

**Styrelsehandling nr 16**

Datum: 2020-12-03

Diarienummer PO2020-0047

Handläggare

Ulf Lindén

Telefon: 031-332 11 60

E-post: [ulf.linden@poseidon.goteborg.se](mailto:ulf.linden@poseidon.goteborg.se)

## Hyresgästenkät AktivBo 2020

### Informationsärende

### Styrelsen Bostads AB Poseidon

#### Sammanfattning

En hyresgästenkät, genomförs årligen via företaget AktivBo och omfattar samtliga distrikt och fastigheter. I resultatet från årets hyresgästenkät kan vi konstatera att vårt serviceindex backar något jämfört med förra årets mätning. 76,8 % (78,3 %) av hyresgästerna uppger att de är ganska eller mycket nöjda med vår service.

Vi måste skyndsamt arbeta med förbättringar och vi bedömer att vi, med mer fokus på detta område tillsammans med att den nya organisationen nu kommit på plats, kommer att öka vår kundnöjdhet inom en snar framtid. Vi arbetar nu med att ta fram handlingsplaner för att förbättra resultatet i AktivBo. Dessa kommer att tas fram på alla våra distrikt samt företagsövergripande.

#### Bedömning ur ekonomisk dimension

Kortsiktigt ser vi inga direkta ekonomiska konsekvenser p g a minskningen i AktivBo.

Hög kundnöjdhet har dock, framför allt på lång sikt, inverkan på företagets ekonomi. Dels i form av större acceptans för ökade hyror, dels minskade förvaltningskostnader bl a minskat slitage, mindre skadegörelse och större engagemang och samarbete med hyresgästerna.

#### Bedömning ur ekologisk dimension

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

#### Bedömning ur social dimension

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

#### Samverkan

Någon samverkan har inte bedömts som relevant i detta ärende.

#### Bilagor

1. AktivBo Poseidon 2020

## Ärendet

Detta ärende avser information om resultatet i AktivBo 2020 och hur Poseidon arbetar med resultatet.

## Beskrivning av ärendet

En hyresgästenkät, genomförs årligen via företaget AktivBo och omfattar samtliga distrikt och fastigheter.

För år 2020 gjordes mätningen under september/oktober och gick ut till knappt hälften av Poseidons hyresgäster. Hela 62 % av de tillfrågade hyresgästerna svarade på de ca 90 frågor som undersökningen omfattade.

Eftersom ett stort antal bostadsbolag i Sverige använder samma mätmetod, finns också möjligheter att genomföra benchmark mot såväl privata som allmännyttiga fastighetsbolag.

## Resultat

I resultatet från årets hyresgästenkät kan vi konstatera att vårt Serviceindex backar något jämfört med förra årets mätning. 76,8 % (78,3 %) av hyresgästerna uppger att de är ganska eller mycket nöjda med vår service.

Årets resultat bedöms inte som tillfredsställande då de båda övergripande indexen, Serviceindex och Produktindex gick ned med 1,5 respektive 1,1 %-enheter. Flertalet av ingående delindex hade tyvärr också en negativ utveckling.

## Plus och minus

Det delindex under Serviceindex som är svagast är *Rent o snyggt* och det starkaste är *Hjälp när det behövs*. Det delindex under Serviceindex som hade störst minskning är *Trygghet*.

Vad gäller Produktindex är våra hyresgäster mer nöjda med *Utemiljön* och mindre nöjda med *Lägenheten*.

Vi kan i undersökningen se att det, även i år, finns en del osäkerhet kring igenkännande av de entreprenörer som vi anlitar men att de väl känner igen Poseidons personal och 84 % rekommenderar företaget som värd och förvaltare. Även om indexen gått ner så trivs 82 % av hyresgästerna i sitt bostadsområde och lika många rekommenderar andra att flytta dit.

## Analys och fortsatt arbete

Under 2020 har vi gjort en omorganisation där flera medarbetare har bytt roller, distrikt och kollegor. Det har förstås påverkat oss och till viss del tagit fokus från annat. Nu är vi rustade för att kunna leverera ett bättre resultat. Vi har fler personer i förvaltningen och kommer att satsa på trygghet, närvaro och ordning och reda i våra områden. Vi har också stöttat upp med fler kollegor centralt för att kunna driva våra underhållsprojekt på ett effektivare sätt. Våra hyresgäster har inte märkt resultatet av våra satsningar än, men vi arbetar hårt för en förbättring redan nästa år.

Vi arbetar nu med att ta fram handlingsplaner för att förbättra resultatet i AktivBo. Dessa kommer att tas fram på alla våra distrikt samt företagsövergripande. Fokus i handlingsplanerna kommer bli att vara telefon- och besökstider, trygghet, bemötande och information till hyresgästerna.

## **Bolagets bedömning**

Bolagets bedömning är att årets resultat inte är tillräckligt bra. Vi måste skyndsamt arbeta med förbättringar och vi bedömer att vi, med mer fokus på detta område tillsammans med att den nya organisationen nu kommit på plats, kommer att öka vår kundnöjdhet inom en snar framtid.