

Au § 196

Dnr KS 248/2015

Resultat av enkätundersökning bland hyresgäster inom allmännyttan**Ärendebeskrivning**

Fastighetsavdelningen i kommunen har deltagit i hyresgästundersökningen Branschindex, vilken vänder sig till kommunens samtliga hyresvärdar. Syftet med undersökningen är att mäta förvaltningskvaliteten

Fastighetschef Jessica Eriksson har inkommit med resultatsammanställning daterad den 3 november 2015 av genomförd undersökning via enkät gällande hyresgäster inom allmännyttan. Generellt upplevs allmännyttan ha en god servicenivå och tillgänglighet för hyresgästerna medan utvecklingspotential finns främst angående hållbarhet, underhåll, renhållning och information.

Allmänna utskottets förslag

Allmänna utskottet hänskjuter ärendet till kommunstyrelsen.

Jessica Eriksson, fastighetschef
0580-80542
jessica.eriksson@ljusnarsberg.se

Allmänna utskottet

Sammanfattning av hyresgästenkät

Fastighetsavdelningen har deltagit i hyresgästundersökning Branschindex. Branschindex är ett initiativ av AktivBo och Tidningen Fastighetsnytt som syftar till att ge Sveriges alla bostads- och fastighetsbolag möjlighet att mäta sin förvaltningskvalitet. Svaren från respektive företags hyresgäster samlas in genom en oberoende urvalsundersökning och redovisas i ett nationellt årligt index. Detta index baseras på hyresgästernas upplevelser kring service och policy. Undersökningen ger också möjligheten att se hur resultatet för den egna verksamheten står sig i jämförelse med branschen i övrigt, benchmarking. Undersökningen genomfördes i år för fjärde gången.

Initiativets övergripande syfte är att få fastighetsbranschen som helhet att utveckla sin kundorientering. Förvaltningskvalitet är service- och policyfrågor som fastighetsföretag själva direkt kan påverka. Ett ökat fokus på hyresgästerna skapar ett bättre boende, nöjdare medarbetare genom en förbättrad arbetssituation och nöjdare ägare genom ökad lönsamhet.

Undersökningen har genomförts som en urvalsundersökning. Hundra slumpvis utvalda hyresgäster fick möjlighet att besvara enkäten vilket motsvarar cirka en tredjedel av alla hyresgäster. Svarsfrekvensen uppgick till 53 procent.

Ett stort antal frågor inom kategorierna servicekvalitet, förvaltningspolicy och förvaltningskvalitet har besvarats. Resultatet redovisas både på frågenivå och på kategorinivå i en webbaserad QlikView-applikation.

Resultatet för Ljusnarsbergs kommun kan sammanfattas med att det finns ett antal områden med stor förbättringspotential. Det gäller främst områdena hållbarhet, underhåll, renhållning och information. Allra sämst resultat redovisas för påståendet "Hyresvärderna/förvaltningen bidrar till en hållbar utveckling" där 51 procent svarade inte så bra eller dåligt. Även underhåll, renhållning och information till hyresgästerna har fått låga betyg. Det glädjande resultatet i undersökningen avser området "hjälp när det behövs" och att "ta kunden på allvar" där 93,9 procent svarar ganska bra eller mycket bra. Avseende benchmarking kan konstateras att för samtliga deltagande fastighetsföretag ligger kommunen i topp vad gäller att ta kunden på allvar men i den sämsta fjärdedelen vad gäller rent och snyggt. I relation till endast allmännyttiga hyresvärdar är resultaten generellt lägre vilket kan tolkas som att allmännyttan överlag har en högre kvalitet i sin förvaltning än branschen i stort.

Resultatet kommer att redovisas för hyresgästerna i en kortare skriftlig sammanfattning.

Utifrån resultatet har fastighetsavdelningen valt ut tre fokusområden inför 2016; förbättra renhållningen, öka informationen till hyresgästerna och att tydligt kommunicera planerade underhållsinsatser som bygger på principen "utifrån och in". Det vill säga att först säkerställa fastigheternas utvändiga skick, tak fasad och grund. Därefter kan genomgripande invändiga underhållsinsatser vidtas. Fokusområdena kommer att utgöra en röd tråd i avdelningens arbete under 2016. Tanken är att genomföra samma undersökning under 2017 för att kunna följa utvecklingen över tid.