



Styrelsehandling nr 17  
2020-02-06

## Kundundersökning AktivBo

Kundundersökningen via företaget AktivBo, genomförs årligen och omfattar samtliga distrikt/fastigheter. Eftersom ett stort antal bostadsbolag i Sverige använder samma mätmetod, finns också möjligheter att genomföra benchmark mot såväl privata som allmännyttiga fastighetsbolag.

För år 2019 gjordes mätningen under september/oktober och gick ut till knappt hälften av Poseidons hyresgäster. Hela 63 % av de tillfrågade hyresgästerna svarade på de ca 90 frågor som undersökningen omfattade.

### Resultat

Årets resultat bedöms som tillfredsställande då de båda övergripande indexen, Serviceindex och Produktindex gick upp med 0,9 respektive 0,7 %-enheter. Flertalet av ingående delindex hade också en positiv utveckling.

### Plus och minus

Det delindex under Serviceindex som är svagast är *Rent o snyggt* och det starkaste är *Hjälp när det behövs*. Vad gäller Produktindex är våra hyresgäster mer nöjda med *Utemiljön* och mindre nöjda med *Lägenheten*.

Vi kan i undersökningen se att det finns en del osäkerhet kring igenkännande av de entreprenörer som vi anlitar. Vi kan också se att ca 85 % av hyresgästerna trivs i sina bostadsområden och ca 73 % anser att de får valuta för pengarna/hyran!

### Utvecklingsområden

Jämför man våra två utvecklingsområden så kan vi se att Angered/Lövgärdet gått framåt medan Hjällbo backat. (Vid förra mätningen var det Lövgärdet som gick tillbaka och Hjällbo gick fram.)

## Bilagor

Bilaga 1      Presentation AktivBo 2019

Göteborg 2020-01-28

Ulf Lindén  
Chef Förvaltningsutveckling