

Styrelsehandling nr 15
Datum 2021-12-16
Diarienummer GB2021-0197

Handläggare
Anki Caspersson
Telefon: 031-332 60 32
E-post: anki.caspersson@gardstensbostader.se

Informationsärende

Styrelsen för Gårdstensbostäder AB föreslår besluta

att anteckna informationen gällande resultat på 2021 års Aktivbo undersökning

Sammanfattning

Redovisning av övergripande betyg på kundundersökningen som genomförts av Aktivbo under perioden 24/9-18/11 till 50% av hyresgästerna. Redovisning avser Svarsfrekvens, Serviceindex samt Produktindex.

Bedömning ur ekonomisk dimension

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

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

Bilagor

1. Styrelsehandling nr 15

Datum 2021-12-16

Namn

Namnförtydligande

.....

Anki Caspersson

Kommunikationsansvarig

.....

Michael Piroanto
VD

AktivBo resultat 2021

Gårdstensbostäder

AktivBo Webbenkät

response.aktivbo.com/se/language/TEST-3925P?landingpage=1

Hyresgästundersökning från Gårdstensbostäder

This is a survey from your landlord. To participate, choose language below and press "Nästa".

Tack för att du tycker till om oss!

Vi hoppas att du vill ta en stund och dela dina tankar med oss. Hur trivs du där du bor? Vad gör vi bra och vad kan vi bli bättre på i framtiden? Dina svar är värdefulla för oss och lägger grunden för vad vi gör i just ditt område.

För att delta i undersökningen, klicka på knappen "Nästa" för att komma direkt till enkäten.

Dina svar är anonyma
Kundundersökningen görs tillsammans med AktivBo, ett företag som har många års erfarenhet av hyresgästenkäter. AktivBo garanterar att samtliga svar är anonyma gentemot Gårdstensbostäder. Enkätnumret nedan behövs för att kunna sortera svaren på områdes-/fastighetsnivå och för att kunna skicka ut påminnelser om du glömt att svara.

Har du frågor om enkäten?
Kontakta vår samarbetspartner AktivBo AB som genomför enkäten via mejl info@aktivbo.se eller telefon 08-23 39 85.

Tack för att du hjälper oss att bli bättre!

Med vänliga hälsningar,
Gårdstensbostäder



Svenska

Att tänka på

Trender indikerar att svarsprocenten har sett en negativ utveckling under 2021 jämfört med 2020

Trender indikerar att Covid-19 har haft en större negativ inverkan på hyresgästernas övergripande nöjdheten 2021 jämfört med 2020

Felanmälansprocessen och kommunikationen till hyresgästerna är två områden som kan ha påverkats särskilt under 2021

Er undersökning 2021

- Undersökningen pågick från 24 september till 15 november
- En digital enkät + 2 postala påminnelser
- Drygt hälften (49,8%) svarade på den postala enkäten och hälften (50,1%) svarade digitalt

En svarsprocent på **61,6%**

Kanel: 59,3%

Saffran: 62,6%

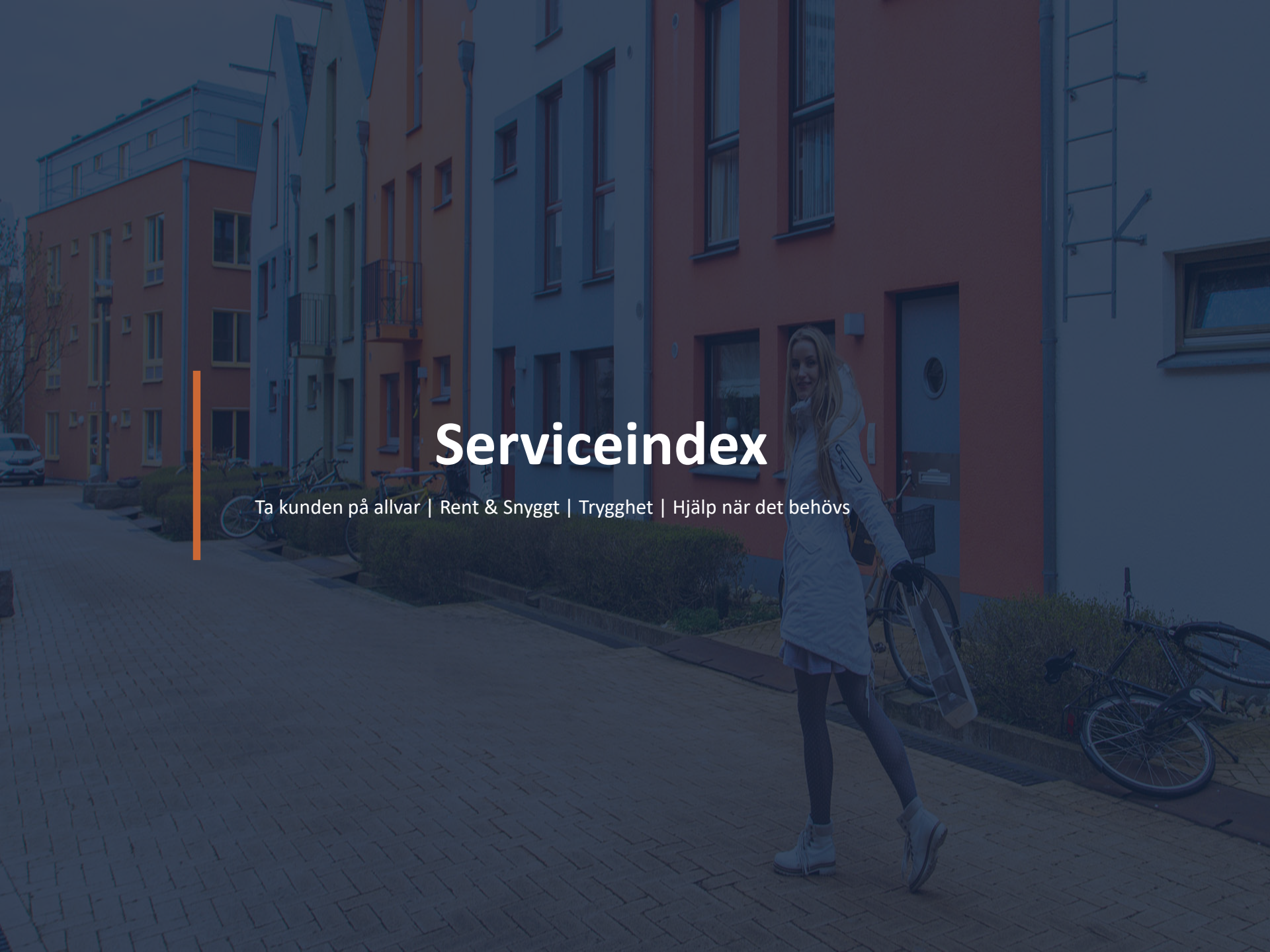
Muskot: 57,6%

Salvia: 67,4%

Muskot: 10: 97,6%

Timjan: 46,9%

Peppar: 65,4%

A woman with long blonde hair, wearing a white coat and white boots, is walking on a cobblestone street. She is carrying a shopping bag in her right hand. In the background, there are colorful townhouses in shades of orange, red, and grey. A bicycle is parked on the sidewalk to the right. The image has a dark blue overlay.

Serviceindex

Ta kunden på allvar | Rent & Snyggt | Trygghet | Hjälp när det behövs

Service- index

Resultat per delindex

Ta kunden på allvar

Serviceindex

-3.5%



Trygghet

Serviceindex

+1.8%

Rent och snyggt

Serviceindex

+1.9%

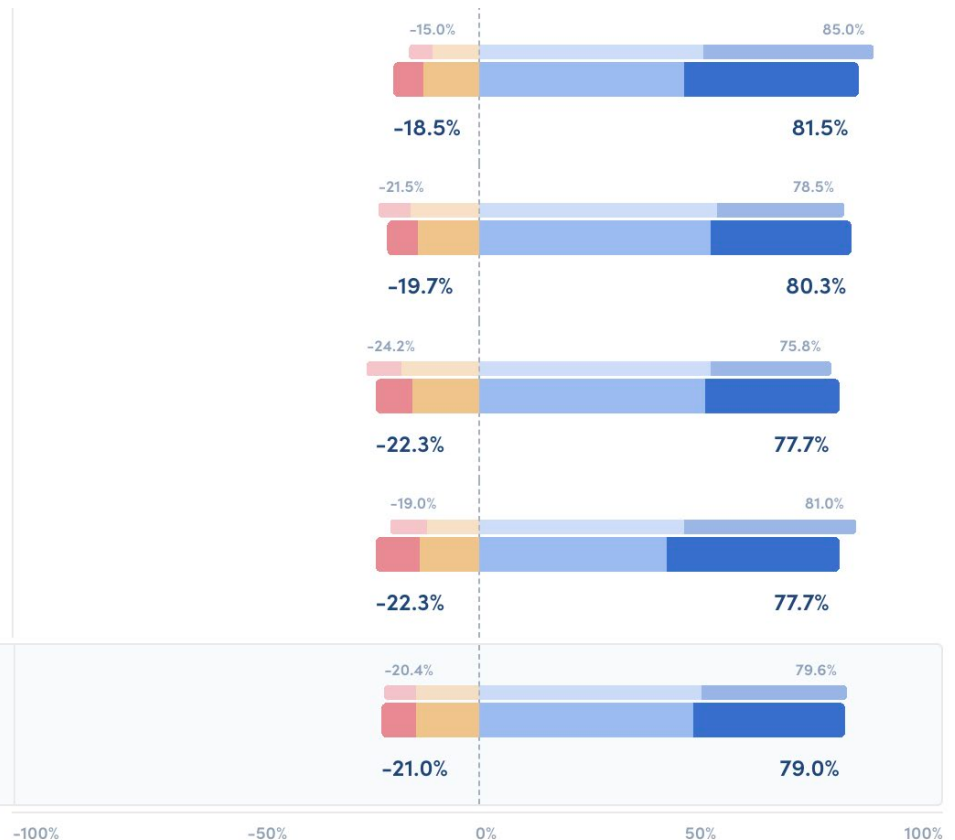
Hjälp när det behövs

Serviceindex

-3.3%

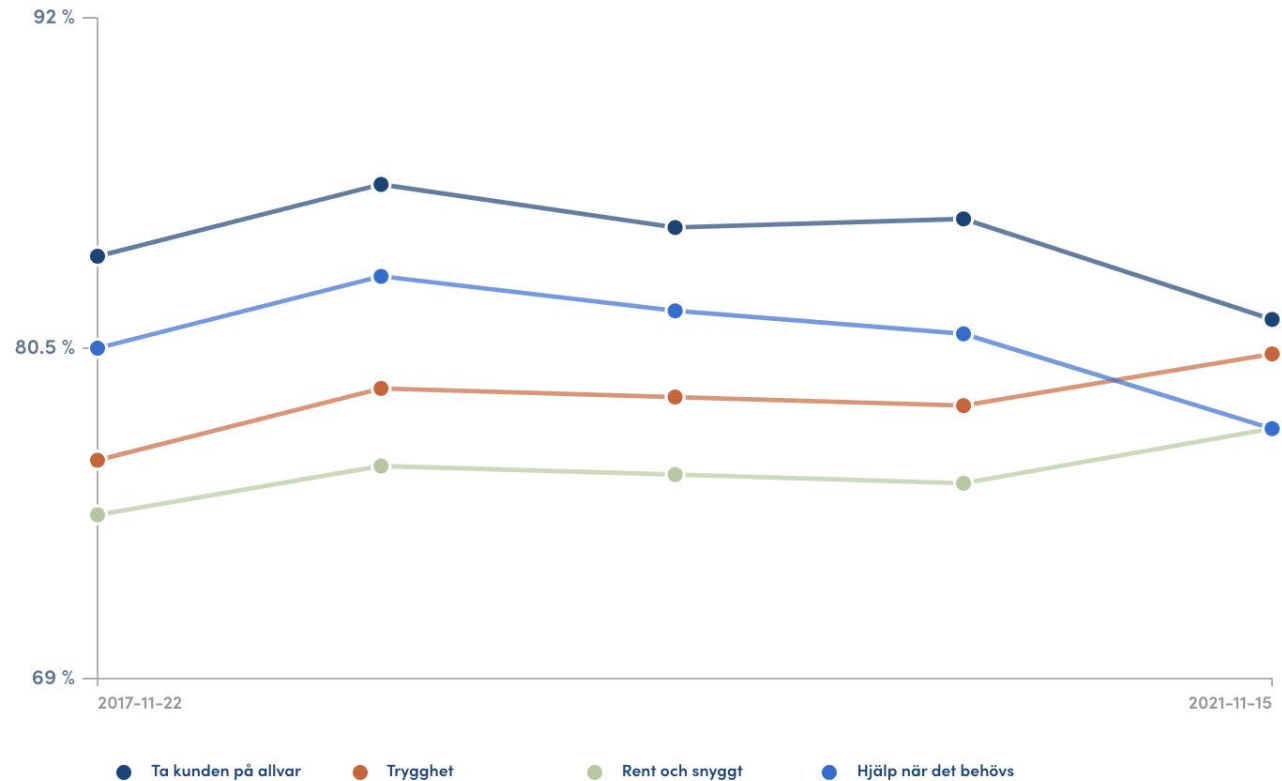
Serviceindex

-0.6%



Service -index

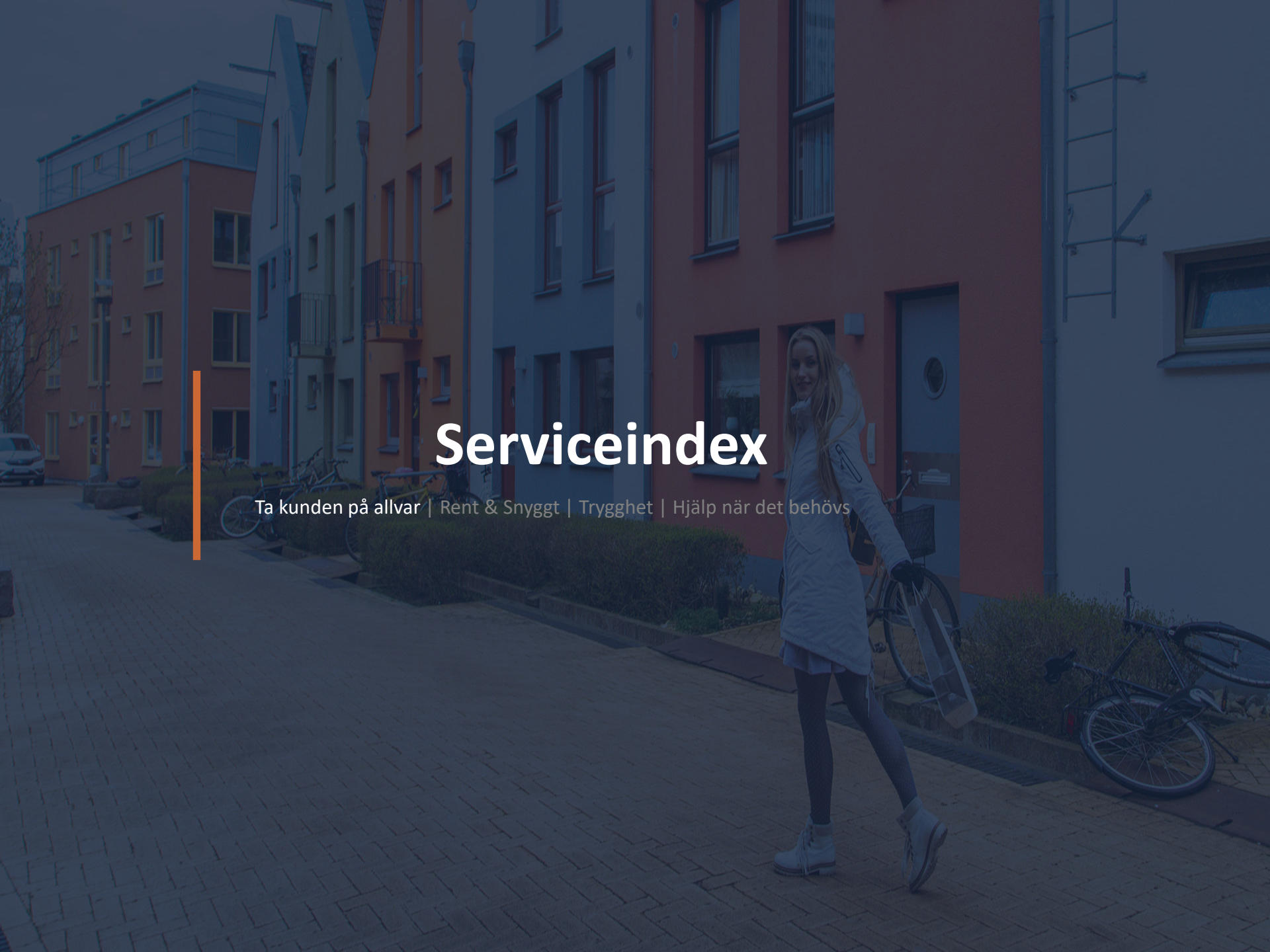
Historisk utveckling



Service- index

Historisk utveck- ling



A woman with long blonde hair, wearing a white coat and white sneakers, is walking on a cobblestone street. She is carrying a shopping bag in her right hand. In the background, there are colorful townhouses in shades of orange, red, and blue. A bicycle is parked on the street to the right. The image has a dark blue overlay.

Serviceindex

Ta kunden på allvar | Rent & Snyggt | Trygghet | Hjälp när det behövs

Ta kunden på allvar

Bemötande och löften

Bemötande av fastighetsreparatören

Ta kunden på allvar /
Serviceindex

-2.9%



Bemötande vid senaste kontakten

Ta kunden på allvar /
Serviceindex

-1.2%



Bemötande vid felanmälan

Ta kunden på allvar /
Serviceindex

-3.6%



Hur personalen har hållit sina löften

Ta kunden på allvar /
Serviceindex

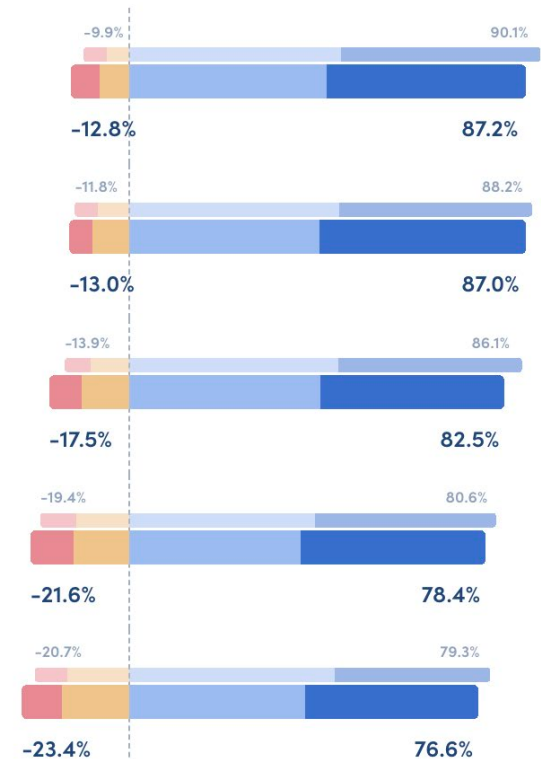
-2.2%



Få åtgärder vidtagna till följd av synpunkter

Ta kunden på allvar /
Serviceindex

-2.7%



Mycket bra Ganska bra Inte så bra Dåligt

Ta kunden på allvar

Kontakt vägar

Få tag på rätt person

Ta kunden på allvar /
Serviceindex

-1.9%



Gårdstensbostäders mailhantering

Ta kunden på allvar /
Serviceindex

-4.8%



Komma fram på telefon

Ta kunden på allvar /
Serviceindex

-4.1%



Kontakt med Gårdstensbostäder

Ta kunden på allvar /
Serviceindex

-5.2%



Telefontider

Ta kunden på allvar /
Serviceindex

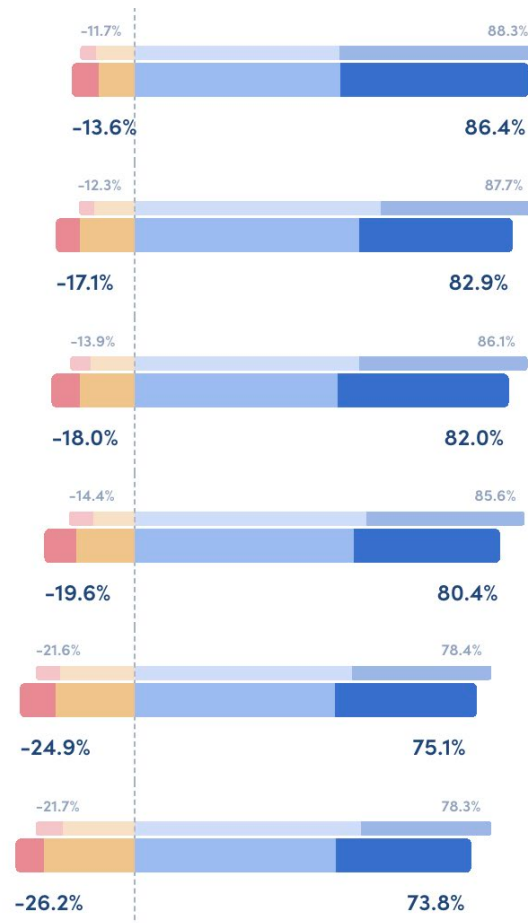
-3.3%



Besökstider

Ta kunden på allvar /
Serviceindex

-4.5%



Ta kunden på allvar

Information

Info från Gårdstensbostäder i övrigt

Ta kunden på allvar /
Serviceindex

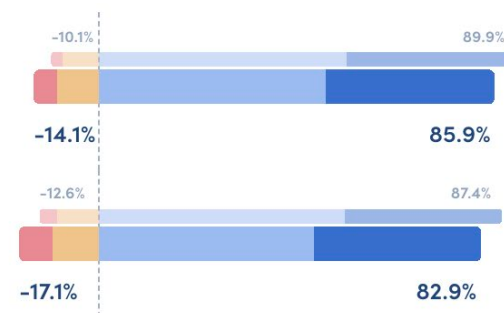
-4,0%



Info om vad som ska hända i fastigheten

Ta kunden på allvar /
Serviceindex

-4,5%



Mycket bra Ganska bra Inte så bra Dåligt

A woman with long blonde hair, wearing a white coat and white sneakers, is walking on a cobblestone street. She is carrying a shopping bag in her right hand. In the background, there are colorful townhouses in shades of orange, red, and blue. A bicycle is parked on the street to the right. The image has a dark blue overlay.

Serviceindex

Ta kunden på allvar | Rent & Snyggt | Trygghet | Hjälp när det behövs

Hjälp när det behövs

Hela beståndet

Anmäla felet

Hjälp när det behövs /
Serviceindex

-4.3%



Få felet reparerat inom rimlig tid

Hjälp när det behövs /
Serviceindex

-5.8%



Hur städade fastighetsreparatören efter sig

Hjälp när det behövs /
Serviceindex

+1.8%



Kvalitet på utfört arbete/ åtgärd

Hjälp när det behövs /
Serviceindex

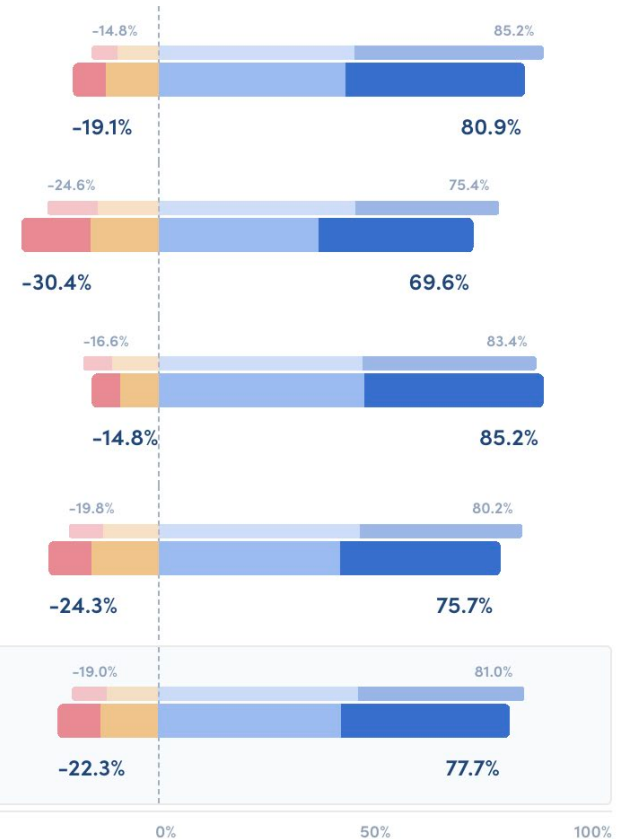
-4.5%



Hjälp när det behövs

Serviceindex

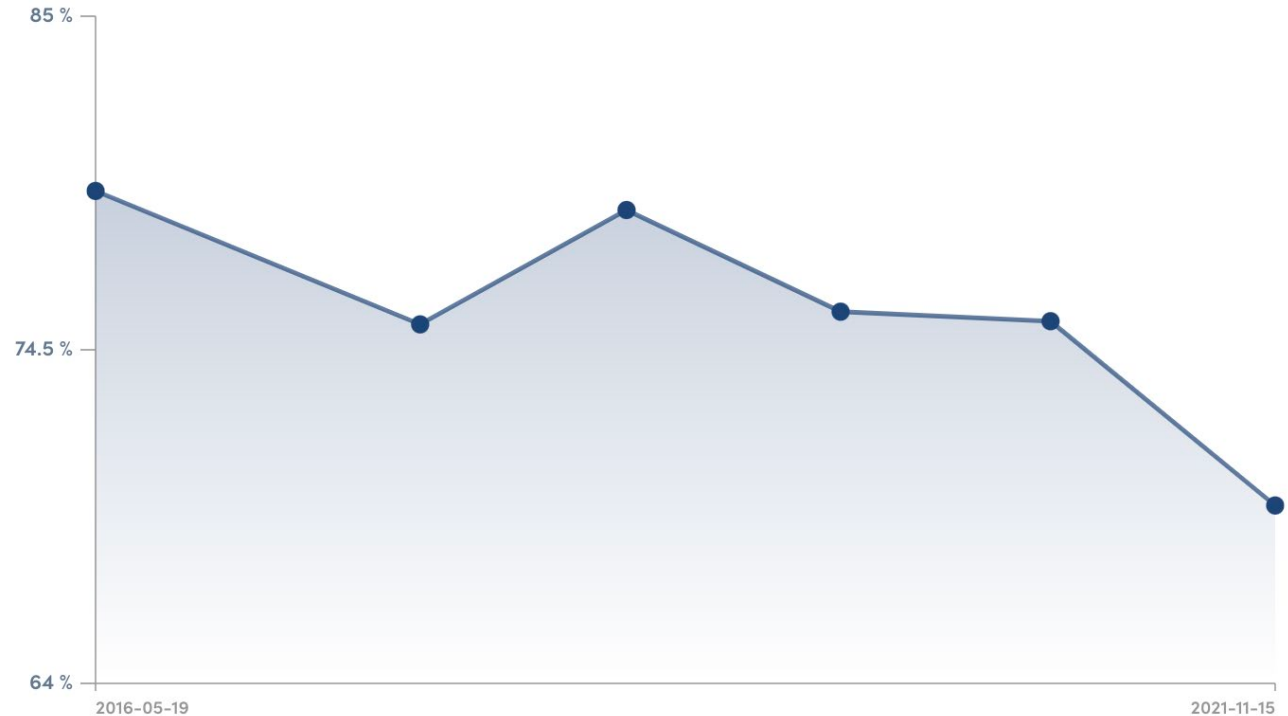
-3.3%



Hjälp när det behövs

Få felet
reparerat
inom rimlig
tid

Historisk
utveckling



A woman with long blonde hair, wearing a white coat and white sneakers, is walking on a cobblestone street. She is carrying a shopping bag in her right hand. In the background, there are colorful apartment buildings in shades of orange, red, and blue. A bicycle is parked on the sidewalk to the right. The image has a dark blue overlay.

Serviceindex

Ta kunden på allvar | Rent & Snyggt | Trygghet | Hjälp när det behövs

Rent & snyggt

Sopphantering

Städning av soputrymmen

Rent och snyggt / Serviceindex

+4.6%



Möjligheter till källsortering

Rent och snyggt / Serviceindex

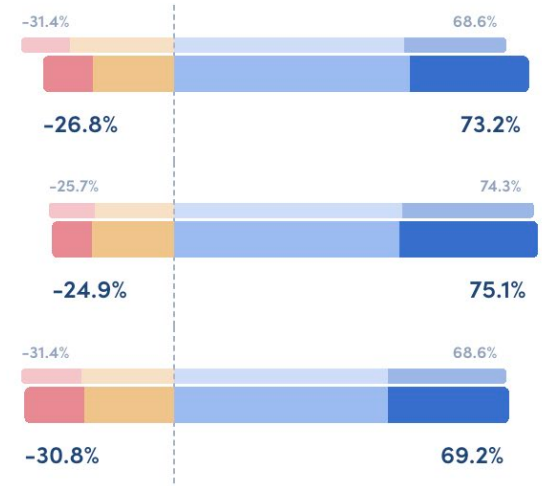
+0.8%



Sopphantering

Rent och snyggt / Serviceindex

+0.6%



Mycket bra Ganska bra Inte så bra Dåligt

Rent & snyggt

Städning inomhus

Tillsyn/städning av källare eller motsvarande

Rent och snyggt / Serviceindex
+4.2%



Städning av tvättstuga

Rent och snyggt / Serviceindex
+3.3%



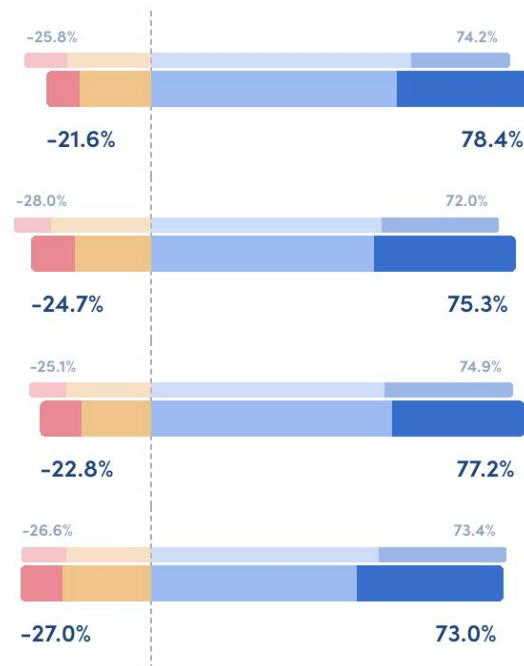
Städutrustning i tvättstuga

Rent och snyggt / Serviceindex
+2.3%



Städning av trapphus

Rent och snyggt / Serviceindex
-0.4%



Mycket bra Ganska bra Inte så bra Dåligt

Rent & snyggt

Städning utomhus

Snöröjning och sandning vintertid

Rent och snyggt / Serviceindex

+3.4%



Städningen av gård och närmiljö

Rent och snyggt / Serviceindex

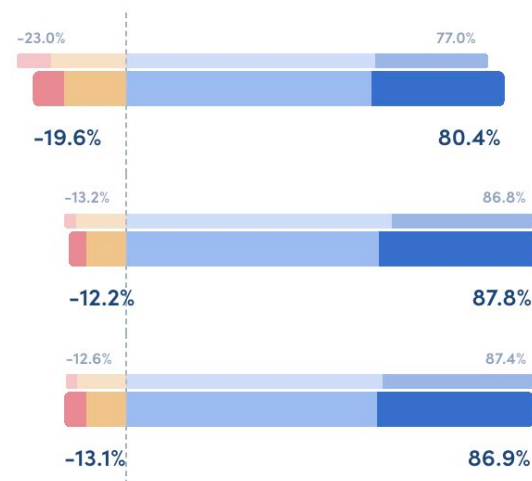
+1.0%



Skötsel av rabatter och buskar

Rent och snyggt / Serviceindex

-0.5%



Mycket bra Ganska bra Inte så bra Dåligt

A woman with long blonde hair, wearing a white coat and white boots, is walking on a cobblestone street. She is carrying a shopping bag in her right hand. In the background, there are colorful townhouses in shades of orange, red, and grey. A bicycle is parked on the street to the right. The image has a dark blue overlay.

Serviceindex

Ta kunden på allvar | Rent & Snyggt | Trygghet | Hjälp när det behövs

Trygghet

Inne i fastigheten

Personlig trygghet i källare eller motsvarande

Trygghet / Serviceindex
+5.9%



Förrådens säkerhet mot inbrott

Trygghet / Serviceindex
+4.7%



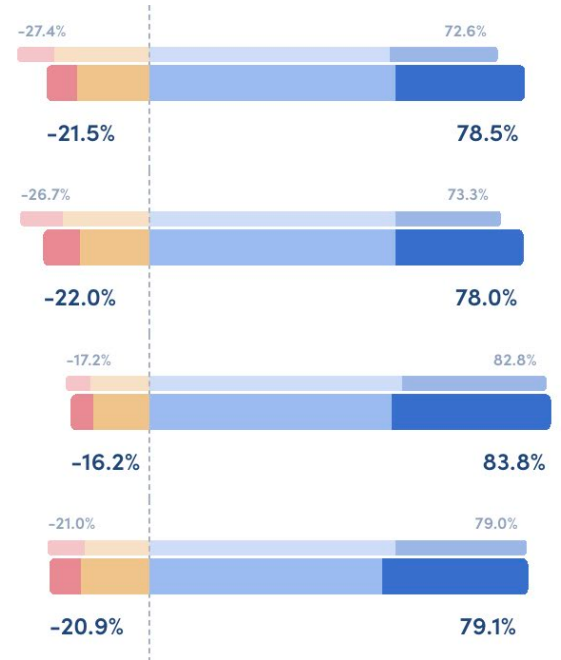
Trygghet i trapphuset

Trygghet / Serviceindex
+1.0%



Säkerhet mot inbrott i lägenheten

Trygghet / Serviceindex
+0.1%



Mycket bra Ganska bra Inte så bra Dåligt

Trygghet

Utanför fastighe ten

Belysning på gård och nära huset

Trygghet / Serviceindex
+2.9%



Personlig trygghet i området kvällar/nätter

Trygghet / Serviceindex
+2.6%



Störs inte av grannars sätt att leva

Trygghet / Serviceindex
-0.3%



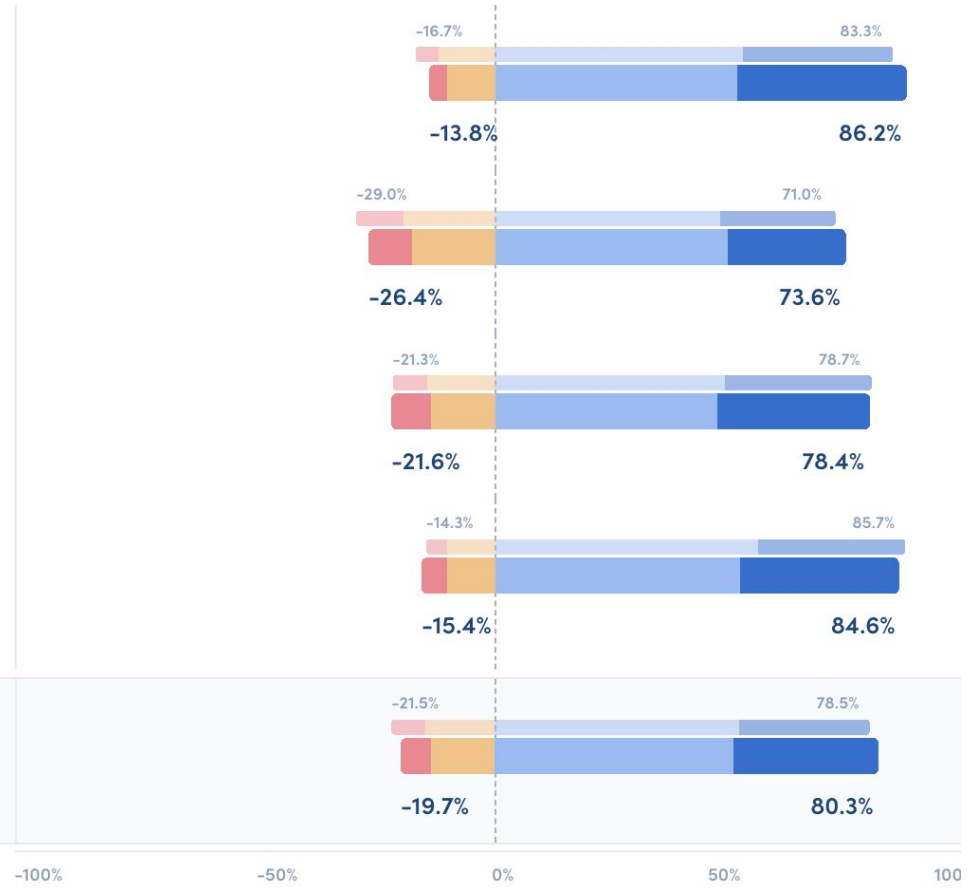
Kontakt med grannarna

Trygghet / Serviceindex
-1.1%



Trygghet

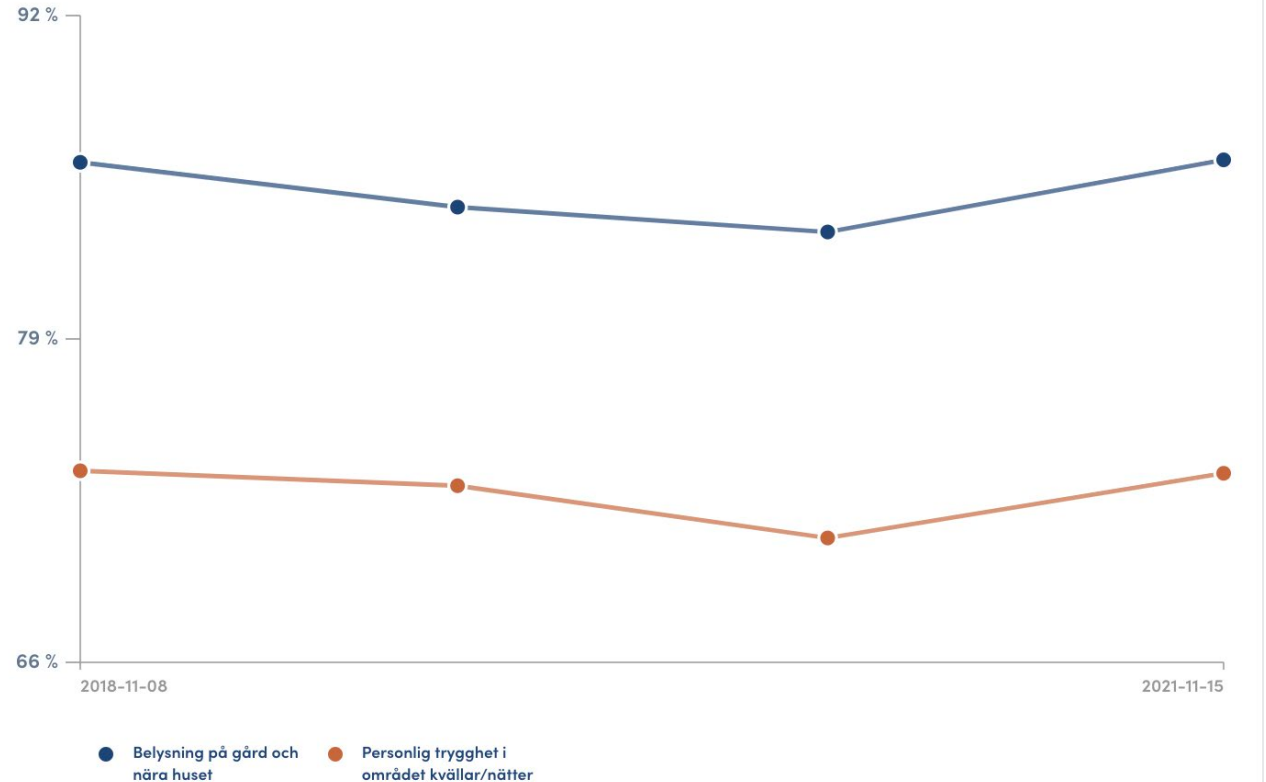
Serviceindex
+1.8%



Trygghet

Belysning på
gård och
nära huset

Personlig
trygghet i
omr. kvällar
och nätter





Produktindex

Lägenheten | Allmänna utrymmen | Utemiljön

Produkt- index

Hela beståndet

Allmänna utrymmen

Produktindex

-1.2%



Utemiljön

Produktindex

-1.6%



Lägenheten

Produktindex

-1.8%



Produktindex

-1.8%



-100%

-50%

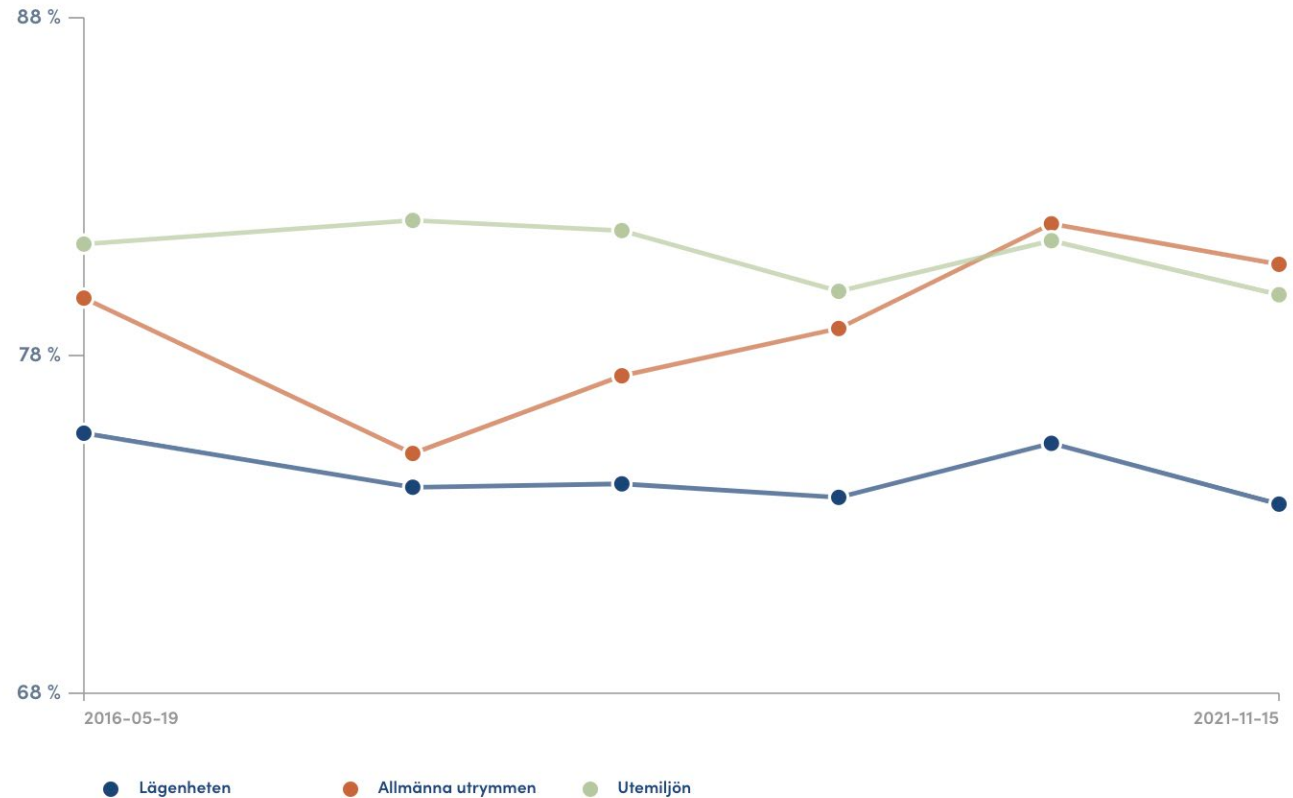
0%

50%

100%

Produkt- index

Historisk utveckling



Produkt -index

Historisk
utveckling



Torg-index

Helhetsbetyget för torget

Torgfrågor

+1.8%

Service och övrig handel

Torgfrågor

-4.6%

Skötsel av torget (inomhus och utomhus)

Torgfrågor

+2.6%

Trygghet under butikernas öppettider

Torgfrågor

+2.7%

Utbud av livsmedel

Torgfrågor

-1.1%

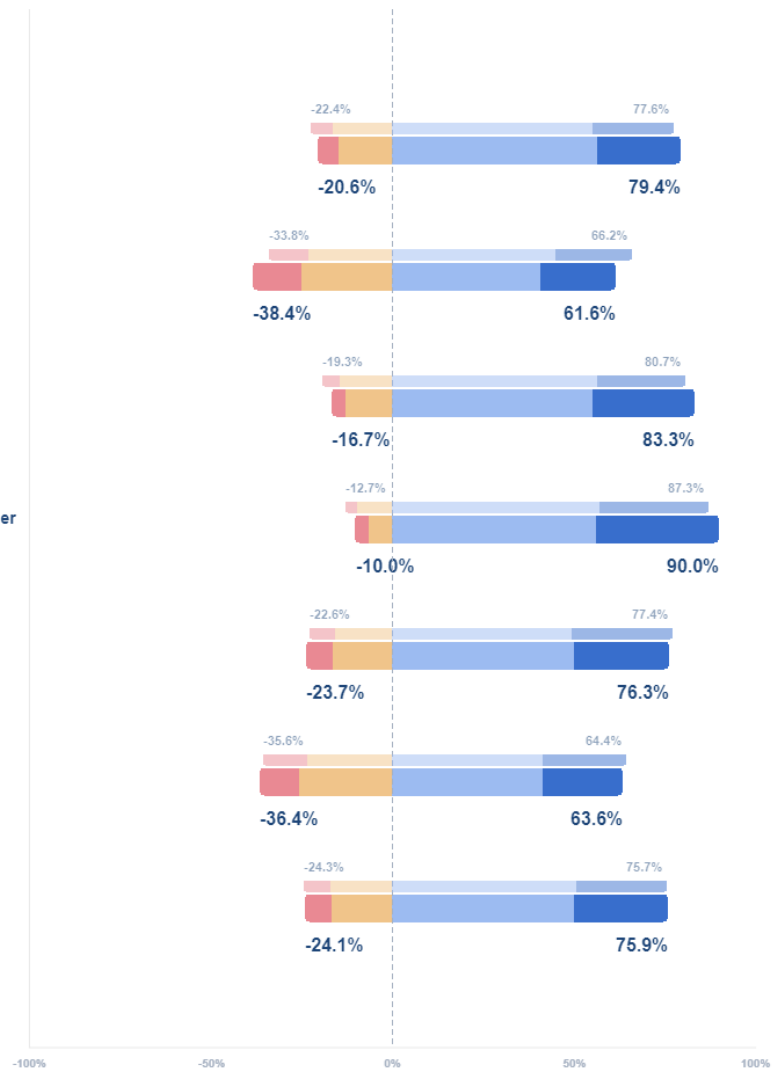
Utbud av offentlig service

Torgfrågor

-0.8%

Torgfrågor

+0.2%



A photograph of a narrow, cobblestone street in a European city, likely Stockholm. The street is flanked by colorful buildings, with a yellow building on the right and a light-colored building on the left. A bicycle is parked on the left side of the street. The text "Frågor?" is overlaid in the center of the image.

Frågor?