



KUNDUNDERSÖKNINGEN 2022

VI LYSSNAR - DINA SVAR VÄGLEDER OSS I ARBETET FRAMÅT

Tidigare i år berättade vi i korthet om resultatet från årets kundundersökning på förbo.se och i Förbobladet. Undersökningen ger oss ett bra underlag på hur du som hyresgäst trivs hos oss, vad det är som är bra och inom vilka områden vi behöver förbättra oss. Tack för att du deltar!



I detta blad kan du läsa om vad vi tänker fokusera på framöver för att ge dig en bättre kundupplevelse!

KUNDUNDERSÖKNINGEN 2022

DET HÄR TYCKER DE FLESTA HAR BLIVIT BÄTTRE

+ FRÅGOR OM ÅTERKOPPLING



I senaste kundmätningen ser vi att nöjdheten ökat rejält kring upplevelsen av serviceanmälan och återkopplingen man får kring den. Vårt löfte till våra hyresgäster om snabbare återkoppling har haft effekt. 8 av 10 är nöjda med informationen kring inskickat ärende.

+ BESÖKSTIDER OCH TILLGÄNGLIGHET

Under året har vi utökat vårt Öppet hus som du nu kan besöka både på tisdagar 09.30-10.30 och torsdagar 15.00-18.00. Passar inte tiderna kan du alltid ringa oss och boka ett besök när det passar dig. På flera håll har vi även haft Öppet hus ute på plats i våra bostadsområden, ett populärt inslag som vi kommer att fortsätta med.

Och du, du vet väl om att vi alltid är tillgängliga digitalt? Med uppdaterade Mina sidor är det nu enklare än någonsin att kontakta oss. Läs mer om det på baksidan.

+ TRYGGHETSSKAPANDE ÅTGÄRDER

Den upplevda tryggheter ökar i våra områden! Att känna sig trygg i sitt område är viktigt och vi som hyresvärd bidrar på många sätt för att hålla området tryggt. I flera områden krokar vi arm med kommunen där vi tillsammans tar oss an trygghetsfrågor.

I andra områden har vi sett över belysningen och på många platser bytt till närvarostyrd belysning som ger en ljusare och tryggare miljö. Vi har även fått en hel del positiva kommentarer i de områden där vi valt att installera kameraövervakning i anslutning till återvinningsstationer.



OCH DET HÄR TYCKER MÅNGA HAR BLIVIT SÄMRE...

— SNÖRÖJNING OCH SANDNING

Vi ser en nedgång i betyget av snöröjning som vi märkte inte alls fungerade i många områden. Det kom mycket snö på kort tid vilket gör att våra snöröjare har svårt att hinna med. Vi försöker varje år vara så förberedda som möjligt och vi har möten med våra entreprenörer där går igenom vilka delar i området som ska prioriteras först, var snövallar ska placeras m.m. Uppfyller entreprenören inte det vi kravställt i avtalet tar vi alltid till åtgärder.



— INFORMATION

Allt fler är missnöjda med att man får för lite information från oss. Både om fastigheten där man bor och om vad som händer i området. Förbobladet går ut till alla hyresgäster fyra gånger om året och är matad med information. Utöver det finns det såklart mycket vi vill informera om och ofta snabbt.

I stor utsträckning använder vi **Mina sidor** där vi skickar ut information digitalt om vad som händer. Vi satsar nu på att utbilda fler medarbetare i våra digitala verktyg för kommunikation med hyresgäster. Vår ambition är att du ska nås av mer och snabbare information från oss.

Har du inte varit inne på Mina sidor eller var det länge sen? Gå in på förbo.se och klicka dig vidare till Mina sidor. Där kan du logga in för att komma åt och göra det mesta som rör ditt boende.



BLI KONTAKTAD PÅ DET SÄTT DU VILL



Hur vill du bli kontaktad? Via Mina sidor/mejl, sms eller vill du att vi ringer upp dig? Tala om det när du är i kontakt med oss så kommer vi framöver att återkoppla till dig på det sätt du vill. Se till att dina kontaktuppgifter är uppdaterade så att vi når dig!

MINA SIDOR - DITT BOENDE NÄRA TILLHANDS

Nyligen uppdaterade vi Mina sidor för att göra det enklare för dig som hyresgäst att hitta information, avtal och avier. Det är nu också enklare att boka tvättstuga, göra serviceanmälan och det finns fler sätt att kontakta oss på. Under "Fråga oss" kan du ställa frågor om ditt boende, hyresinbetalningar och uthyrning. Skriv till oss när du vill och vi återkommer till dig inom två arbetsdagar. Smidigt va?

Inne på Mina sidor hittar du meddelanden och nyheter från oss om din fastighet och ditt bostadsområde. Här ser du även status på dina ärenden om du har en pågående serviceanmälan och uppdateringar kring vad som händer i ärendet. Mina sidor är portalen för ditt boende och Förbos primära kanal för kundkommunikation. Vi har under hösten satsat för att förbättra upplevelsen så fler ska hitta fördelarna med att få information, och göra serviceanmälan, digitalt.



DINA SVAR GER OSS INSIKTER SOM VISAR VÄGEN

Svaren från kundundersökningen ger oss en bild av vad som behöver prioriteras i de olika bostadsområdena och vad vi överlag behöver förbättra inom verksamheten för att kunna leverera den bästa servicen till dig och dina grannar. Självklart kan du kontakta oss för att lyfta förslag och funderingar året runt. Tack för att du är med och gör din röst hörd!



förbo