

# Tack för att du tycker till!

**SAMMANFATTNING.** Årets kundundersökning är avslutad, stort tack för det fina engagemanget! Vi har sett att vi har förbättrat oss mycket inom flera frågor. Eftersom vi under året också har lagt särskilt fokus på dessa, är det extra kul att se. Alla svar ger värdefulla insikter till vårt fortsatta förbättringsarbete.



## DETTA FÅR HÖGT BETYG

### + Bemötande

Drygt 9 av 10 uppger att de är nöjda eller mycket nöjda med bemötandet från Förbo och våra entreprenörer. Detta är något vi värderar högt och som vi är stolta över!

### + Näbarhet och tillgänglighet

Du är alltid bara några knapptryckningar från att nå oss, vilket uppskattas av hyresgäster. Dina Förbovärdar svarar i telefon under morgonen och kundtjänsten svarar dig snabbt under hela arbetsdagen. Vill du hellre träffa oss bokar vi en tid när du kan.

### + Få hjälp med serviceanmälan

9 av 10 tycker att det fungerar ganska eller mycket bra med serviceanmälan. Mina sidor har fått ett nytt utseende och är lätt för alla att använda. Nu kan du också ha direktkontakt med dina Förbovärdar på detta sätt.

### + Kundtjänst

När du ringer oss får du alltid kontakt. Efter avslutad samtal kan du svara på hur nöjd du är med hjälpen du fått. Vi kan se att Förbos kundtjänst får toppbetyg månad efter månad!

Förbättrings-  
arbete ger  
resultat!

### + Återkoppling

Under året har vi lagt ett extra fokus på att säkerställa snabb och bra återkoppling. Nu märker vi att insatserna har gett effekt. Vi vill alltid vara flexibla och återkoppla på mottagarens villkor. I ditt ärende kommunicerar vi på det sätt som passar dig, via Mina sidor, mejl eller sms.

## NÅGRA RÖSTER FRÅN VÅRA HYRESGÄSTER:

» Tycker ni alltid är trevliga och har ett bra bemötande. «



» Det fungerar alltid bra att ringa till Förbos kundtjänst med frågor eller serviceanmälningar. «

» En av dom bästa hyresvärdarna jag har stött på. Otroligt trevliga och är väldigt bra att ha och göra med oavsett synpunkter eller serviceanmälan. «

### TACK OCH GRATISS!

Bland alla som svarade på kundundersökningen i somras vann fem personer var sin snygg väska. Vinnarna har tagit emot sina vinster.

## DET HÄR BEHÖVER BLI BÄTTRE

Resultaten från undersökningen ser olika ut för våra fyra kommuner och det finns olika utmaningar i bostadsområdena. När det gäller följande behöver vi göra mer:

### – Städning och skötsel av avfallsstationer

Alla uppskattar vi att det är fint och städat runt våra avfallsstationer. Vi gör våra ronderingar och försöker hålla koll så att kärl inte blir överfulla. Det bästa vi kan göra är att själva föregå med gott exempel och slänga avfallet där det ska vara. Meddela oss gärna när du ser att det är stökigt runt stationen.

### – Städning av loftgångar och trappuppgångar

Utifrån årets resultat för städning av trappuppgångar och loftgångar ser vi att detta är en fråga som vi behöver ta tag i på ett övergripande plan. Vi kommer införa tätare uppföljningar och kontroller för att säkerställa bättre kvalitet framöver.

## VÅRT FOKUS FRAMÅT

Vi gläder oss åt det fina resultatet från undersökningen, och nu fortsätter arbetet för att göra din kundupplevelse ännu bättre. För att du ska märka skillnad satsar vi alltid på de frågor där vi kan få ut mest effekt för så många som möjligt.

De prioriterade frågorna för att du ska bli ännu mer nöjd är:

### ✓ Öka närvaron i våra bostadsområden

Exempelvis större möjlighet för dig att få hjälp direkt av dina Förbovärdar och fortsätta med våra uppskattade trivselaktiviteter. Ett förslag är fasta dagar för service och underhåll i några bostadsområden. Tanken är att ge mer förutsägbarhet och underlätta för hyresgäster att få snabb hjälp vid behov.

### ✓ Tydligare hyresgäst-kommunikation

Du ska alltid vara uppdaterad kring ditt ärende hos oss. Vi vill även få ut mer information om vad som händer i ditt hus och närområde – innan, under och efter att vi gjort något.

### ✓ Städning och avfallshantering

Fokus på tätare uppföljning och rondering med entreprenörer, se hur vi tillsammans kan få det rent och snyggt!



**Vår ambition är att sätta kunden i centrum i allt vi gör! Vi är på rätt väg och arbetar såklart för att kundnöjdheten ska bli ännu bättre.**

PETER GRANSTEDT, VD på Förbo

HEJ! 93%  
BEMÖTANDE

Bemötandet från Förbos personal och entreprenörer får toppbetyg!

90%  
SERVICE

Nästan alla hyresgäster upplever att det är enkelt att göra och få hjälp med en serviceanmälan.

62%  
SVARSFREKVENNS

Fler än tidigare deltog i kundundersökningen – vi är tacksamma för det stora engagemanget!