

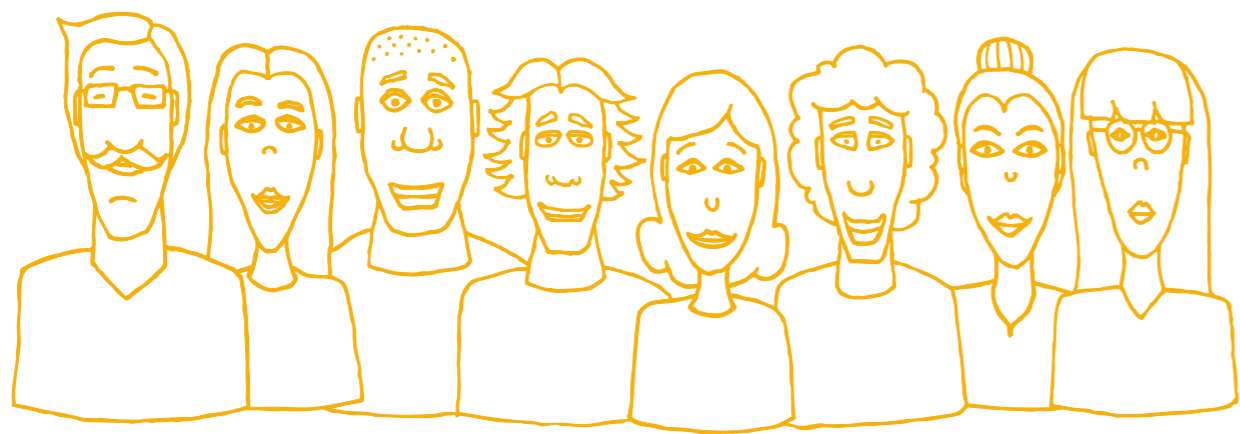


MED DIN HJÄLP BLIR VI BÄTTRE

Vi på Förbo vill gärna veta hur du trivs hos oss. Vad som är bra och vad vi kan förbättra. Därför gör vi regelbundet undersökningar som har stor betydelse för hur vi planerar och vad vi prioriterar. Genom att fylla i vår enkät är du med och påverkar ditt boende.

Om undersökningen

- I år var det första året som alla våra hyresgäster, drygt 5 700 hushåll, fick möjlighet att svara på vad de tycker om Förbo. Tidigare har cirka 2 500 slumpmässigt valda hyresgäster fått undersökningen.
- Alla svar är anonyma.
- Företaget AktivBo hjälper oss med undersökningarna.



förbo

förbo



TACK ALLA SOM SVARAT PÅ ÅRETS KUNDUNDERSÖKNING!

För oss är vår kundundersökning mycket viktig. Genom den kan vi se hur du som hyresgäst trivs med ditt boende. Vad som är bra och vad vi behöver förbättra. Den är ett mycket värdefullt verktyg när vi lägger upp planerna för kommande säsonger.

I år kan vi tyvärr se en tydlig nedgång i resultatet inom flera ämnesområden. Samtidigt finns det saker de flesta fortfarande tycker fungerar riktigt bra. I det här bladet vill vi berätta lite om resultatet och några av de åtgärder vi redan genomför.

Längre fram kommer vi att presentera en tydlig plan för åtgärder vi planerat att genomföra under 2019 baserat på svaren i undersökningen.

Återigen, ett stort tack för dina svar och ditt engagemang. Det betyder mycket!

Peter Granstedt,
VD på Förbo

MYCKET ÄR BRA,
MEN VI HAR OCKSÅ EN
DEL ATT JOBBA PÅ...

DETTA ÄR BRA

+ Svartfrekvensen

Tidigare år har vi låtit ett slumpmässigt urval av alla hyresgäster få svara på kundundersökningen. I år ville vi prova att låta samtliga hyresgäster få chansen. När enkäten skulle skickas ut i våras valde vi att dela ut många av enkäterna personligen genom att besöka flera områden. Samtliga anställda knackade dörr i tre timmar och vi vill tacka för det fina bemötandet! Alla ville såklart inte göra undersökningen, vilket vi respekterar. Men faktum är att vi i år fick en mycket hög svartfrekvens med över 57 %, vilket är en ökning med 2 % sedan förra året. Vi kommer därför fortsätta med dörrknackandet. Kanske blir det på din dörr nästa år?

+ Underhåll av fastighetens yttre

Många av våra hyresgäster har tidigare haft synpunkter på underhållet av fastighetens yttre. Nu ser vi att betydligt fler är nöjda och vi tror och hoppas att det främst beror på:

- att vi satsar mer än någonsin på underhållet och målar eller tvättar fasader i ett flertal områden. De som varit mindre nöjda bor främst i de områden där vi planerat att åtgärda under de kommande två, tre åren. Så håll ut! Snart kommer vi även till er.
- att vi de senaste åren har försökt förklara hur vi ser på underhållet – både i FörboBladet och på vår hemsida. Det ska vara lätt och tydligt att förstå hur och när vi underhåller våra hus.

Vi kan se att det finns många områden där ni hyresgäster tycker att vi på Förbo gör ett bra jobb. Tyvärr har vi också fått sämre resultat än tidigare inom andra områden. Här presenterar vi några bra och några mindre bra saker som vi gör samt vilka åtgärder vi genomför.

+ Telefontider

En tydlig önskan från många har varit att förbättra våra telefontider. Glädjande nog kan vi se att den satsning vi gjorde under förra året är uppskattad och att våra telefontider är bra.

+ Bemötandet

Bemötandet får fortsatt höga betyg och över 9 av 10 upplever att de får ett bra bemötande från oss. Det är något vi värdesätter högt. Vi vill alltid att alla ska känna sig sedda och hörda. Ibland kan vi ha olika uppfattningar, men alla hyresgäster ska alltid bli bemötta på ett bra sätt!

+ Förbo-appen

Många uppskattar vår app! Med den når du enkelt Mina sidor i din smartphone eller surfplatta. I appen hittar du all information som finns på Mina sidor. Dessutom får du en notis direkt i mobilen om det händer något viktigt i ditt område. Appen finns att ladda ner gratis från App Store och Google Play. Sök bara på "Förbo" så hittar du rätt.

+ Kontakt med grannar

Att ha en bra relation med sina grannar ökar både trygghet och trivsel. De allra flesta verkar tycka att kontakten med grannarna är riktigt bra. Faktiskt bland den bästa i hela Sverige. Härligt tycker vi!

DET HÄR BEHÖVER BLI BÄTTRE

- Snöröjning

Snöröjningen fungerade inte alls i vintras på de flesta ställen. Många uttrycker sitt missnöje kring detta och vi förstår och håller med. Det måste helt enkelt bli bättre. I nästa nummer av FörboBladet berättar vi bland annat om hur vi jobbar med våra entreprenörer, hur upphandlingar fungerar och vad som händer när saker och ting inte fungerar som det ska.

Det här gör vi:

Vi har haft samtal med entreprenörerna som arbetade med snöröjningen under året och förklarat att det måste bli en stor förändring till nästa vinter. I ett område har vi bytt entreprenör. Vi har också ändrat så att entreprenörerna får börja snöröja tidigare på morgonen och då börja på parkeringar och liknande. Man kanske får stå ut med att det snöröjs tidigare än vanligt, även om det inte är så trevligt att vakna av en traktor som röjer utanför fönstret tidigt på morgonen. Det är en balansgång – vi vill ju inte att någon ska skada sig för att vi inte har röjt, eller inte kunna komma iväg till jobb, lämna på förskolan och så vidare.

- Skötsel av utemiljö

Vi har fått ett betydligt sämre resultat än föregående år gällande skötsel av utemiljö och gemensamma utrymmen, och vi förstår det sämre betyget. I vissa områden har till exempel städning av gemensamma utrymmen, beskärning av buskar och träd och gräsmattor helt enkelt varit för dålig.

Det här gör vi:

Under våren och sommaren har vi haft en bra dialog med våra entreprenörer. Tillsammans ska vi upprätta en tydlig åtgärdsplan utifrån vad som inte fungerat tidigare. Dessutom har vi anlitat en extern konsult som ska genomföra kontroller under 2018 och 2019 för att säkerställa att kvaliteten blir som vi önskar.

- Sophantering

Vi kan se att många är besvikna över nedsmutsningen vid sopstationerna. Grovsopor ställs överallt. Det slängs fel eller sorteras inte alls. Vi kan se att det finns en frustration över att andra inte sköter sin sortering, snarare än att det saknas möjlighet att sortera.

Det här gör vi:

Under året har vi satt upp nya skyltar i alla områden. I ett område i Ytterby testar vi att skylta ännu tydligare för att uppmärksamma sorteringen. Dessutom blir det en trevligare miljö i återvinningsrummen. Hittills har vi sett en positiv förändring och detta kan vara något att ta efter i fler områden. Självklart ska vi fortsätta att informera om sopsortering i FörboBladet och i våra andra kanaler för att underlätta så mycket som möjligt. Det ska vara lätt att göra rätt!

- Felet reparerat inom rimlig tid

Många tycker att det tar för lång tid att få fel reparerade. Det kan gälla allt från serviceanmälningar om mindre fel till större reparationer.

Det här gör vi:

Framförallt ska vi bli bättre på återkoppling. Om en reservdel behöver beställas måste vi eller våra entreprenörer bli mycket bättre på att faktiskt meddela att det tar lite tid. Annars blir det svårt för dig som hyresgäst att veta vad det beror på.

