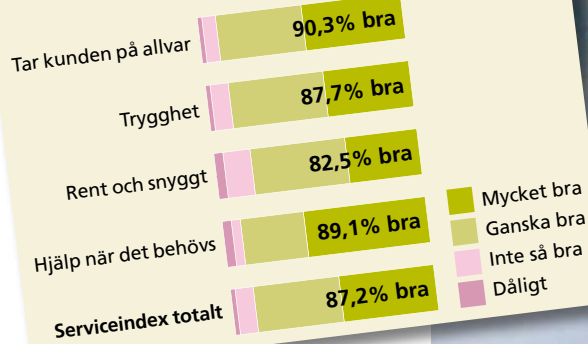


SERVICEINDEX



Hela 94,1 procent är nöjda med fastighets-skötaren och 96,7 procent anser att de har fått ett bra bemötande från hantverkare och fastighetsskötare.



Hög trivsel i SKBs kvarter!

SKB har återigen låtit hyresmedlemmarna svara på frågor om service och trivsel. Resultatet är strålande! Över 96 procent av hyresmedlemmarna uppger att de trivs i sina hus och kvarter. Servicen är fortsatt mycket bra och SKB fick, vid undersökningsföretagets årliga samling, förstapris för största förbättring av ett redan högt serviceindex!

SKB har för tredje gången sedan 2006, låtit undersökningsföretaget AktivBo genomföra en enkätundersökning bland hyresmedlemmarna. Alla boende i vart tredje trapphus har tillfrågats varje gång om hur de trivs med trapphuset, kvarteret, städningen och servicen som SKB ger. Totalt tillfrågades 2 519 hushåll och hela 70 procent, eller 1 733 hushåll svarade.

Stor tack till alla er som lagt ner tid och engagemang på att besvara enkäten. Den har stor betydelse för SKB för att kunna läsa av hur vi utfört vårt jobb och var förbättringsmöjligheterna finns!

Resultatet av undersökningarna tidigare år har redovisats ganska utförligt i Vi i SKB. Hyresmedlemmarna har gett SKB väldigt höga betyg i samtliga delar som undersökningen delas upp i. De olika delarna redovisas i serviceindex, produktindex, profil, attraktivitet och prisvärdhet. SKB hamnar i topp i samtliga klasser även i 2010 års mätning jämfört med andra bostadsföretag i Sverige. Undersökningsföretaget mäter kundnöjdhet i företag med totalt cirka 500 000 lägenheter, både privata, kommunala och bostadsrättsföreningar.

SKBs serviceindex för 2010 var 87,2 procent en förbättring från förra mätningen (86,6 procent). Förbättringen är inte så stor, men nästan alla andra företag har fått ett sänkt serviceindex för 2010 på grund av av den hårda vintern förra säsongen!

Även SKB har fått något sänkt betyg på frågan "Hur tycker du att det fungerar med snöröjningen och halkbekämpningen, från 90,9 till 85,5 procent. De flesta andra har dock fått betydligt sämre betyg 2010 än SKB.

Trots denna sänkning har SKB jobbat på och fått högre betyg på frågorna inom frågebatteriet "Hjälp när det behövs". Sammantaget har alltså detta inneburit att serviceindex kunnat öka något sedan förra mätningen.

Förbättringen av serviceindex var SKB nästan ensam om i vår storleksklass (500 – 8 999 lägenheter). Det resulterade i förstapris för bästa lyft av serviceindex. Förstapriset är en "kundkristall" som numera står i SKBs reception på Drottningholmsvägen 320. Där trängs den med några andra "kundkristaller" från tidigare år.

SKBs serviceindex innebär att 87,2 procent av de som svarat på enkäten svarar "mycket bra" eller "ganska bra" på frågor om att ta kunden på allvar, trygghet, rent och snyggt och om man tycker sig få hjälp när man behöver det av SKB. Betyget är bland de högsta i Sverige!

Även när det gäller övriga index får SKB mycket höga värden. Det tyder på att SKBs hyresmedlemmar är nöjda med lägenheterna, att de trivs i kvarteren och med SKB som värd samt att de är mycket

nöjda med priset (det vill säga hyran) och att de får valuta för hyrespengarna. Till exempel svarar 95,6 procent att de trivs med SKB och hela 97,2 procent att de trivs i lägenheten.

Hela 94,1 procent är nöjda med fastighetsskötaren och 96,7 procent anser att de har fått ett bra bemötande från hantverkare och fastighetsskötare. Ett mycket glädjande besked om att satsningen på egen personal ute i fastigheterna och egen hantverkskompetens uppskattas av de boende.

Alla värden som rör SKBs förhållanden går att jämföra med alla de andra företagens värden och SKB ligger i topp på alla index. Hela undersökningen finns att se på SKBs hemsida.

SKB har också ställt tre klassiska frågor som ger ett NKI, Nöjd Kund Index. Detta är ett mått på hur nöjda kunder är och kan användas av alla branscher oavsett vad man gör, alltifrån att marknadsföra tuggummi eller köra tåg. SKBs NKI hamnar på 83, på en skala från 0 till 100. Branschnitt för bostäder ligger enligt uppgift kring 68 och allt över 80 räknas som utmärkt!

SKB kommer under våren att besöka alla kvarter, som inte redan har fått besök, och redovisa resultatet av undersökningen, nedbrutet på kvarternivå. Det är intressant att diskutera resultatet och tillsammans med de enskilda kvarteren diskutera var förbättringsmöjligheterna finns. För trots ett mycket bra resultat finns alltid möjlighet att bli lite bättre för varje år.

Claes Göthman