

Ledare: Tack för alla svar - ni gav oss bästa resultatet någonsin

TILL ATT BÖRJA MED vill jag tacka er alla som hjälpt till att besvara hyresgäst-enkäten för 2021. Nästan två av tre har svarat och svaren betyder väldigt mycket för vårt förbättringsarbete hela nästa år. Det som är roligt denna gång är att svarsfrekvensen går upp och att många olika svarsalternativ har använts - som mobil, brevenkät och datorn. Det ger undersökningen hög tillförlitlighet och kvalitet.

NU SKA ALLT material analyseras på distrikten, i området och runt respektive fastighet. Vad är bra och vad behöver rättas till? Planerade åtgärder sammanställs och läggs in i ett nytt system som heter Stratsys där vi ska följa att alla aktiviteter genomförs - så att vi håller vad vi lovar.

ÅRETS RESULTAT är vårt bästa någonsin och det känner vi en stor stolthet inför. Året har varit svårt med tanke på pandemin och olika begränsningar i vår service, öppettider, underhåll och visning av lägenheter. Tvärtemot de flesta så ökar vi på de flesta frågorna och huvudindexet som vi benämner nöjd-kund-index NKI blir 79,2 procent. En liten ökning från förra året alltså. Det innebär att nästan åtta av tio hyresgäster är nöjda med oss som hyresvärd.

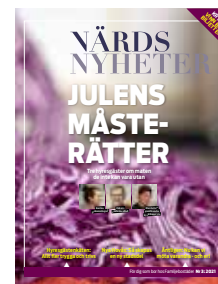
DET INNEBÄR också att 85 procent av alla ni som svarat trivs med oss som värd och kan rekommendera oss till andra vilket känns hedersamt, liksom att 87 procent trivs i sitt fina kvarter.

Som sagt, det finns mycket siffror och många intressanta samband att grott ner sig i. Det viktiga nu är att omsätta undersökningen i konkreta åtgärder som du ska märka av och att du känner att vi verkligen lyssnar.

VI ÄR TACKSAMMA för dessa fina siffror men vill bli ännu bättre. Vi vet att det finns massor att ta itu med och allt kan inte göras direkt. Vi är ett så pass stort bostadsbolag med många åtaganden, men inget försvinner eller glöms bort. Vill vi bli ett av de ledande bolagen krävs leverans och att tänka i nya banor.

I ENKÄTSVAREN har vi också fått mängder med öppna svar som jag och alla chefer ska läsa igenom. Dessa ger både ris och ros men innehåller inte sällan nya guldkorn som vi kan utveckla vidare. Ett stort tack för hjälpen med enkäten! Nu har vi bollen och ska jobba för ännu fler nöjda hyresgäster.

Thorbjörn Hamnerth
vd Familjebostäder



Omslagsfoto
Sofia Sabel

Ansvarig utgivare
Katrin Amgarth

Produktion
OTW

Redaktör
Marit Larsdotter

Design
Tony Henschel

Postadress
Familjebostäder
Box 5151, 402 26 Göteborg

Besöksadress
Södra vägen 12

Telefon
031-731 67 00

Webb
familjebostader.se

Tryck
Trydells, Laholm



Trycksak 3041 0091

Tidningen är tryckt på ett FSC-certifierat papper. FSC (Forest Stewardship Council) är en oberoende internationell organisation som ger sitt certifikat till skogsleverantörer och producenter som brukar skog under kontrollerade former och har ett spårings-system för virket.

Familjebostäder ingår i Framtidenkoncernen, som ingår i Göteborgs Stad.

**I detta nummer,
bland annat:**

Foto: SOFIA SABEL

Banan, vindruvor och rödkål är några av ingredienserna i den sallad som Oskar Strand bara måste ha på julbordet.

4. Fokus: Kundservice

Redo att lyssna på dig.

7. Mitt Gbg: Lotta Säfström

Göteborgarnas levnadsvillkor är mycket olika.

8. Inspiration: Öppnar upp

Vi anar ljuset i tunneln efter pandemin.

10. Tema: Rätt ska vara rätt

Hyresgäster om maten som är viktigast på julbordet.

14. Inflytande: Nya Hovås

Hur det kan gå till att anlägga en stadsdel.

17. Här bor vi... i Lorensberg!

Möt vännerna vägg i vägg.