

Beboerundersøgelsen 2019

En overordnet beboertilfredshed på lidt over middel med plads til forbedringer

Analysehuset TeleFaction har hjulpet os med at lave en beboerundersøgelse, så vi kan danne os et billede af jeres tilfredshed med AL2bolig og dermed sikre et generelt godt serviceniveau og god kvalitet af vores arbejde. Og så tager den blandt andet også temperaturen på jeres fællesskaber i afdelingerne.

I januar 2019 sendte vi spørgeskemaer ud til alle lejemaal og fik herefter fik 698 stk. retur. Besvarelsene er fordelt på følgende driftscentre:

Driftscenter Tilst: 198 besvarede spørgeskemaer
Driftscenter Favrskov: 104 besvarede spørgeskemaer
Driftscenter Åbyhøj: 396 besvarede spørgeskemaer

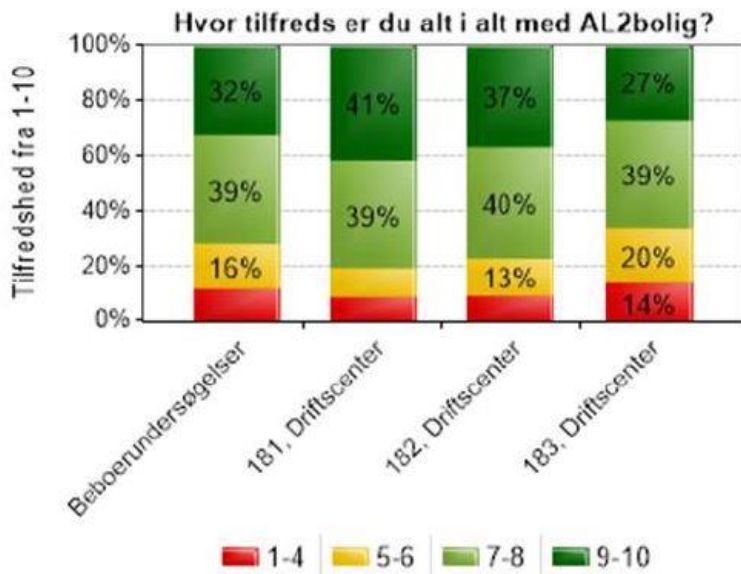
Undersøgelsen viser en overordnet beboertilfredshed på lidt over middel med plads til forbedringer. På en skala fra 1 (meget utilfreds) til 10 (meget tilfreds) havde vi en målsætning om at ligge på over 8, og undersøgelsen viser, at denne ligger på 7,3.

Undersøgelsen satte blandt andet fokus på den service, som vi yder i jeres boliger. Her fortæller 86%, at de har haft behov for service, og at AL2bolig kom for at løse det. 70% angiver, at de fik løst det, de skulle have løst. Ligeledes kiggede undersøgelsen også på tilfredsheden med den kontakt, I har med os. Her er tilfredsheden størst ved den direkte kontakt pr. telefon samt kontakten til driftslinjen, som også foregår pr. telefon. Da I blev spurgt ind til, hvilken kontaktform I foretrækker fremadrettet, svarer størstedelen telefon og mail.

Herunder kan I se graferne for den overordnede tilfredshed samt tilfredsheden med lejemaal, udearealer, AL2boligs service, kontakten til AL2bolig, beboerbladet ALRUM og det sociale liv i afdelingerne.

En overordnet tilfredshed på 7,3 ud af 10

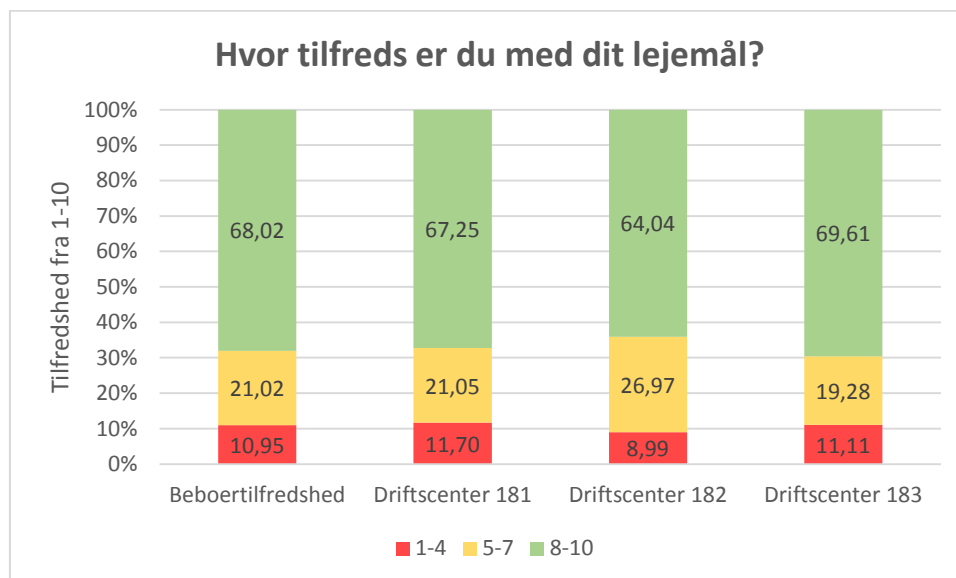
Vi tog som sagt udgangspunkt i en målsætning om en overordnet tilfredshed på over 8. Undersøgelsen viste en beboertilfredshed på 7,3, hvilket svarer til lidt over middel med plads til forbedringer. Det er ofte utilfredshed med mindre forhold, som er med til at trække den samlede tilfredshed ned f.eks. manglende opfølgning på aftaler samt langsommelige udbedringer.



Farverne er inddelt efter skalaen, som går fra : 1 (meget utilfreds) til 10 (meget tilfreds). 181 svarer til Driftscenter Tilst, 183 til Driftscenter Favrskov og 183 til Driftscenter Åbyhøj.

Lejemål

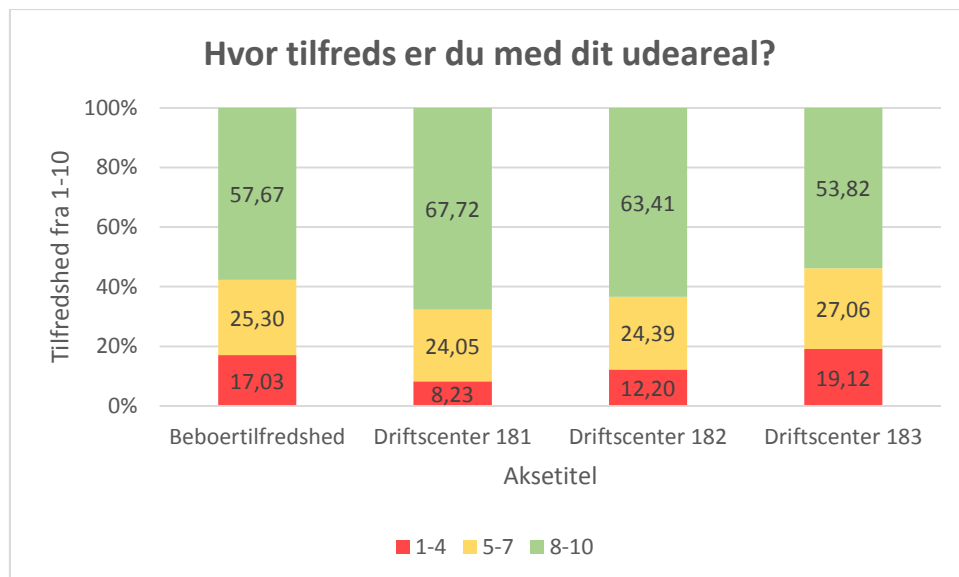
Undersøgelsen viser, at vores beboere er godt tilfredse med deres lejemål - særligt i Driftscenter Tilst (181). Hernæst kommer Driftscenter Favrskov (182) og til sidst Driftscenter Åbyhøj (183).



Svarprocent: 81

Udearealer

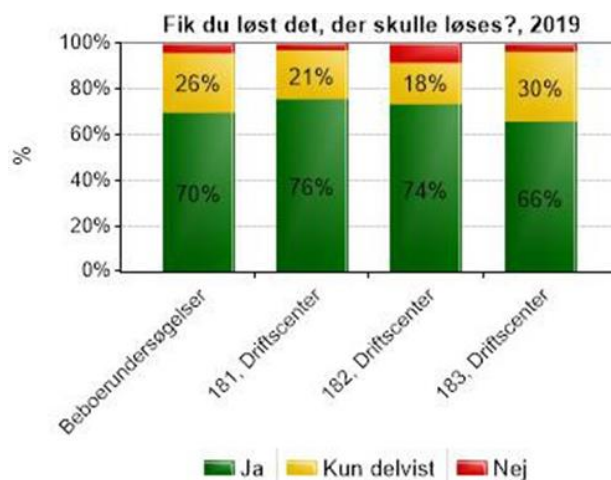
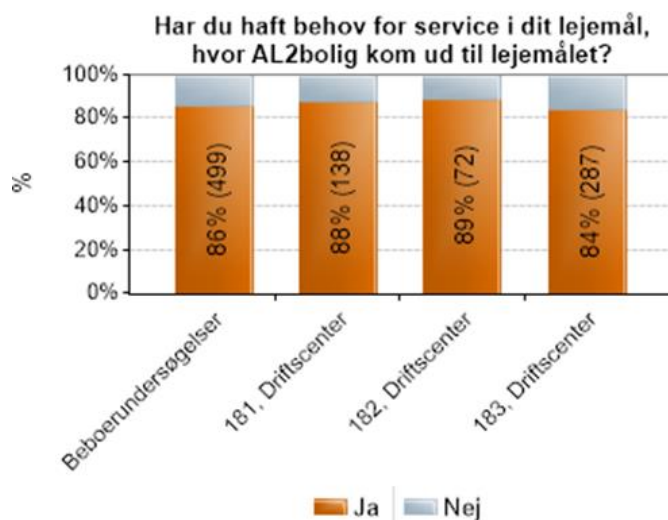
Generelt er vores beboere mindre tilfredse med udearealerne omkring eget lejemål. Størst er tilfredsheden i Driftscenter Tilst (181), mens den er mindst i Driftscenter Åbyhøj (183).



Svarprocent: 85

AL2boligs service i lejemålet

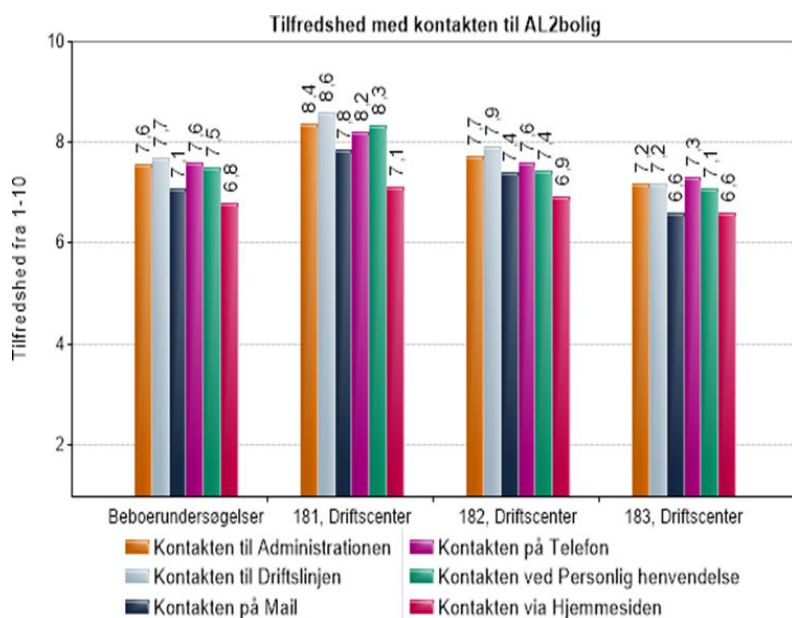
Hele 86% af beboerne fortæller, at de har haft behov for service i deres lejemål, og at AL2bolig kom for at løse det. Lidt mere end to tredjedele (70%) angiver, at de fik løst det, de skulle have løst. Mere end hver fjerde fik det kun delvist løst, og 4% fik det slet ikke løst.



Kontakten til AL2bolig

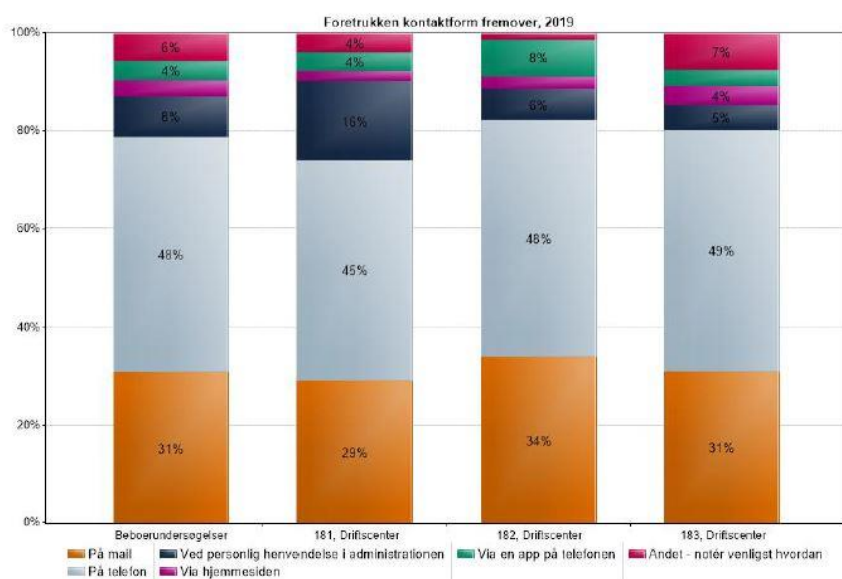
Tilfredsheden med kontakten til AL2bolig er overordnet set højest blandt beboere under Driftscenter Tilst (181) og lavest blandt beboere under Driftscenter Åbyhøj (183).

Tilfredsheden er størst med den direkte kontakt pr. telefon samt kontakten til driftslinjen, som også foregår pr. telefon. Til sammenligning ligger tilfredsheden med e-mail og hjemmeside lavere.



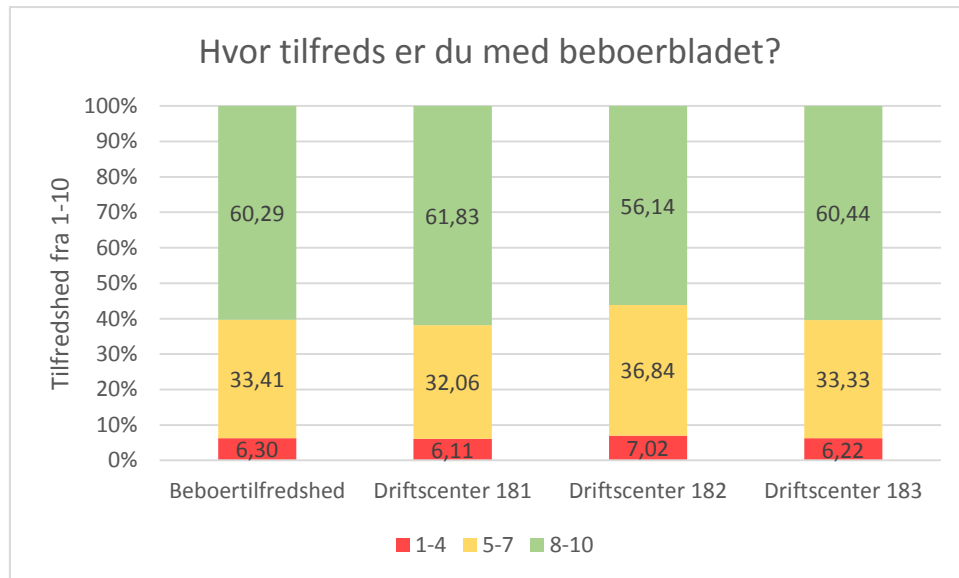
Foretrukne kontaktform med AL2bolig

De fleste beboere foretrækker, at kontakten mellem dem og AL2bolig foregår via telefon (48%) og dernæst mail (31%).



Beboerbladet ALRUM

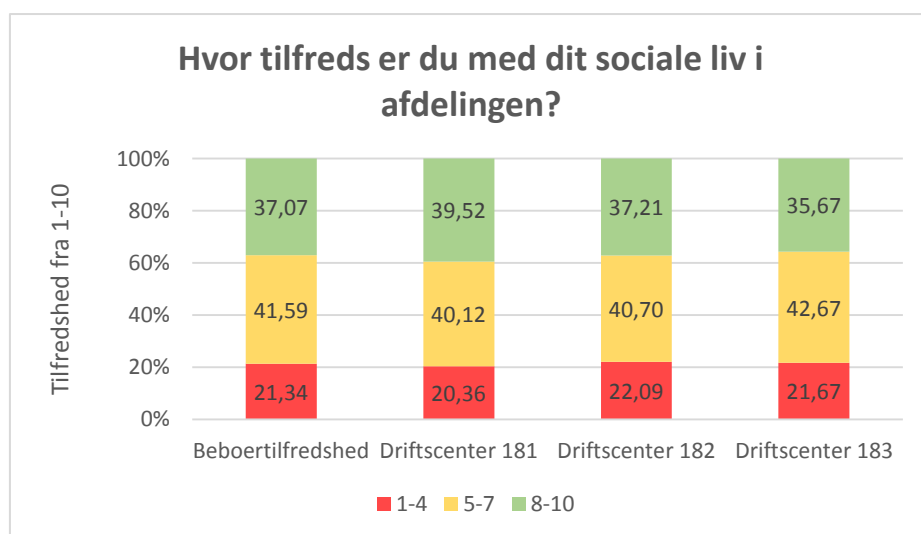
I undersøgelsen blev beboerne også spurgt ind til tilfredsheden med ALRUM. Her ses den største tilfredshed i hos beboerne under Driftscenter Tilst (181) og dernæst Åbyhøj (183).



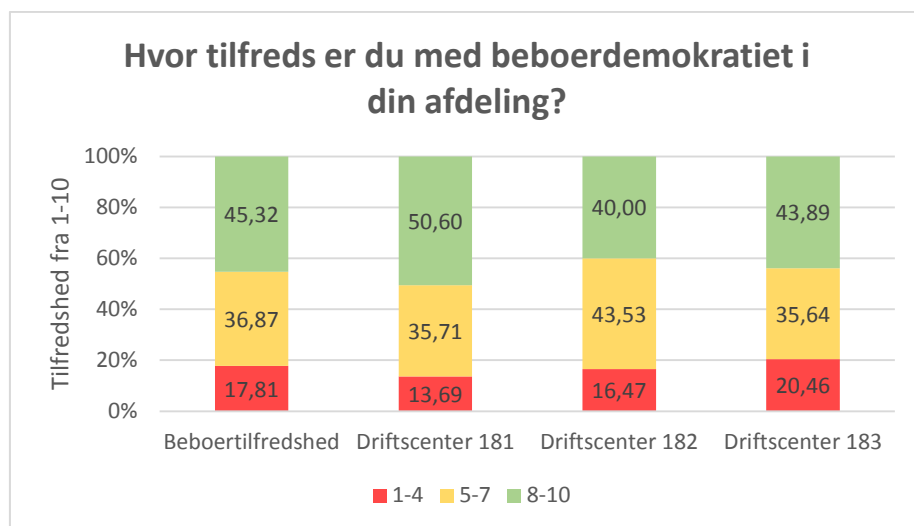
Svarprocent: 59

Det sociale liv i afdelingen og beboerdemokratiet

Tilfredsheden med det sociale liv og beboerdemokratiet ligger på grænsen til middelmådigt. Derudover viser undersøgelsen også, at mere end 4 ud af 10 beboere ikke har deltaget i arrangementer i afdelingen.



Svarprocent: 80



Svarprocent: 80

Sådan kan I styrke jeres sociale liv og beboerdemokrati

Husk de mange muligheder I har for at udvikle og styrke både beboerdemokratiet såvel som det sociale liv i jeres afdeling. Deltag f.eks. i vores kursus om det gode afdelingsmøde, hent praktiske værktøjer til udviklingen af beboerdemokratiet på www.demokratinet.dk og få inspiration i vores aktivitetskatalog. I finder kataloget på www.AL2bolig.dk under 'for beboere' – 'naboskab'

I er også altid velkomne til at kontakte vores beboerkonsulent, Dorte Pedersen, som står til rådighed med støtte og sparring i forbindelse med opstart af sociale tiltag.

Beboerkonsulent Dorte Pedersen

Tlf: 88805139

E-mail: dp@AL2bolig.dk

Tak for jeres deltagelse

Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for jeres deltagelse i undersøgelsen. Det giver stor værdi for os at få indblik i jeres opfattelse af os, og det vi gør såvel som jeres sociale liv ude i afdelingerne. De kommende tre år kommer vi til at gentage undersøgelsen hver januar måned. På den måde kan vi sammenligne niveauet for tilfredshed, og udpege de områder, vi skal arbejde på fremadrettet.