

**STYRELSEHANDLING nr 6
2019-10-24**

Resultat hyresgästundersökning 2019

Anteckning

Till styrelsen för anteckning



Hyresgästundersökningen 2019

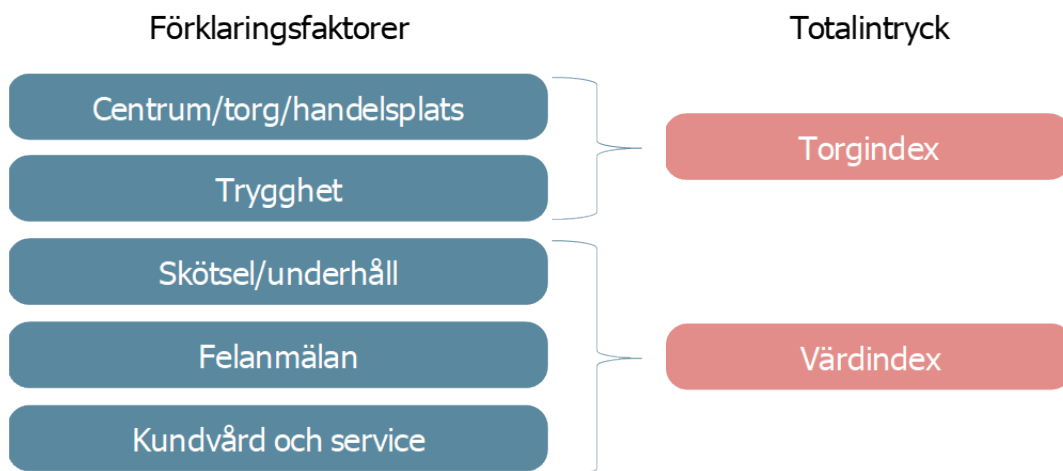
Resultatet av 2019 års lokalhyresgästundersökning

Hyresgästundersökningen genomfördes under april-maj. Totalt skickade vi ut 413 enkäter, både via post, email och följde upp via telefon. Svarsfrekvensen hamnade på 48 %. Förra mätningen gjorde vi 2017 och åtgärder som är gjorda utifrån den kan du finna på <https://www.goteborgslokaler.se/for-hyresgaster/hyresgastenkaten/>

Undersökningen består av frågor kring:

- Centrum/torg/handelsplats/fastighet
- Trygghet
- Skötsel/underhåll
- Felanmälan
- Kundvård och service

Dessa frågor summeras sedan i olika index. Indexen presenteras på en skala från 0 till 100, där 100 är bästa värde.



Det fanns också möjlighet att lämna öppna svar i enkäten kring mötesplats, skötsel och hållbarhet.

Kundvård och service – viktigast i lokalhyresgästundersökningen

Vi har olika förvaltningsuppdrag. Vissa fastigheter äger GöteborgsLokaler och vissa externförvaltare vi åt andra fastighetsägare; Bostadsbolaget, Familjebostäder, Poseidon, Gårdstensbostäder och Parkeringsbolaget. I undersökningen har vi delat upp svaren utifrån förvaltningsuppdragen:

- Eget ägda, torg (ET)
- Externförvaltade, torg (EX)
- Eget ägda, fastigheter som inte ligger vid torg (ES)

Så här ser resultatet ut för de olika indexen och med jämförelse med 2017.

	ET	EX	ES	Totalt	Totalt 2017
Antal respondenter	66	121	10	197	249
NKI	66	61	66	63	65
Torgindex	64	71	68	68	64
Värdindex	69	65	71	67	66
Rekommendationsindex	72	67	78	69	70
Skötsel/underhåll	69	63	70	66	64
Felanmälan	74	64	73	68	68
Kundvård och service	68	64	67	66	67
Centrum/torg/handelsplats	64	71	68	68	64
Trygghet	65	69	63	67	63

Alla delindex har ökat i jämförelse med förra mätningen 2017 på totalnivå. Vi har sedan förra mätningen jobbat med att förbättra felanmälan, satsat på inre och yttre miljö (genom bl.a. Torguppdraget) och fokuserat på trygghetsfrågor. Det är glädjande att se att satsningarna tagits emot väl av våra lokalyresgäster och resulterat i högre index. Utifrån svaren vi nu har fått i 2019 års mätning, är en viktig hjälp när vi framöver planerar vårt arbete utifrån det som betyder mest för våra hyresgäster.

En mer detaljerad presentation sker på styrelsemötet.