



KUNDUNDERSÖKNINGEN 2021

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!

förbo

KUNDUNDERSÖKNINGEN 2021

DET HÄR TYCKER DE FLESTA HAR BLIVIT BÄTTRE

+ UTEMILJÖ, RENT OCH SNYGGT

Städningen av gården och närmiljön där man bor och skötseln av rabatter, gräsmattor, buskage och träd får fina betyg. Ett nära samarbete och uppföljning med entreprenörer, samt en bra och tydlig kommunikation står bakom det klättrande resultatet.

+ BEMÖTANDE OCH UTFÖRDA ARBETEN

Allt fler är nöjda med kvaliteten på utförda serviceärenden. Dessutom är 9 av 10 hyresgäster nöjda med bemötandet man får från oss på Förbo och de entreprenörer som arbetar för oss.



+ TRYGGHETSSKAPANDE ÅTGÄRDER

Under det senaste året har vi arbetat med att förbättra belysningen i flera av våra områden genom att byta ut gamla ljuskällor och armaturer till LED och genom att införa närvarostyrning. Detta har många uppskattat och det skapar en ökad känsla av trygghet.

OCH DET HÄR TYCKER MÅNGA HAR BLIVIT SÄMRE...

— ÅTERKOPPLING OCH NÄBARHET

Inom återkoppling och nåbarhet konstaterar både ni hyresgäster och vi på Förbo att vi behöver bli bättre. Det handlar om återkoppling inom rimlig tid, få fel reparerade inom rimlig tid, våra besökstider, att nå oss via mejl och att få tag på rätt person. Stort fokus ligger nu på att förbättra oss inom detta.



... DÄRFÖR LOVAR VI SNABBARE ÅTERKOPPLING

Något vi tydligt kan se i kundundersökningen är att vi har en hel del arbete kvar att göra när det kommer till återkoppling kring serviceärenden. Här finns det en förväntan på att du ska få tydligare och snabbare besked kring din serviceanmälan än vad du upplever idag.

VÅRT KUNDLÖFTE - VI ÅTERKOPPLAR INOM TVÅ ARBETSDAGAR

Du kan förvänta dig att få återkoppling inom två arbetsdagar på ditt ärende. Har du ett akut ärende ska du få återkoppling samma dag.



Vi har nu påbörjat resan med att infria vårt nya kundlöfte till dig. Pandemin och svaren från årets kundundersökning har satt fingret på vad vi på Förbo behöver prioritera. Det handlar till stor del om återkoppling och tillgänglighet. Därför har vi tagit fram ett nytt kundlöfte. Vi är inte i mål än men vi har börjat arbeta efter det och vår ambition är att hela organisationen snart ska kunna efterleva löftet.

I första hand ska återkopplingen ske via telefon men får vi inte tag på dig, eller om du meddelat att du hellre vill bli kontakt på annat sätt, kommer vi att skicka mejl, sms eller meddelande via Mina sidor till dig. På så vis hålls du uppdaterad om vad som händer i ditt anmälda serviceärende.

NU NÅR DU OSS ENKLARE

I kundundersökningen backar vi i frågor som rör hur du som hyresgäst kommer i kontakt med oss. Under pandemin anpassade vi oss till restriktionerna och tog fram digitala alternativ som aldrig riktigt kunde ersätta det fysiska mötet. Därför kan vi nu glädjande berätta att vi utökar möjligheterna att nå oss. Behöver du göra en serviceanmälan är det alltid enklast att göra den digitalt via Mina sidor.

FLER TIDER MED ÖPPET HUS

Nu när pandemin äntligen släpper greppet är det Öppet hus igen. Vi vet att det är populärt så därför öppnar vi upp kontoret ytterligare en dag i veckan på prov. Nu kan du som vill besöka oss göra det på både tisdagar och torsdagar.

Öppet hus

Tisdagar 09.30-10.30

Torsdagar 15.00-18.00



BOKA EN TID SOM PASSAR DIG

Vi har full förståelse för att våra Öppet hus-tider inte passar alla och passar de inte dig kan du alltid kontakta oss för att boka in en tid som passar bättre. Vi vill framöver även ha Öppet hus i våra bostadsområden så att du kan träffa oss närmare där du bor.

NYA MEJLADRESSER TILL DINA FÖRBOVÄRDAR

Vi har gjort det enklare att komma i kontakt med Förbovärdarna på ditt områdeskontor genom att öppna mejladresser direkt till dem. Dit kan du höra av dig om du har frågor eller om du vill få tag i en specifik person:

harryda@foerbo.se • kungalv@foerbo.se • lerum@foerbo.se • molndal@foerbo.se

DINA SVAR GER OSS INSIKTER SOM VISAR VÄGEN

Nu är vi tillbaka till normala rutiner och alla dina serviceärenden kommer tas om hand. Ni hyresgäster har kommit med insikter om vad vi behöver förändra och nu vill vi gå er till mötes och leva upp till era förväntningar.

Mer information om vad vi kommer göra för satsningar presenteras till våren. Så håll koll på Mina sidor och se gärna till att uppdatera dina kontaktuppgifter!



förbo