



Ni påverkar er arbetsplats!

Resultat av hyresgästundersökningen

*"Mycket serviceinriktad
och duktig
vaktmästare."*

*"Svårt att källsortera
då utrymmet är
begränsat."*

*"Trevliga, kunniga och
hjälp samma."*

Hyresgästundersökningen

Under hösten 2017 fick ni hyresgäster möjlighet att delta i en hyresgästundersökning. Syftet med undersökningen var att vi ville ta reda på hur ni hyresgäster uppfattar Arvika Fastighets AB som förvaltare. Vi fick in 78 procent svar och tackar alla som deltog för de värdefulla synpunkterna. Undersökningen är ett viktigt verktyg i vårt arbete med att ge er en ännu bättre arbetsplats. I denna folder finner ni en sammanfattning av resultatet.

Så läser du diagrammen

De positiva svaren i diagrammet visas i mörkblått och ljusblått och de negativa svaren i orange och rött. Siffran längst till höger är den sammanlagda andelen som är nöjda och siffran vänster om staplarna är den sammanlagda andelen missnöjda.

Serviceindex mäter och sammanfattar hur ni hyresgäster upplever Arvika Fastighets ABs service. Frågorna som ni svarade på delas in i grupperna *Ta kunden på allvar*, *Trygghet*, *Rent och snyggt* och *Hjälp när det behövs*. Ju högre siffra desto bättre betyg. Här ser vi att det totala betyget för Serviceindex visar på 78 procent nöjda hyresgäster.

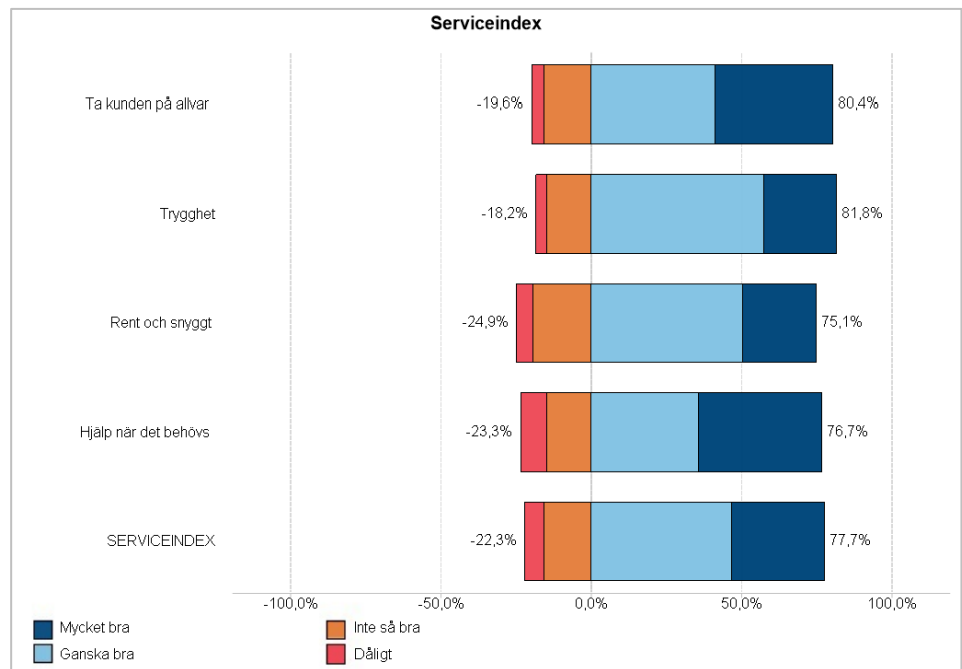
Så tycker ni hyresgäster om servicen

På frågedelen om att ta kunden på allvar kan vi se att 80 procent av er är nöjda. Ett mycket högt betyg får frågan angående bemötandet från fastighetsskötaren vid felanmälan där 98 procent svarar positivt. Information är ett område som rymmer störst förbättringsmöjligheter och som därför är något vi kommer lägga extra fokus på under året. 33 procent av er hyresgäster upplever att vår information till er kan bli bättre.

På frågedelen som handlar om trygghet ser vi att 82 procent är nöjda.

75 procent av er hyresgäster ger bra betyg på frågorna inom rent och snyggt. Bland annat svarar 85 procent att städningen av allmänna utrymmen är bra. Dock ser vi att 42 procent önskar bättre möjligheter till källsortering.

Totalt sett ger 77 procent bra betyg på frågedelen som handlar om att hyresgästen får hjälp när det behövs. 95 procent anser att det går bra att anmäla ett fel till oss och 68 procent upplever att felet blir reparerat inom rimlig tid.



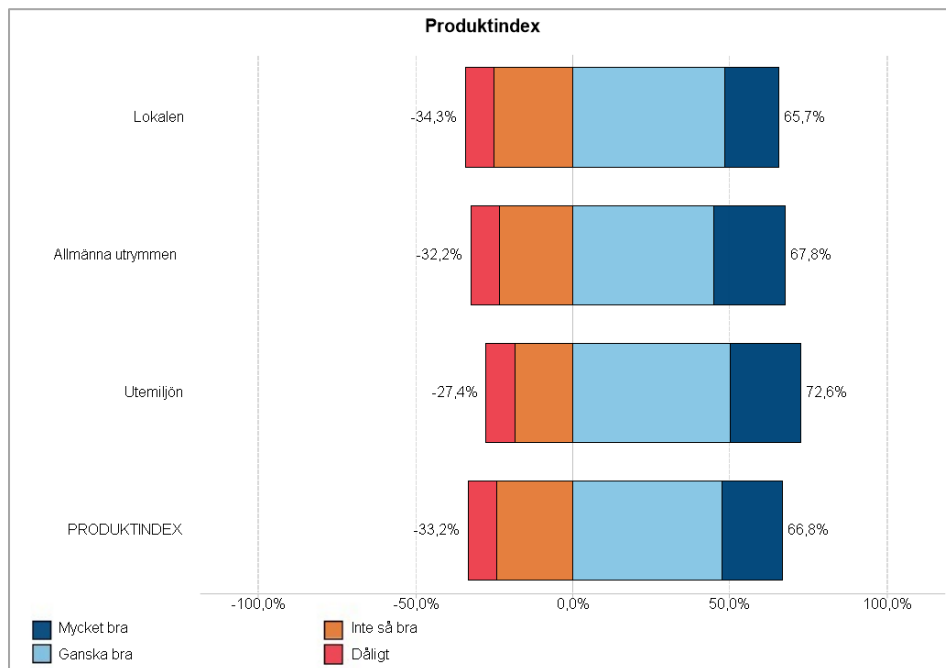
Produktindex mäter och sammanfattar vad ni tycker om *Lokalen*, *Allmänna utrymmen* och *Utemiljön*. Ju högre siffra desto bättre betyg. Här ser vi att det totala betyget för Produktindex visar på 67 procent nöjda hyresgäster.

Så tycker ni hyresgäster om lokalen, allmänna utrymmen och utemiljön

Det samlade betyget för frågor som handlar om lokalen visar 66 procent nöjda hyresgäster.

Frågorna kring de allmänna utrymmena visar att 68 procent är nöjda. Bland annat ser vi att 89 procent trivs bra i fastigheten. Vidare är 65 procent nöjda med entrén till verksamheten. Dock anser 57 procent att skyltningen till verksamheten kan bli bättre.

Vad gäller utemiljön kan vi se att 73 procent är nöjda. 69 procent är positivt inställda till utformningen av närmaste utemiljön med hänsyn till verksamheten. Slutligen är 77 procent nöjda med angöringsmöjligheterna för leverans och avhämtning.



Frågor som fått högt betyg

Utifrån resultatet kan vi urskilja vilka frågor som ni hyresgäster är mest nöjda med. Nedan listas ett urval av de frågor som fått högst betyg.

- Känna igen Arvika Fastighets ABs personal, 97 procent nöjda hyresgäster
- Anser om Arvika Fastighets ABs hemsida, 97 procent nöjda hyresgäster
- Bemötande vid senaste kontakten, 97 procent nöjda hyresgäster

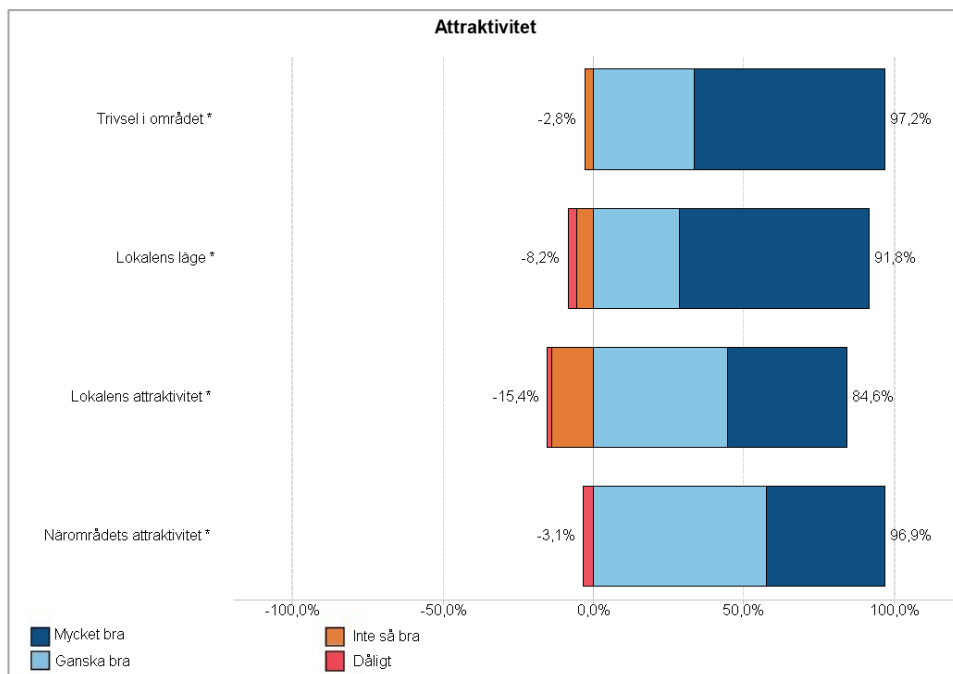
Attraktivitet – i enkäten fanns även frågor kring bland annat lokalens och närområdets attraktivitet och läge. Det totala betyget för attraktivitet ligger på 93 procent nöjda hyresgäster.

Så tycker ni hyresgäster om attraktiviteten

Glädjande att se är att hela 97 procent av er som svarat på enkäten trivs bra i området.

92 procent är positivt inställda till lokalens läge.

Vidare ser vi att 85 procent av er hyresgäster upplever er lokal som attraktiv. 97 procent anser även att närområdet är attraktivt.



Tack för att ni hjälper oss att utvecklas och bli bättre!

Utifrån era synpunkter kommer vi bland annat att:

- Planera och påbörja utbyggnad av källsorteringen tillsammans med er hyresgäster
- Se över underhållsplaner för våra fastigheter
- Förbättra informationen som helhet, både internt inom företaget och externt till er hyresgäster

En åtgärd för tydligare information till er hyresgäster har vi redan genomfört: Nyligen lanserade vi vår nya hemsida, arvikafastighetsab.se, där du nu lättare hittar till bl.a. "Mina sidor" och "Felanmälan".