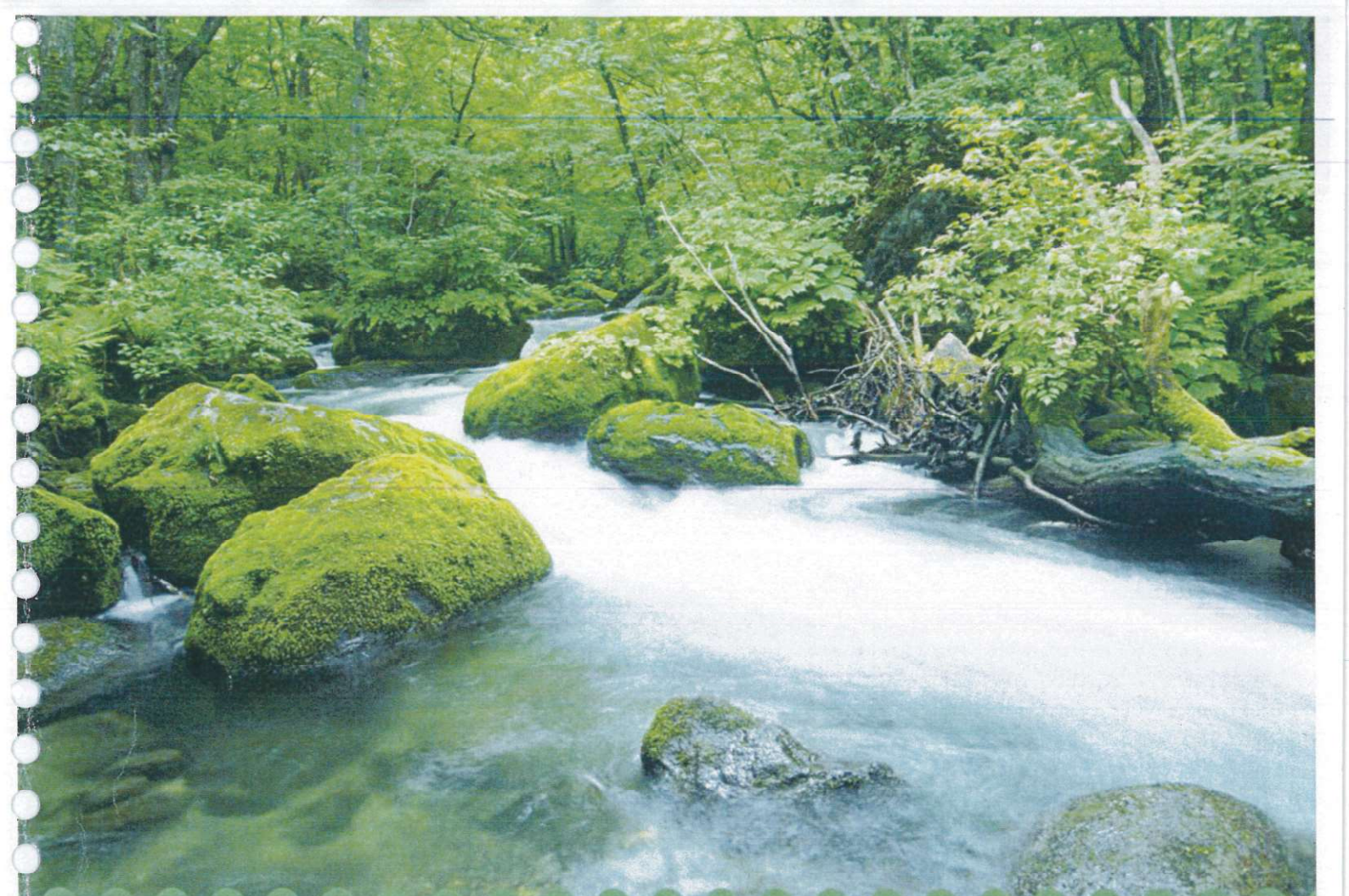




Hobro Boligforening

Brugertilfredshed 2012

Sammenligninger mellem 2008 og 2012 analyser



Kilde Consult[®]
- din kilde til viden

Indholdsfortegnelse

Baggrund	4
Data indsamling	4
Emner	5
Fordeling på områder	6
Køn	7
Alder	8
Generel tilfredshed	9
Beboermappens anvendelse	10
Kendskab til hjemmesiden	11
Vurdering af hjemmesiden	12
Informationskvalitet og omfang	13 – 14
Information om afdelingen	15
Udlejning og indflytning	16
Pris og kvalitet	17 – 18
Fællesarealerne	18 – 19
Reaktionstid	20 – 21
Samarbejde med inspektør	22
Samarbejde med vicevært	23
Vedligehold	24
Telefon- og åbningstider	25
Kontakt til kontoret	26
Beboermøder	27
Flytteplaner	28
Forslag	29
Konklusion	30 - 31
Anbefalinger	31
Bilag – Spørgeskema	32 – 35

Baggrund

Kilde Consult har på vegne af Hobro Boligforening gennemført en tilfredshedsundersøgelse, hvor 250 respondenter fra boligforeningens 37 afdelinger, er blevet spurgt om deres tilfredshed på forskellige områder. Hobro Bolig forening har i alt knap 1.400 boliger.

Undersøgelsen og rapporten, sker som en opfølgning på en tilsvarende i 2008.

Hobro Boligforening har et ønske, om at få klarlagt om beboerne fortsat er tilfredse med at bo i boligforeningen. Samtidig vil Hobro Boligforening gerne se på tilfredsheden i afdeling 44, som for nylig er kommet under Hobro Boligforening. Derfor fordeles de interviewede respondenter sig således, at 200 respondenter fra de afdelinger der i forvejen har været i boligforeningen er blevet spurgt til deres tilfredshed, samt 50 respondenter fra afdeling 44 er blevet ringet op og interviewet.

Eftersom flere af afdelingerne hos Hobro Boligforening er meget små, med få respondenter i forhold til det samlede antal, er den indsamlede data inddelt i følgende 3 områder inden analysen er foretaget:

Område 1 – består af afdeling 24

Område 2 – består af afdeling 16 (tidligere 16, 18 og 19)

Område 3 – består af de resterende afdelinger, med undtagelse af afdeling 44

Område 4 – består af afdeling 44 (Ny afdeling)

Inddelingen af de 4 områder, er sket i samråd med Hobro Boligforening. For at sikre den bedst mulige sammenligning med resultaterne fra 2008, er områderne opdelt, så de indbefatter de samme lejemål som i 2008. Område 2, der i 2008 bestod af afdeling 16, 18 og 19, består i dag kun af afdeling 16, da de 3 afdelinger i dag er slået sammen til én afdeling.

Dataindsamling

Dataindsamlingen er gennemført via telefoninterviews, ud fra samme spørgeskema som blev brugt i 2008. Spørgeskemaet er udarbejdet i samarbejde mellem Kilde Consult og Hobro Boligforening. Lister med kontaktoplysninger på beboere er udleveret af Hobro Boligforening. Der er i alt interviewet 250 respondenter fra Hobro Boligforening. Heraf 200 fra "de gamle" afdelinger og 50 fra "den nye" afdeling, 44.

Respondenterne er udvalgt tilfældigt ud fra de udleverede lister. Respondenterne er blevet ringet op i tidsrummet mellem kl. 15:00 og 20:00 på ugens 5 hverdage. De 250 interviews er lavet i ugerne 20 – 22, 2012.

Emner

Rapporten er lavet ud fra spørgeskemaer der indbefatter følgende emner:

- Information
- Udlejning
- Bolig
- Vedligehold
- Administration

Respondenterne har haft mulighed for at tilkendegive deres tilfredshed, skaleret på 4 trin, på de fleste spørgsmål - meget tilfreds/meget god – tilfreds/god – neutral – utilfreds/dårlig.

De respondenter der har valgt utilfreds eller dårlig, har desuden haft mulighed for at begrunde deres utilfredshed, hvilket vil være at finde i umiddelbart forlængelse af de opstillede figurer. Disse kommer i prioriteret rækkefølge.

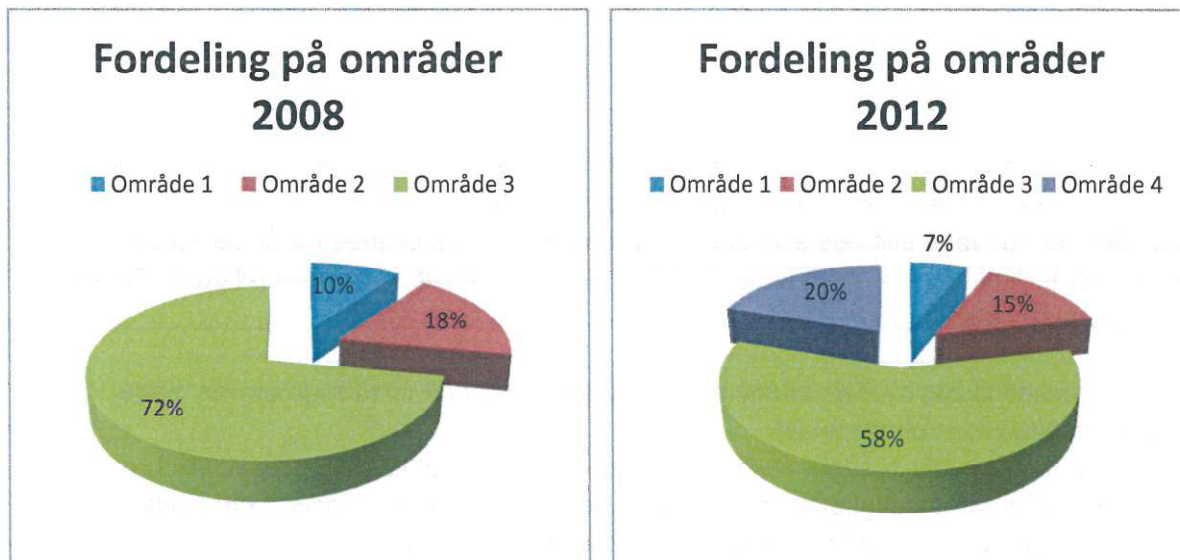
Der er i rapporten lavet figurer over respondenternes svar inden for de forskellige emner, både fordelt på de 4 områder, men også samlet.

Ud fra figurerne fremgår desuden sammenligning mellem tilfredsheden i 2008 og 2012 i Hobro Boligforening. Hvilket gør det muligt at se om initiativer der f.eks. er blevet iværksat efter sidste tilfredshedsmåling, har haft en effekt hos beboerne i Hobro Boligforening.

Fordeling på områder

I dette afsnit, ses på hvilke områder de adspurgte respondenter er bosat i. Der er lavet figurer til sammenligning af resultaterne fra 2008 og 2012.

Figur 1+2: Fordeling af respondenter på områder i 2008 og 2012



Figur 1 og figur 2 er ikke umiddelbart sammenlignelige, da der i 2008 er interviewet 200 respondenter fordelt på 3 områder, og der i 2012 er interviewet 250 respondenter fordelt på 4 områder.

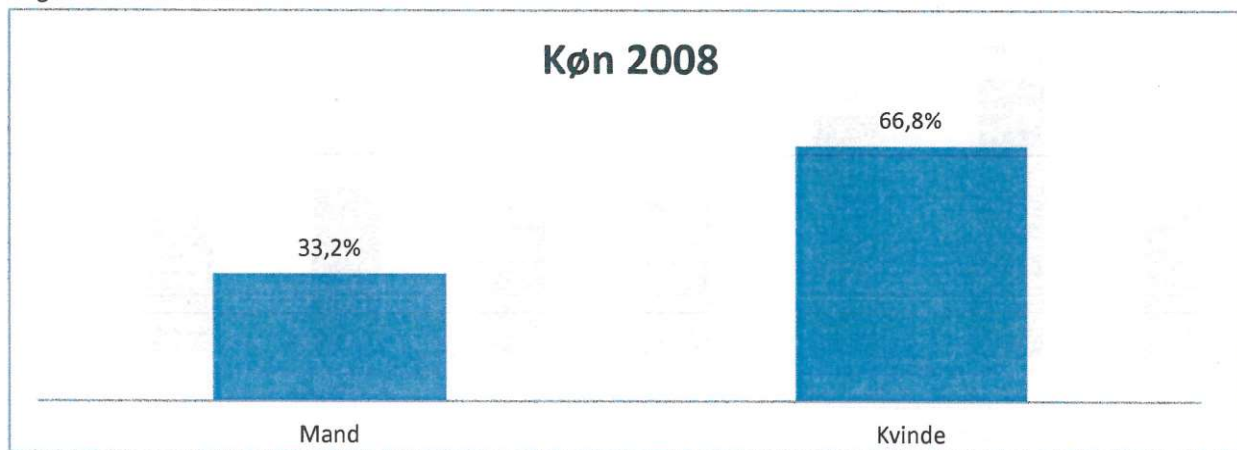
Figurerne fortæller hvor stor en procentdel af de adspurgte respondenter der bor i de forskellige områder.

Afdeling 20 og 21 er, ligesom i 2008, bevidst udeladt, da der er tale om daginstitutioner. Det har ikke været muligt at træffe nogle beborere på telefonen i afdelingerne 34 og 42. Derfor indgår disse ikke i resultaterne.

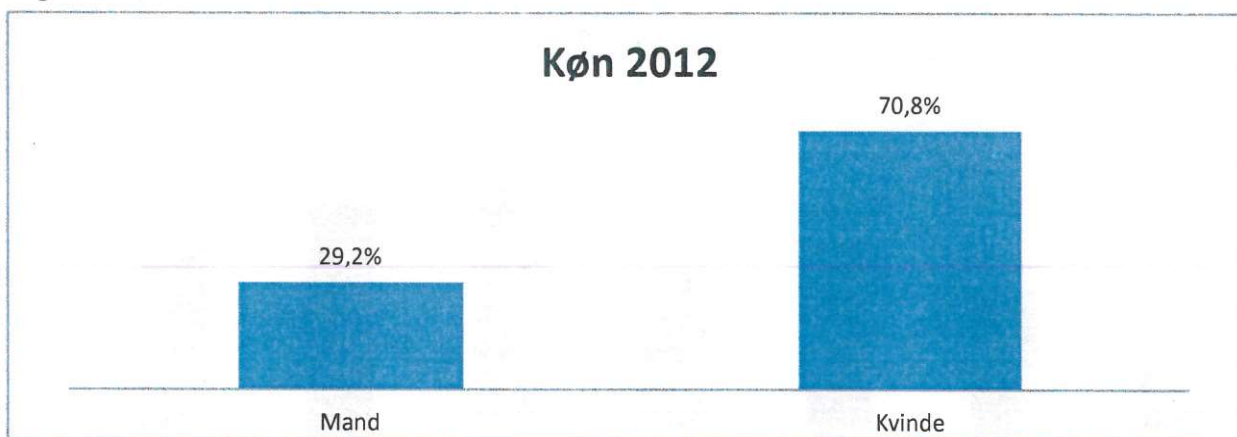
Køn

Ligesom i 2008, er der flere kvinder end mænd der har deltaget i undersøgelsen.

Figur 3: Køn i 2008



Figur 4: Køn 2012

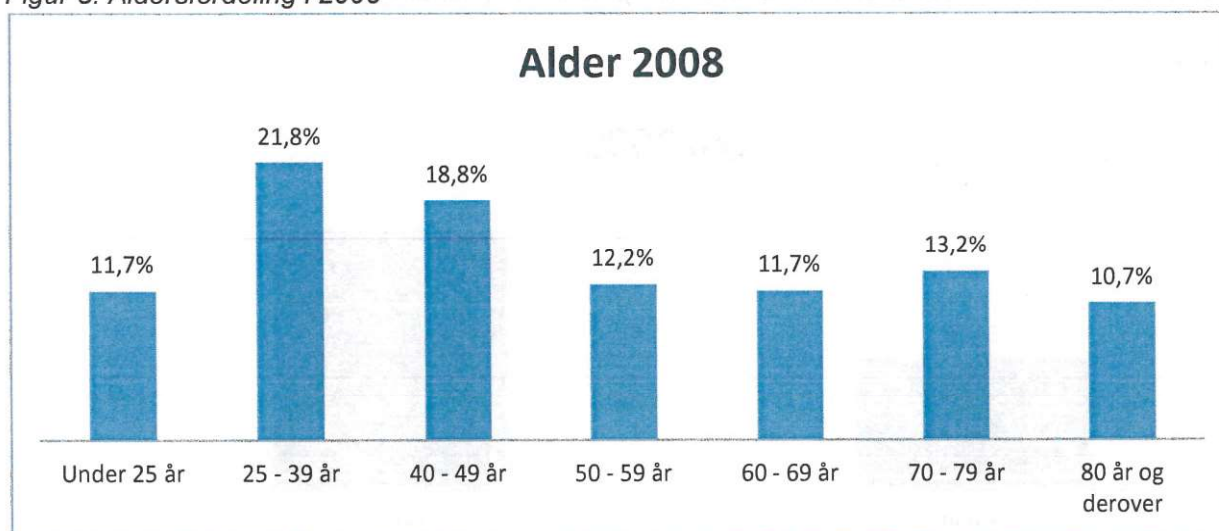


Her ses respondenterne fordelt på køn. Det ses, at flest kvinder er blevet interviewet både i 2008 og 2012.

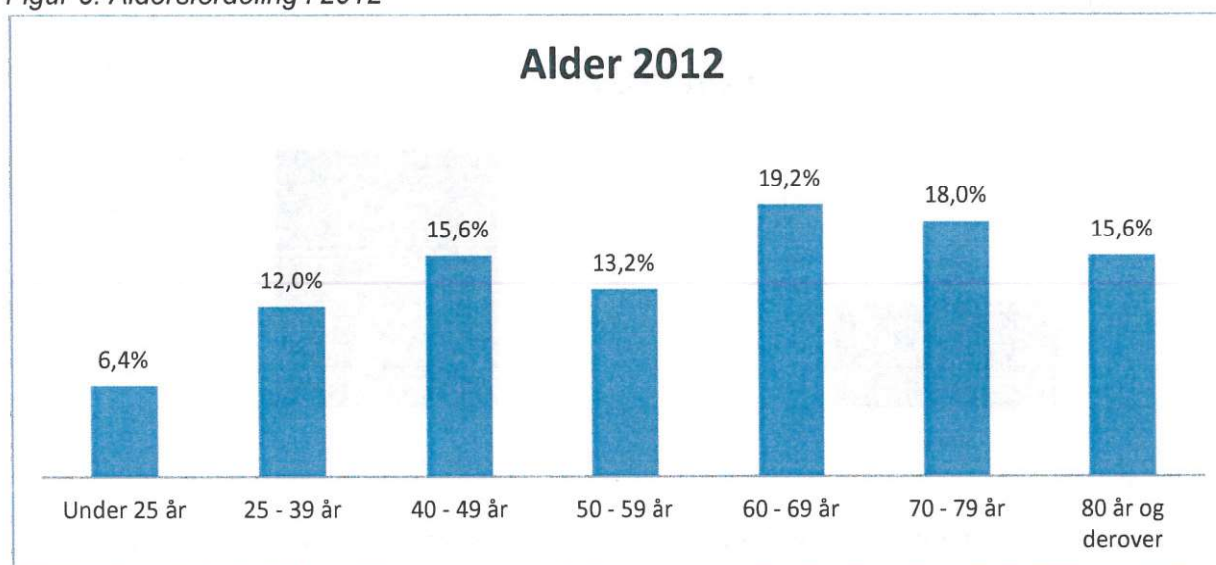
Det kan fremkomme ved, at der formentligt bor flere kvinder end mænd i Boligforeningen Hobro.

Alder

Figur 5: Aldersfordeling i 2008



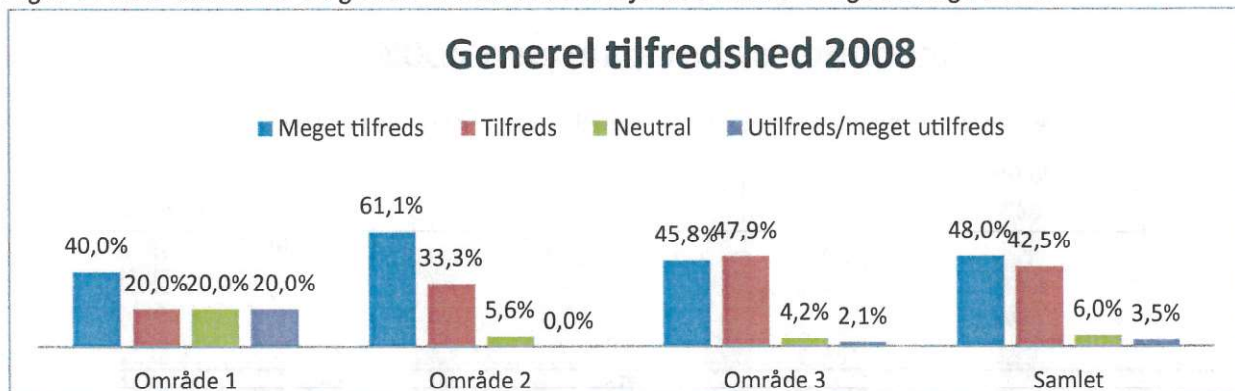
Figur 6: Aldersfordeling i 2012



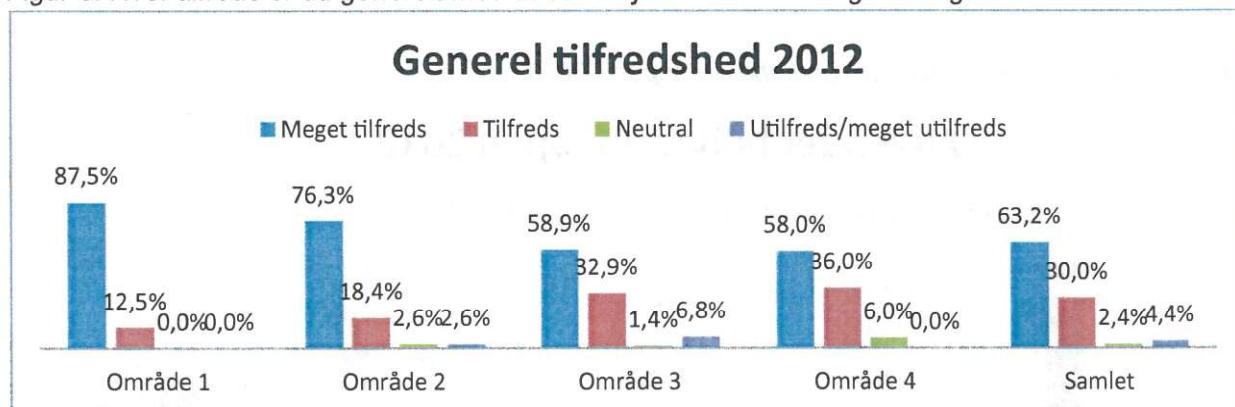
På figur 5 og 6 ses respondernes aldersfordeling. Både i 2008 og 2012, er der en forholdsvis jævn aldersfordeling. I 2008 er gruppen af 25 – 39 årige og 40 – 49 årige en smule overrepræsenteret. I 2012 har flest respondenter i alderen fra 60 år og op deltaget i undersøgelsen.

Generelt tilfredshed

Figur 7: Hvor tilfreds er du generelt med at bo til leje hos Hobro Boligforening? 2008



Figur 8: Hvor tilfreds er du generelt med at bo til leje hos Hobro Boligforening? 2012



Samlet set er tilfredsheden steget fra 2008 til 2012. I 2008 svarede 90,5 % af respondenterne at de generelt var enten tilfredse eller meget tilfredse med at bo til leje hos Hobro Boligforening. Dette tal er steget til 93,2 % i 2012. 6 % svarede i 2008 at de var neutral i spørgsmålet om hvor tilfredse de generelt var med at bo til leje hos Hobro Boligforening, dette tal er i 2012 2,4 %. 3,5 % svarede i 2008 at de generelt var utilfredse eller meget utilfredse med at bo til leje hos Hobro Boligforening, dette tal har haft en lille stigning til 4,4 %.

Det er værd at bemærke at specielt i område 1, er tilfredsheden steget. Fra 40 % meget tilfredse respondenter i 2008 til 87,5 % meget tilfredse respondenter i 2012.

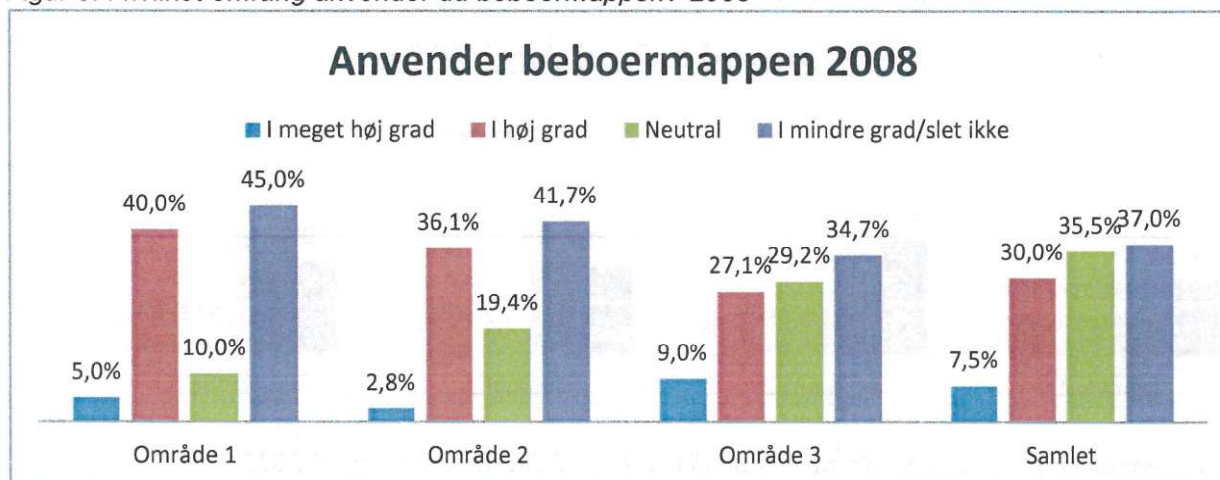
Ligeledes er det værd at bemærke at der er 0 % i område 4, der har svaret at de generelt er meget utilfredse eller utilfredse med at bo til leje hos Hobro Boligforening.

De hyppigste årsager til at respondenterne generelt er utilfredse eller meget utilfredse med at bo til leje hos Hobro Boligforening, i 2012, er:

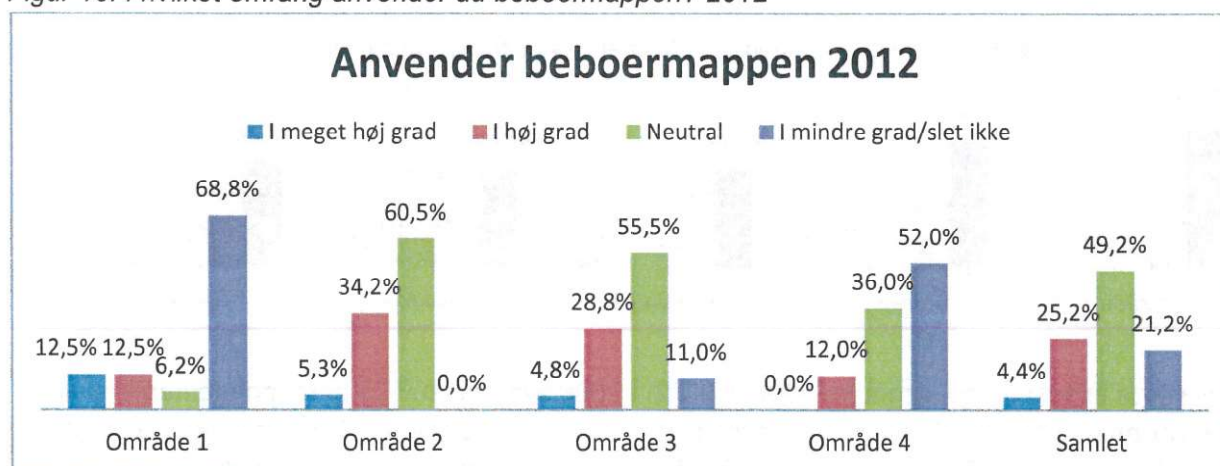
- Larmende naboer
- Dårlig service fra boligforeningens side
- Løstgående hunde

Beboermappens anvendelse

Figur 9: I hvilket omfang anvender du beboermappen? 2008



Figur 10: I hvilket omfang anvender du beboermappen? 2012



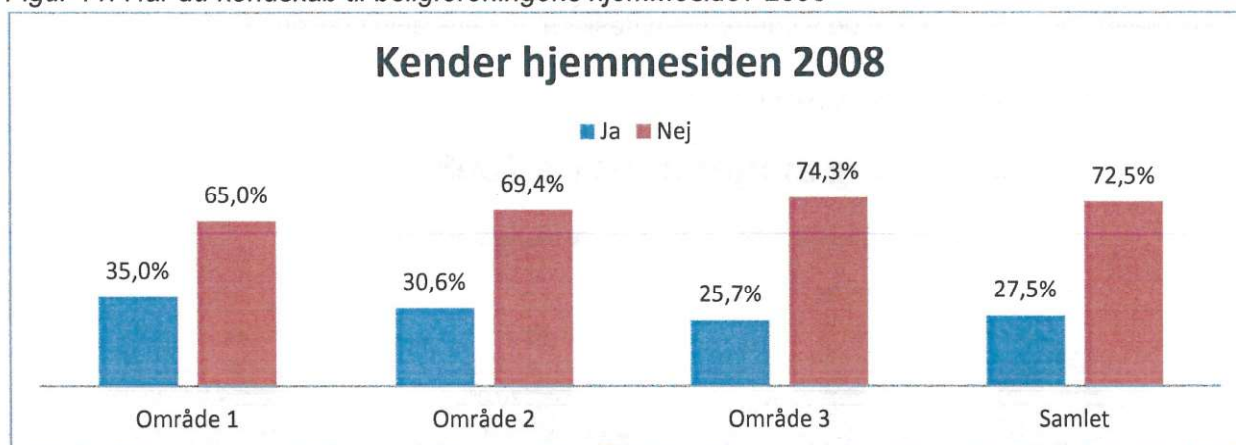
Samlet set er der samlet set sket et fald i forhold til antallet af respondenter der svarer, at de i meget høj grad eller i høj grad anvender beboermappen, fra 37,5 % i 2008 til 29,6 % i 2012. Det er desuden værd at bemærke, at der i 2012 er 0 % af respondenterne i område 2, som svarer at de i mindre grad eller slet ikke anvender beboermappen, mod 41,7 % i 2008.

De hyppigste årsager til at respondenterne svare at de i mindre grad eller slet ikke anvender beboermappen, i 2012, er:

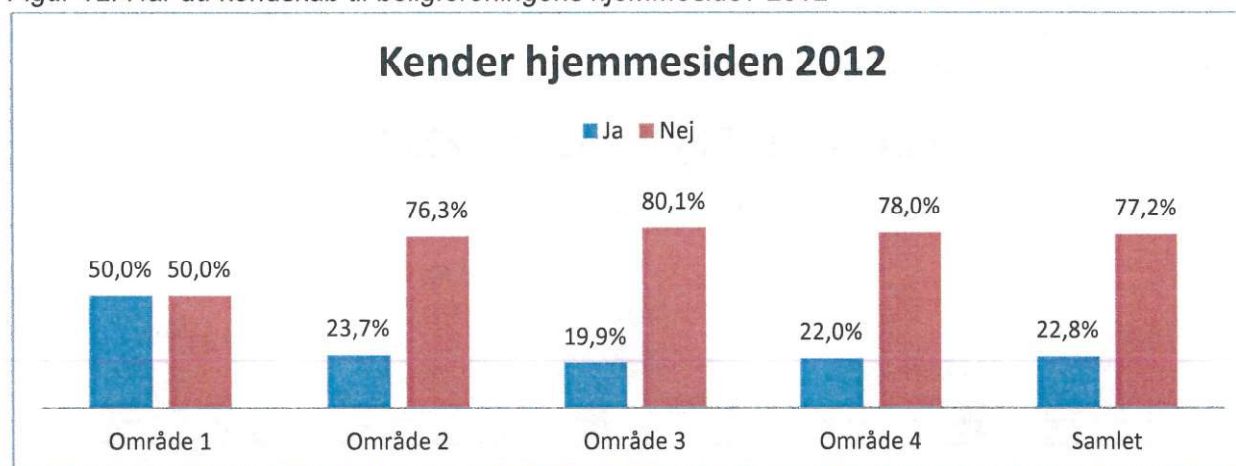
- Over halvdelen af respondenterne i område 4, (afd. 44), fortæller at de ikke har nogen beboermappe.
- Har ikke noget behov
- Kender indholdet af mappen
- Bruger kun mappen til at slå telefonnumre op

Kendskab til hjemmesiden

Figur 11: Har du kendskab til boligforeningens hjemmeside? 2008



Figur 12: Har du kendskab til boligforeningens hjemmeside? 2012



Samlet set er kendskabet til Hobro Boligforenings hjemmeside faldet fra 2008 til 2012. I 2008 svarede

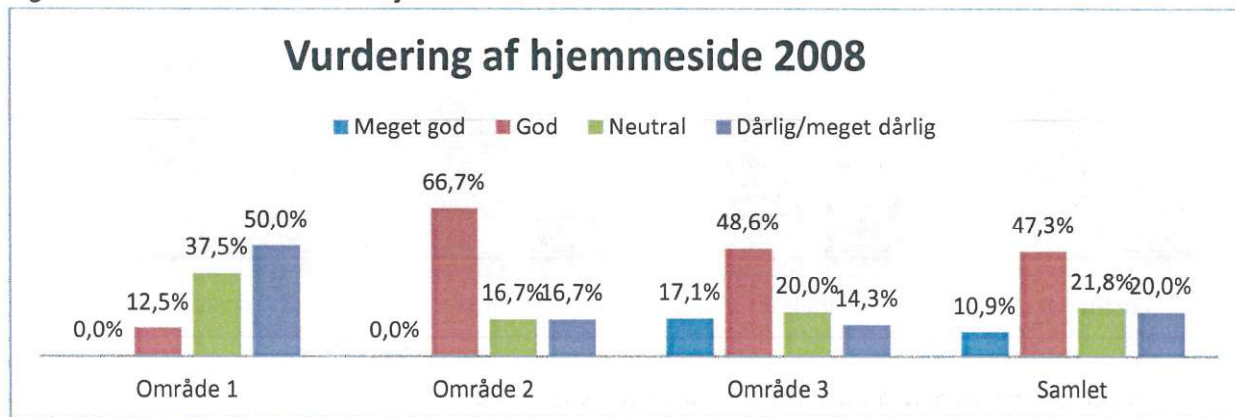
72,5 % af det samlede antal respondenter "Nej" til at have kendskab til hjemmesiden, i 2012 er det tal steget til 77,2 %.

Ligesom i 2008 kan årsagen til, at så relativt få har kendskab til Hobro Boligforenings hjemmeside, være mange. De væsentligste må imidlertid formodes fortsat at være manglende information, samt at en del ældre beboere muligvis ikke har adgang til internettet.

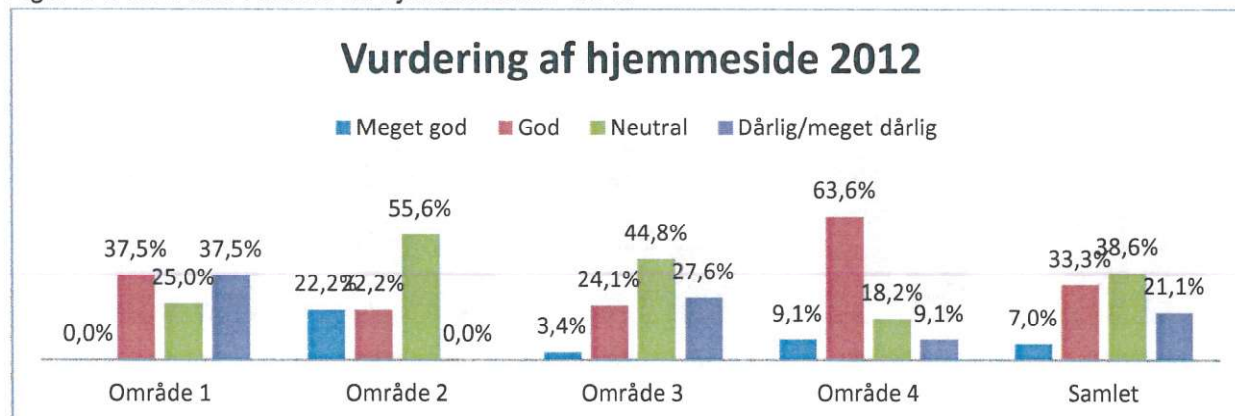
Vurdering af hjemmeside

De respondenter der har svaret "Ja" til, at have kendskab til Hobro Boligforenings hjemmeside, er ligeledes blevet spurgt til, hvordan de vurderer hjemmesiden og dens anvendelighed.

Figur 13: Hvordan vurdere du hjemmesiden? 2008



Figur 14: Hvordan vurdere du hjemmesiden? 2012



I 2008 svarede 58,2 % at de vurderede hjemmesidens anvendelighed som meget god eller god. Dette tal er i 2012 faldet til 40,5 %. Dette kan skyldes, at der i takt med den teknologiske udvikling, stilles højere og højere krav fra forbrugernes side til kvaliteten af elektroniske medier.

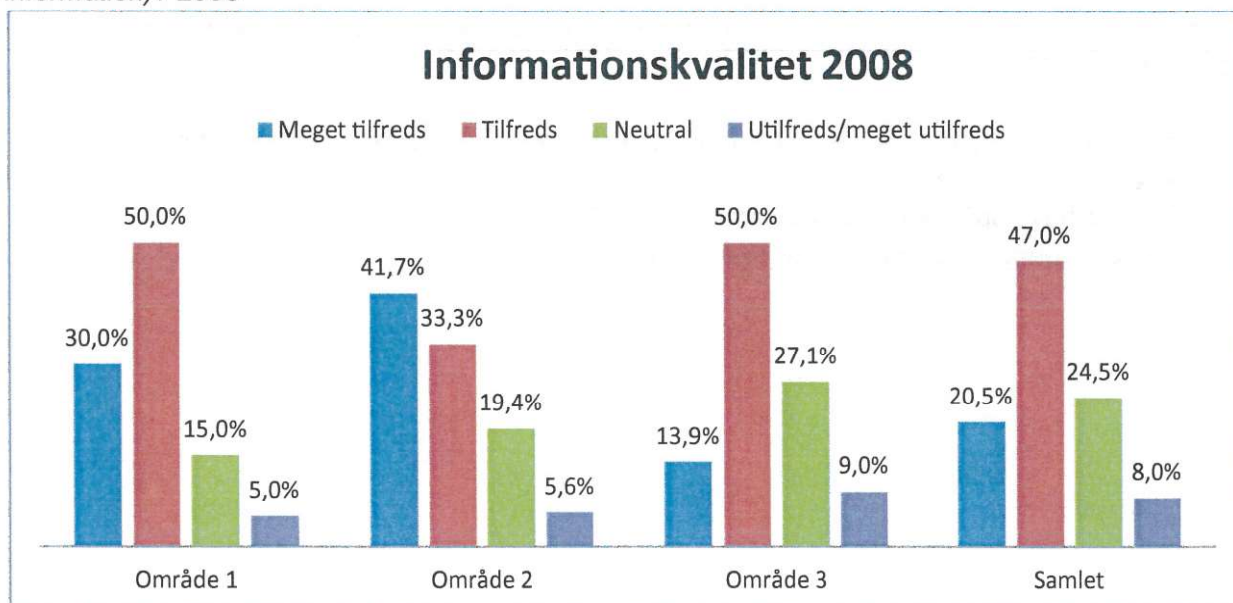
De hyppigste årsager til, at respondenterne vurderer hjemmesiden som dårlig eller meget dårlig, i 2012, er:

- Hjemmesiden er gammeldags, trænger til fornyelse
- Der mangler informationer om ledige boliger, samt evt. billeder af disse
- Mangelfuld hjemmeside, generelt
- Mangler billeder generelt
- Der mangler oplysninger fra Arden
- Rodet

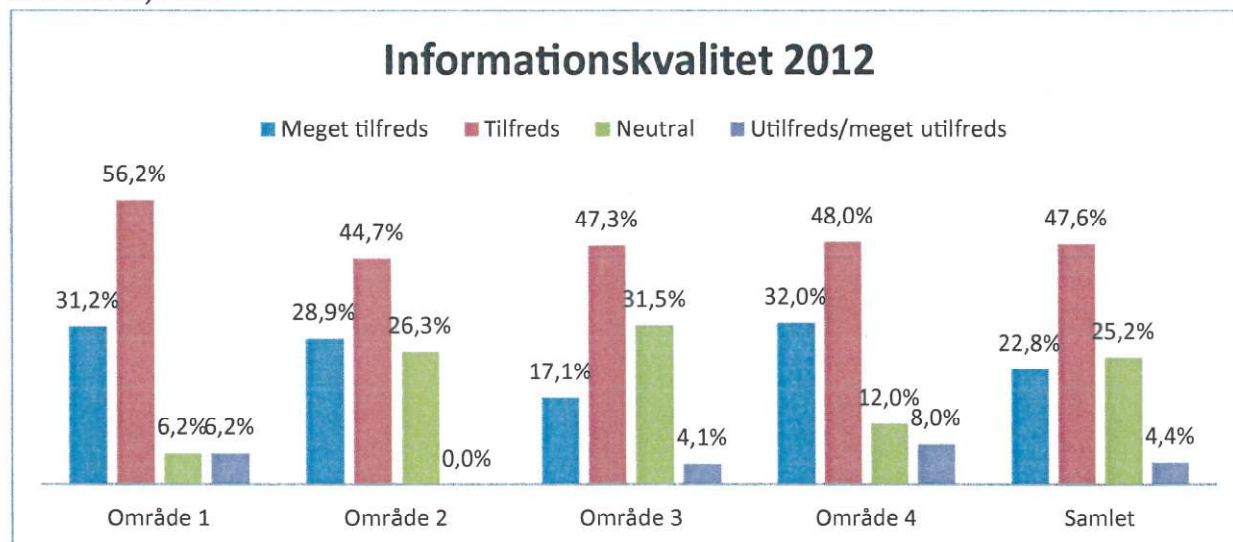
Informationskvalitet og omfang

Respondenterne er blevet spurgt til deres vurdering af Hobro Boligforenings beboerinformationer. Der er blevet vurderet på både kvaliteten samt på de informationer der gøres tilgængelige for brugerne.

Figur 15: Hvor tilfreds er du med kvaliteten af beboerinformationerne (beboermapper, og løbende information)? 2008



Figur 16: Hvor tilfreds er du med kvaliteten af beboerinformationerne (beboermapper, og løbende information)? 2012



Generelt er beboerne i Hobro boligforening godt tilfredse med informationskvaliteten. Således har 67,5 % i 2008 svaret at de var enten meget tilfredse eller tilfredse. Dette tal er steget en smule i 2012 til 70,4 %.

I 2008 svarede 8 % af det samlede antal respondenter, at de var meget utilfredse eller tilfredse, dette tal er faldet til 4,4 % i 2012.

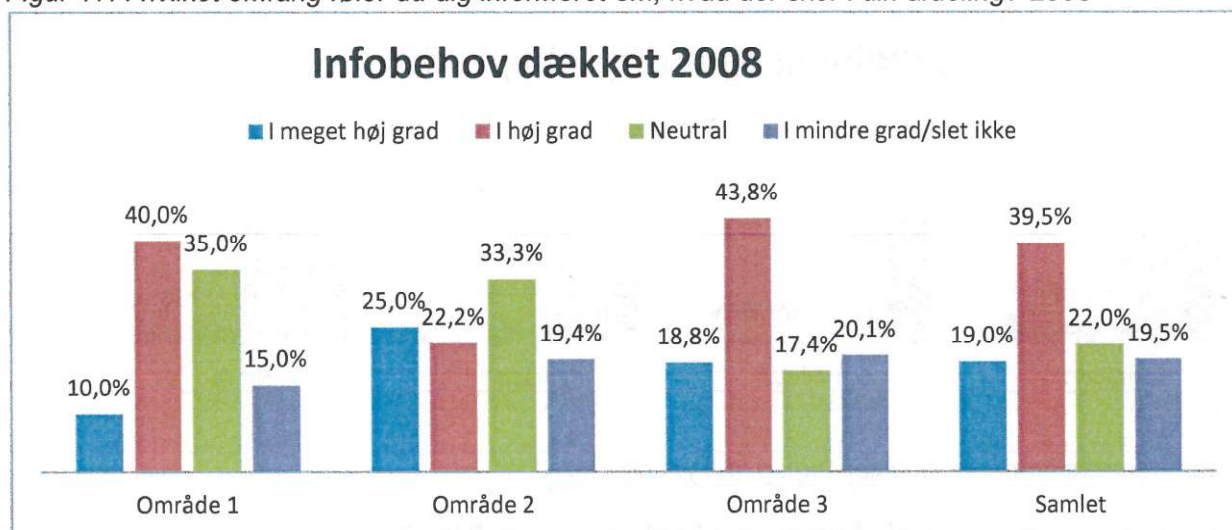
Det er desuden værd at bemærke, at der i område 2 er 0 % der har svaret, at de var enten utilfredse eller meget utilfredse.

De hyppigst forekomne kommentarer fra de respondenter der har svaret at de er utilfredse eller meget utilfredse, i 2012, er:

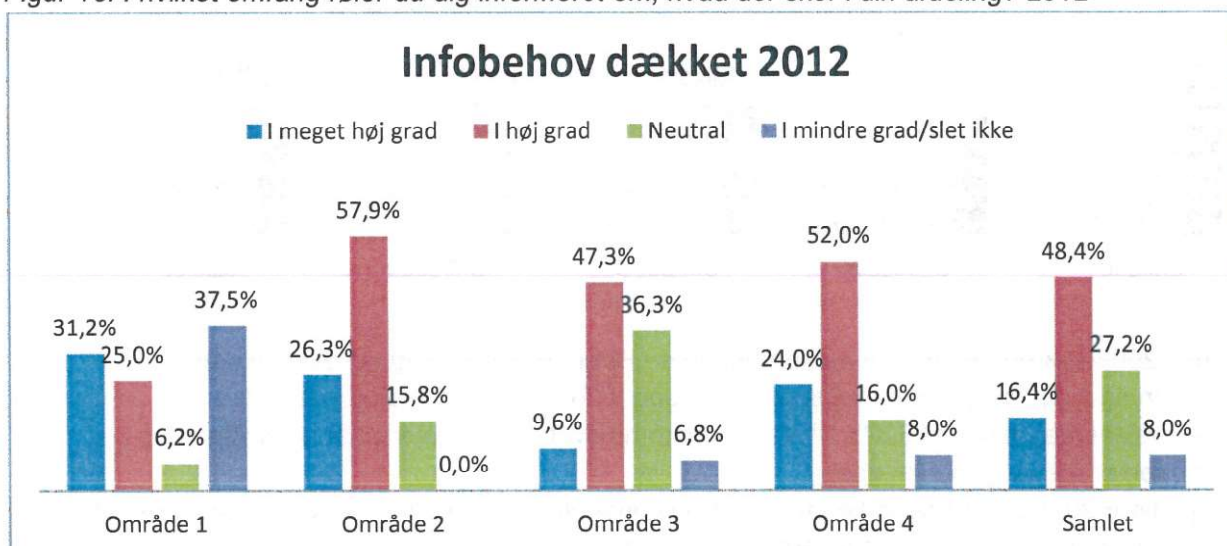
- Får for lidt information generelt, bl.a. i forbindelse med reparationer og hvis vandet bliver lukket
- Vil gerne have opfølgning fra beboermøder på skrift
- Føler at tingene bliver trukket ned over ørene på dem

Information om afdelingen

Figur 17: I hvilket omfang føler du dig informeret om, hvad der sker i din afdeling? 2008



Figur 18: I hvilket omfang føler du dig informeret om, hvad der sker i din afdeling? 2012

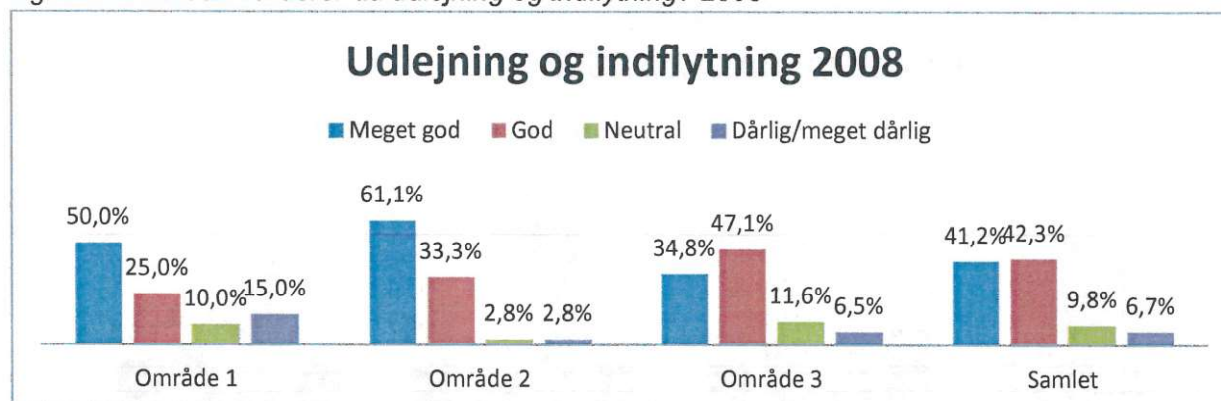


58,5 % af respondenterne svarede i 2008, at de følte sig informeret om hvad der skete i deres afdeling, i høj grad eller i meget høj grad. I 2012 er dette tal steget til 64,8 %.

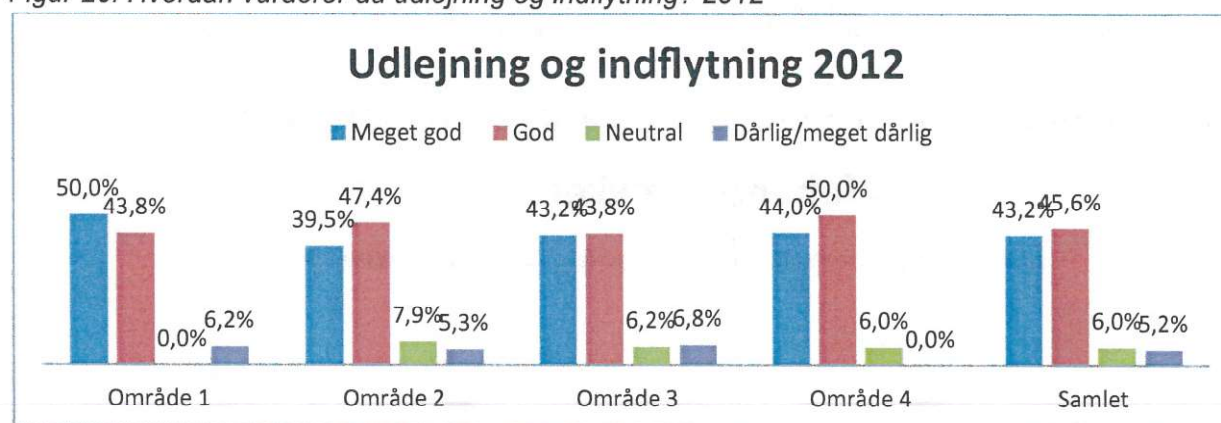
Det er desuden værd at bemærke at der også her er 0 % i område 2 der svarer, at de i mindre grad eller slet ikke føler sig informeret om hvad der sker i deres afdeling.

Udlejning og indflytning

Figur 19: Hvordan vurderer du udlejning og indflytning? 2008



Figur 20: Hvordan vurderer du udlejning og indflytning? 2012



Allerede i 2008 svarede 83,5 % af respondenterne i Hobro Boligforening, at de mente at udlejningen og indflytningen var meget god eller god. I 2012 er de i forvejen positive tilkendegivelser steget til, at 88,8 % af respondenterne svarer, at de mener at udlejningen og indflytningen er meget god eller god.

Det er på figur 20 værd at bemærke, at 0 % af respondenterne i område 4 svarer at de mener at udlejningen og indflytningen er dårlig eller meget dårlig.

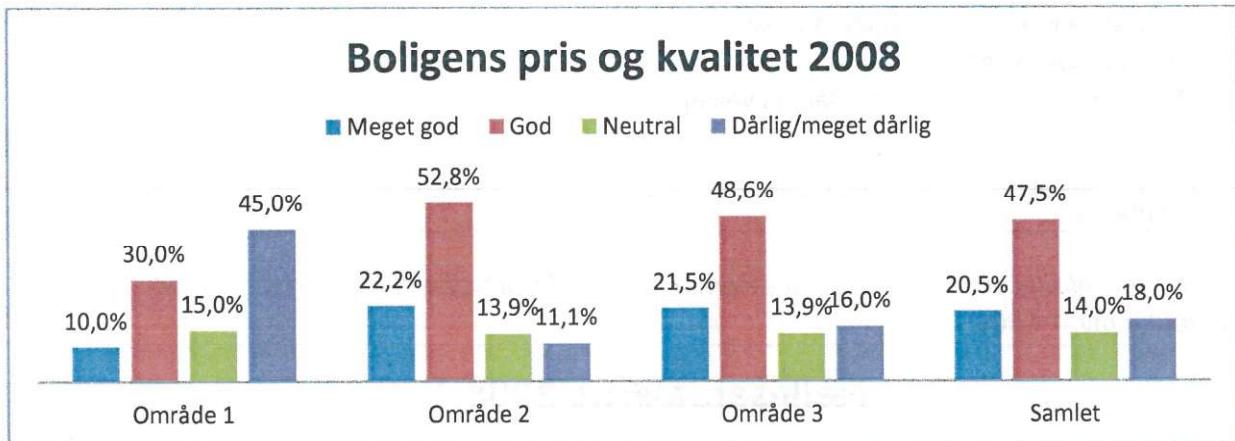
Ellers er der en jævn fordeling på tilfredsheden.

De hyppigste årsager til at respondenterne har svaret, at de mener at udlejningen og indflytningen har været dårlig eller meget dårlig, i 2012, er:

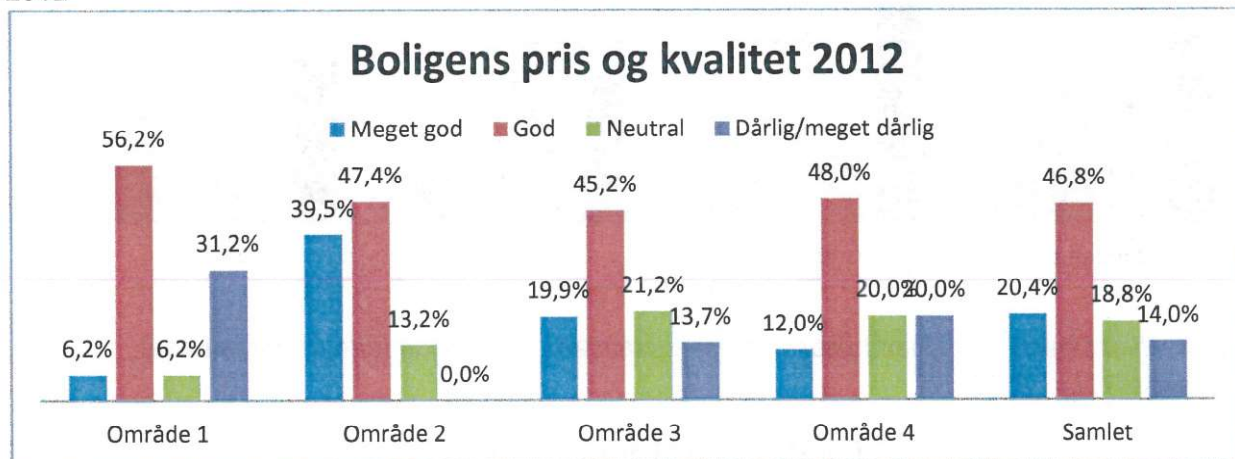
- Manglende rengøring af lejligheden inden indflytning
- For dårligt eller mangelfuldt malerarbejde
- Lejligheden var i dårlig stand
- Havde fået lovning på at få udbedret diverse fejl og mangler ved indflytning, men dette er fortsat ikke sket efter flere år

Pris og kvalitet

Figur 21: Hvordan vil du vurdere kvaliteten af din bolig sammenholdt med huslejens størrelse? 2008



Figur 22: Hvordan vil du vurdere kvaliteten af din bolig sammenholdt med huslejens størrelse? 2012



Når man kigger på spørgsmålet om, hvordan respondenterne vurderer kvaliteten af deres bolig i forhold til huslejens størrelse, ses det at specielt beboerne i område 2 er godt tilfredse. Her har 0 % svaret "dårlig" eller "meget dårlig" til spørgsmålet. I alt 86,9 % af respondenterne fra område 2 har svaret at de synes at kvaliteten af deres bolig i forhold til huslejen er meget god eller god. Samlet set svarer 67,2 % af respondenterne at de mener, at kvaliteten af deres bolig sammenholdt med huslejen er meget god eller god.

Område 1 er den gruppe der har den største utilfredshed. Her svarer 31,2 % af respondenterne, at de mener at kvaliteten af deres bolig sammenholdt med deres husleje er dårlig eller meget dårlig.

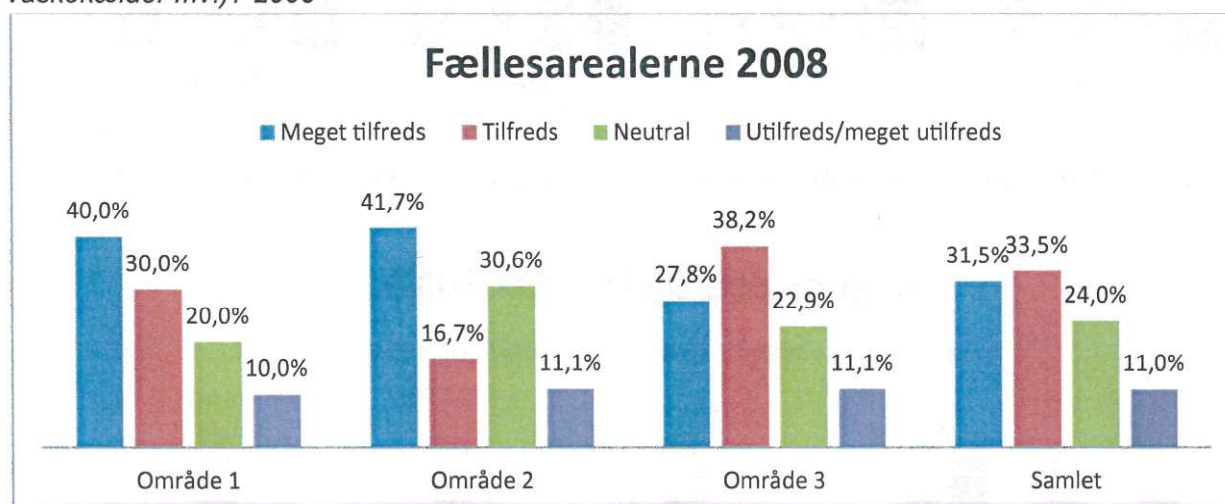
Sammenligner man det samlede antal respondenter fra 2008 og 2012, er der ikke den store forandring, i og med at der i 2008 var 68 % af de samlede respondenter der svarede, at de mente at kvaliteten af deres bolig i forhold til deres husleje, var meget god eller god.

De oftest forekomne årsager til utilfredshed med kvaliteten af boligen i forhold til huslejen, i 2012, er:

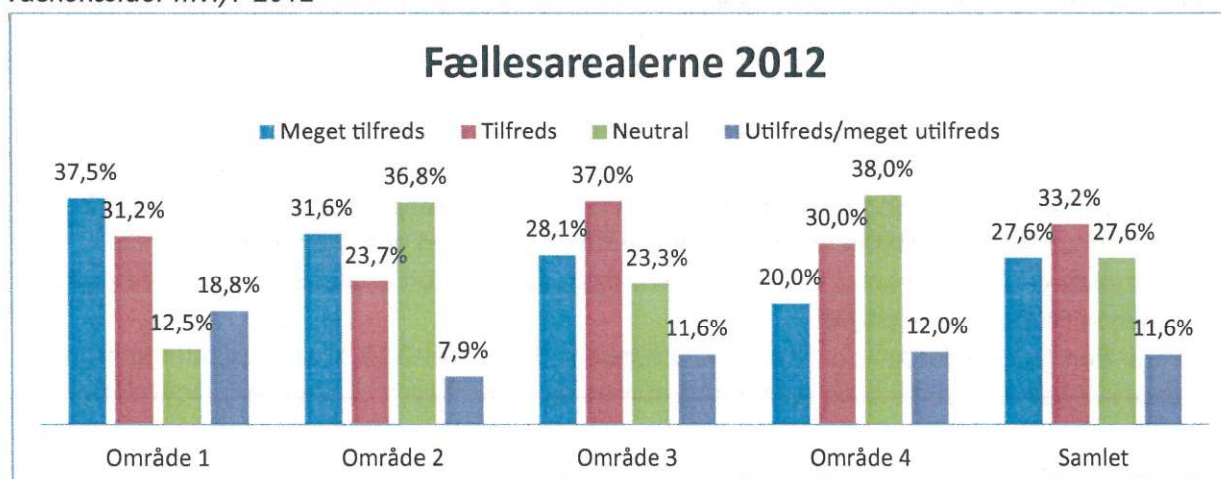
- For høj husleje i forhold til m², stiger for ofte
- Vinduer er utætte
- For gamle køkkener og badeværelser
- Svært at varme op
- Byggeriet er sjuksket opført i dårlig kvalitet

Fællesarealerne

Figur 23: Hvor tilfreds er du med fællesarealernes standard i dit boligområde (grønt område, vaskekælder mv.)? 2008



Figur 24: Hvor tilfreds er du med fællesarealernes standard i dit boligområde (grønt område, vaskekælder mv.)? 2012



Når man ser på resultaterne for hvor tilfredse respondenterne er med fællesarealernes standard, er tilfredsheden forholdsvis jævnt fordelt. Der er endvidere ikke sket bemærkelsesværdige ændringer i forhold til undersøgelsen i 2008.

Beboerne i område 1 er dog de mest tilfredse i 2012, med 18,8 % der har svaret, at de er utilfredse eller meget utilfredse med fællesarealernes standard i deres afdeling.

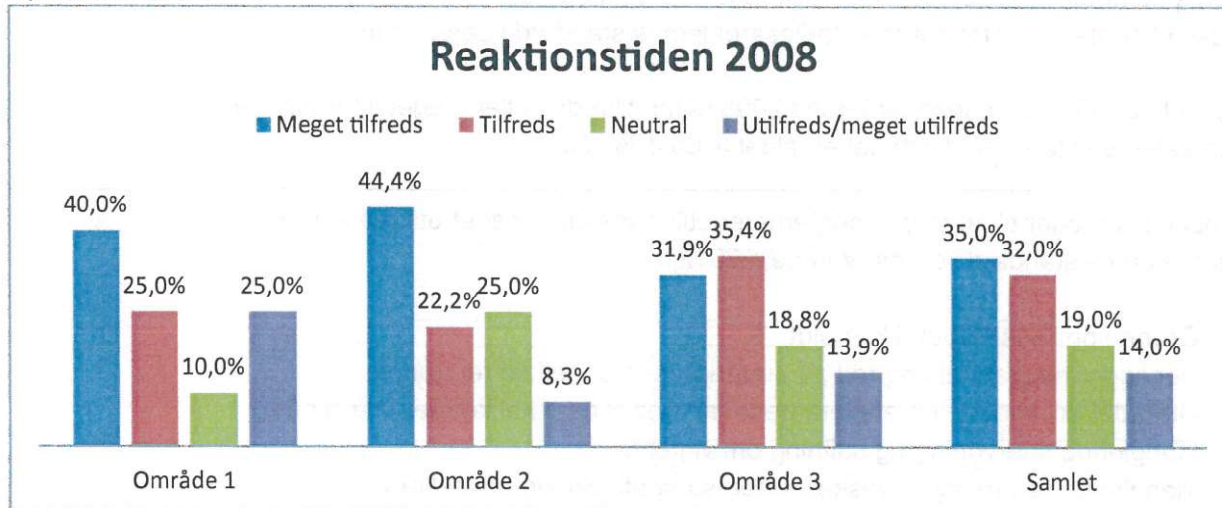
Samlet set var 65 % af respondenterne i 2008 enten tilfredse eller meget tilfredse med fællesarealernes standard. Dette tal er faldet til 60,8 % i 2012.

De hyppigste årsager til, at respondenterne er utilfredse eller meget utilfredse med fællesarealernes standard i deres område, i 2012, er:

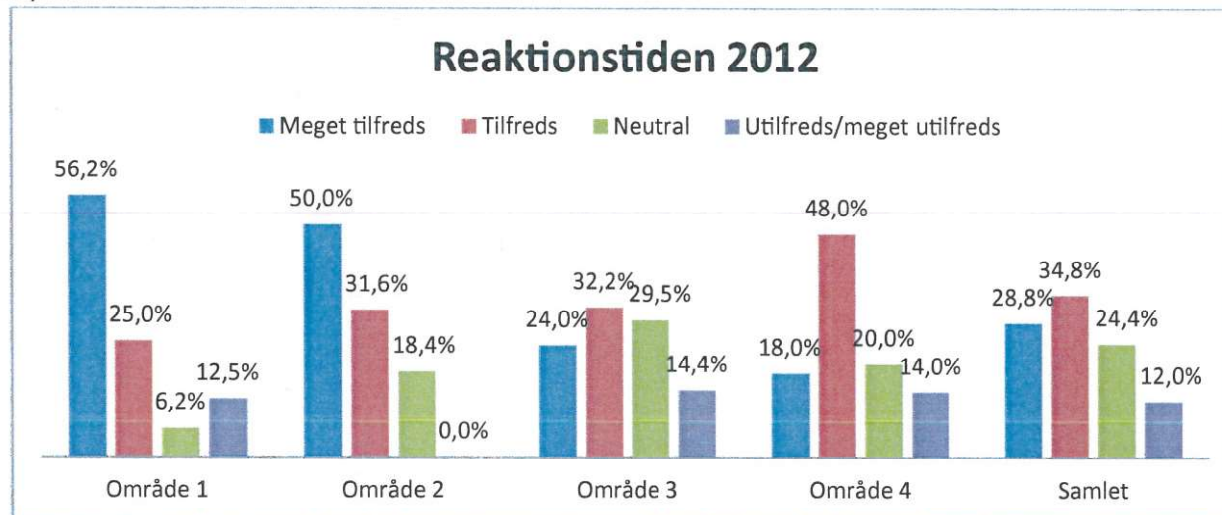
- Grønne områder bliver ikke holdt
- Der ligger byggeaffald og rod på områderne, mangelfuld rengøring
- Området er meget mudret, flere beboere mener der skal lægges dræn ned
- Manglende snerydning og saltning om vinteren
- Manglende rengøring af vaskekælder, samt afkalkning af vaskemaskiner

Reaktionstid

Figur 25: Hvor tilfreds er du med reaktionstiden i forhold til udbedring af mangler og små reparationer? 2008



Figur 26: Hvor tilfreds er du med reaktionstiden i forhold til udbedring af mangler og små reparationer? 2012



Når man kigger på respondenterne svar med hensyn til deres tilfredshed med reaktionstiden i forhold til udbedringer af mangler og små reparationer, er tilfredsheden samlet set blevet en smule mindre. I 2008 var der samlet set 67 % af respondenterne der svarede at de var tilfredse eller meget tilfredse med reaktionstiden i forhold til udbedringer af mangler og små reparationer. I 2012 er der 63,6 % der svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med reaktionstiden i forhold til udbedringer af mangler og små reparationer.

Hvis man kigger på område 1 ses det, at der i 2008 var 65 % af respondenterne der var enten tilfredse eller meget tilfredse med reaktionstiden i forhold til udbedringer af mangler og små

reparationer. I 2012 var der i område 1 hele 81,2 % der var enten tilfredse eller meget tilfredse med reaktionstiden i forhold til udbedringer af mangler og små reparationer.

I område 2 er tilfredsheden tilsvarende steget fra 66,6 % i 2008 til 81,6 % i 2012.

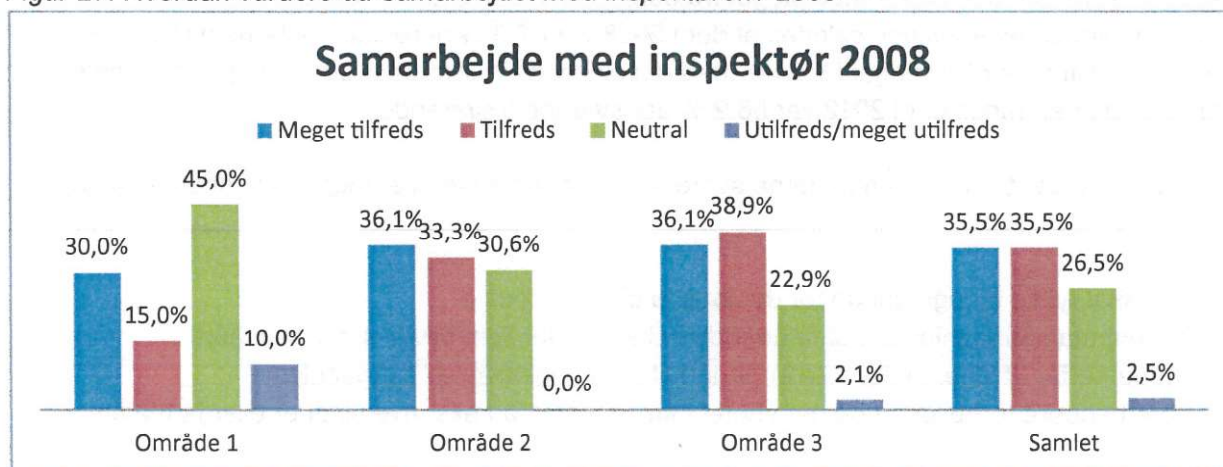
I område 3 er tilfredsheden faldet, således at der i 2008 var 67,3 % af respondenterne der svarede at de enten var tilfredse eller meget tilfredse med reaktionstiden i forhold til udbedringer af mangler og små reparationer, mens der i 2012 var 56,2 % der svarede tilsvarende.

De hyppigste årsager til, at respondenterne svare, at de er utilfredse eller meget utilfredse, i 2012, er:

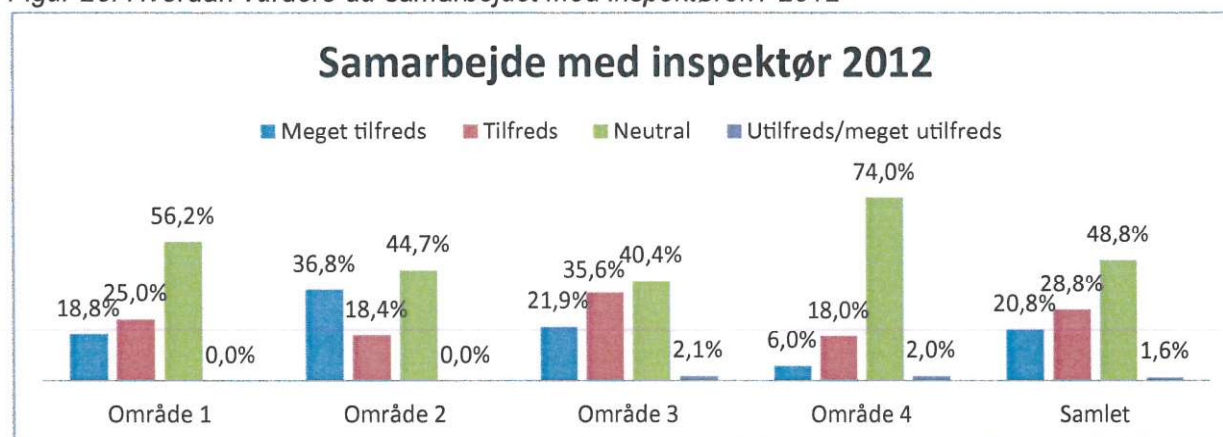
- Man skal rykke mange gange før det lovede bliver ordnet
- Selvom man får lovning på, at få udbedret skader eller lign. bliver dette ikke gjort
- Beboerne får at vide, at der ikke er penge til at få udbedret fejl og mangler
- Flere beboere fortæller, at de har ventet i årevis på at få f.eks. nye vinduer eller få malet

Samarbejde med inspektør

Figur 27: Hvordan vurdere du samarbejdet med inspektøren? 2008



Figur 28: Hvordan vurdere du samarbejdet med inspektøren? 2012



Når man kigger på tilfredsheden med inspektøren, ses det at tilfredsheden, samlet set, er faldet fra 71 % der svarede, at de var tilfredse eller meget tilfredse i 2008 mod kun 49,6 % i 2012. Dette kan skyldes mange ting, bl.a. kan det ses, at "det nye område", område 4, trækker ned mht. tilfredsheden.

Samtidig kan det ses, at gruppen af respondenter der har svaret at de er utilfredse eller meget utilfredse samtidig er faldet fra 2,5 % i 2008 til kun 1,6 % i 2012.

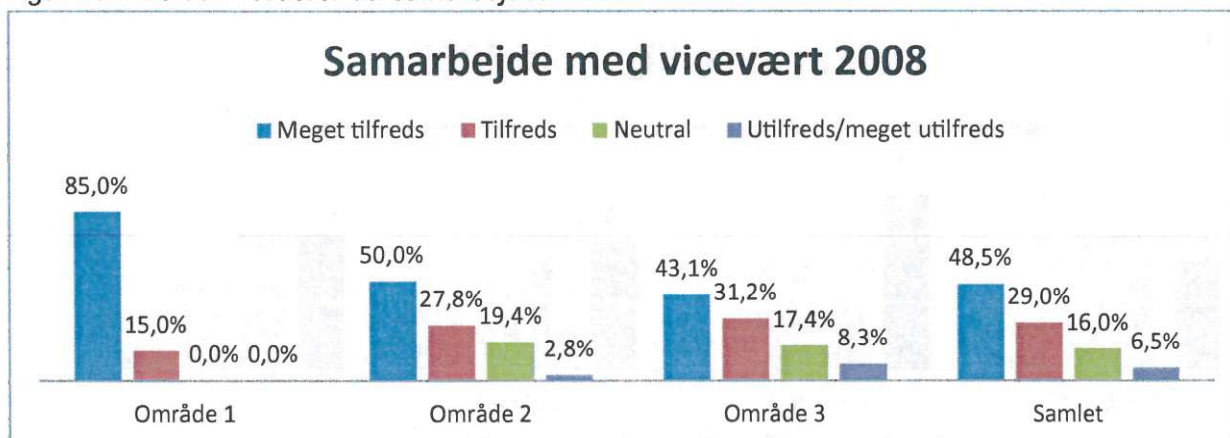
De "neutrale" respondenter er samtidig steget fra 26,5 % i 2008 til 48,8 % i 2012.

De hyppigste nævnte årsager til utilfredshed med inspektøren, i 2012, er:

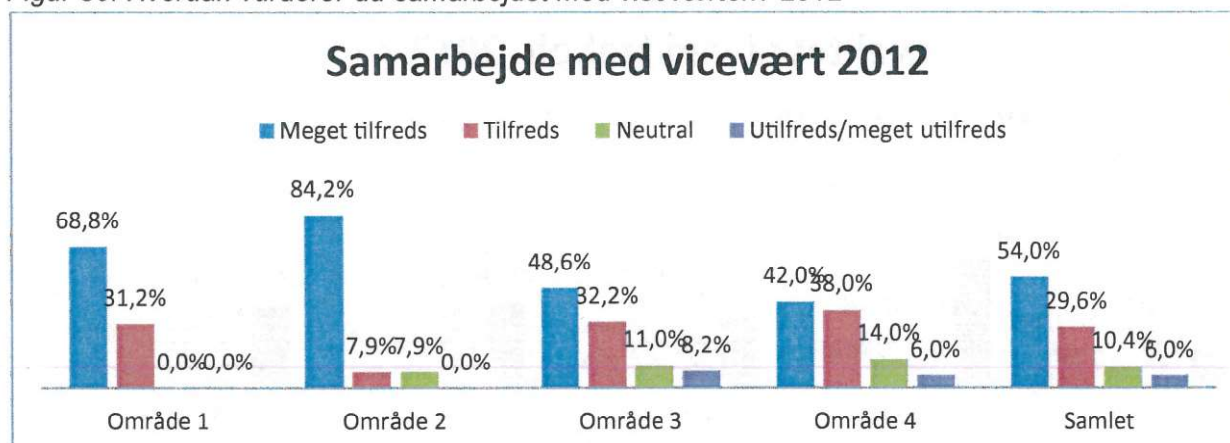
- Inspektøren er arrogant og sur
- Inspektøren er vag og konfliktsky
- Han er ikke til at arbejde med
- Der forskelsbehandles

Samarbejde med vicevært

Figur 29: Hvordan vurderer du samarbejdet med viceværten? 2008



Figur 30: Hvordan vurderer du samarbejdet med viceværten? 2012



Respondenterne vurderer, samlet set, at de er tilfredse eller meget tilfredse med samarbejdet med viceværten. Hele 83,6 % svarer dette i 2012, imod 77,5 % i 2008. Utilfredsheden er, samlet set, samtidigt faldet fra 6,5 % i 2008 til kun 6 % i 2012.

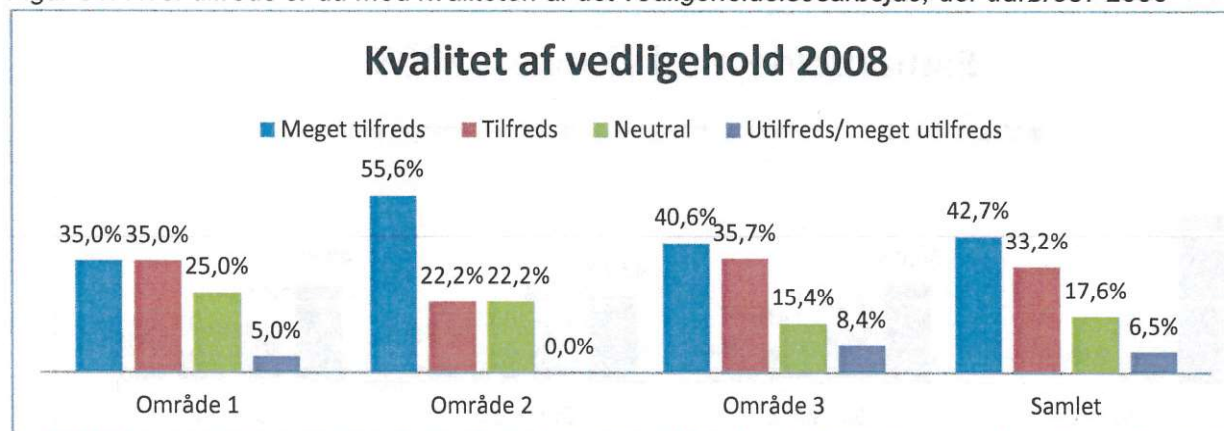
I 2012 er det specielt respondenterne i område 1 og 2, der er enten tilfredse eller meget tilfredse med samarbejdet med viceværten. I disse 2 områder er der 0 % af respondenterne der har svaret at de er utilfredse eller meget utilfredse med samarbejdet med viceværten.

De hyppigste årsager til, at respondenterne svare, at de er utilfredse eller meget utilfredse med viceværten i 2012 er:

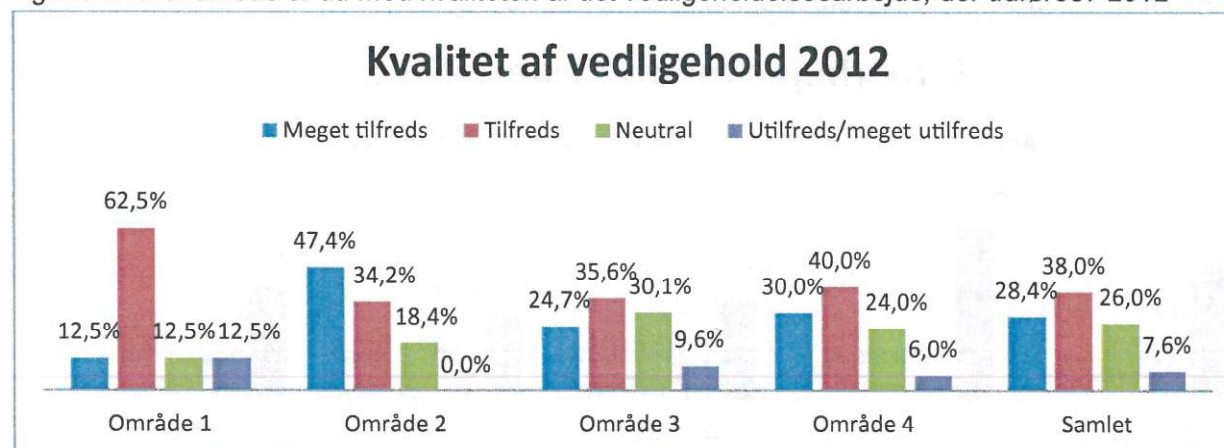
- Aftaler bliver ikke overholdt
- Arbejdet bliver ikke udført (Bl.a. snerydning, ukrudtfjernelse)

Vedligehold

Figur 31: Hvor tilfreds er du med kvaliteten af det vedligeholdelsesarbejde, der udføres? 2008



Figur 32: Hvor tilfreds er du med kvaliteten af det vedligeholdelsesarbejde, der udføres? 2012



Generelt er tilfredsheden med kvaliteten af vedligeholdelsen, samlet set, fortsat høj hos Hobro Boligforening, dog med et lille fald. Således at, 66,4 % af respondenter svarede at de enten er tilfredse eller meget tilfredse i 2012 imod 75,9 % i 2008. Utilfredsheden med kvaliteten af vedligeholdelsen er fortsat lav, samlet set, dog med en lille stigning. Således at 7,6 % af respondenterne i 2012 svarede at de var enten utilfredse eller meget utilfredse, mod kun 6,5 % i 2008.

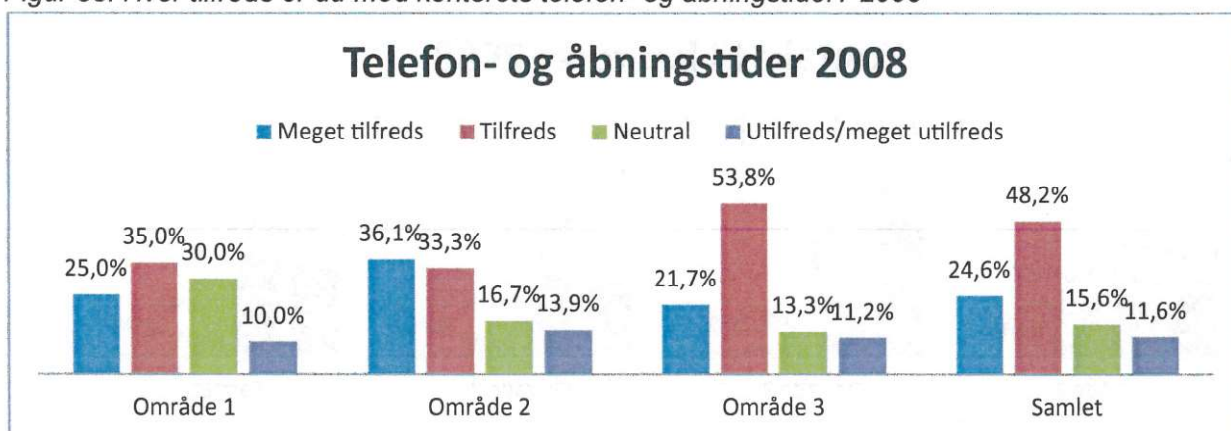
Det er værd at bemærke, at der i område 2 er meget høj tilfredshed på dette punkt. 0 % har svaret at der er utilfredse eller meget utilfredse, og 47,4 % svarede at de var meget tilfredse med kvaliteten af vedligehold.

De utilfredse beboere fortæller i 2012 som grund bl. a.

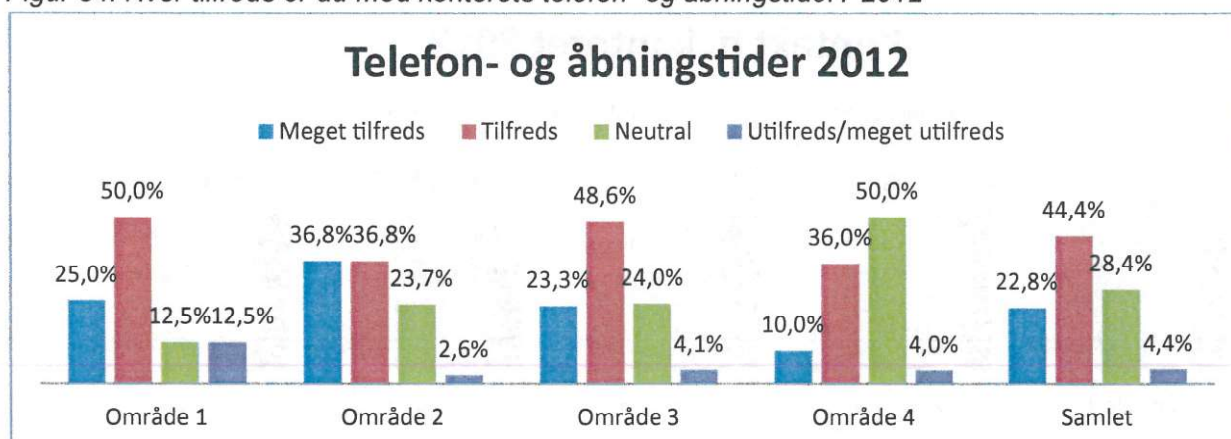
- Kvaliteten af bl.a. malerarbejde, græsslåning og udbedring efter vandskade er for ringe
- Der bliver lavet mange fejl
- De håndværkere der udfører arbejde, er for ringe
- Der bliver sparet for meget på materialerne

Telefon- og åbningstider

Figur 33: Hvor tilfreds er du med kontorets telefon- og åbningstider? 2008



Figur 34: Hvor tilfreds er du med kontorets telefon- og åbningstider? 2012

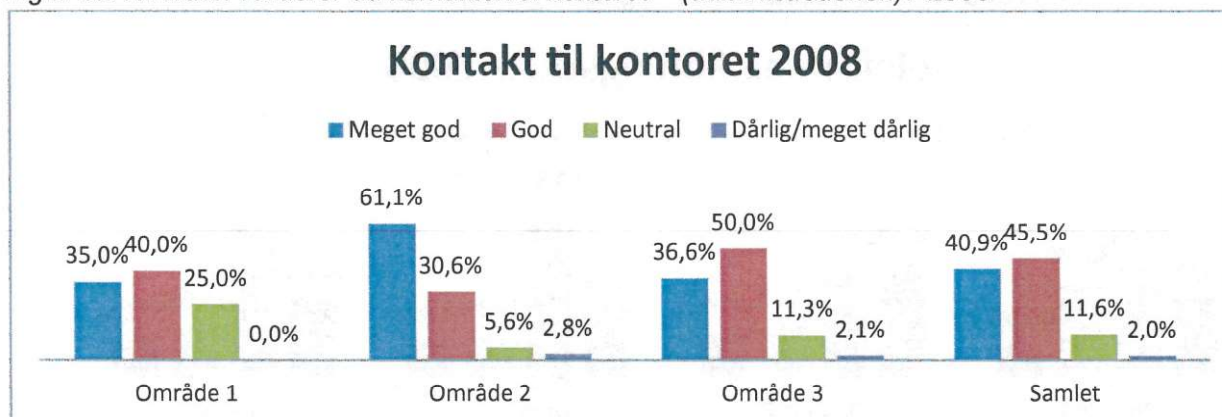


Ligesom i 2008, er der rimelig tilfredshed med kontorets telefon- og åbningstider. Antallet af respondenter der, samlet set, svarer, at de er enten meget tilfredse eller tilfredse er dog faldet en smule, fra 72,8 % i 2008 til 67,2 % i 2012. Samtidig er antallet af respondenter der, samlet set, svarer, at de er utilfredse eller meget utilfredse med kontorets telefon- og åbningstider også faldet, fra 11,6 % i 2008 til 4,4 % i 2012. Således er antallet af respondenter, der har svaret, at de er neutrale med hensyn til spørgsmålet også steget fra 15,6 % i 2008 til 28,4 % i 2012. Den hyppigste årsag til at respondenterne svarer, at de er utilfredse eller meget utilfredse i 2012 er:

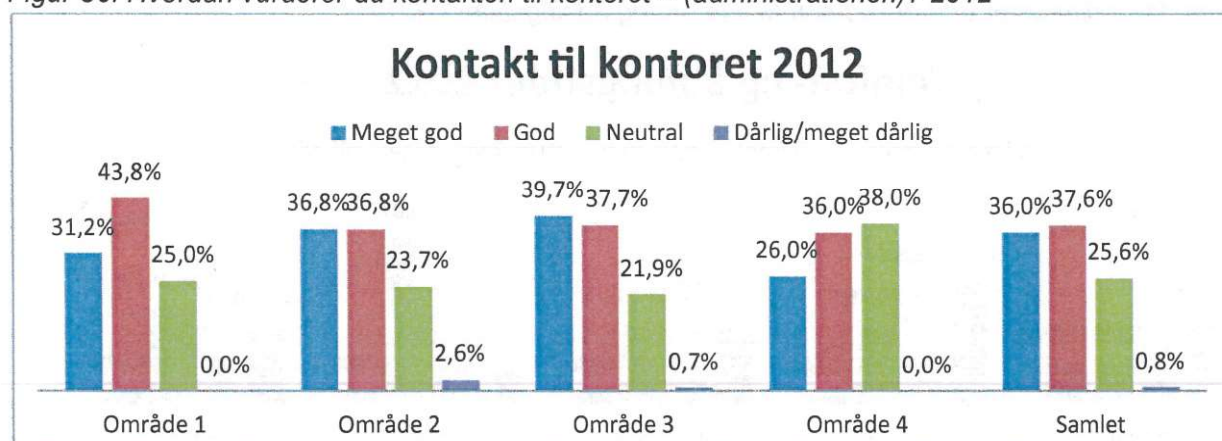
- Telefontiden er for kort
- Telefontiden er problematisk for de beboere der er arbejder
- Der er lang ventetid på telefonen

Kontakt til kontoret

Figur 35: Hvordan vurderer du kontakten til kontoret – (administrationen)? 2008



Figur 36: Hvordan vurderer du kontakten til kontoret – (administrationen)? 2012



Kontakten til kontoret – administrationen, vurderes også i 2012 som god. I 2008 vurderede 86,4 % af respondenterne, at kontakten til kontoret var meget god eller god. I 2012 er dette tal 73,6 %. Samtidig ses det, at antallet af respondenter der vurderer kontakten til kontoret som dårlig eller meget dårlig er faldet fra 2 % i 2008 til 0,8 % i 2012.

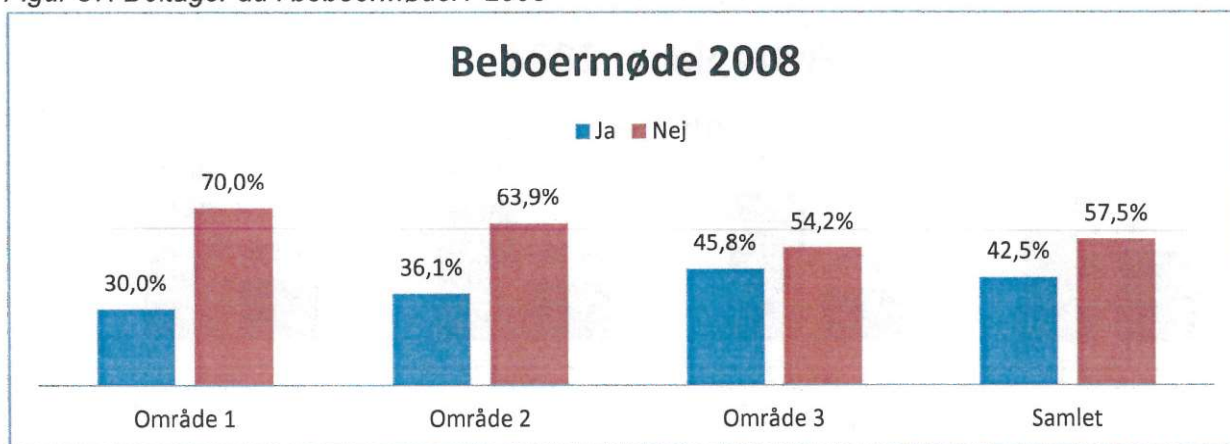
Det ses, at der både i område 1 og område 4 er 0 % af respondenterne der svare, at de enten vurderer kontakten til kontoret som dårlig eller meget dårlig.

Af de få respondenter der har svaret at kontakten til kontoret er dårlig eller meget dårlig, er dette blevet begrundet på følgende måde:

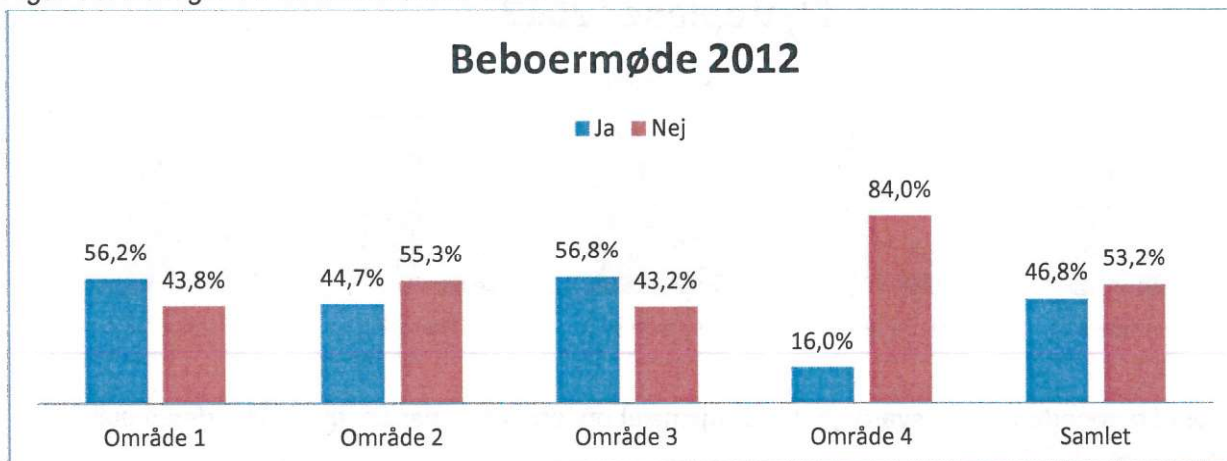
- Ingen telefonsvarer, når kontoret holder ferielukket
- "Der er ikke styr på beboerne"
- Har fået lovning på ting, som der ikke bliver fulgt op på

Beboermøder

Figur 37: Deltager du i beboermøder? 2008



Figur 38: Deltager du i beboermøder? 2012



Der er flere der deltager i beboermøde i 2012 i forhold til 2008. 46,8 % af de samlede respondenter har således svaret "ja" til spørgsmålet om, hvorvidt de deltager i beboermøde, mod 42,5 % i 2008.

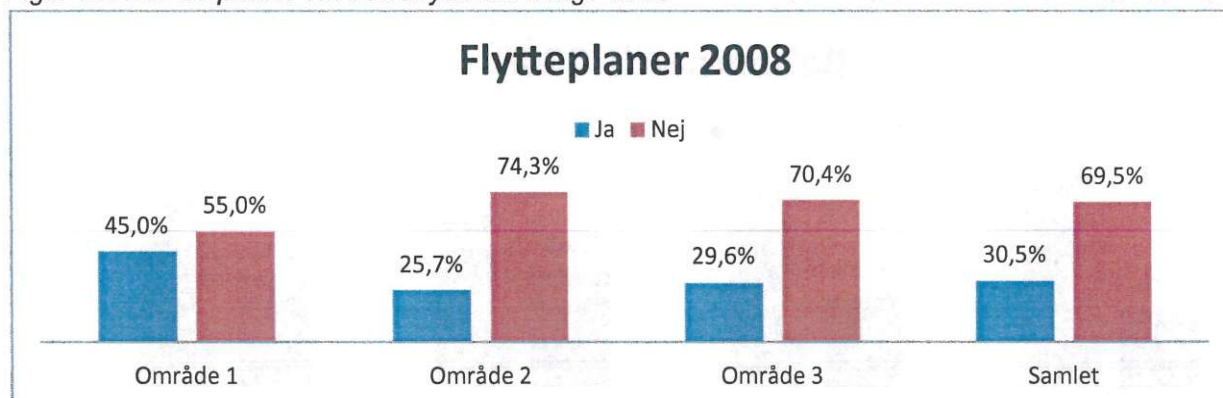
Specielt i område 1 og område 3 er der mange, nemlig over halvdelen af respondenterne der deltager i beboermøde. Det ses endvidere at der i "det nye område", område 4 er en relativ lav mødedeltagelse til beboermøde.

De respondenter der har svaret "nej" til om de deltager i beboermøde, kan deles op i fire grupper i 2012:

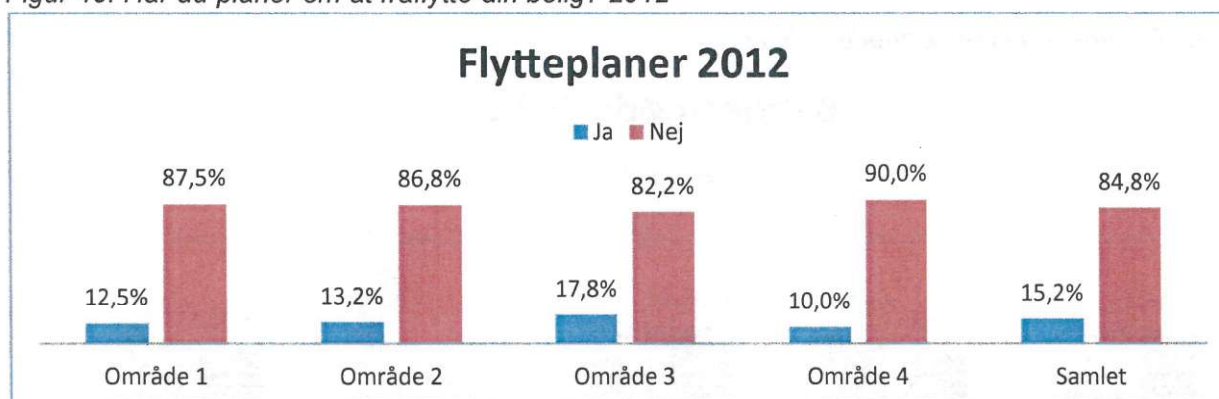
- Problemer med at komme til mødet pga. alderdom, dårlige busforbindelser, tidspunktet mødet ligger på og tidspres. (Denne gruppe efterspørger referater fra møderne)
- Der er for meget brok, og dagsordenen bliver ikke overholdt.
- Har ikke lyst/ har ingen interesse
- Nytilflyttet/ har ikke fået møde indkaldelse

Flytteplaner

Figur 39: Har du planer om at fraflytte din bolig? 2008



Figur 40: Har du planer om at fraflytte din bolig? 2012



Antallet af respondenter der svare "ja" til spørgsmålet om de har planer om at fraflytte deres bolig, er faldet i alle områder.

Samlet set er antallet af respondenter der svarer, at de har planer om at fraflytte, faldet fra 30,5 % i 2008 til kun 15,2 % i 2012, hvilket indikerer en større tilfredshed med at bo til leje hos Hobro Boligforening.

Specielt er det værd at bemærke, at respondenterne i område 1, der har svaret "ja" til spørgsmålet, er faldet fra 45 % i 2008 til kun 12,5 % i 2012.

De hyppigste årsager til at respondenterne har flytteplaner i 2012, er:

- Huslejen er for høj i forhold til lejlighedernes stand
- Problemer med naboer, herunder larm fra husdyr
- Ønske om have eller mere plads, gerne i Hobro Boligforening
- Helbredsmæssige årsager, som f.eks. dårligt gående
- Har købt hus, flytter sammen med kæreste

Forslag

De 250 respondenter er blevet spurgt om de har forslag til forbedringer eller ændringer. Der har været rigtig mange tilbagemeldinger på dette spørgsmål. Herunder ses de hyppigst forekomne svar:

- Forbedringer af lejlighederne, herunder nye vinduer, nye køkkener, nye badeværelser, altaner, bedre isolering både med hensyn til varme og lyd, bibeholdelse af radiatorer i badeværelset
- Lavere husleje, samt billigere at leje fælleshus
- Flere parkeringspladser og garager
- Bedre hjemmeside, med billeder og oversigt over ledige lejemål, samt oversigt over arrangementer i boligforeningen
- Flere affaldscontainere samt speciel stand til haveaffald
- De grønne områder forbedres, evt. med blomsterbede
- Flere og bedre legepladser
- Elevator
- Fokus på at beboerne selv skal være med til at rydde op efter sig i områderne
- Evt. sms til beboere, f.eks. i forbindelse med renovering der kræver at der lukkes for vandet
- Solcelleanlæg på tagene
- Forbud mod husdyr i udvalgte afdelinger
- Udendørs forbedringer, såsom flere gadelamper, halvtag over tørreplads og havelåger
- Mulighed for selv at vælge udbyder af tv og internet
- Mere information når der er sociale arrangementer i boligforeningen
- Lås på gadedøren
- Skure/nye skure til scooter, cykler, barnevogne mv.

Konklusion

Beboerundersøgelsen her i 2012, som er en sammenlignelig undersøgelse med den tidligere i 2008, har endnu engang været præget af meget venlige og imødekommende beboere, som har givet udtryk for tilfredshed med at blive ringet op og deltage i undersøgelsen.

Set fra Hobro Boligforenings synspunkt som udlejer, er der også god grund til at være godt tilfreds med beboernes generelle tilfredshed med at bo og leve i foreningens ejendomme. Som det ses af analyseresultaterne er den generelle tilfredshed steget fra 90, 5 % i 2008 til 93, 2 % i 2012. Det er værd at bemærke at ingen beboere i den tilkomne beboelse, benævnt område 4 i denne rapport, har udtrykt noget at være generelt utilfredse med.

Det betyder naturligvis ikke, at der ikke er plads til forbedringer, når man mere specifikt går ind og kigger på de enkelte serviceområder i boligforeningens daglige virke for og med beboerne. Det gælder også, endda på nogle områder specielt, netop for område 4.

Der udtrykkes en vis usikkerhed i forhold til beboermappen, hvor udsagnene varierer helt fra, at der ikke er kommet noget nyt, og derfor er det ikke nødvendigt at kigge i den, og til at man ikke mener, man nogen sinde har modtaget mappen. I hvert fald er der færre, som siger, at de er brugere af den. Når der i område 2 er en forholdsvis stor forskel fra 2008 til 2012, skal det ses som en gradsforskel fra at man ikke bruger den til neutral (kan ikke lige huske, hvornår jeg har brugt den sidst).

Om hjemmesidens brug, eller mangel på samme, lyder det til, at det kan være en god ide, at få denne opdateret med både udlejningsinformationer og informationer til beboerne.

Når omkring to tredjedele af beboerne får deres informationsbehov dækket, er der samtidig grund til at fokusere på, hvordan informationerne når ud til alle beboere og altså også den tredjedel, der sår tvivl om, at de har kendskab til informationer fra boligforeningen og ud til beboerne.

Når det gælder forhold omkring udlejning og indflytning gør Hobro Boligforening det særdeles godt. Der er næsten 90 %, som udtrykker en form for tillid, tryghed og tilfredshed. Det at flytte ind i en ny bolig, er noget af det mest elementære i tilværelsen. Derfor er det meget tillidvækkende med en så høj tilkendegivelse af tilfredshed omkring indflytningen i foreningens boliger.

Afsnittet om forholdet mellem kvalitet og huslejepris viser i 2012 en generel ensartethed i forhold til analysen i 2008. Det er dog værd at bemærke, at utilfredsheden i område 1 er faldet fra godt 40 % til nu godt 30 %.

På en række serviceområder er konklusionen omtalt ved de enkelte afsnit. Her kan blot resumeres: Fællesarealernes kvalitet har en lille nedgang i tilfredshed.

Reaktionstiden: Samlet set et lille fald, men generelt er der to tredjedele, der udtrykker tilfredshed. Omkring samarbejdet med inspektører er der en meget stor forskel på tilfredsheden imellem den "gamle" del af Hobro Boligforening og den del, der er fusioneret/kommet til siden 2008.

Umiddelbart kan det udefra se ud til, at det er en utilfredshed, som man har fået med over fra den tidligere ejer af boligerne, og den service, der på det tidspunkt er ydet overfor beboerne.

Samarbejde med vicevært: Mere klare udmeldinger. Tilfredshed + 6,1 %-Utilfredshed minus 6,5 %.

Telefon og åbningstider: Neutrale steget fra 15,8 til 28,4 %, - betyder: Det kan nok ikke blive bedre.

Kun halvt så mange beboere påtænker at flytte fra boligforeningen i 2012 i forhold til for 4 år siden. Især i område 1, som bør være sammenlignelig, er der tale et fald til omkring ¼ i forhold til 2008.

Anbefalinger

Det ser ud til, at beboermapperne engang imellem skal nytænkes og have nogle tilføjelser, når der kommer nye oplysninger enten internt fra boligforeningen eller fra eksterne leverandører. Samtidig bør der være opmærksomhed omkring, at nytilkomne beboere har kendskab til beboermappen. Hjemmesiden bør vises opmærksomhed, hvis det ønskes, at den skal være boligforeningens ansigt udadtil. Ved en senere undersøgelse vil det være en god idé at vi spørger, hvor mange der har adgang til internet, da dette kan være et parameter for, i hvor høj grad hjemmesiden kan dække behovet for at give informationer ud til de enkelte beboere.

Der er et ønske om at få referater fra beboermøder ud på skrift. Det vil være en god idé at sætte dette i system, enten både på hjemmesiden og gennem beboerbladet eller ved at meddele på opslagstavlen i den enkelte afdeling. I øvrigt anbefales det at drage lære af de kommentarer, der er tilføjet i hvert enkelt afsnit, som er direkte udtalelser fra beboere gennem de enkelte interview.

Set i forhold til Forvaltningsrevisionen:

Med hensyn til kontorets telefontider, vil det efterkomme en hel del ønsker, hvis der kan etableres en dag om ugen, hvor man kan ringe ml. kl. 16 og kl. 17. Det positive er her, at de direkte utilfredse er faldet fra 11,6 % i 2008 til 4,8 % i 2012.

Set i forhold til forvaltningsrevisionen er knap 90 % positivt indstillede i forhold til udlejning og indflytning, hvilket er markant over de ønskede 75 %.

Omkring beboerhenvendelser er den generelle tilfredshed steget, og er nu oppe på over 93 %. Især i område 1 er tilfredsheden steget i 2012 i forhold til 2008.

Et andet parameter der sammenlignes i Forvaltningsloven er informationskvaliteten. Her går det også den rigtige vej. Der er fortsat et lille stykke vej op til 75 % tilfredshed, men tilfredsheden er steget fra 67,5 % til 70,4 %.

Vi håber denne undersøgelse og sammenligninger med analysen i 2008 vil inspirere bestyrelsen og den daglige ledelse til fortsat at arbejde med kundetilfredshed som et af foreningens varemærker overfor beboere og omgivelser.

Udarbejdet af Kilde Consult ApS

Den 11. juni 2012

Linett Brokjær Larsen ll@kildeconsult.dk

Jens Ingolf Nørgaard jin@kildeconsult.dk

Bilag

Bilag – Spørgeskema

1. Hvor tilfreds er du generelt med at bo til leje hos Hobro Boligforening?
 - ☐ Meget tilfreds
 - ☐ Tilfreds
 - ☐ Neutral
 - ☐ Utilfreds/meget utilfreds – hvorfor?
2. I hvilket omfang anvender du beboermappen?
 - ☐ I meget høj grad
 - ☐ I høj grad
 - ☐ Neutral
 - ☐ I mindre grad/slet ikke – hvorfor?
3. Har du kendskab til boligforeningens hjemmeside?
 - ☐ Ja
 - ☐ Nej
4. Hvis ja til spm. 3: Hvordan vurderer du hjemmesiden?
 - ☐ Meget god
 - ☐ God
 - ☐ Neutral
 - ☐ Dårlig/meget dårlig – hvorfor?
5. Hvor tilfreds er du med kvaliteten af beboerinformationerne (beboermapper og løbende information)?
 - ☐ Meget tilfreds
 - ☐ Tilfreds
 - ☐ Neutral
 - ☐ Utilfreds/meget utilfreds – hvorfor?
6. I hvilket omfang føler du dig informeret om, hvad der sker i din afdeling?
 - ☐ I meget høj grad
 - ☐ I høj grad
 - ☐ Neutral
 - ☐ I mindre grad/slet ikke
7. Hvordan vurderer du udlejning og indflytning?
 - ☐ Meget god
 - ☐ God
 - ☐ Neutral
 - ☐ Dårlig/meget dårlig – hvorfor?

8. Hvordan vil du vurdere kvaliteten af din bolig sammenholdt med huslejens størrelse?

- ☐ Meget god
- ☐ God
- ☐ Neutral
- ☐ Dårlig/meget dårlig – hvorfor?

9. Hvor tilfreds er du med fællesarealernes standard i dit boligområde (grønt område, vaskekælder m.v.)?

- ☐ Meget tilfreds
- ☐ Tilfreds
- ☐ Neutral
- ☐ Utilfreds/meget utilfreds – hvorfor?

10. Hvor tilfreds er du med reaktionstiden i forhold til udbedring af mangler og småreparationer?

- ☐ Meget tilfreds
- ☐ Tilfreds
- ☐ Neutral
- ☐ Utilfreds/meget utilfreds – hvorfor?

11. Hvordan vurderer du samarbejdet med inspektør?

- ☐ Meget tilfreds
- ☐ Tilfreds
- ☐ Neutral
- ☐ Utilfreds/meget utilfreds – hvorfor?

12. Hvordan vurderer du samarbejdet med vicevært?

- ☐ Meget tilfreds
- ☐ Tilfreds
- ☐ Neutral
- ☐ Utilfreds/meget utilfreds – hvorfor?

13. Hvor tilfreds er du med kvaliteten af det vedligeholdelsesarbejde der udføres?

- ☐ Meget tilfreds
- ☐ Tilfreds
- ☐ Neutral
- ☐ Utilfreds/meget utilfreds – hvorfor?

14. Hvordan vurderer du kontakten til kontoret - (administrationen)?

- ☐ Meget god
- ☐ God
- ☐ Neutral
- ☐ Dårlig/meget dårlig – hvorfor?

15. Deltager du i beboermøder?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

16. Hvis nej til spm. 15: Hvad kunne få dig til at deltage i beboermøderne fremover?

17. Hvor tilfreds er du med kontorets telefon- og åbningstider?

- ☐ Meget tilfreds
- ☐ Tilfreds
- ☐ Neutral
- ☐ Utilfreds/meget utilfreds – hvorfor?

18. Har du planer om at fraflytte din bolig?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

19. Hvis ja til spm. 18: Hvorfor påtænker du at fraflytte din nuværende bolig?

20. Har du forslag til forbedringer eller ændringer?

21. Hvilken afdeling bor du i? _____

22. Alder?

23. Køn?

