



# SKB har nöjda hyresmedlemmar!

## Toppresultat i hyresgästenkäten



**SKB har låtit** undersökningsföretaget AktivBo genomföra en hyresgästenkät bland de boende. Cirka en tredjedel av alla boende har fått enkäten och svarsfrekvensen har varit mycket hög, över 75 procent. Resultatet är att vi har mycket nöjda hyresmedlemmar. Betyget ligger i toppklass jämfört med andra bostadsföretag i Sverige, både kommunala bolag, privata bostadsföretag och bostadsrättsföreningar.

sätt får alla chansen att svara.

Vissa fastigheter är så små att det blir för litet urval med en tredjedel. Då tillfrågas hälften eller ibland alla. Det har varit viktigt att se till enskilda boende inte kan pekas ut, utan att de kan känna sig trygga. Då får man ärliga svar.



### SVARSFREKVENNS

SKBs hyresmedlemmar har varit väldigt duktiga på att svara, över 75 procent har svarat och det får anses som en hög siffra. AktivBo anser att 65 procent är en mycket hög svarsandel. Det räcker med cirka 50 procent för att materialet ska gå att använda.

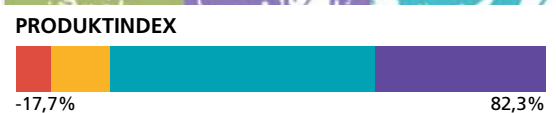


### MÅNGA FRÅGOR

AktivBo har tillsammans med SKB gjort ett frågeformulär med över 100 olika påståenden, uppdelade på 37 frågeområden, som hyresmedlemmarna har haft att ta ställning till. Och ta ställning måste man om man svarar på enkäten, det går inte att ge betyget "mittemellan". Det finns som princip fyra svarsalternativ:

- Mycket bra
- Ganska bra
- Inte så bra
- Dåligt

Totalt sett fick vi 1 817 svar. Ofta har fler än en person varit med och besvarat enkäten och det tar säkert en till två timmar att fylla i alla svar och skriva egna kommentarer. Hyresmedlemmarna har skrivit ovanligt många egna kommentarer, vilket tyder på att de är engagerade i sitt boende. SKB vill tacka alla som svarat för det stora engagemang som visats genom den höga svarsfrekvensen och de många kommentarerna!



Alternativet "Inte tagit ställning" finns också, men det står lite vid sidan om. Det är meningen att man ska ta ställning!

Formuläret innehåller frågor om det mesta som har med boendet att göra. Hyresmedlemmarna har också givits möjlighet att skriva fria kommentarer under varje frågeområde. Svaren redovisas sedan i olika index, som kan användas för att styra verksamheten åt rätt håll, utifrån hyresmedlemmarnas perspektiv.

### SERVICEINDEX I TOPP!

Enkäten redovisas i flera olika index inom områdena Service, Produkt, Profil, Attaktivitet och Prisvärdhet. Det viktigaste indexet, som SKB direkt kan påverka genom vårt beteende och den service som varje dag ges till hyresmedlemmarna, är Serviceindex.

Serviceindex är sammansatt av fyra delar:

- Ta kunden på allvar
- Trygghet
- Rent och snyggt
- Hjälp när det behövs

Varje del är i sin tur uppdelad på flera olika frågor. Resultatet för SKBs del är ett serviceindex på 86,5 procent. Det ska tolkas så att 86,5 av 100 har svarat att de tycker att

## SKB – BÄSTA BOSTADSFÖRETAGET I STOCKHOLM?

Under det år som gått har SKB fått mycket beröm. Det senaste är hämtat ur en enkät som undersökningsföretaget ISI Wissing gjort. Undersökningen gav svar på vad stockholmarna anser om bostadsföretagen i Stockholm med omnejd. När det gällde helhetsvärderingen placerade sig SKB på första plats. Roligt!

### URVAL

För att inte enkäten skulle bli så dyr, men ändå ge tillräckligt många svar för att resultaten ska vara statistiskt säkerställda, har ungefär var tredje hushåll i SKBs hushåll tillfrågats. Eller rättare sagt, vi har frågat alla boende i vart tredje trapphus. Nästa gång tillfrågas den andra tredjedelen och gången därpå den tredje tredjedelen. På så

SKB ger mycket bra eller ganska bra service inom de fyra områdena. Endast 13.5 av 100 tycker att det inte är så bra eller dåligt. Detta är ett mycket högt index, ett av de allra högsta i landet. AktivBo mätte 46 företag runt om i landet under 2006, både privata byggherreföretag, kommunala bolag och bostadsrättsföreningar.

#### PRODUKTINDEX

Enkäten redovisar också Produktindex, som visar vad hyresmedlemmarna tycker om själva lägenheten, huset och omgivningarna. Produktindex är sammansatt av flera frågor om:

- Lägenheten
- Allmänna utrymmen
- Utemiljön

SKBs produktindex ligger på 82.3 procent. även det ett av de bästa i landet! Våra hyresmedlemmars svar på vad de tycker om utemiljön är till och med det hittills högst uppmätta!

Även inom profil, attraktivitet och prisvärdhet får SKB toppresultat och trenden säger att vi blir bättre eller är oförändrat bra (89.4 procent) i högre grad än sämre och oförändrat dåliga (10,6 procent)!

#### BENCHMARK EVENT

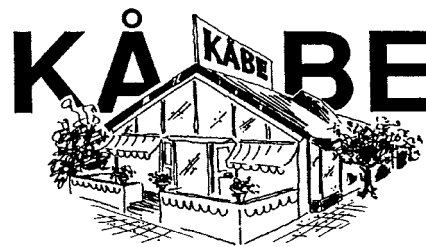
Den 8 februari 2007 hade AktivBo ett heldagseminarium, då man jämförde olika företags samlade resultat med varandra, ett "Benchmark Event". Priser delades ut i sex olika klasser: Serviceindex, Produktindex, Profil, Prisvärdhet, Utemiljö och Årets lyft. Eftersom SKB var med för första gången kunde vi inte bedömas i klassen Årets lyft, men i de andra fem klasserna var vi med. SKB fick utmärkelser i fyra av dessa: Bästa Utemiljö av alla och delad förstaplats i Produktindex, Profil och Prisvärdhet. Ett fantastiskt resultat!

En fullständig redovisning av enkätresultatet finns på vår hemsida [www.skb.org](http://www.skb.org) under Information/Medlemsinfo.

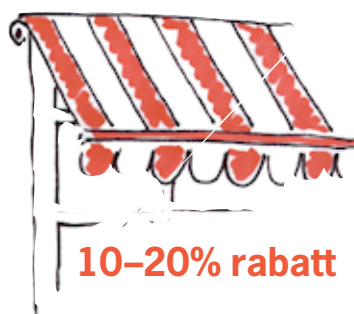
#### MÖJLIGA FÖRBÄTTRINGAR?

Finns det då inga förbättringar att göra? Är allt bra som det är? Självklart finns det mycket att göra så att det blir ännu lite bättre. Men samtidigt måste vi se till att behålla allt det som hyresmedlemmarna tycker är bra. Genom att analysera resultaten på områdes- och fastighetsnivå kan vi hitta många små förbättringsmöjligheter. Vissa saker kommer att kunna åtgärdas omedelbart, andra kräver investeringar eller planerade underhållsåtgärder och får göras på sikt. Analysen kommer att göras i samråd med alla kvartersråd, som kommer att få ut material om hur just deras kvarter har svarat, jämfört med hela SKB. Detta arbete kommer sannolikt att behöva pågå hela året – SKB har 57 områden som vart och ett ska få en återkoppling till just sitt kvarter.

*Claes Göthman*



## SKB-medlemmar! Nu har vi specialpriser för er



**10-20% rabatt**

#### Markiser:

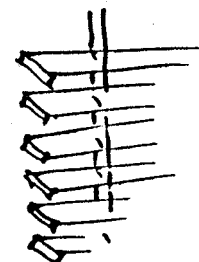
- balkongmarkiser
  - fönstermarkiser
  - terrassmarkiser
  - korgmarkiser
- Stort färgval!**

## EGEN TILLVERKNING!

#### Persienner

- mellanglaspersienner
- frihängande persienner
- träpersienner
- mörkläggningsgardiner
- rullgardiner

**10-20% rabatt**



**Vi har de flesta solskydd som förekommer på marknaden.**



- MARKISER
- PERSIENNER
- RULLGALLER

Ellen Keys gata 59, 129 52 Hägersten  
Telefon: 08-603 11 00  
Fax: 08-603 11 50