oss som hyresvärd. Det ska vara enkelt och smidigt att komma i kontakt med oss och få svar på sina frågor. Vi jobbar ständigt för att vara så tillgängliga som möjligt och att förstå och tillmötesgå varje enskild hyresgäst. Vårt resultat på detta område placerar oss bland de 25% bästa hyresvärdarna i Sverige.

Fler än 9 av 10 svarar att de upplever att de får förståelse för sina synpunkter och att vår personal håller vad vi lovar. Trots att vi fortfarande har väldigt höga betyg på informationsfrågor – ser vi att vi har tappat något på info i samband med reparation/anpassning av lokaler och generell information. Informationsfrågor är något som ständigt är aktuellt och vi försöker hela tiden utvecklas och testa nya informationskanaler. Vi kommer att fortsätta utveckla felanmälan via vår hemsida och optimera den processen.

Frågor med störst förbättring

Utifrån resultatet av 2024 års mätning finns ett antal frågor som ni tycker har blivit bättre sedan den förra mätningen. Störst förbättring ser vi på följande frågor.

- 1** *Få felet reparerat inom rimlig tid:* 83.9 procent nöjda hyresgäster (+16.2 procentenheter)
- 2** *Få åtgärder vidtagna till följd av synpunkter:* 93.9 procent nöjda hyresgäster (+13.3 procentenheter)
- 3** *Personalen har hållit sina löften:* 91.8 procent nöjda hyresgäster (+11 procentenheter)

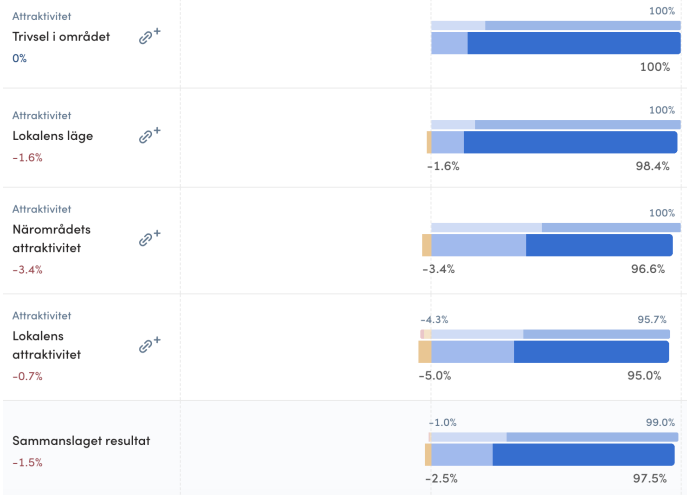
Attraktiva lokaler i attraktivt läge

Något som blir uppenbart är att våra lokalhyresgäster är väldigt nöjda med lokalens läge och upplever att de sitter i attraktiva lokaler. Det håller vi med om, många av våra fastigheter är historiska byggnader som vi jobbar hårt för att värna om, och det finns alltid utrymme för utveckling och förbättring.

Värmekomforten är något som vi kommer att se över, det är en utmaning då många av våra fastigheter är äldre men det finns förbättringsåtgärder att göras.

Det gör oss glada att vår ansträngningar uppskattas då undersökningen visar på att vi ligger 14.9 procentenheter över branschmedelvärdet när det kommer till underhåll. Vad gäller utrustning i lokalerna har vi högst nöjdhet i branschen.

Något som vi ska se över är dock belysning på gård och närmaste utemiljö, där ser vi utrymme till förbättring på sina håll.



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

Andreas De Jounge, Uppsala Akademiförvaltning