

# NÖJDA MEDLEMMAR PLACERAR SKB I TOPP

SKB har återigen låtit undersökningsföretaget AktivBo genomföra en hyresgästenkät bland de boende. Resultatet visar att vi har mycket nöjda hyresmedlemmar. Betyget ligger i toppklass jämfört med andra bostadsföretag i Sverige.

AktivBo har tillsammans med SKB gjort ett frågeformulär med över 100 olika påståenden, uppdelade på 34 frågeområden, som hyresmedlemmarna fått svara på. Formuläret innehåller frågor om det mesta som har med boendet att göra. Svaren redovisas sedan i olika index, som kan användas för att styra verksamheten åt rätt håll, utifrån hyresmedlemmarnas svar.

Cirka en tredjedel av alla boende har fått enkäten och svarsfrekvensen var mycket hög, 73 procent. Totalt sett fick vi 1 666 svar. Hyresmedlemmarna har även denna gång skrivit mycket egna kommentarer, vilket tyder på att de är engagerade i sitt boende. SKB vill tacka alla som svarat för det stora engagemang som visats.

För att hålla kostnaderna nere, men ändå ge tillräckligt många svar för att det ska vara statistiskt säkert, har frågor ställts till alla boende i vart tredje trapphus. 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 att enskilda boende inte kan pekats ut, att de kan känna sig trygga med att vara anonyma. Då får man ärliga svar.

Enkäten redovisas i flera olika index inom områdena service, produkt, profil, attraktivitet och prisvärdhet. Det viktigaste indexet, som vi på SKB direkt kan påverka genom vårt beteende och den service som ges till våra hyresgäster varje dag, är serviceindex.

Serviceindex är sammansatt av fyra delar; ta kunden på allvar, trygghet, rent och snyggt och hjälp när det behövs.

SKBs resultat är ett serviceindex på 86,5 procent. Det ska tolkas så att 865 av 1000 har svarat att de tycker att SKB ger mycket bra eller ganska bra service inom de fyra områdena. Endast 135 av 1000 tycker att

det inte är så bra eller dåligt. Detta är ett mycket högt index, ett av de allra högsta i Sverige. AktivBo mäter företag runt om i landet med cirka 400 000 lägenheter, både privata företag, kommunala bolag och bostadsrättsföreningar.

## Enkäten redovisar

också produktindex, som visar vad hyresmedlemmarna tycker om själva lägenheten, huset och omgivningarna.

SKBs produktindex ligger på 84,2 procent, vilket är det bästa i landet!

I enkäten ställs även frågor som ”Hur prisvärt boende tycker du att du har idag?” och ”Tycker du att du får valuta för dina hyrespengar?”. SKBs hyresmedlemmar tycker att boendet är mycket prisvärt. Indexet har gått ner lite jämfört med förra mätningen, men resultatet är ändå det bästa i landet i vår klass.

Även inom profil och attraktivitet får SKB toppresultat och trenden säger att vi blir bättre eller är oförändrat bra!

## Finns det då inga förbättringar att göra?

Är allt bra som det är? Självklart finns det massor att göra så att resultatet blir ännu lite bättre. Men samtidigt måste vi se till att behålla allt det som hyresmedlemmarna tycker är bra. Genom att analysera resultaten på kvartersnivå kan vi hitta många små förbättringsmöjligheter.

Vissa saker kommer att kunna åtgärdas omedelbart, andra kräver investeringar eller planerade underhållsåtgärder och får ske på sikt. Analysen kommer att göras i samråd med alla kvartersråd, som redan fått ut material om hur just deras kvarter har svarat. Detta arbete kommer sannolikt att pågå hela året – SKB har 55 områden, som ska få en individuell återkoppling till just sitt kvarter.

*Claes Göthman*

Hela enkäten finns att läsa på SKBs hemsida under Föreningsfrågor.

FOTO: STURE EKENDAHN - COLLAGE - ANNICKA ISTEMO



## TVÅ FINA PRISER TILL SKB

Vid AktivBo Benchmark Event i februari fick SKB första pris i klasserna produktindex och prisvärdhet. Olika företags resultat från 2008 års hyresgästenkäter jämfördes och pris delades ut i sex olika klasser: produktindex, profil, prisvärdhet, årets lyft för serviceindex och årets lyft för ”ta kunden på allvar”. Cirka 50 bostadsföretag deltog, såväl privata som kommunala och några bostadsrättsföreningar.



Förstapriserna manifesterade sig i form av guldmedalj och en ”Kundkristall” i respektive klass. Ett fantastiskt bevis för SKBs fina produkt och attraktiva pris.

– Det är jättekul att SKBs långsiktiga arbete med kvalitet uppskattas även i jämförelse med andra bostadsföretag. Det är extra kul att detta arbete har kunnat förenas med en hyra som hyresmedlemmarna tycker är attraktiv, säger SKBs VD Henrik Bromfält.